



Escuela de Graduados

Maestría en Gerencia y Productividad

Análisis de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones utilizados en el Aeropuerto Internacional del CIBAO; de la ciudad de Santiago, periodo enero-abril 2014

**Trabajo de Investigación para optar por el grado de
Magister en Gerencia y Productividad**

Presentado por:

Ing. Beatriz Forastieri 2012-2578

Asesor

Miguel Angel Diaz Méndez, M.A.

Santiago de los Caballeros

República Dominicana

Abril, 2014

INTRODUCCION

Selección y definición del tema

El tema de estudio consiste en el “análisis de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones utilizados en el Aeropuerto Internacional del Cibao; de la ciudad de Santiago de Los Caballeros, período enero-abril 2014”.

Antecedentes

Los sistemas de información vinculan todas las funciones que se generan en una empresa, proporciona la base para todas las decisiones de la gerencia; representa una fuente importante de ventajas y desventajas competitivas para la gerencia. Su propósito es mejorar el rendimiento al incrementarse la calidad de las decisiones gerenciales; así, según, *Laundon & Laundon, 2012*, lo define con un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos o servicios.

Hay tres actividades en un sistema de información que producen los datos o insumos necesarios para que las organizaciones tomen decisiones, controlen las operaciones, analicen problemas y creen nuevos productos o servicios. Estas actividades son: entrada, procesamiento y salida. La entrada captura o recolecta los datos en crudo desde el interior de la organización o a través de su entorno externo. El procesamiento convierte esta entrada en bruto en un formato

significativo. La salida transfiere la información procesada a las personas que harán uso de ella, o a las actividades para las que se utilizará.

Los sistemas de información proporcionan apoyo a las organizaciones en los procesos y operaciones de negocios, para la toma de decisiones y lograr ventajas competitivas, según lo plantea *O'brien & Marakas, 2006*.

Planteamiento del Problema

Este mundo tan competitivo ha provocado que la sociedad le dé mayor importancia a los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones y apoyo para un mejor desempeño en las organizaciones.

Ante la necesidad de modernizar los sistemas de información en los aeropuertos nacionales es importante un sistema informático que abarque diversos aspectos, tales como el desarrollo de sistemas integrales de información entre los aeropuertos, aerolíneas y organismos que velan por ellos, dotación de infraestructura de cómputo en todo el organismo, la creación de un sistema nacional de telecomunicaciones entre los aeropuertos y los organismos pertinentes y el establecimiento de áreas de capacitación informática para el personal del organismo.

En República Dominicana son evidentes estos avances, los aeropuertos están realizando cuantiosas inversiones en tecnologías para eficientizar sus sistemas de información tanto administrativos como tecnológicos, y como muestra de ello podemos ver, como los aeropuertos han venido integrando la web en sus procesos, de igual manera, informaciones relevantes son obtenidas por la misma vía, esto es debido a que los sistemas de información han mejorado extensamente.

En el caso del Aeropuerto Internacional del Cibao (AIC), el crecimiento sostenido a que se ha visto sometido ha provocado que las labores gerenciales sean cada vez más complejas, alterando considerablemente los patrones administrativos, la demanda creciente de servicios de mayor calidad, aumenta en la misma medida que se incrementa la cantidad de operaciones en la terminal; todo esto ha hecho que los procesos administrativos y tecnológicos sean más complicados, haciendo que la toma de decisiones por parte de la gerencia, se constituya en la parte más determinante para el sostenimiento y desarrollo de la empresa.

El manejo adecuado de las informaciones juegan un papel fundamental a la hora de decidir por parte de la gerencia, por esta razón se hace necesario investigar si el sistema de información del Aeropuerto Internacional del Cibao (SI-AIC) es lo suficientemente efectivo que ayude a los directivos a realizar una gerencia efectiva y garantice que los procesos, planes, metas y su planificación estratégica se cumplan adecuadamente.

Sistematización del problema

Pregunta generadora

La pregunta generadora o problemática de este estudio es la siguiente:

¿Cuál es la efectividad del sistema de información para la toma de decisiones de la gerencia en el Aeropuerto Internacional del Cibao?

