



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN

AGENCIA 2 QUILLABAMBA – 2017”

Presentado por:

Bach. Arnold Bocangelino Delgado

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración

Asesor:

Lic. Susi Alviz Pazos

CUSCO – PERÚ

2017



PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

Señores miembros del jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada: “SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 2 QUILLABAMBA – 2017”, con el objetivo de optar el título profesional de Licenciado en Administración, conforme a la ley universitaria vigente.

El presente trabajo, servirá de guía a futuras investigaciones que serán aplicadas, contribuyendo así, con el desarrollo de los Sistemas de Información Gerencial ya que es importante comprender el apoyo que estos proporcionan a la toma de decisiones de gerentes o administradores.

Esperando que este trabajo de Investigación aporte al aprendizaje y este elaborado acorde al reglamento.

Atentamente

El Bachiller



DEDICATORIA

“Mi tesis la dedico con todo amor y cariño a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la Salud para lograr mis objetivos además de su infinita bondad y amor. A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Así mismo a mi esposa Gabriela, mi hijo Gareth Valerio quienes son el motivo de mi superación. Finalmente a mis maestros, aquellos que en cada etapa de nuestro camino universitario brindaron todo su apoyo incondicional en asesorías y dudas para la elaboración de la presente tesis”.

Gracias a todos.



AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis agradecimientos:

En primer lugar a la Lic. Susi Alviz Pazos Asesora de tesis, por su paciencia, tiempo y dedicación para edificar cada una de las líneas de la presente tesis, brindándome sus conocimientos, apoyo y amistad incondicionales que fueron puntos calve para concluir y esforzarme cada día en esta etapa.

A mis padres Valerio Bocangelino y Juana Delgado que sin el apoyo, correcciones, inculca miento de perseverancia y sobre todo las ganas de seguir adelante con miras a mi futuro profesional no hubiesen sido posible lograr este objetivo.

Igualmente agradezco los consejos, apoyo, cariño y por la solidaridad de toda mi familia, amigos verdaderos, colegas y a todos aquellos que hicieron posible el logro de este objetivo.

Arnold Bocangelino Delgado.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación.....	4
1.4.1. Relevancia social.....	4
1.4.2. Implicancias prácticas	4
1.4.3. Valor teórico.....	5
1.4.4. Utilidad Metodológica.....	5
1.4.5. Viabilidad o Factibilidad.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1. Delimitación Temporal	5
1.5.2. Delimitación Espacial	5
1.5.3. Delimitación Conceptual.....	5
1.5.4. Delimitación Social	6



CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio.....	7
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.3.	Antecedente Local.....	12
2.2.	Bases Teóricas.....	13
2.2.1.	Concepto de Sistema.....	13
2.2.2.	Tipos de Sistemas.....	13
2.2.3.	Concepto de Información.....	13
2.2.4.	Concepto de Sistema de Información.....	13
2.2.5.	Principios de los sistemas de información.....	13
2.2.6.	Evolución del sistema de información.....	15
2.2.7.	Enfoques actuales de los Sistemas de Información.....	16
2.2.8.	Objetivos de los Sistemas de Información.....	16
2.2.9.	Tipos de Sistemas de Información.....	17
2.2.10.	Funciones del Sistema de Información.....	19
2.2.11.	Elementos del Sistema de Información.....	20
2.2.11.1.	La Información.....	20
2.2.11.2.	Recurso Humano.....	23
2.2.11.3.	Los Equipos de tratamiento de la información e interacción con los usuarios.....	24
2.2.11.4.	Las Normas y/o Técnicas de Trabajo.....	28
2.3.	Marco Conceptual o Definición de Términos.....	29
2.4.	Variable de estudio.....	31
2.4.1.	Identificación de Variable.....	31
2.4.2.	Conceptualización de Variable.....	31
2.4.3.	Operacionalización de Variable.....	31
2.5.	Generalidades de la Institución.....	33
2.5.1.	Ubicación.....	33
2.5.2.	Antecedentes del Banco de la Nación.....	33
2.5.3.	Misión, Visión y Valores del Banco.....	34
	• Misión.....	34



- Visión 34
- Valores Institucionales 34

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

- 3.1 Tipo de Investigación 35
- 3.2 Alcance de la Investigación 35
- 3.3 Diseño de la Investigación 35
- 3.4 Enfoque de Investigación 36
- 3.5 Población y Muestra de Estudio..... 36
 - 3.5.1 Población..... 36
- 3.6 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos 36
 - 3.6.1 Técnicas..... 36
 - 3.6.2 Instrumentos 36
- 3.7 Procesamiento del Análisis de Datos 36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 4.1. Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado 37
- 4.2. Resultados de las Dimensiones de la Variable Sistemas de Información 39
- 4.3. Resultados de la Variable Sistema de Información..... 56

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la Variable.....	31
Tabla 2. Distribución de los items del cuestionario.....	37
Tabla 3. Descripción de la escala de medición.....	38
Tabla 4. Estadística de fiabilidad.....	39
Tabla 5. Indicadores de información.....	40
Tabla 6. Información.....	43
Tabla 7. Comparación promedio de los indicadores de información.....	44
Tabla 8. Indicadores de recurso humano.....	46
Tabla 9. Recurso humano.....	47
Tabla 10. Comparación promedio de los indicadores de recurso humano.....	48
Tabla 11. Indicadores de equipos de tratamiento.....	49
Tabla 12. Equipos de tratamiento.....	51
Tabla 13. Comparación promedio de los indicadores de equipos de tratamiento.....	52
Tabla 14. Indicadores de normas y/o técnicas de trabajo.....	53
Tabla 15. Normas y/o técnicas de trabajo.....	54
Tabla 16. Comparación promedio de los indicadores de normas y/o técnicas de trabajo...	55
Tabla 17. Sistema de información.....	56
Tabla 18. Comparación promedio de las dimensiones de sistema de información.....	57



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Indicadores de información.....	41
Figura 2. Información.....	43
Figura 3. Comparación promedio de los indicadores de información.....	45
Figura 4. Indicadores de recurso humano.....	46
Figura 5. Recurso humano.....	48
Figura 6. Comparación promedio de los indicadores de recurso humano.....	49
Figura 7. Indicadores de equipos de tratamiento.....	50
Figura 8. Equipos de tratamiento.....	51
Figura 9. Comparación promedio de los indicadores de equipos de tratamiento.....	52
Figura 10. Indicadores de normas y/o técnicas de trabajo.....	53
Figura 11. Normas y/o técnicas de trabajo.....	55
Figura 12. Comparación promedio de las normas y/o técnicas de trabajo.....	56
Figura 13. Sistema de información.....	57
Figura 14. Comparación promedio de las dimensiones de sistema de información.....	58



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba - 2017, el objetivo fue conocer cómo es el Sistema de Información. El tipo de investigación fue básica, de alcance descriptivo, con un diseño no experimental y con enfoque cuantitativo; se tuvo como muestra a 24 colaboradores, la técnica que se utilizó fue la encuesta, los resultados fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS. Los resultados de la variable y dimensiones son las siguientes: la variable Sistemas de Información, calificó como inadecuado con un promedio de 2.54 según la escala de medición, tal como lo manifestaron el 79.2% de los encuestados. Dimensión Información, calificó como ni adecuado ni inadecuado con un promedio de 3.09 según la escala de medición, tal como lo manifestaron el 62.5% de los encuestados. Dimensión Recurso Humano, calificó como inadecuado con un promedio de 2.50 según la escala de medición, tal como lo manifestaron el 54.2% de los encuestados. Dimensión Equipos de Tratamiento de Información, calificó como ni adecuado ni inadecuado con un promedio de 2.77 según la escala de medición, tal como lo manifestaron el 70.8% de los encuestados. Dimensión Normas y/o Técnicas de Trabajo, calificó como totalmente adecuado con un promedio de 4.32 según la escala de medición, tal como lo manifestaron el 87.5% de los encuestados.

Palabra Clave: Sistema de Información



ABSTRACT

The present research work was developed in the Banco de la Nación Agency 2 Quillabamba - 2017, the objective was to know how is the Information System. The type of research was basic, of descriptive scope, with a non-experimental design and with a quantitative approach; 24 employees were sampled, the technique used was the survey, the results were processed using the statistical software SPSS. The results of the Variable and dimensions are the following: the Information Systems variable qualified as inadequate, with an average of 2.54 according to the scale of measurement, as expressed by 79.2% of the respondents. Dimension Information rated as neither adequate nor inadequate with an average of 3.09 according to the scale of measurement, as stated by 62.5% of respondents. Human Resource Dimension rated as Inadequate with an average of 2.50 according to the scale of measurement, as expressed by 54.2% of respondents. Dimension Information processing equipment qualified as neither adequate nor inadequate with an average of 2.77 according to the scale of measurement, as stated by 70.8% of the respondents. Dimension Standards and / or work techniques rated as Totally adequate with an average of 4.32 according to the scale of measurement, as expressed by 87.5% of respondents

Keyword: Information System



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En la era de la gestión del conocimiento, de la información y la tecnología, es muy importante que las organizaciones manejen información en forma eficiente, óptima y en el momento preciso; pero no basta con esto, sino necesitan que todos sus colaboradores administren la información desde la más simple hasta la más compleja de acuerdo a su posición dentro de la organización; pues se sabe que el ser humano es por naturaleza un procesador de información sobre todo para la toma de decisiones.

En este sentido, poder contar con un sistema de información es importante para toda organización, ya que aporta a la gerencia la transparencia necesaria para ver con detenimiento a la propia organización y su entorno. Asimismo, los sistemas de información son de gran utilidad para apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control; también pueden ayudar a los gerentes y a los colaboradores a analizar y resolver problemas. Los sistemas de información mejoran la efectividad gerencial y profesional formando parte de la estrategia de toda organización.

“Un sistema de información es una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicaciones y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización” O’Brien, 2001, citado por (Prieto & Martínez, 2004, pág. 322).

(De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 21) exponen que un sistema de información es un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos,



interrelacionados dinámicamente y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la gestión y la correcta adopción de decisiones. Donde los elementos o componentes fundamentales son: la información (captura, almacenado, procesado y distribuido), las personas, los equipos de tratamiento de la información (hardware, software y redes de comunicación) y las normas y/o técnicas de trabajo.

En la Agencia 2 Quillabamba del Banco de la Nación, se observa en relación a los Sistemas de Información que a pesar de contar con los recursos técnicos, humanos y económicos no se logra interrelacionar de manera eficiente ni organizar adecuadamente, por lo mismo no se toman decisiones acertadas.

Se observa en relación a la información, que la captura no siempre es adecuada ya que al recoger la información no se identifica una codificación que sea simple, que pueda ser de fácil lectura y seguridad, más por contrario se observa que la codificación para la captura resulta confusa; así mismo los datos capturados del entorno son los más reales. Al almacenar la información recopilada no siempre es de forma estructurada, por lo mismo muchas veces se pierde la información. En cuanto al procesamiento de la información no siempre se transforma en información significativa por errores justamente en su procesamiento. En lo que se refiere a la distribución, la información procesada muchas veces llega con retraso a los colaboradores que lo requieren y no son utilizados adecuadamente.

Se observa en relación a los colaboradores (recursos humanos) que algunos tienen limitados conocimientos, lo cual se hace evidente cuando están atendiendo a los clientes tanto internos como externos, ya que presentan dificultades y constantemente están consultando a un compañero(a) con mayor experiencia, muchos de ellos no aprecian la utilidad del Sistema de Información, por el desconocimiento de la versatilidad que les puede ofrecer; en relación a la adaptabilidad se observa resistencia por parte de algunos colaboradores cuando se implementan nuevos procedimientos en cuanto a equipos de cómputo, instalación de nuevos softwares.

En lo que respecta a los equipos de tratamiento, el hardware que utilizan: los PCs (computadoras) de escritorio y el servidor no son los de última generación, es por ello que el Software Sara Web instalado en todos los equipos constantemente se cuelga y



por momentos deja de funcionar, esto por la sobrecarga del procesamiento de la información presentándose mayores dificultades especialmente los fines de mes que son cierres contables; en relación a las redes de comunicación presenta dificultades al momento de la conectividad interrumpiendo el uso del intranet y del extranet lo que ocasiona que incluso algunas veces se pierda información o se den errores.

En lo que respecta a las Normas y/o Técnicas de trabajo, estos están establecidos para todo el Banco de la Nación, los cuales muchas veces hacen que no se puedan solucionar problemas sin que previamente se dé un permiso o autorización lo que genera demoras y retrasos en el trabajo.

De continuar con esta situación la Agencia 2 Quillabamba del Banco de la Nación, tendrá dificultades para contar con un Sistema de Información que contribuya a tomar mejores decisiones, que genere satisfacción en sus clientes y confiabilidad en la información que procesa.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es el Sistema de Información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba - 2017?
- ¿Cómo es el recurso humano en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba - 2017?
- ¿Cómo son los equipos de tratamiento en el Banco de la Nación 2 Agencia Quillabamba – 2017?
- ¿Cómo son las normas y/o técnicas de trabajo en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017?



1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Describir el Sistema de Información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir la información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba - 2017.
- Describir el recurso humano en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba - 2017.
- Describir los equipos de tratamiento en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba - 2017.
- Describir las normas y/o técnicas de trabajo en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba - 2017.

1.4. Justificación

1.4.1. Relevancia social

El presente trabajo de investigación, tiene relevancia social por la utilidad de la información obtenida en la investigación, tanto para la empresa como para los clientes de la misma; en lo que respecta al manejo de los sistemas de información para las organizaciones públicas y privadas, que a su vez posibilitan la mejora en la toma de decisiones.

1.4.2. Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación, tiene implicancia práctica porque los resultados que se obtuvieron, pueden ser utilizados o aplicados tanto en la organización estudiada como en las diversas organizaciones; así también posibilita su utilización a diversas áreas del ámbito empresarial.



1.4.3. Valor Teórico

El presente trabajo de investigación abordó la teoría sobre los Sistemas de Información, sus elementos y utilidad para las organizaciones, analizando enfoques actuales y vigentes en lo que se refiere a las teorías abordadas, lo que permite ampliar el conocimiento de la misma en la organización estudiada.

1.4.4. Utilidad Metodológica

El presente trabajo de investigación tiene utilidad metodológica, por la validez y confiabilidad de los métodos y procedimientos realizados tanto en la elaboración y construcción del instrumento para recolectar los datos, como en los diversos pasos en búsqueda del conocimiento generado por la investigación realizada.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad

El presente trabajo de investigación, fue factible por la disposición de tiempo; se contó con los recursos necesarios, así mismo, existió la disposición de la Agencia 2 del Banco de la Nación para poder realizar el estudio.