Sub preguntas o subproblemas

Las sub preguntas o sub problemas que surgen de la pregunta generadora o problemática anteriormente formulada son las siguientes:

- ¿Cuáles características presenta el Sistema de información del Aeropuerto Internacional del Cibao en la actualidad?
- ¿Cuáles estrategias implementa el Sistema de información del Aeropuerto Internacional del Cibao?
- ¿Cuál es la Estructura general del Sistema de información del Aeropuerto Internacional del Cibao?

Justificación

Determinar la eficacia del sistema de información gerencial es de vital importancia para el Aeropuerto Internacional del Cibao (AIC), porque su correcto uso garantiza su desarrollo y su permanencia en el mercado como empresa líder ante la competencia en la región Norte o Cibao.

Sin información es imposible tomar decisiones correctas, éstas ponen en perspectiva todo el contexto de la empresa, facilitando a la gerencia ver la realidad de su situación, de ahí su importancia; el manejo adecuado de las informaciones aumenta la eficiencia operacional, la productividad del personal, el servicio y la satisfacción del cliente.

El procesamiento y análisis de las informaciones gerenciales constituye un importante componente para lograr el desarrollo de productos y servicios distintivos, que dará al aeropuerto una ventaja estratégica y competitiva dentro del mercado, en comparación con el resto de la competencia y organizaciones de índole similar, lo que como contraparte permite obtener beneficios tanto económicos, de prestigio y de posicionamiento en la sociedad con relación a los competidores.

Contar con un sistema de información eficaz permite la previsión de dificultades que se puedan presentar en el futuro, porque las informaciones indican el curso de las acciones y las tendencias que va teniendo la empresa, y con esto tomar decisiones presentes que incidan positivamente en lo que pueda acontecer en el futuro.

Brindar servicios de calidad en un tipo de empresa como el AIC debe de ser la prioridad; las complejidades que se desarrollan por el alto volumen de usuarios y/o pasajeros, y las competencias que se están dando en el ámbito de aeronavegación, obligan al Aeropuerto Internacional del Cibao desarrollar herramientas gerenciales que procuren realizar los servicios que satisfagan las necesidades de todos.

Los beneficios que se derivan del buen uso de las informaciones justifican la realización de esta investigación, su importancia está relacionada con la dependencia que tiene la gerencia para hacer su labor con eficiencia y eficacia.

Objetivos

Objetivo General

El objetivo general de este estudio es el siguiente:

Analizar los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones utilizados en el Aeropuerto Internacional del Cibao; de la ciudad de Santiago, período enero-abril 2014.

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos que se plantean a la luz del objetivo general son los siguientes:

- Determinar las características actuales que presenta el SI-AIC
- Definir las estrategias que implementa el SI-AIC
- Determinar la estructura general del SI-AIC

Delimitación del estudio

Este estudio se delimita en cuatro aspectos principales: área de estudio, persona, espacio o lugar y tiempo.

- Área de estudio: El área de estudio son las oficinas administrativas.
- Persona: Constituyen el objeto de estudio de esta investigación, conformado por el personal administrativo del Aeropuerto Cibao.
- Espacio o lugar: Hace referencia a la zona donde se obtendrán las informaciones que servirán de base a esta investigación, en este punto está la ubicación física del Aeropuerto Internacional del Cibao, localizado en la sección Uveral, Lincey-Santiago de los Caballeros.
- Tiempo: El período que abarca el estudio es el año 2014, específicamente el cuatrimestre enero-abril.

Proceso metodológico

Hipótesis

El sistema de información del AIC permite la toma de decisiones gerencial de manera eficaz.

Limitaciones

Las principales limitaciones que se presentaron en este estudio tienen que ver con el acceso a la información para poder llevar a feliz término la misma debido a los obstáculos de poder tener acceso a toda la información, en algunos de los casos de estricto orden confidencial.

Estructura de la investigación

Esta investigación se compone de tres capítulos. El primer capítulo trata sobre el marco referencial o marco teórico donde se exponen las principales teorías que sustentan la investigación: aspectos generales de Sistemas de Información gerencial y toma de decisiones.

El capítulo II trata sobre el marco contextual. Este capítulo describe los aspectos generales del Aeropuerto Internacional del Cibao. Además, los aspectos relacionados con la empresa, objeto de estudio, historia, aspectos filosóficos (misión, visión, valores y objetivos), estructura administrativa y servicios que ofrecen al mercado.