1.5. Delimitaciones de la Investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en el periodo 2017.

1.5.2. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realizó en la Agencia 2 Quillabamba del Banco de la Nación - Región del Cusco, provincia y distrito de Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual

El trabajo de investigación se delimita conceptualmente en la administración general y está enfocado en los sistemas de información y sus elementos, para ello se obtuvo información de distintas fuentes; libros especializados, artículos científicos, tesis y páginas web, entre otros.



1.5.4. Delimitación Social

La delimitación social estuvo conformado por los 24 colaboradores de la Agencia 2 Quillabamba y sus dependencias: Agencia Huayopata, Echarate, La Quebrada, Kiteni, Vilcambamba, todas estas enmarcadas dentro del territorio de La Convención, Región de Cusco.



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente 1

Título: Sistemas de Información para el Control de Gestión - Un apoyo a la gestión empresarial.

Universidad: Universidad de Chile

Nivel: Pregrado

Autores: Tatiana Alvear Rodriguez - Carlos Ronda Ceballos

Año: 2005

Conclusiones:

- Las economías del mundo de hoy se enfocan hacia la globalización. El mundo de hoy está marcado por este proceso, la creciente gravitación de los procesos económicos, sociales y culturales de carácter mundial sobre aquellos de carácter nacional o regional. Chile inmerso en este proceso, en busca de nuevos mercados de donde proveerse y a los cuales proveer, ha entrado en esta macro competencia por obtener participación en los diversos mercados.
- Una de las principales fuentes de negocios potenciales de nuestro país, las Pymes, son contradictoriamente las que sufren las consecuencias perversas de la globalización. Debido a la competencia con que se enfrentan, basada principalmente en el nivel competitivo que tienen las empresas



pertenecientes a países más desarrollados que el nuestro, muchas de las industrias nacionales han visto disminuir su participación de mercado respecto de los productos extranjeros durante las últimas décadas, pero en algunos otros, han conseguido niveles de competitividad suficientes como para afrontar la competencia internacional e incluso exportar.

- Los avances a nivel local y la llegada de productos importados, obliga a la pyme industrial a estar en un permanente proceso de profesionalización de su gestión, modernización tecnológica para incrementar la productividad y redefinición estratégica del negocio, para posicionarse en un nicho de mercado específico. Sin embargo, un alto porcentaje de éstas, o no ha iniciado este proceso, o tiene dificultades para llevarlo a cabo, ya sea por falta de capacidad interna, o porque el funcionamiento de los mercados financiero y tecnológico, no se adecua a sus necesidades y características. Existen instituciones en Chile creadas con el objetivo de apoyar a las Pymes en este proceso de crecimiento, como pyme21 que funciona con el apoyo de la Cámara de Comercio de Chile, La Corporación de Fomento, Asociación Chilena de empresas de Tecnología de Información (ACTI) entre otras. El objetivo es apoyar a los empresarios en los desafíos que emprenden en pro de buscar soluciones a los requerimientos del mercado, mediante la identificación de posibles ventajas comparativas y de problemas a los que dar solución, principalmente por medio de la innovación y aprovechamiento de las tecnologías existentes, que actualmente sufren de subutilización en Chile.
- Si tomamos en cuenta que las Pymes registradas en nuestro país son aproximadamente 90.000; y que emplean alrededor de 360.000 trabajadores, lo que significa alrededor de 6.8% del total del empleo nacional; y que estos empleos tienen un carácter más estable y permanente que el de rubros como la construcción o la agricultura; que en todos los sectores industriales, las Pymes representan una proporción mayor al 20%, registrándose un mayor porcentaje de Pymes en el sector químico, el que alcanza un 45% del total; y que un 36% de las industrias de alimentos y un 30% de las metalúrgicas-metalmecánica son pequeñas y medianas; que generaron ventas por UF 172 millones, lo cual representa alrededor del 16%



del total de ventas de la industria manufacturera y que en las medianas industrias, tan sólo el 4% de sus ventas se destinan a las exportaciones, cifra que se reduce a 1,2% en el caso de las pequeñas industrias, lo cual las hace muy vulnerables a los ciclos de la economía nacional, es imperiosa la necesidad de que las Pymes se hagan más sólidas y crezcan por medio del uso de las tecnologías de información disponibles para potenciar sus productos y ventas, etc. y el aprovechamiento de las herramientas de mercado para gestionar el funcionamiento de empresa; búsqueda constante de procesos innovadores que agreguen valor a sus productos y servicios; tomar riesgos y aprovechar las oportunidades de financiamiento disponibles en el mercado por parte de las instituciones de apoyo a Pymes y en general tomar una actitud más proactiva en lo que respecta a iniciativas que las potencien respecto de la competencia fuerte que ofrecen las Pymes de países a los cuales se están abriendo los mercados.

- Los ejemplos citados respecto de implantaciones exitosas de sistemas como herramientas de apoyo a la gestión, sólo son el resultado de arriesgarse y tener iniciativa de competir ofreciendo valor al mercado.
- Los sistemas de control de gestión en nuestro país, se encuentran en una etapa de crecimiento temprano, principalmente en las empresas de tamaño mediano y pequeño. No existe un conocimiento por parte de los dueños de empresas Pymes de lo rentable que puede ser la realización de un proceso de creación de un sistema de gestión para su organización. En el ámbito correspondiente a las grandes empresas, estas se encuentran aún en un proceso de aprendizaje, respecto de las utilidades y potencialidades de una herramienta de gestión, debido principalmente a que el enfoque actual que se encuentra fuertemente arraigado en las personas y organizaciones, limita a las tecnologías de información sólo a la automatización de procesos y control de costos, no existiendo una generación de valor y búsqueda de la transformación constante de los procesos de negocios en esta búsqueda.



Antecedente 2

Título: “Los sistemas de información como herramienta que ayuda a integrar información del personal entre los departamentos de recursos humanos de una organización del ramo cervecero”.

Universidad: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Nivel: Post grado

Autor: Oscar Leonardo Hernández Espinosa.

Año: 2002

Conclusiones:

- La empresa cuenta con varios sistemas de información que le ayudan en el área de Recursos Humanos de la Oficina Central. Estos sistemas son de gran ayuda para la organización del personal.
- La empresa ha crecido enormemente, y la Oficina Central no es la excepción, sin embargo los sistemas actuales no son suficientes para las necesidades que el área de Recursos Humanos tiene.
- La empresa está consciente que si quiere seguir siendo competente necesita de sistemas que cumplan las expectativas de los clientes y que permitan tener la información en línea, actualizada y en tiempo real.
- La empresa tiene muy claro las áreas de oportunidad de sus sistemas actuales. Y tiene un gran interés en realizar el cambio para mejorar todos los procesos del área de Recursos Humanos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Antecedente 3

Título: “Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario”.

Universidad: Universidad Ricardo Palma

Nivel: Pre grado

Autor: Víctor Hugo Chávez Gómez

Año: 2010

Conclusiones:



- Las herramientas de los sistemas informáticos son de gran ayuda para el seguimiento y programación de las actividades a realizarse, a la vez permite desarrollar cada historial del equipamiento. Con la información recabada se pueden tener una serie de resultados e indicadores que permitan evaluar la gestión del mantenimiento.
- La implementación de un sistema de información para la planificación de los trabajos de mantenimiento, así como para el control de los inventarios del equipamiento hospitalario, permitirá mejorar la gestión de inventarios con el consiguiente beneficio del aumento en el cumplimiento de la programación de tareas de mantenimiento, lo que permitirá evitar reparaciones costosas y pérdidas de tiempo por la falta de disponibilidad de equipos.
- El sistema va a permitir a los departamentos y secciones del Hospital Central de la FAP gestionar sus solicitudes de órdenes de trabajo de manera directa a través del sistema, así de esta manera se agilizará y reducirá el tiempo de atención de dichas órdenes, se llevará una mejor administración de los inventarios de los equipos hospitalarios y también permitirá llevar un mejor control del estado en la que se encuentran las órdenes de trabajo generadas por los usuarios.
- El sistema se convertirá en una herramienta de mejora continua para el Departamento, debido a las oportunidades de identificar y revelar problemas en la gestión de inventarios así como identificar las irregularidades de los componentes y la prevención del deterioro de los equipos hospitalarios antes que estos fallen interrumpiendo su normal funcionamiento con los pacientes.
- El sistema creará un ambiente de trabajo en el que interactuarán las áreas administrativas y hospitalarias del HCFAP, así como las secciones y divisiones del Departamento de Ingeniería, facilitando el intercambio de información, orientado a beneficiar a todos los usuarios del Hospital.
- El sistema de información de mantenimiento se encargará de informar oportunamente sobre las operaciones de mantenimiento que deben



realizarse al día, generando historiales y midiendo el desempeño de las operaciones de mantenimiento y tomar acciones para mejorarla.

2.1.3. Antecedente Local

Antecedente 4

Título: “Sistema de información y el proceso de toma de decisiones en la clínica San Juan de Dios Cusco 2014”

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Nivel: Pre grado

Autor: Robert William Oré Cayo - Víctor Eulogio Ccuno Valeriano

Año: 2015

Conclusiones:

- En la Clínica San Juan de Dios Cusco, se observó que el 75.9% del personal encuestado determina que el Sistema de Información es usado regularmente, la cual se analizó desde las dimensiones de entrada, procesamiento y salida de información obteniendo una relación de 41.5% entre los Sistemas de Información y el Proceso de Toma de Decisiones.
- La entrada de datos influye en el proceso de toma de decisiones de la Clínica San Juan de Dios Cusco, en un 29.3%, a partir del ingreso de datos de forma manual y automática.
- El procesamiento de datos influye en el proceso de toma de decisiones de la Clínica San Juan de Dios Cusco, en un 23.2%, en los aspectos como cálculo, comparación, ordenamiento y clasificación de datos.
- La salida de información influye en el proceso de toma de decisiones de la Clínica San Juan de Dios Cusco, en un 46.4%, teniendo en cuenta aspectos como mensajes, reportes e informes finales.



2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Concepto de Sistema

“Un todo integrado, aunque compuesto de estructuras diversas, interactuantes y especializadas. Cualquier sistema tiene un número de objetivos, y los pesos asignados a cada uno de ellos pueden variar ampliamente de un sistema a otro. Un sistema ejecuta una función imposible de realizar por una cualquiera de las partes individuales. La complejidad de la combinación está implícita” (Diccionario ETEE, 2008, pág. 47).

2.2.2. Tipos de Sistemas

Según (Heredia & Chilingua, 2012, pág. 7), se puede clasificar a los sistemas de información en:

Sistemas Competitivos.- Permite a un procedimiento llamar a otro procedimiento que se encuentra en una computadora. Esta operación es ejecutada de la misma manera en que se ejecuta una llamada a un procedimiento local.

Sistemas Cooperativos.- Acceso transparente al sistema, evitando de esta manera que el usuario se preocupe si el recurso a acceder es local o remoto.

Un sistema básicamente está clasificado por sus tipos debido a que cada usuario no está limitado en manejar solo una cierta información, hay algunos casos de macro empresas, micro empresas, empresas financieros, e instituciones públicas a la cual se debe tomar muy en cuenta la información que nos facilitan para el desempeño de un sistema.

2.2.3. Concepto de Información

“Un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo” (Castellanos, 2008, pág. 11).



(Heredia & Chilingua, 2012, pág. 8) “La información es un conjunto de caracteres (datos), que se van agrupando para formar una serie de palabras con el fin de expresar un mensaje entendible para el ser humano como también es la base para el análisis de cualquier tema”.

2.2.4. Concepto de Sistemas de Información

(De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 21) definen “un sistema de información empresarial como un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos, interrelacionados dinámicamente y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la gestión y la correcta adopción de decisiones”.

(Laudon & Laudon, Sistemas de información gerencial, 2009, pág. 14) “un sistema de información se puede definir desde el punto de vista técnico como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control un una organización”.

2.2.5. Principios de los Sistema de Información

(Ponjuan, Mena, Villardefrancos, León, & Marti, 2014, pág. 7) afirma: Los sistemas de información tienen dos principios básicos:

Su rol: facilitar el acceso a la información.

Su misión: apoyar la razón de ser de aquel al que está subordinado, o sea su misión siempre está al servicio de otros.

Para comprender los sistemas de información hay que conocer que existen necesidades en las organizaciones y comunidades que deben ser satisfechas. También hay que dominar las complejidades de cómo se maneja la información y cuáles son las potencialidades de los medios que se emplean para organizar y recuperar información.



2.2.6. Evolución del Sistema de Información

(De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 22) afirman; el sistema de información y su funcionamiento en la empresa han experimentado un proceso evolutivo a lo largo del tiempo.

- En una primera etapa, muy elemental, a través del análisis del sistema de información pretende desarrollar únicamente procedimientos de tipo manual, para organizar mejor los documentos o papeles que genera el proceso administración empresarial.
- A medida que las necesidades de información van aumentando, la dirección empieza a impulsar la aplicación de las tecnologías de información al proceso de datos, a la toma de decisiones y a las comunicaciones por separado. Es la época en la que se incorpora a las organizaciones los primeros centros de procesos de datos, que como unidades especializadas de cálculo, comienzan a automatizar procesos de transformación informativa involucrados en actividades de administración todavía muy elevadas.
- Con el crecimiento experimentado por las empresas durante las décadas posteriores, la información para lograr la coordinación y control pasa a considerarse como un instrumento cada vez más importante. Aparecen los departamentos de información o de sistemas de información, es así que surgen los sistemas de información para la dirección.
- A medida que el entorno y el sistema técnico van adquiriendo mayor complejidad, las organizaciones van adoptando una estrategia cada vez más activa y comprometida en el uso de la información, sobre todo en cuanto a la información de carácter externo, importancia de la misma para el desenvolvimiento actual y futuro de toda actividad. Así se empiezan a aplicar los nuevos instrumentos de soporte para la decisión.
- En una fase que podríamos denominar fase final o actual, se pretende integrar la información con la estrategia corporativa, utilizando las nuevas



tecnologías de información para concebir nuevas formas de diseño, fabricación y venta de productos o servicios tradicionales, nuevas formas de relacionarse con los clientes y nuevas formas de competir y crecer.