En el capítulo III se trabaja la metodología y presentación de los resultados: diseño de la investigación, tipo de estudio, universo o población y método, procedimiento de recolección de datos y procedimiento de análisis de los datos. Al final se presentan las conclusiones, recomendaciones, apéndices y bibliografía.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

CAPITULO I. MARCO REFERENCIAL (MARCO TEORICO)

1.1 Generalidades de los sistemas de información

Los sistemas de información vinculan todas las funciones que se generan en una empresa, proporciona la base para todas las decisiones de la gerencia; representa una fuente importante de ventajas y desventajas competitivas para la gerencia. Su propósito es mejorar el rendimiento al incrementarse la calidad de las decisiones gerenciales; así, según, *Laundon & Laundon, 2012*, lo define con un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos o servicios.

Hay tres actividades en un sistema de información que producen los datos o insumos necesarios para que las organizaciones tomen decisiones, controlen las operaciones, analicen problemas y creen nuevos productos o servicios. Estas actividades son: entrada, procesamiento y salida. La entrada captura o recolecta los datos en crudo desde el interior de la organización o a través de su entorno externo. El procesamiento convierte esta entrada en bruto en un formato significativo. La salida transfiere la información procesada a las personas que harán uso de ella, o a las actividades para las que se utilizará.

Los sistemas de información proporcionan apoyo a las organizaciones en los procesos y operaciones de negocios, para la toma de decisiones y lograr ventajas competitiva, según lo plantea *O'brien & Marakas, 2006*.

1.2 Importancia de los sistemas de información

La dinámica a la que están siendo sometida las empresas e instituciones en el mundo actual obliga a que se manejen los elementos que garanticen su sostenibilidad y desarrollo, uno de los más importante es el sistema de información que posean, porque sus funciones ayudan a mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos, para que los insumos que arrojen favorezcan a las tomas de decisiones de la gerencia, ayudando a la colaboración de los grupos de trabajo, mediante el fortalecimiento de sus posiciones competitivas en un mercado rápidamente cambiante.

Los sistemas de información pueden permitir a una empresa asegurar sus clientes y proveedores (y apartar a los competidores) y a desarrollar nuevas relaciones valiosas con ellos. Al mejorar sus operaciones y promover la innovación, una empresa podría también levantar barreras de entrada que pudieran desanimar o retrasar a otras empresas a entrar en el mercado.

La tecnología de la información tiene una función primordial en la reingeniería de la mayoría de los procesos de negocio. La velocidad, las capacidades de procesamiento de información, la conectividad de las computadoras y las tecnologías del internet pueden incrementar de manera sustancial la eficiencia de los procesos de negocio, así como la comunicación y colaboración entre las personas responsables de su operación y administración.

1.3 Tendencia de los sistemas de información

Las aplicaciones de negocio de los sistemas de información se han ampliado de manera importante con los años. Hasta la década de los años 60, la función de la mayoría de los sistemas de información era simple: procesamiento de transacciones, mantenimiento de registro contabilidad y otras aplicaciones de procesamiento electrónico de datos, luego se añadió otra función, cuando nació el concepto de sistemas de información gerencial. Este nuevo papel se enfocaba en el desarrollo de aplicaciones de negocio que ofrecieran a los usuarios finales a nivel gerencial reportes administrativos predefinidos, lo cual les daría la información que necesitaban para tomar decisiones.

Por la década de los años 70, era evidente que los productos de información predefinidos, producidos por dichos sistemas de información administrativa, no satisfacían de manera conveniente muchas de las necesidades de toma de decisiones de la gerencia. Por eso nació el concepto de sistemas de apoyo a la toma de decisiones. La nueva función de los sistemas de información era proporcionar apoyo específico e interactivo a los usuarios finales de nivel gerencial en sus procesos de toma de decisiones.

Para la década de los 80 apareció un nuevo uso e importante sistema de información que se extendió hasta los 90, consistió en un modelo que se llamó sistema de información estratégica. En este concepto, la tecnología de información se convierte en un componente integral de los procesos, productos y servicios, que ayudan a una empresa a obtener ventajas competitivas en el mercado global.

El rápido crecimiento del internet cambió radicalmente las capacidades de los sistemas de información en los negocios a principios del siglo XXI. Las

empresas basadas en el internet y habilitadas en la web se están convirtiendo en algo común en las operaciones y administración de las empresas de la actualidad. El internet y las tecnologías han cambiado la forma en que se operan los negocios y en la que trabaja la gente, además de la manera en que los sistemas de información apoyan los procesos de negocio, la toma de decisiones y la ventaja competitiva.