2.2.7. Enfoques actuales de los Sistemas de Información

Según (Laudon & Laudon, 2009, pág. 26), los enfoques actuales son:

- **Enfoque técnico:** pone de relieve los modelos basados en las matemáticas para el estudio de los sistemas de información, así como la tecnología física y las capacidades formales de estos sistemas. Las disciplinas que contribuyen al enfoque técnico son: ciencias de la computación, ciencias de la administración y la investigación de operaciones.
- **Enfoque conductual:** una parte importante del campo de los sistemas de información se ocupa de aspectos conductuales que surgen durante el desarrollo y mantenimiento a largo plazo de los sistemas de información. El enfoque conductual no ignora la tecnología, pero considera que los cambios de conducta, políticas administrativas y organizacionales y el comportamiento son importantes.
- **Enfoque sociotécnico:** consiste en optimizar en conjunto tanto los sistemas sociales como los técnicos que se utilizan en la producción. La tecnología se debe cambiar y diseñar de tal manera que se ajuste a las necesidades individuales y organizacionales.

2.2.8. Objetivos de los Sistemas de Información

Para (Lerner, 2009, pág. 35), el objetivo de un sistema de información es doble; por un lado, se trata de aumentar la eficacia de los procesos operacionales basados en la recolección, almacenamiento y procesamiento de datos; si se consideran los datos y la información como un recurso, un aumento de productividad unido a la gestión de este recurso, se traduce en una disminución de los gastos de operación. Por otro lado, el objetivo es también, y principalmente, mejorar la eficacia de los procesos



administrativos, de planificación, de control y de toma de decisiones, proporcionando una información más pertinente, más completa y más oportuna, y suministrando los medios para analizar esta información. Uno de los logros más importantes en el uso del sistema de información organizacional, es el hecho de crear la plataforma necesaria para agilizar el proceso gerencial y por ende incrementar los niveles de productividad.

Otro objetivo de los sistemas de información, es la posibilidad de contar con sistemas flexibles y sujetos a cambios permanentes; mayor confianza por parte de los usuarios, tanto a nivel de los operadores como a nivel de la gerencia; datos confiables y sistemas de rápida respuesta que realmente ayuden a la gerencia a ejercer más productivamente las funciones involucradas. Por último, los sistemas de información pueden procurar una ventaja competitiva a la empresa que ha sabido identificar correctamente los problemas y las oportunidades asociadas a su información y a su proceso de toma de decisiones.

2.2.9. Tipos de Sistemas de Información

Según (Laudon & Laudon, 2008, pág. 44) los tipos de información son los siguientes:

- a) Sistemas desde una perspectiva funcional: son los primeros tipos de sistemas que se desarrollaron en las empresas, se establecieron en departamentos específicos como contabilidad, marketing - ventas, producción y recursos humanos.
 - Sistemas de ventas y marketing: apoyan a los directores a que vigilen las tendencias que afectan a los productos nuevos las oportunidades de venta, apoyan a la planeación de nuevos productos y servicios y vigilan el desempeño de sus competidores, apoyan a la gerencia intermedia a la investigación de mercados y el análisis de las campañas publicitarias y promocionales, decisiones de fijación de precios y el desempeño de sus ventas.



- Sistemas de manufactura y producción: estos sistemas están relacionados con la planeación, el desarrollo y el mantenimiento de las instalaciones de producción, el establecimiento de las metas de producción, así como la programación de equipos, instalaciones, materiales y mano de obra requeridos para obtener productos terminados.
- Sistemas financieros y contables: apoyan las actividades financieras que es administrar los activos financieros de la empresa como el efectivo, las acciones, bonos y otras inversiones con el fin de maximizar su rendimiento. Apoyo en mantener y administrar los registros financieros de la empresa: ingresos, desembolsos, depreciación, nómina para dar cuenta de sus flujos de fondos.
- Sistemas de recursos humanos: apoyan actividades como identificar empleados potenciales, llevar registros completos de los empleados existentes y crear programas para desarrollar las aptitudes y habilidades de los empleados.

b) Sistemas desde la perspectiva de los usuarios:

- Sistemas de procesamiento de transacciones: consiste en un sistema computarizado que ejecuta y registra las transacciones ordinarias cotidianas que se requieren para la conducción de la empresa, como captura de órdenes de venta, reservaciones hoteleras, nómina, mantenimiento de los registros de empleados y el embarque de pedidos.
- Sistemas de información gerencial: apoyan a las actividades de gerencia como es la supervisión, control, tomas de decisiones y administración.
- Sistemas de apoyo a la toma de decisiones: apoyan a la gerencia intermedia a tomar decisiones poco habituales, se enfocan en problemas de naturaleza única y que cambian con rapidez, cuya solución tal vez no tenga un procesamiento totalmente predefinido.



2.2.10. Funciones del Sistema de Información

Según (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 25) Un sistema de información:

- Para poder alcanzar sus objetivos, ejecuta tres actividades claramente diferenciadas:
 - a) Recibe datos de fuentes internas o externas como elementos de entrada a un proceso (INPUTS).
 - b) Almacena información y actúa sobre los datos para generar y producir información (PROCESSING).
 - c) Distribuye información elaborada para el usuario final (directores, ejecutivos, administrativos, etc.) (OUTPUTS).
- Para ser eficaz debe realizar de forma sistémica cuatro tipos de funciones generales:
 - a) Recogida y registro de la información: es la actividad que registra o captura la información para que pueda ser utilizada de forma adecuada con posterioridad, sin errores y con el menor costo posible. Es necesario que se identifique un soporte técnico y la elección de un código eficiente de representación de la información. La codificación tiene como misión transcribir una información de forma literaria o extensa a una forma condensada y normalizada (por ejemplo una partida doble de contabilidad, etc.) siendo el código un sistema simbólico que permite registrar y representar cualquier tipo de información. Esta codificación debe tener tres reglas básicas: Simplicidad, Seguridad de utilización y Facilidad de acceso.
 - b) Acopio o acumulación: consiste en agrupar información recogida en lugares o momentos diferentes del tiempo, en espera de ser tratadas en cantidades económicamente convenientes o en el momento más adecuado. Puede ser de tres tipos: Información elemental, Información elaborada e Información sobre tratamientos.



- c) Tratamiento o transformación de la información: supone manipulación a efectuar con la información para pasar los datos de base a los resultados utilizando unos medios concretos. Esta manipulación comprenden operaciones o cálculos elementales efectuados en un orden determinado. Se pueden distinguir tres clases de operaciones de este tipo: Operaciones de orden o de clasificación, Operaciones de cálculo elementales y de comparación y Operaciones de transferencia de información.
- d) Difusión de la información: consiste en crear información elaborada con vistas a su explotación para la dirección y la gestión. Esta información debe llegar a los lugares donde se adoptan las decisiones, debiéndose almacenar de forma que esté accesible cuando se necesite.

2.2.11. Elementos del Sistema de Información

Según (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 21), los elementos o componentes fundamentales que constituyen un sistema de información son los siguientes:

2.2.11.1. La Información

(De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 27) refiere: “La información es uno de los activos más importantes hoy en día de las organizaciones y de manera especial para algunas compañías que operan en determinados sectores de actividad, en donde este recurso se convierte crítico”. Por lo general, hay una confusión entre “dato” e “información”. El dato es un elemento de conocimiento que carece de significado por sí mismo, es algo incompleto que necesita de un complemento en la forma de otros datos o un proceso de elaboración que le dé más sentido. Por información se entiende que es un dato o conjunto de datos, elaborado y situado en un contexto, de forma que tiene un significado para alguien en un momento y lugar determinados.



- a) Tipos de información: Según de (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 29), son los siguientes:
- Teniendo en cuenta el ámbito en el que se genera la información hablaremos de Información interna y externa. La primera entendemos aquella que se produce en el interior de la empresa como consecuencia de las distintas actividades cotidianas que se desarrolla en su seno. La información externa es aquella que se genera en el entorno exterior en el que la empresa está situada y desarrolla su actividad.
 - Existe la información de gobierno y de consumo, la información de gobierno es aquella que hace referencia a los objetivos y las normas a la luz de las cuales se deben adoptar las decisiones. La información de consumo sirve para establecer el estado de las cosas o la ocurrencia de hechos tanto internos como externos, refleja la situación de los hechos que acontecen en la organización.
 - La información primaria y la secundaria, la primera es aquella que no ha sufrido ningún tipo de tratamiento, mientras que la secundaria es aquella que ha sufrido algún tipo de manipulación o transformación.
 - Por último existen dos tipos de información relevante para toda organización: la información contable y administrativa. La contable se origina en las áreas de contabilidad financiera y se centra específicamente en la identificación de los informes de ingresos y estados financieros. Esta proporciona información relativa a los costes en las operaciones de la empresa, costes de personal, gastos de operaciones, etc. La información administrativa se considera un sub producto del proceso contable, menos extensa y detallada que la contable, está elaborado para los altos directivos de la organización, es una información resumida, muestra resultados generales y



tendencias de interés. Permite a los gerentes comparar el rendimiento planeado con el real en los distintos departamentos, áreas y divisiones de la organización.

b) Características de la información: Según (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, págs. 32-33), las características de una buena información son:

- Relevancia: que la información se ajuste a las necesidades de su usuario.
- Adecuación: que trate sobre el tema requerido.
- Precisión: que dé exactamente lo que se pide de ella.
- Exhaustividad: que se disponga de la mayor parte de la información relevante, dentro de unos márgenes, sobre el aspecto deseado.
- Fiabilidad: que la información sea cierta, que se confíe en la fuente de procedencia.
- Direccionamiento: que llegue a la persona adecuada.
- Puntualidad: que lo haga en el momento oportuno, ni antes ni después de las necesidades del usuario.
- Nivel de detalle: ni excesivo ni insuficiente, que una misma información sea ofrecida en varias versiones para el usuario pueda elegir aquella que le será relevante.
- Formato: que la presentación de la información, de manera textual, gráfica o combinada responda a las expectativas del usuario.
- Comprensibilidad: que sea entendida por quien la vaya a utilizar.
- Comunicación: que se transmita a través de un canal adecuado.



2.2.11.2. Recurso Humano

Según (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 21), son quienes introducen y utilizan la información del sistema.

Para (Ponjuan, Mena, Villardefrancos, León, & Marti, 2014, pág. 24):

Todos los elementos de los sistemas de información son importantes, pero un lugar principalísimo lo ocupan las personas. Son las personas las que diseñan los sistemas, son las que realizan los procesos, operan los equipos y ponen gran parte de las decisiones técnicas y profesionales que permiten que el sistema de información opere con eficacia.

Las personas asumen diferentes roles en los sistemas de información. Un rol no es un cargo, tampoco es una función. Es el papel que asumen con relación a los recursos de información con que trabajan. Así se pueden identificar los siguientes:

- Procesadores de información.
- Suministradores de información.
- Consultores de información.
- Gerentes de información.
- Usuarios de información.

Las personas que trabajan en los sistemas de información deben conocer (conocimientos) profundamente el ambiente, para poder contribuir a realizar los cambios que los sistemas exijan y perfeccionar los mismos (adaptación). También para estar en condiciones de valorar la información en cuanto a su contenido y elevar la calidad de los flujos de información que circulan en el sistema (utilidad).

a) Conocimiento: Para (Valhondo, 2002, pág. 34) “es una mezcla fluida de experiencias, valores, información contextual y apariciones expertos que proporcionan un marco para su



evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información”.

- b) Utilidad: Según William Stanley Jevons y Vilfredo Pareto citado (Economía, 2015, pág. 45), “la utilidad no es una propiedad de los objetos, sino una cualidad que depende del particular uso que el hombre haga de ellos”.
- c) Adaptación: Para (UCA, 2017, pág. 12) “avenirse a los cambios, modificando si fuera necesario la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios en el medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí”.

2.2.11.3. Los Equipos de tratamiento de la información e interacción con los usuarios.

Según (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 21), son el Hardware, Software y Redes de Comunicación, que se utilizan para el tratamiento de la información e interacción con los usuarios.

- a) Hardware: Para (Pérez, 2009, pág. 8), Son los componentes físicos de una ordenador, es decir, todo aquello que se puede palpar con la mano, es la parte tangible de una computadora. Las partes del hardware son:
 - Unidades de entrada: transforman los datos introducidos en códigos binarios que pueden ser entendidos y procesados por la computadora. Los dispositivos más utilizados para la entrada de datos son el teclado y el mouse.
 - Unidad central de proceso (CPU): es la parte más importante de una computadora puesto que representa el centro neurológico de una computadora y su misión consiste en



coordinar y realizar todas las operaciones del sistema informático. Formado por la unidad de control y la unidad aritmética lógica.

- Unidad de memoria principal: cuenta con dos tipos de memoria: ROM Read Only Memory (Memoria de solo lectura), se trata de chips grabados por el fabricante de la computadora, donde se almacena la información que se emplea desde el encendido, para verificar los dispositivos y buscar el sistema operativo. Esta memoria no puede ser modificada por el usuario. RAM Random Access Memory (Memoria de acceso aleatorio), esta memoria constituye el espacio de trabajo que utiliza el usuario en la computadora para procesar los datos. Podría decirse que mientras más memoria RAM, la computadora tendrá más capacidad de trabajo.
- Unidades de salida: posibilitan la obtención de los resultados de los cálculos o procesamiento de diversas maneras: visual, impresa, auditiva o audiovisual. Los dispositivos más utilizados para la salida de información son el monitor e impresora.

b) Software:

Para (Educare, 2012, pág. 34) Se forma por el conjunto de instrucciones o programas. Los programas son una secuencia de órdenes que se le dan a la computadora para que haga algo. Todos los sistemas operativos y programas de aplicación -como procesadores de palabras o programas para Internet son software.

Los tipos de software son:

- Sistemas Operativos: un sistema operativo es el software que controla el uso de los recursos y el hardware de la computadora. El sistema operativo es indispensable en todo



sistema de cómputo, ya que regula cómo se usa la memoria, cómo se guarda la información en los discos, cómo se transfiere la información, etcétera. Controla las actividades en el interior de la computadora y proporciona servicios al usuario para que este pueda iniciar programas, manejar datos o preservar la seguridad. El sistema operativo controla las entradas y salidas de información. Asigna el uso de los recursos de hardware. Administra el espacio de almacenamiento (unidades de discos). Detecta fallas o errores. Controla el uso de memoria y procesos de información. Mantiene la seguridad del sistema. Algunos sistemas operativos son: D.O.S., Windows, MacOS, UNIX, LINUX, VMS y MVS.

- Software de aplicación: el Software de aplicación nos ayuda a realizar alguna tarea específica, como crear un documento, manipular una imagen, crear música, jugar. Al software de aplicación también se le llama: paquetes, paquetería o simplemente, aplicaciones. Cada software de aplicación fue creado con una función específica y, de acuerdo a la función para la que fue hecho, se puede clasificar en muchas ramas, por ejemplo: Software de Entretenimiento, Software de Procesamiento de Textos, Software de Diseño Gráfico, Software de Cálculo y Análisis, Software de Información, Software de Comunicación o Conectividad, Software de Contabilidad y Financiero (SARA WEB).
- Software de desarrollo: en esta categoría están los lenguajes de programación y los ambientes de desarrollo (developer suites), que permiten crear programas para realizar cualquier tipo de tarea. La función de este tipo de software es permitir, a su vez, la creación de software o programas.



c) Redes de Comunicación:

Según (Laudon & Laudon, Sistemas de información gerencial, 2009, pág. 264), una red consiste en dos o más computadoras conectadas utilizando una red, una computadora clientes y una computadora servidor dedicada, interfaces de red, un medio de conexión, software de sistema operativo de red y un concentrador o un conmutador. Cada computador de la red contiene un dispositivo de interfaz de red llamado tarjeta de interfaz en red. El medio de conexión para enlazar los componentes de la red puede ser un cable telefónico, un cable coaxial o una señal de radio en el caso de las redes de teléfonos celulares y las de área local inalámbrica (red Wi Fi). A medida que una organización crece y establece cientos de pequeñas redes, estas se enlazan para formar una infraestructura de conectividad de redes a nivel de toda la organización. Una gran cantidad de potentes servidores sustentan un sitio web corporativo, una intranet corporativa y tal vez una extranet, algunos de estos servidores se enlazan con otras computadoras grandes que soportan sistemas de apoyo para transacciones de ventas, financieras, captura de pedidos y de compra.

- Intranet: es una red de ordenadores que pertenece a una empresa u organización, esta opera dentro de la organización y su funcionamiento se basa en tecnologías utilizadas en Internet, son versiones privadas a las que solamente pueden acceder las personas de la organización. Es una red de acceso restringido, pertenece a una organización que la administra, utiliza un protocolo TCP/IP como soporte de comunicación en red, el ancho de banda disponible es superior al del internet.
- Extranet: son también redes privadas que utilizan tecnologías de internet y redes de comunicación públicas conectando a una empresa con sus proveedores, con sus clientes o con otras empresas asociadas para compartir información y procesos de



negocios. Surgen para resolver los problemas y la complejidad de las relaciones comerciales entre empresas, crear nuevos vínculos empresariales y reducir tiempos y costos de transacción, aumentando la competitividad.

Para (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 96), define la red de comunicación como un conjunto de máquinas que se interconectan entre sí por algún medio físico (permanente o no) cuyo cometido es facilitar el intercambio de información entre diferentes emisores y receptores.

Aspectos más relevantes en la red de comunicación:

- La bidireccionalidad de la comunicación entre emisor y receptor: pueden intercambiar sus papeles en un momento determinado.
- El uso de los recursos de la red, el hecho de que los recursos sean limitados nos obliga a plantearnos en qué medida puede accederse a ellos y cómo se asignan en un momento dado a los usuarios de la red, como son las redes telefónicas, redes de datos.
- Los tipos de señales, normalmente las redes transportan la información en forma de señales eléctricas u ópticas, las eléctricas tiene la ventaja de poder transmitir a grandes distancias y las ópticas la ventaja de transportar enormes volúmenes de información.

2.2.11.4. Las Normas y/o Técnicas de Trabajo

Según (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 279), refleja la postura a adoptar por la empresa en relación a la confiabilidad, disponibilidad e integridad de los datos, programas, equipos, personal, relacionados con los sistemas de información de la empresa.



Se establecerán en relación a:

- a) El registro de acciones (auditoria): es la revisión, verificación y evaluación, con un conjunto de métodos, técnicas y herramientas de los sistemas de información de una organización, de forma discontinua y a petición de su dirección y con el fin de mejorar su rentabilidad, seguridad y eficacia.
- b) El cumplimiento con la legalidad: se establecen fronteras que limitan la utilización, ordenada y discriminada de los datos sobre los individuos y su legalidad para su uso.
- c) Copias de respaldo: una de las actividades básicas de la seguridad de los sistemas de información es la de realizar copias de la información residente en el sistema en un soporte de almacenamiento barato y fácilmente manejable.
- d) Control de acceso: los equipos lógicos deben imponer procedimientos de control sobre personas u otros. La seguridad en sistemas informáticos está basada en tres pilares: la contraseña, una tarjeta personal y unas características irrepetibles de su propio cuerpo.
- e) Seguridad en diversos entornos: redes, correo electrónico, servicios web, cloud computing, virus: implica garantizar el acceso controlado desde el cliente al servidor, la integridad en la transmisión de información por la red, la confidencialidad de los datos transmitidos, controlar las amenazas y vulnerabilidades.

2.3. Marco conceptual o definición de términos

- a) Ancho de banda. “Capacidad de un canal de comunicaciones, medida por la diferencia entre las frecuencias más altas y más bajas que se pueden transmitir a través del canal” (Laudon & Laudon, 2008).
- b) Autenticación. “Capacidad de cada una de las partes de una transacción para verificar la identidad de la otra parte” (Laudon & Laudon, 2008).



- c) Bit. “Dígito binario que representa la unidad de datos más pequeña que hay en un sistema de cómputo, este dígito solo se puede tener uno de dos estados: 0 o 1” (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013).
- d) Dato. “Es una información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por un ordenador” (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013).
- e) Herramientas. “Nos facilita la realización de las funciones, como el almacenamiento y la recuperación de la información para comunicarnos varios usuarios” (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013).
- f) Informática. “Es un conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores” (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013).
- g) Interfaz. “En informática, esta noción se utiliza para nombrar a la conexión física y funcional entre dos sistemas o dispositivos de cualquier tipo dando una comunicación entre distintos niveles” (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013).
- h) Malware. “Programas de software malintencionados como los virus, gusanos y caballo de troya” (Laudon & Laudon, 2008).
- i) Programación. “Es el proceso de diseñar, codificar, depurar y mantener el código fuente de programas computacionales. El código fuente es escrito en un lenguaje de programación” (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013).
- j) Phising. “Tipo de suplantación de identidad en la cual se establecen sitios web falsos o se envían mensajes de correo electrónico parecidos a los de las empresas legítimas que solicitan a los usuarios datos personales confidenciales” (Laudon & Laudon, 2008).
- k) Protocolo. “Conjunto de normas y procedimientos que regulan la transmisión entre los componentes de una red” (Laudon & Laudon, 2008).
- l) Retroalimentación. “Información que se devuelve al personal adecuado de la organización para ayudarle a evaluar o corregir la información que proporciono” (Laudon & Laudon, 2008).



- m) Spam.- “Correo electrónico comercial no solicitado” (Laudon & Laudon, 2008).
- n) Telnet.- “Herramienta de red que permite que alguien se registre en una computadora mientras trabaja en otra” (Laudon & Laudon, 2008).
- o) Virtualización.- “Presentación de un conjunto de recursos de computo de manera que se puedan acceder en formas que no estén limitadas por una configuración física o una ubicación geográfica” (Laudon & Laudon, Sistemas de información gerencial, 2008).

2.4. Variable de estudio

2.4.1. Identificación de variable

Sistemas de Información

2.4.2. Conceptualización de variable

Para (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013, pág. 21), “es un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos interrelacionados dinámicamente y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización para la gestión y la correcta adopción de decisiones”.

2.4.3. Operacionalización de variable

Tabla 01

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Para (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013), es un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos interrelacionados dinámicamente y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización	INFORMACIÓN Para (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013), es todo lo capturado, almacenado, procesado y distribuido por el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • Relevancia. • Adecuación. • Precisión. • Exhaustividad • Fiabilidad. • Direcccionamiento. • Puntualidad. • Nivel de detalle. • Formato.



<p>para la gestión y la correcta adopción de decisiones.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Comprensibilidad. • Comunicación.
<p>Los elementos o componentes fundamentales que constituyen un Sistema de Información son: información, personas (Recurso Humano), equipos de tratamiento de la información e interacción con los usuarios, las normas y/o técnicas de trabajo.</p>	<p>RECURSO HUMANO Para (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013) son quienes introducen y utilizan la información del sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento. • Utilidad. • Adaptabilidad.
	<p>EQUIPOS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Para (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013) son el hardware, software y redes de comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware. • Software. • Redes de comunicación.
	<p>NORMAS Y/O TÉCNICAS DE TRABAJO Para (De Pablos, López, José, Romo, & Medina, 2013) son los métodos utilizados por las personas y la tecnologías para desarrollar sus actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de acciones (auditoria) • Cumplimiento con la legalidad • Copias de respaldo • Control de acceso • Seguridad en diversos entornos.

Fuente: elaboración propia



2.5. Generalidades de la Institución

2.5.1. Ubicación

Región : Cusco
Departamento : Cusco
Provincia : La Convención
Distrito : Santa Ana

2.5.2. Antecedentes del Banco de la Nación

El Banco de la Nación, el banco de todos los peruanos, cumplió el 27 de enero pasado sus primeros 50 años de vida institucional, en los que ha llevado la banca a donde tú estás manteniendo su compromiso de eficiencia, seguridad y modernidad. Este libro conmemorativo relata la historia de la institución y hace un recuento del camino recorrido hacia la bancarización e inclusión financiera de los peruanos, basado en el material gráfico, institucional, económico y en los testimonios de sus protagonistas. Queremos celebrar nuestras bodas de oro agradeciendo a las personas que han sido parte y artífices de lo que es hoy el Banco de la Nación: una plataforma multiservicios de alta eficiencia en el campo financiero de nuestro país, con un potencial inmenso puesto en la cobertura física de sus oficinas, cajeros automáticos y Agentes Multired con más de 6500 puntos de atención, en los que se brinda servicios bancarios a 1135 distritos de los 1854 que hay en el Perú, lo que representa el 61,2% de cobertura nacional (cifras a junio 2016). Esto, sin mencionar los canales virtuales, como Multired Virtual y Multired Celular. Desde su nacimiento, en 1966, el esfuerzo ha sido constante para llegar a casi todos los rincones de nuestro diverso país. El compromiso de seguir ampliando nuestra cobertura para que ningún peruano se quede sin acceder a la inclusión financiera se mantiene vigente. Así, celebramos que el Banco de la Nación es el banco de todos los peruanos.



2.5.3. Misión, Visión y Valores del Banco

- Misión

“El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible”.

- Visión

“Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano”.

- Valores institucionales:

- ✓ Vocación de servicio al ciudadano.
- ✓ Compromiso e identificación.
- ✓ Promoción de la cultura financiera.
- ✓ Conducta ética y profesional.
- ✓ Responsabilidad social e inclusión financiera.



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue básica.

“Investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2013, pág. 49).

3.2 Alcance de la Investigación

El trabajo de investigación que se realizó fue de alcance descriptivo.

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 92).

3.3 Diseño de la Investigación

Se utilizó el diseño de investigación no experimental.

“La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).



3.4 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo.

“La investigación cuantitativa se realiza cuando el investigador mide las variables y expresa los resultados de la medición en valores numéricos. El avance científico tecnológico del mundo moderno se debe precisamente a la capacidad de medir o cuantificar, con cada vez mayor precisión, los valores de estas variables” (Mejia, 2005, pág. 36).

3.5 Población y Muestra de Estudio

3.5.1 Población

La población estuvo constituida por 24 colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba y sus dependencias.

3.5.2 Muestra

La muestra fue censal, pues se seleccionó al 100% de la población, al ser considerada esta un número manejable de sujetos de estudio.

“La muestra censal es aquella porción que representa a toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar” López (1999) citado por (Diaz, 2007).

3.6 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

3.6.1 Técnica

La encuesta.

3.6.2 Instrumento

Para el desarrollo de l

+a investigación se utilizó el cuestionario.

3.7 Procesamiento del Análisis de Datos

El procesamiento de la información se realizó mediante el software estadístico SPSS V20; asimismo se utilizaron tablas y figuras para su presentación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir el sistema de información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017, se aplicó un cuestionario a 24 colaboradores, en el que se consideraron 28 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2
Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Sistemas de información	Información	Relevancia	1
		Adecuación	2
		Precisión	3
		Exhaustividad	4
		Fiabilidad	5, 6
		Direccionamiento	7
		Puntualidad	8
		Nivel de detalle	9
		Formato	10
		Comprensibilidad	11
		Comunicación	12
		Recurso humano	Conocimiento

Equipos de tratamiento de información	Utilidad	14
	Adaptabilidad	15
	Hardware	16, 17
	Software	18, 19
	Redes de comunicación	20, 21, 22
Normas y/o técnicas de trabajo	Registro de acciones	23
	Cumplimiento con la legalidad	24
	Copias de respaldo	25
	Control de acceso	26
	Seguridad en diversos entornos	27, 28

Fuente: elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación.

Tabla 3
Descripción de la Escala de Medición

Medida	Nivel	Interpretación
Siempre	4. 21 – 5	Totalmente adecuado
Casi siempre	3.41 – 4. 20	Adecuado
A veces	2.61 – 3.40	Ni adecuado ni inadecuado
Casi nunca	1.81 – 2.60	Inadecuado
Nunca	1 – 1.80	Totalmente inadecuado

Fuente: elaboración propia

4.1.2. **Fiabilidad del Instrumento Aplicado**

Para determinar la fiabilidad del instrumento utilizado en la descripción del sistema de información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017. Se utilizó la técnica estadística “Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 4
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.888	28

Fuente: elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.888 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la Variable Sistemas de Información

Para describir el sistema de información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017. Se consideraron las dimensiones: información, recurso humano, equipos de tratamiento, normas y/o técnicas de trabajo. Los resultados se presentan a continuación:

A. Información

Para describir la información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017, se consideraron los indicadores: relevancia, adecuación, precisión, exhaustividad, fiabilidad, direccionamiento, puntualidad, nivel de detalle, formato, comprensibilidad y comunicación; los resultados se muestran a continuación:



Tabla 5
Indicadores de información

		Totalmente Inadecuado	Inadecuado	Ni adecuado ni inadecuado	Adecuado	Totalmente adecuado	Total
Relevancia	N	0	14	8	0	2	24
	%	0%	58.3%	33.3%	0%	8.3%	100%
Adecuación	N	0	6	16	0	2	24
	%	0%	25%	66.7%	0%	8.3%	100%
Precisión	N	0	10	12	0	2	24
	%	0%	41.7%	50%	0%	8.3%	100%
Exhaustividad	N	0	12	12	0	0	24
	%	0%	50%	50%	0%	0%	100%
Fiabilidad	N	0	13	9	0	2	24
	%	0%	54.2%	37.5%	0%	8.3%	100%
Direccionamiento	N	0	9	14	0	1	24
	%	0%	37.5%	58.3%	0%	4.2%	100%
Puntualidad	N	0	8	15	0	1	24
	%	0%	33.3%	62.5%	0%	4.2%	100%
Nivel de detalle	N	0	9	15	0	0	24
	%	0%	37.5%	62.5%	0%	0%	100%
Formato	N	0	8	16	0	0	24
	%	0%	33.3%	66.7%	0%	0%	100%
Comprensibilidad	N	0	12	11	0	1	24
	%	0%	50%	45.8%	0%	4.2%	100%
Comunicación	N	0	10	13	0	1	24
	%	0%	41.7%	54.2%	0%	4.2%	100%

Fuente: elaboración propia

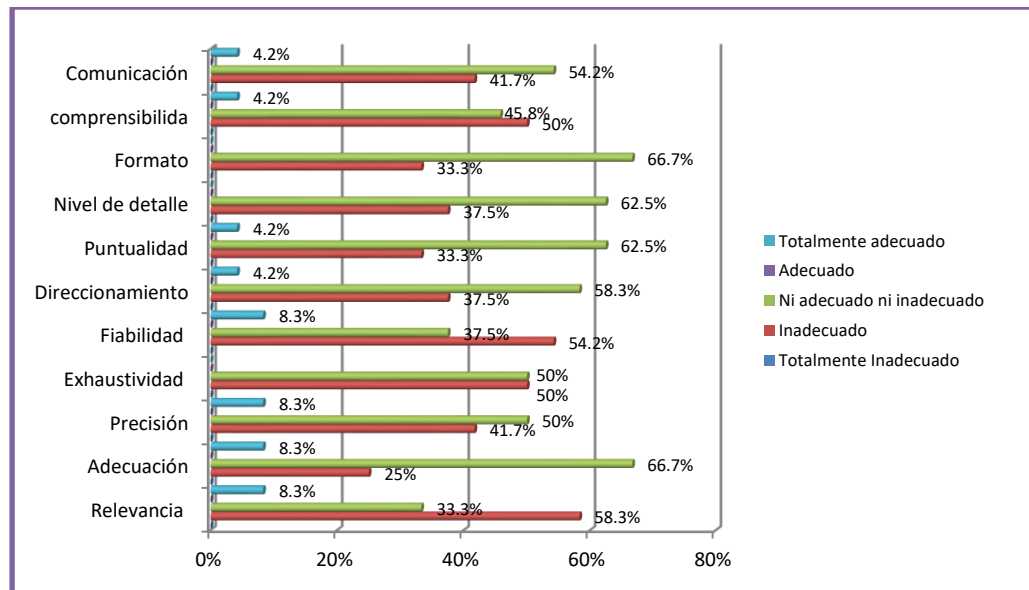


Figura 1: Indicadores de información

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 58.3% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la relevancia de la información es inadecuada, 33.3% considera ni adecuado ni inadecuado y 8.3% considera totalmente adecuado, lo que refleja que la información no siempre se ajusta a las necesidades de los usuarios internos, quienes la consideran insuficiente en función a sus necesidades de información
- El 25% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la adecuación de la información es inadecuada, 66.7% considera ni adecuado ni inadecuado y 8.3% considera totalmente adecuado, la información no se brinda de acuerdo a lo requerido.
- El 41.7% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la precisión de la información es inadecuada, 50% considera ni adecuado ni inadecuado y 8.3% considera totalmente adecuado, la información muchas veces es inexacta y no ayuda a los usuarios.
- El 50% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la exhaustividad de la información es inadecuada, 50%



considera ni adecuado ni inadecuado, la información que se comparte pocas veces es relevante.

- El 54.2% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la fiabilidad de la información es inadecuado, 37.5% considera ni adecuado ni inadecuado y 8.3% considera totalmente adecuado, los usuarios no confían en que la información es cierta o la fuente de procedencia no es la más confiable.
- El 37.5% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el direccionamiento de la información es inadecuado, 58.3% considera ni adecuado ni inadecuado y 4.2% considera totalmente adecuado, muchas veces la información llega sin haberla solicitado y no llega donde los usuarios que realmente la necesitan lo que ocasiona confusión.
- El 33.3% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la puntualidad de la información es inadecuado, 62.5% considera ni adecuado ni inadecuado y 4.2% considera totalmente adecuado, la información llega a los usuarios muchas veces cuando ya se tomó la decisión o cuando ya no es necesaria.
- El 37.5% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el nivel de detalle de la información es inadecuado, 62.5% considera ni adecuado ni inadecuado, la información no es ofrecida en diferentes versiones de tal manera que tenga el usuario interno la posibilidad de elegir la que más le sirve para su trabajo.
- El 33.3% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el formato de la información es inadecuado, 66.7% considera no adecuado ni inadecuado, la información no siempre se presenta de manera que sea fácil de entenderla para usarla.
- El 50% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la comprensibilidad de la información es inadecuado, 45.8% considera no adecuado ni inadecuado y 4.2% considera totalmente

adecuado, la información es preparada para los mandos intermedios y funcionarios y no siempre es comprendida por los operativos.

- El 41.7% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la comunicación de la información es inadecuado, 54.2% considera no adecuado ni inadecuado y 4.2% considera totalmente adecuado, los canales de comunicación presentan deficiencias y generan distorsiones.

Tabla 6
Información

	N	%
Totalmente inadecuado	0	0%
Inadecuado	7	29.2%
Ni adecuado ni inadecuado	15	62.5%
Adecuado	1	4.2%
Totalmente adecuado	1	4.2%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

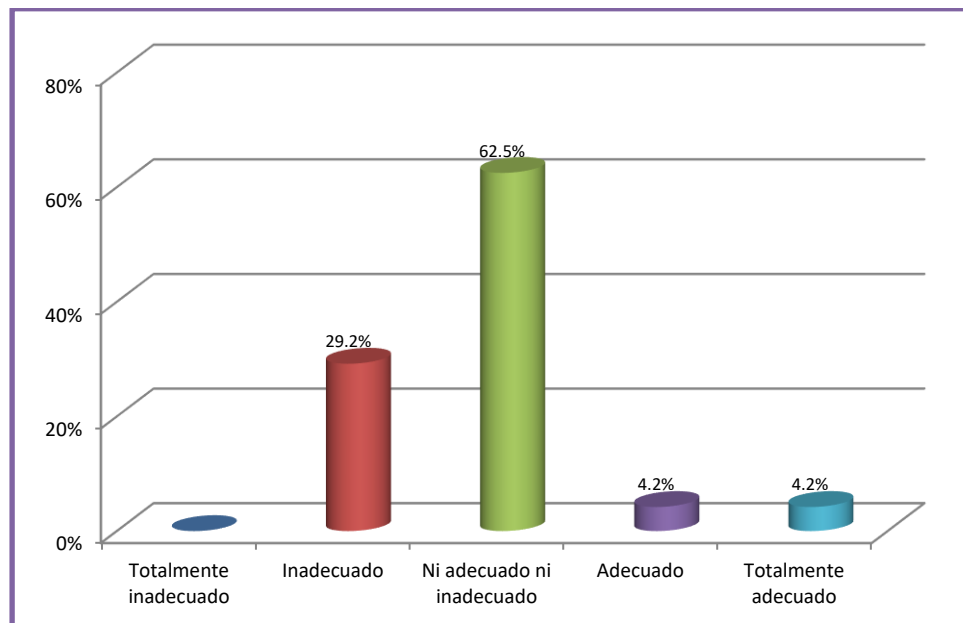


Figura 2: Información

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 29.2% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la información es inadecuado, 62.5% considera ni adecuado ni inadecuado, 4.2% considera adecuado y 4.2% considera totalmente adecuado. La información no siempre es relevante ni precisa, muchas veces no llega de manera puntual a los colaboradores, lo que podría perjudicar el desarrollo de sus funciones.

Tabla 7
Comparación promedio de los indicadores de información

	Promedio	Nivel
Relevancia	2.58	Inadecuado
Adecuación	3.32	Ni adecuado ni adecuado
Precisión	3.32	Ni adecuado ni adecuado
Exhaustividad	3.32	Ni adecuado ni adecuado
Fiabilidad	2.54	Inadecuado
Direccionamiento	3.21	Ni adecuado ni adecuado
Puntualidad	3.33	Ni adecuado ni adecuado
Nivel de detalle	3.29	Ni adecuado ni adecuado
Formato	3.08	Ni adecuado ni adecuado
Comprensibilidad	2.54	Inadecuado
Comunicación	3.50	Ni adecuado ni adecuado
Información	3.09	Ni adecuado ni adecuado

Fuente: elaboración propia

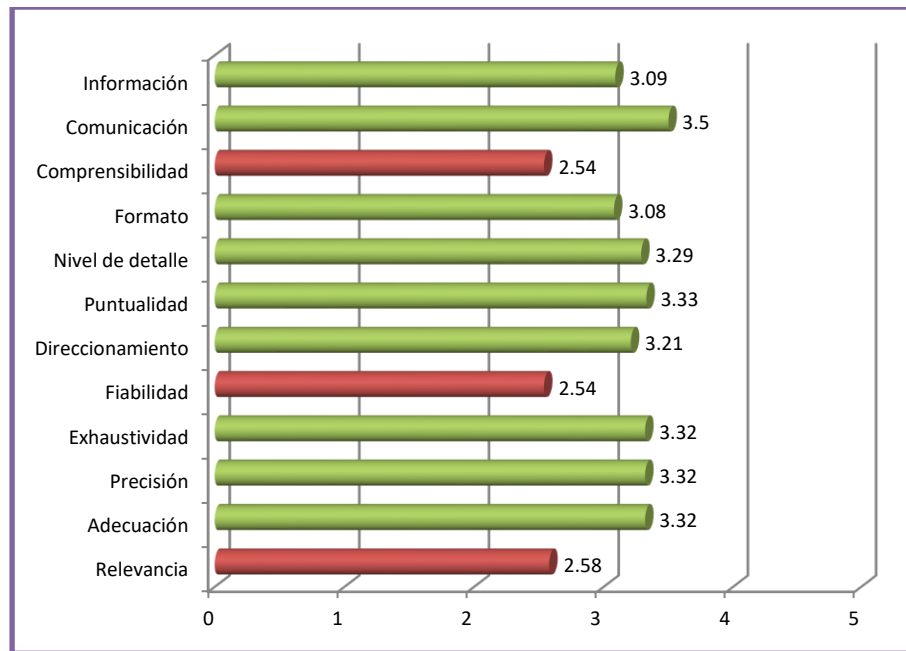


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de información.

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio podemos observar que la relevancia tiene promedio de 2.58 lo cual indica que es inadecuado; la adecuación tiene promedio de 3.32 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado, la precisión tiene promedio de 3.32 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; la exhaustividad tiene promedio de 3.32 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; la fiabilidad tiene promedio de 2.54 lo cual indica que es inadecuado; el direccionamiento tiene promedio de 3.21 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; la puntualidad tiene promedio de 3.33 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado, el nivel de detalle tiene promedio de 3.29 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; el formato tiene promedio de 3.08 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; la comprensibilidad tiene promedio de 2.54 lo cual indica que es inadecuado; la comunicación tiene promedio de 3.50 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado. Por lo tanto, la información tiene promedio de 3.09 lo cual indica que ni es adecuado ni inadecuado.

B. Recurso Humano

Para describir el Recurso Humano en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017, se consideraron los indicadores: conocimiento, utilidad y adaptabilidad; los resultados se muestran a continuación:

Tabla 8
Indicadores de Recurso Humano

	Conocimiento		Utilidad		Adaptabilidad	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%
Inadecuado	11	45.8%	17	70.8%	12	50%
Ni adecuado ni inadecuado	12	50%	3	12.5%	7	29.2%
Adecuado	0	0%	0	0%	0	0%
Totalmente adecuado	1	4.2%	4	16.7%	5	20.8%
Total	24	100%	24	100%	24	100%

Fuente: elaboración propia

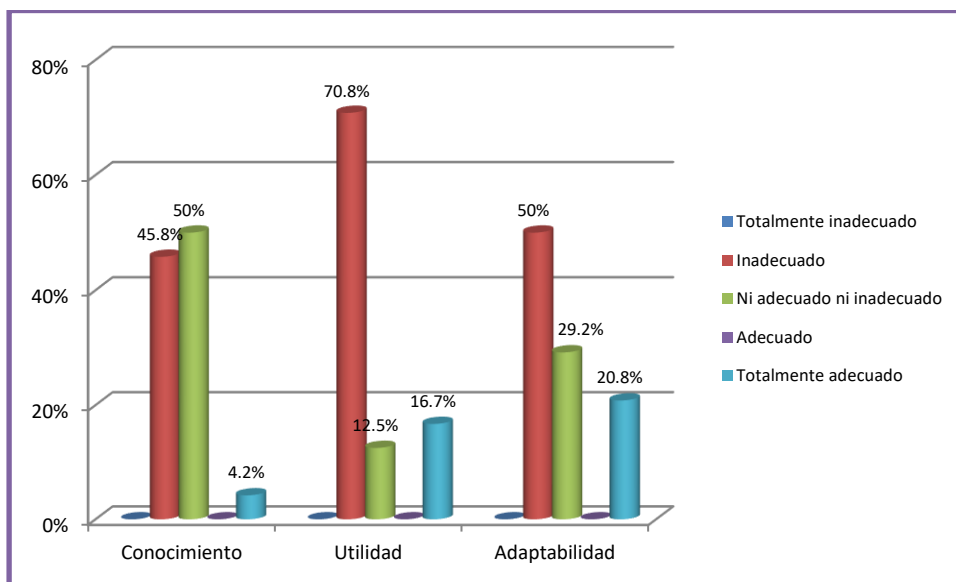


Figura 4: Indicadores de recurso humano.

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 45.8% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el conocimiento es inadecuado; 50% considera ni



adecuado ni inadecuado; y 4.2% considera totalmente adecuado. Los colaboradores poseen los conocimientos básicos del sistema de información, muchas veces estos no son los suficientes lo que impide su correcto uso.

- El 70.8% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la utilidad es inadecuado; 12.5% considera ni adecuado ni inadecuado; y 16.7% considera totalmente adecuado. Los colaboradores consideran poco significativo el Sistema Información para resolver las situaciones que se les presenta sobre todo para la toma de decisiones y resolución de dificultades.
- El 50% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la adaptabilidad es inadecuado; 29.2% considera ni adecuado ni inadecuado; y 20.8% considera totalmente adecuado. Los colaboradores demuestran molestias cuando se dan cambios al sistema y se resisten a utilizarlos.

Tabla 9
Recurso Humano

	N	%
Totalmente inadecuado	0	0%
Inadecuado	13	54.2%
Ni adecuado ni inadecuado	7	29.2%
Adecuado	0	0%
Totalmente adecuado	4	16.7%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

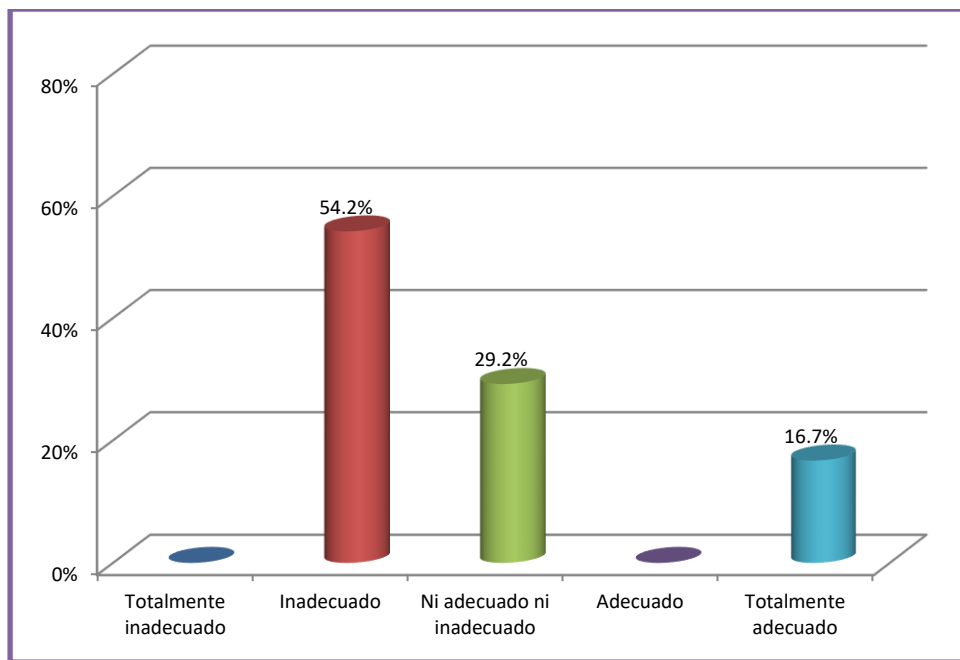


Figura 5: Recurso Humano

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 54.2% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el recurso humano es inadecuado; 29.2% considera que es ni adecuado ni inadecuado; y 16.7% considera totalmente adecuado. Los colaboradores no valoran los beneficios del sistema y les cuesta adaptarse cuando se dan cambios necesarios para su mejora.

Tabla 10

Comparación promedio de los indicadores de Recurso Humano

	Promedio	Nivel
Conocimiento	2.87	Ni adecuado ni inadecuado
Utilidad	2.36	Inadecuado
Adaptabilidad	2.27	Inadecuado
Recurso humano	2.50	Inadecuado

Fuente: elaboración propia

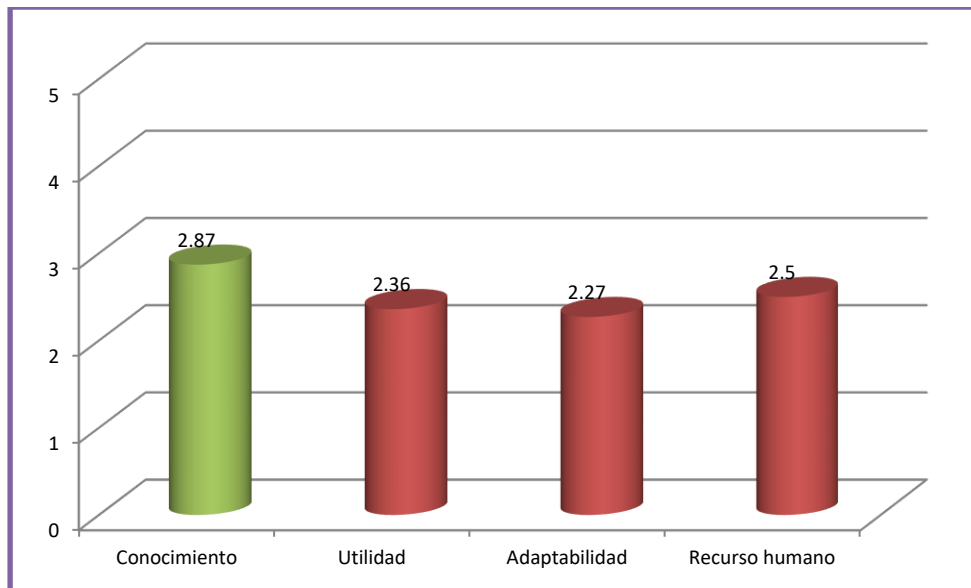


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de Recurso Humano.
Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio podemos observar que el conocimiento tiene promedio de 2.87 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; la utilidad tiene promedio de 2.36 lo cual indica que es inadecuado; la adaptabilidad tiene promedio de 2.27 lo cual indica que es inadecuado. Por lo tanto, el recurso humano tiene promedio de 2.50 lo cual indica que es inadecuado.

C. Equipos de tratamiento

Para describir los equipos de tratamiento en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017, se consideraron los indicadores: hardware, software y redes de comunicación; los resultados se muestran a continuación:

Tabla 11
Indicadores de equipos de tratamiento

	Hardware		Software		Redes de comunicación	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%
Inadecuado	7	29.2%	12	50%	14	58.3%
Ni adecuado ni inadecuado	17	70.8%	12	50%	10	41.7%
Adecuado	0	0%	0	0%	0	0%
Totalmente adecuado	0	0%	0	0%	0	0%
Total	24	100%	24	100%	24	100%

Fuente: elaboración propia

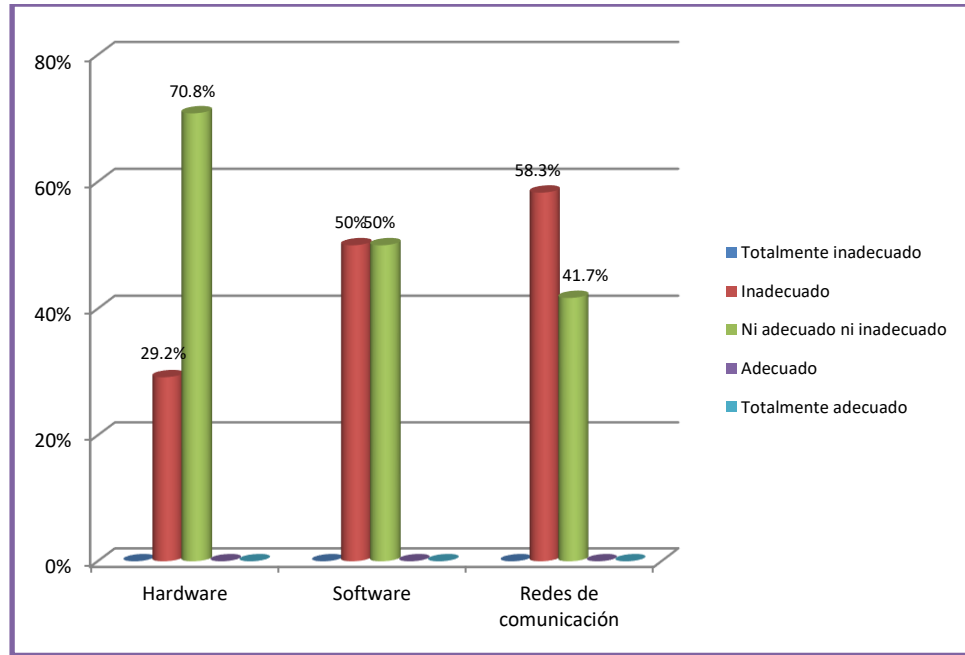


Figura 7: Indicadores de equipos de tratamiento

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 29.2% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el hardware es inadecuado; 70.8% considera ni adecuado ni inadecuado; las computadoras, mouse, teclados, impresora, monitor etc. no siempre están en buenas condiciones e incluso no son las de última generación por lo que presentan problemas en su uso.
- El 50% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el software es inadecuado; 50% considera ni adecuado ni inadecuado; el sistema operativo y el sistema Sara Web presentan problemas de instalación lo que dificulta el uso del sistema.
- El 58.3% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que las redes de comunicación es inadecuado; 41.7% considera ni adecuado ni inadecuado; la red presenta caídas por tiempos lo que dificulta la transmisión del sistema; el intranet y extranet funcionan de acuerdo a los requerimientos de los usuarios con dificultades por la conexión a la red.

Tabla 12
Equipos de tratamiento

	N	%
Totalmente inadecuado	0	0%
Inadecuado	7	29.2%
Ni adecuado ni inadecuado	17	70.8%
Adecuado	0	0%
Totalmente adecuado	0	0%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

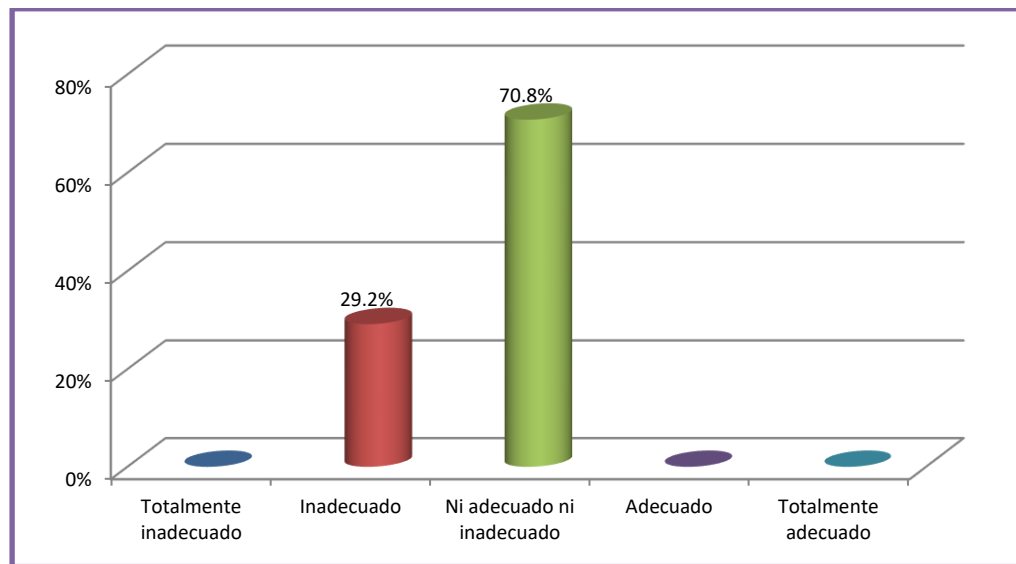


Figura 8: Equipos de tratamiento

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 29.2% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que los equipos de tratamiento son inadecuados; 70.8% considera que es ni adecuado ni inadecuado; los equipos no son los más óptimos por el tiempo de uso; el sistema Sara Web presenta dificultades por la instalación y la red de conectividad constantemente presenta dificultades por las caídas de señal.

Tabla 13
Comparación promedio de los indicadores de equipos de tratamiento

	Promedio	Nivel
Hardware	2.75	Ni adecuado ni inadecuado
Software	3.02	Ni adecuado ni inadecuado
Redes de comunicación	2.54	Inadecuado
Equipos de tratamiento de información	2.77	Ni adecuado ni inadecuado

Fuente: elaboración propia

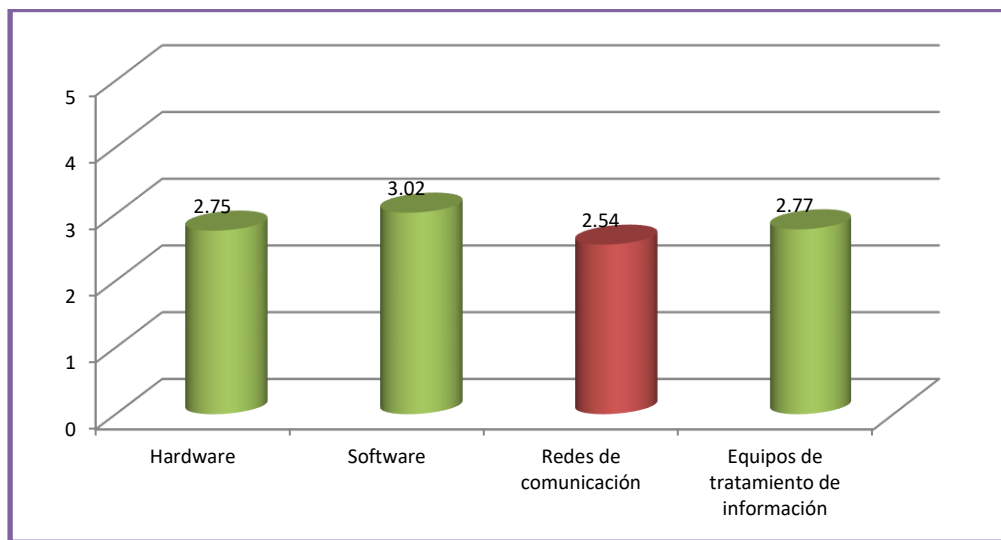


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de equipos de tratamiento.

Fuentes: elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio podemos observar que el hardware tiene promedio de 2.75 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; el software tiene promedio 3.02 lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; las redes de comunicación tienen promedio 2.54 lo cual indica que es inadecuado. Por lo tanto, los equipos de tratamiento de información tienen promedio de 2.77, lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado.

D. Normas y/o técnicas de trabajo

Para describir las normas y técnicas de trabajo en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017, se consideró los indicadores: Registro de acciones, cumplimiento con la legalidad, copias de respaldo, control de acceso, seguridad en diversos entornos; los resultados se muestran a continuación:

Tabla 14
Indicadores de Normas y/o Técnicas de Trabajo

		Totalmente Inadecuado	Inadecuado	Ni adecuado ni inadecuado	Adecuado	Totalmente adecuado	Total
Registro de acciones	N	0	17	5	0	2	24
	%	0%	70.8%	20.8%	0%	8.3%	100%
Cumplimiento con la legalidad	N	0	5	1	0	18	24
	%	0%	20.8%	4.2%	0%	75%	100%
Copias de respaldo	N	0	7	0	0	17	24
	%	0%	29.2%	0%	0%	70.8%	100%
Control de acceso	N	0	2	0	0	22	24
	%	0%	8.3%	0%	0%	91.7%	100%
Seguridad en diversos entornos	N	0	4	0	0	20	24
	%	0%	16.7%	0%	0%	83.3%	100%

Fuente: elaboración propia

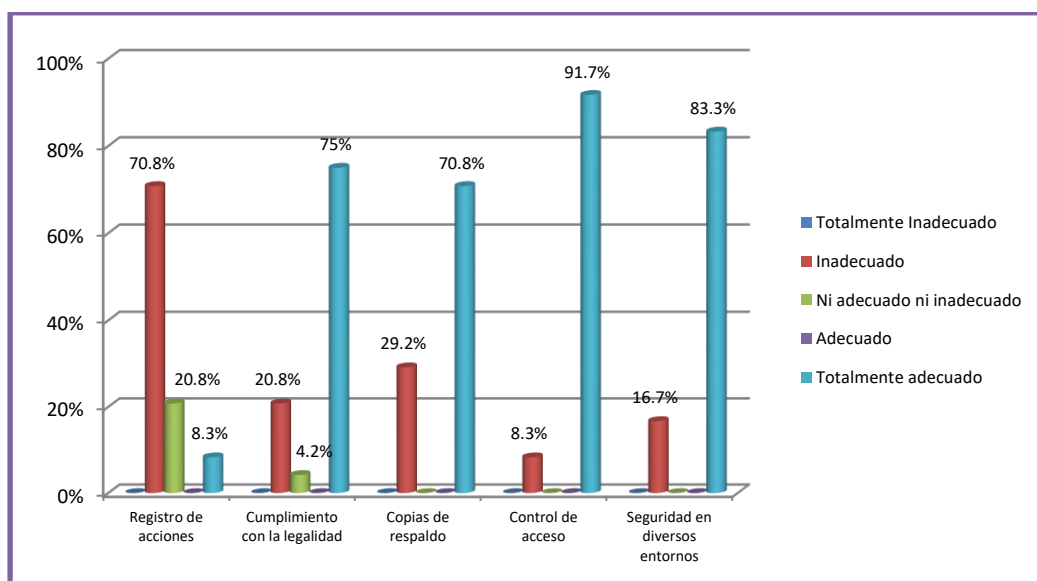


Figura 10: Indicadores de normas y/o técnicas de trabajo.

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 70.8% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el registro de acciones es inadecuado; 20.8% considera que es ni adecuado ni inadecuado; y 8.3% considera totalmente adecuado. El contar con el sistema no garantiza que los usuarios puedan organizar su trabajo, a pesar que el sistema tiene como bondades sistematizar la información.



- El 20.8% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el cumplimiento con la legalidad es inadecuado; 4.2% considera que es ni adecuado ni inadecuado; y 75% considera totalmente adecuado. Es importante que existan las restricciones como medidas de seguridad; sin embargo, estas muchas veces dificultan un atención más rápida a la toma de decisiones o resolución de problemas.
- El 29.2% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que las copias de respaldo es inadecuado; 70.8% considera totalmente adecuado, para protección de la información es necesario contar con la seguridad respectiva; sin embargo, a pesar de contar con estas políticas no son efectivas, dándose el caso de pérdida de información.
- El 8.3% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que el control de acceso es inadecuado; 91.7% considera totalmente adecuado; el acceso es controlado por áreas y por colaboradores esto brinda seguridad y protección a las tareas y actividades que se realizan.
- El 16.7% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que la seguridad en diversos entornos es inadecuado; 83.3% considera totalmente adecuado; el banco protege a través de software la información tanto interno como externamente, con la actualización constante de programas de protección.

Tabla 15
Normas y/o Técnicas de Trabajo

	N	%
Totalmente inadecuado	0	0%
Inadecuado	3	12.5%
Ni adecuado ni inadecuado	0	0%
Adecuado	0	0%
Totalmente adecuado	21	87.5%
Total	25	100%

Fuente: elaboración propia

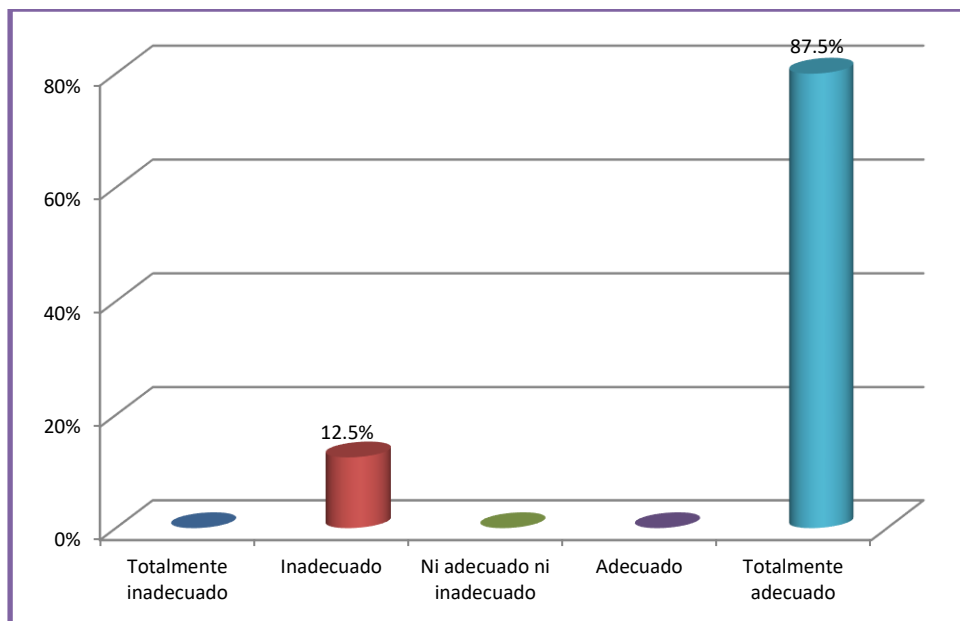


Figura 11: Normas y/o Técnicas de Trabajo.

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 12.5% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 consideran que las normas y/o técnicas de trabajo es inadecuado; 87.5% considera totalmente adecuado. El banco tiene como política proteger la información a través de controles de acceso, copias de respaldo, establecer que los colaboradores posean contraseñas para el ingreso al sistema de acuerdo a su nivel jerárquico y área de trabajo.

Tabla 16

Comparación promedio de los indicadores de Normas y/o Técnicas de Trabajo

	Promedio	Nivel
Registro de acciones	2.54	Inadecuado
Cumplimiento con la legalidad	4.71	Totalmente adecuado
Copias de respaldo	4.71	Totalmente adecuado
Control de acceso	4.92	Totalmente adecuado
Seguridad en diversos entornos	4.73	Totalmente adecuado
Normas y/o técnicas de trabajo	4.32	Totalmente adecuado

Fuente: elaboración propia

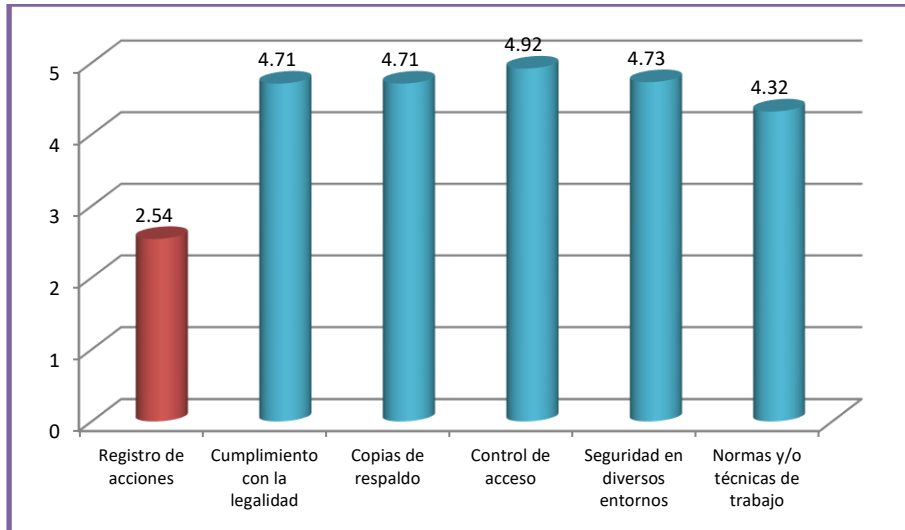


Figura 12: Comparación promedio de las Normas y/o Técnicas de Trabajo.
Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio podemos observar que el registro de acciones tiene promedio de 2.54 lo cual indica que inadecuado; el cumplimiento con la legalidad tiene promedio de 4.71 lo cual indica que es totalmente adecuado; las copias de respaldo tiene promedio de 4.71 lo cual indica que es totalmente adecuado; el control de acceso tiene promedio de 4.92 lo cual indica que es totalmente adecuado; la seguridad en diversos entornos tiene promedio de 4.73 lo cual indica que es totalmente adecuado. Por lo tanto, las normas y/o técnicas de trabajo tienen promedio de 4.32 lo cual indica que es totalmente adecuado.

4.3. Resultados de la Variable Sistema de Información

Tabla 17
Sistema de Información

	N	%
Totalmente inadecuado	0	0%
Inadecuado	19	79.2%
Ni adecuado ni inadecuado	4	16.6%
Adecuado	0	0%
Totalmente adecuado	1	4.2%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

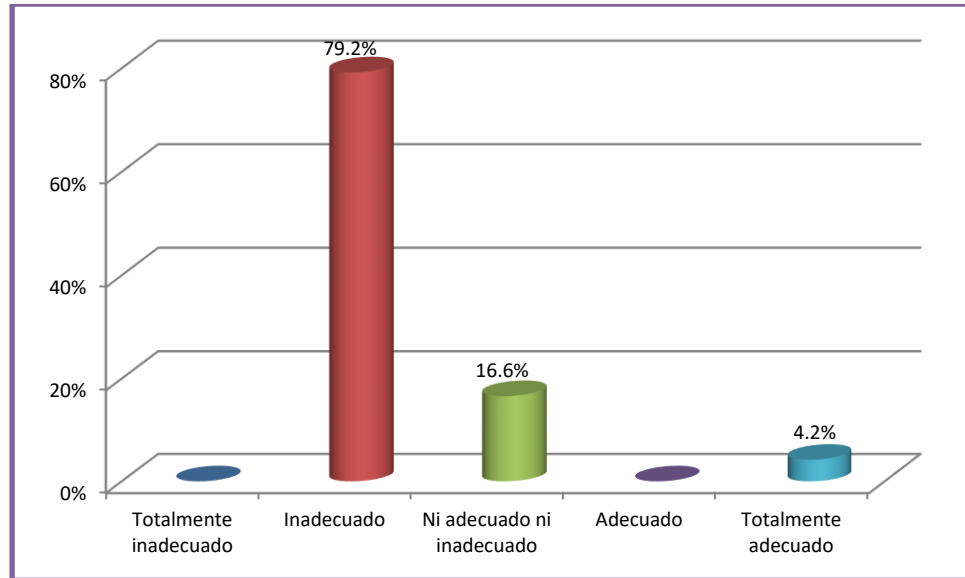


Figura 13: Sistema de Información

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 79.2% de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2 califican los sistemas de información como inadecuado; el 16.7% considera que es ni adecuado ni inadecuado; y el 4.2% considera totalmente adecuado; los colaboradores demuestran poco interés en mejorar sus competencias, el tratamiento de la información no es la más correcta, algunos equipos presentan deficiencias y en relación a las normas y técnicas de trabajo están establecidas como políticas, por ende son de uso inexcusable.

Tabla 18

Comparación promedio de las dimensiones de Sistema de Información

	Promedio	Nivel
Información	3.09	Ni adecuado ni inadecuado
Recurso humano	2.50	Inadecuado
Equipos de tratamiento de información	2.77	Ni adecuado ni inadecuado
Normas y/o técnicas de trabajo	4.32	Totalmente adecuado
Sistemas de información	2.54	Inadecuado

Fuente: elaboración propia

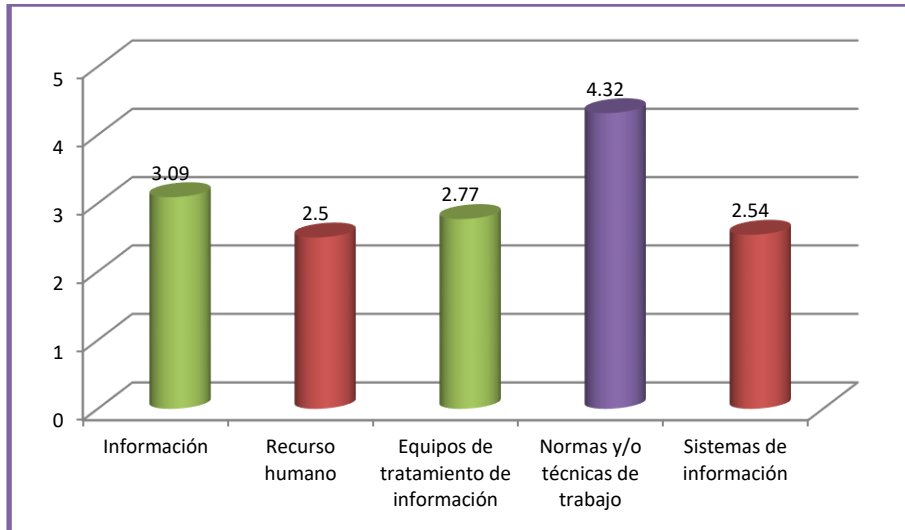


Figura 14: Comparación promedio de las dimensiones de Sistema de Información.

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio se puede observar que la dimensión información tiene un promedio de 3.09, lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; el recurso humano tiene promedio de 2.50, calificado como inadecuado; los equipos de tratamiento de información tiene promedio de 2.77, lo cual indica que es ni adecuado ni inadecuado; las normas y/o técnica de trabajo tiene promedio de 4.32, totalmente adecuado. Por lo tanto, los sistemas de información tienen promedio de 2.54 lo cual indica que es inadecuado. Datos que reflejan dificultades principalmente en el recurso humano en cuanto al manejo de la información y su adaptabilidad a los constantes cambios de los sistemas; por otro lado, el manejo de la información no resulta eficiente para la toma de decisiones en la empresa.



CONCLUSIONES

A partir de los datos obtenidos en la presente investigación aplicada a los colaboradores de la Agencia 2 Quillabamba del Banco de la Nación; se formulan las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que el Sistema de Información en la Agencia 2 Quillabamba del Banco de la Nación, es inadecuado según la escala de interpretación que se utilizó, obteniendo un promedio de 2.54 tal como lo indicaron el 79.2% de los encuestados; el 16.7% de los encuestados consideran ni adecuado ni inadecuado; el 4.2% de los encuestados considera totalmente adecuado. Los colaboradores del banco no le dan la utilidad adecuada a la información, se muestran poco dispuestos a mejorar sus conocimientos en relación a los sistemas de información y se muestran resistentes a los cambios que se dan en el sistema, así mismo algunos equipos están deteriorados por el uso y tiempo, la red de conexión por la zona no es la más rápida y se dan constantes caídas del sistema.
2. Se concluye en cuanto a la dimensión Información, como ni adecuado ni inadecuado, según la escala de interpretación que se utilizó obteniendo un promedio de 3.09 tal como lo indicaron el 62.5% de los encuestados; el tratamiento de la información no siempre es relevante, no necesariamente es precisa y no llega de manera puntual, lo que no ayuda a la toma de decisiones y resoluciones de problemas.
3. Se concluye en cuanto a la dimensión Recurso Humano, como inadecuado según la escala de interpretación que se utilizó obteniendo un promedio de 2.50 tal como lo indicaron el 54.2% de los encuestados. Los colaboradores no muestran interés por mejorar sus conocimientos en relación al uso del sistema, dificultan para adaptarse a los cambios que se dan en el sistema, ni valoran la utilidad del mismo.
4. Se concluye en cuanto a la dimensión Equipos de tratamiento de Información, como ni adecuado ni inadecuado según la escala de interpretación que se utilizó obteniendo un promedio de 2.77 tal como lo indicaron el 70.8% de los encuestados; algunos equipos están deteriorados por el tiempo y uso; el sistema SARA WEB presenta problemas de instalación; y la red de conectividad por la zona de ubicación presenta constantes caídas lo que dificulta la transferencia de información.



5. Se concluye en cuanto a la dimensión Normas y/o Técnicas de trabajo, como totalmente adecuado según la escala de interpretación que se utilizó obteniendo un promedio de 4.32, tal como lo indicaron el 87.5% de los encuestados; estas se encuentran establecidas como políticas de la institución lo que ayuda a la protección de la información y resguardo del sistema.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

1. Para mejorar el Sistema de Información en la Agencia 2 Quillabamba del Banco de la Nación, se recomienda a la Jefatura de la Oficina, solicitar a la Alta Gerencia establecer políticas de Capacitación para el personal en el manejo adecuado del Sistema de Información; establecer políticas relacionadas con el uso adecuado de la información y su forma de presentación; establecer una política de renovación y mantenimiento de equipos de acuerdo a un diagnóstico previamente realizado y continuar con las políticas relacionadas a la normas de seguridad y control del sistema de información.
2. En cuanto a la dimensión Información, se recomienda a la Administración de la Oficina, solicitar a la Alta Gerencia, establecer un manual de procedimientos que mejore el uso de la información, su disponibilidad, presentación, oportunidad y sistematización que pueda ser útil para cada área y puesto de trabajo.
3. Para mejorar la dimensión Recurso Humano, se recomienda a la Administración de la Oficina, solicitar a la Alta Gerencia, un programa de capacitación para los colaboradores en los siguientes temas: uso del sistema Sara Web (aplicación y reportes), taller para la adaptación a los cambios (ayudara a mejorar no solo para la adaptación a los cambios del sistema sino de otros cambios que pudieran darse), asistencia técnica por pares con mayor tiempo de trabajo quienes facilitarían para internalizar la Utilidad del sistema en la tomas de decisiones.
4. En cuanto a la dimensión Equipos de Tratamiento de Información, se recomienda a la Administración de la Oficina, solicitar a la Alta Gerencia, el diagnóstico de los equipos físicos para establecer un plan de mantenimiento y renovación de los mismos; en cuanto al Software Sara Web se recomienda solicitar la actualización que posibilite que el programa sea más versátil y amigable que facilite su uso; solicitar que se implemente una red con mayor capacidad de conectividad para mejorar la transferencia de información.
5. Finalmente, en cuanto a la dimensión Normas y/o Técnicas de Trabajo, se recomienda continuar con las políticas de seguridad, control de acceso, uso de contraseñas, establecer



la continua actualización de los programas antivirus para proteger el sistema e información tanto interna como externa de posibles amenazas que pongan en riesgo la información del banco y clientes.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos .
- Castellanos, R. (2008). *Enciclopedia de Informatica Activa*. España: Alfaomega.
- De Pablos, C., López, José, Romo, S., & Medina, S. (2013). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. México: ESIC Editorial.
- Diaz, R. (2007). *Sitio web educativo para la asignatura matemática financiera*. Maracay: Universidad Nacional Abierta.
- Economía, E. d. (02 de enero de 2015). <http://www.economia48.com>. Recuperado el 12 de junio de 2017, de <http://www.economia48.com>: <http://www.economia48.com/spa/d/utilidad/utilidad.htm>
- Educare, G. (15 de Enero de 2012). *Educare Innovación*. Recuperado el 25 de junio de 2017, de Educare Innovación: <http://www.grupoeducare.com/web/empresa.html>
- Heredia, A. G., & Chilingua, B. (2012). *Desarrollo de un sistema de información utilizando herramientas open source y la metodología rup*. quito: universidad técnica de cotopaxi.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. .
- Diccionario Estandar de Terminos Electricos y Electrónicos D. (2008). *IEEE*. Editorial Grupo.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2008). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2009). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación.
- Lerner, P. (2009). *La Arquitectura de la información como estrategia comunicacional*. Bogota: Casewise - Tercera Edición.
- Mejia, E. (2005). *Metodologia de la investigación científica*. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez, C. (2009). *Informatica Básica I*. México: ST Editorial.
- Ponjuan, G., Mena, M., Villardefrancos, M. d., León, M., & Marti, Y. (2014). *Sistemas de Información: Pricnípios y aplicaciones*. La Havana: Universidad de Havana.
- Prieto, A., & Martínez, M. (2004). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medinas empresas. *Revista de Ciencias Sociales*, 322-337.



UCA, U. d. (12 de diciembre de 2017). *Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica (SAP)*. Recuperado el 12 de diciembre de 2017, de Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica (SAP: <http://www.uca.es/web/servicios/SAP/>)

Valhondo, D. (2002). *Gestión del Conocimiento*. España: Diaz de Santos S.A.



ANEXOS



ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

SISTEMA DE INFORMACIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA 2 QUILLABAMBA 2017

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	ASPECTOS METODOLÓGICOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es el Sistema de Información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir el Sistema de Información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO</p> <p>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información. • Recurso humano. • Equipos de tratamiento de información. • Normas y/o técnicas de trabajo. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación básica</p> <p>ALCANCE DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación descriptiva</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: 24 colaboradores Muestra: 24 colaboradores</p> <p>TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo es la Información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba - 2017?</p> <p>¿Cómo es el Recurso Humano en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba - 2017?</p> <p>¿Cómo son los Equipos de Tratamiento en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017?</p> <p>¿Cómo son las Normas y/o Técnicas de Trabajo en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Describir la Información en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017.</p> <p>Describir el Recurso Humano en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017?</p> <p>Describir los Equipos de Tratamiento en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba -2017.</p> <p>Describir las Normas y Técnicas de Trabajo en el Banco de la Nación Agencia 2 Quillabamba – 2017.</p>		



ANEXO 02: MATRIZ DEL INSTRUMENTO

SISTEMA DE INFORMACIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA 2 QUILLABAMBA 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	Nº DE ÍTEMS	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
SISTEMA DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Relevancia • Adecuación • Precisión • Exhaustividad • Fiabilidad • Direccionamiento • Puntualidad • Nivel de detalle 		12	<ol style="list-style-type: none"> 1. La información que maneja el banco es significativa para sus procedimientos de trabajo. 2. La información que maneja el banco se adapta a sus necesidades. 3. La información que posee el banco se da con detalle y de acuerdo a sus necesidades 4. La información que posee el banco es completa para desarrollar sus actividades y toma de decisiones. 5. Las fuentes que el banco utiliza para el acopio de la información son confiables y formales. 6. El banco evita fuentes de medios informales para el acopio de información. 7. La información que el banco procesa llega a los usuarios que lo requieren. 8. La información que maneja el banco llega al usuario interno cuando lo necesita. 9. La información que tiene el banco se ajusta a las necesidades de sus usuarios y puede elegir lo que sirve para su uso. 	<p>SIEMPRE</p> <p>CASI SIEMPRE</p> <p>A VECES</p> <p>CASI NUNCA</p> <p>NUNCA</p>



		<ul style="list-style-type: none"> • Formato • Comprensibilidad • Comunicación 			<p>10. El formato que utiliza el banco para la presentación de la información responde a las expectativas del usuario interno.</p> <p>11. La información que posee el banco puede ser usada y entendida por cualquier usuario.</p> <p>12. La información que brinda el banco a sus usuarios es transmitido por canales adecuados.</p>
	RECURSO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Utilidad • Adaptabilidad 		03	<p>13. El personal conoce los sistemas de información que el banco utiliza.</p> <p>14. El personal del banco es consciente del beneficio del uso sistema de información.</p> <p>15. El personal se adapta a los cambios del sistema de información que se dan en el banco periódicamente.</p>
	EQUIPOS DE TRATAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware • Software • Redes de comunicación 		07	<p>16. Los dispositivos (teclado, monitor, impresora, mouse) de las computadoras con las que cuenta el banco son las más adecuadas para el procesamiento de la información.</p> <p>17. La memoria RAM y ROM de las computadoras con las que cuenta el banco son las más adecuadas para el procesamiento de la información</p> <p>18. El sistema operativo que usa el banco para sus equipos se adaptan a las necesidades de los usuarios.</p> <p>19. El Software SARA WEB que utiliza el banco procesa la información de acuerdo a las necesidades de los usuarios.</p> <p>20. La red de conexión que el banco utiliza para la transferencia de información es adecuada.</p> <p>21. El Intranet del banco se adapta a los requerimientos de los usuarios internos.</p>



					22. El Extranet del banco se adapta a los requerimientos de los usuarios externos.	
	NORMAS Y/O TÉCNICAS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none">• Registro de acciones (auditoria)• Cumplimiento con la legalidad• Copias de respaldo• Control de acceso• Seguridad en diversos entornos.		06	23. La revisión, verificación del sistema de información que utiliza el banco ayuda a tener una información más organizada. 24. Existe en el Sistema de Información las restricciones según el usuario para su uso. 25. El banco tiene como política la ejecución de copias de respaldo para protección de la información. 26. El banco tiene como política el uso de contraseñas para el ingreso al Sistema de Información. 27. El banco tiene como política establecer medidas de seguridad para la protección de la información. 28. El banco dispone de medidas de seguridad para proteger la información de virus, amenazas y vulnerabilidades.	
			100%	28		

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Buenos días, somos alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco y estamos haciendo un trabajo de investigación, el cual titula: **SISTEMA DE INFORMACIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA 2 QUILLABAMBA 2017**. Consideramos que su opinión es sumamente valiosa como trabajador y quisiéramos hacerle algunas preguntas al respecto. Aclaremos que la información brindada por usted es estrictamente anónima y confidencial.

PREGUNTA	FRECUENCIA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. La información que maneja el banco es significativa para sus procedimientos de trabajo.					
2. La información que maneja el banco se adapta a sus necesidades.					
3. La información que posee el banco se da con detalle y de acuerdo a sus necesidades.					
4. La información que posee el banco es completa para desarrollar sus actividades y toma de decisiones.					
5. Las fuentes que el banco utiliza para el acopio de la información son confiables y formales.					
6. El banco evita fuentes de medios informales para el acopio de información.					
7. La información que el banco procesa llega a los usuarios que lo requieren.					
8. La información que maneja el banco llega al usuario interno cuando lo necesita.					
9. La información que tiene el banco se ajusta a las necesidades de sus usuarios y puede elegir lo que sirve para su uso.					
10. El formato que utiliza el banco para la presentación de la información responde a las expectativas del usuario interno.					
11. La información que posee el banco puede ser usada y entendida por cualquier usuario.					
12. La información que brinda el banco a sus usuarios es transmitido por canales adecuados.					
13. El personal conoce los sistemas de información que el banco utiliza.					
14. El personal del banco es consciente del beneficio del uso sistema de información.					
15. El personal se adapta a los cambios del sistema de información que se dan en el banco periódicamente.					
16. Los dispositivos (teclado, monitor, impresora, mouse) de las computadoras con las que cuenta el banco son las más adecuadas para el procesamiento de la información.					
17. La memoria RAM y ROM de las computadoras con las que cuenta el banco son las más adecuadas para el procesamiento de la información.					



18. El sistema operativo que usa el banco para sus equipos se adaptan a las necesidades de los usuarios.					
19. El Software SARA WEB que utiliza el banco procesa la información de acuerdo a las necesidades de los usuarios.					
20. La red de conexión que el banco utiliza para la transferencia de información es adecuada.					
21. El Intranet del banco se adapta a los requerimientos de los usuarios internos.					
22. El Extranet del banco se adapta a los requerimientos de los usuarios externos.					
23. La revisión, verificación del sistema de información que utiliza el banco ayuda a tener una información más organizada.					
24. Existe en el sistema de información las restricciones según el usuario para su uso.					
25. El banco tiene como política la ejecución de copias de respaldo para protección de la información.					
26. El banco tiene como política el uso de contraseñas para el ingreso al sistema de información.					
27. El banco tiene como política establecer medidas de seguridad para la protección de la información.					
28. El banco dispone el acceso controlado por parte los usuarios externos.					
29. El banco dispone de medidas de seguridad para proteger la información de virus, amenazas y vulnerabilidades.					

Muchas gracias...