1.4 Ventajas del sistema de información

Las empresas que reúnen, integran y evalúan la información externa e interna con mayor eficacia obtienen ventajas competitivas sobre otras empresas. El reconocimiento de la importancia de contar con un sistema de información de la gerencia eficaz no será una opción en el futuro, sino un requisito, pues la información es la base para comprensión en una empresa. En muchas instituciones, la información se convierte en el factor más importante que distingue a las empresas exitosas.

La administración eficaz de las informaciones da como resultado tener a mano una herramienta global en constante innovación, que permite compartir, efficientizar y distribuir la información en un menor tiempo y mayor precisión; esto hace crear la conciencia que de la única manera de transformarlas en ventajas competitivas sostenibles es mediante su aplicación distintiva en la toma de decisiones.

1.5 Estructuras del sistema de información

Un sistema de información es un conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección estructurada de datos de acuerdo con las

necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia.

El área de sistemas de información abarca muchas tecnologías complejas, conceptos abstractos de comportamiento y aplicaciones especializadas en incontables espacios de negocios y en las que no son de negocio. Estas están estructuradas en 5 áreas principales:

- Conceptos fundamentales
- Tecnologías de información
- Aplicaciones de negocio
- Procesos de desarrollo
- Retos administrativos/gerenciales

Además de estas partes el sistema utiliza equipos de computación y software especializado, procedimientos, manuales, modelos para el análisis, la planificación, el control y la toma de decisiones, además de bases de datos.

1.6 Características y elementos que forman los sistemas de información

1.6.1 Herramientas

Las herramientas que componen un sistema de información están basadas en una infraestructura tecnológica que incluye la inversión en hardware, software y servicios, que se comparten a través de toda la empresa. Estas herramientas proveen la base para dar servicio a los clientes, trabajar con los distribuidores y gestionar los procesos de negocios internos.

La infraestructura de tecnología de la información consiste en un conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software requeridas para operar eficientemente en la institución. También se puede decir que es un conjunto de servicios a nivel empresarial, que abarca las capacidades tanto humanas como técnicas.

Estos servicios abarcan:

- Servicios de telecomunicaciones
- Servicios de gestión de datos
- Servicios de software
- Plataformas computacionales
- Servicios de administración
- Servicios de gestión de tecnología de la información
- Servicios de educación de tecnología de la información
- Servicios de estándares de tecnología de la información
- Servicios de investigación y desarrollo

En la actualidad la infraestructura de la tecnología de la información está compuesta de siete componentes principales:

- Plataformas de internet
- Plataformas de hardware
- Plataformas de sistemas operativos
- Aplicaciones de software empresariales
- Redes/telecomunicaciones
- Consultores e integradores de sistemas
- Gestión y almacenamiento de datos

1.6.2 Flujos Operativos

Para la consecución de los objetivos establecidos por las organizaciones, la información es utilizada para la realización de actividades y que las formas de requerirla están en función del tiempo, situaciones, habilidades, evaluaciones, y resultados; esto marca la necesidad de identificar y definir los procesos que son los conjuntos interrelacionados de tareas que transforman los recursos para la elaboración de bienes y servicios que satisfacen y otorgan valor a los clientes.

Estos procedimientos de transformación, vistos como una serie de eventos que los administradores planean, controlan y evalúan, requieren del intercambio sistemático de información, introduciendo así los flujos de información que son los eslabones de soporte que permiten visualizar las tareas como una red de datos interconectados entre sí.

Estos flujos de información no pueden ejecutarse sin el apoyo de los procesos de información que son los que finalmente registran los datos asociados a cada evento (las transacciones), mantienen los demás datos importantes de la empresa y generan reportes útiles para la toma de decisiones.

Se puede decir que los flujos de información contienen las trayectorias de la información requeridas para la operación de los distintos procesos operativos, y dichas informaciones se registran utilizando los procesos de información; estos datos son recopilados, almacenados, transformados y transmitidos por distintos medios electrónicos e impresos.

Existen diversas metodologías para el análisis y diseño de los sistemas de información que pueden servir a su vez de guía en la definición de los flujos de información organizacionales. Una de ellas es la metodología *Youdon* que aplica diversas herramientas y técnicas para especificar el sistema a desarrollar en parte sin olvidar las conexiones existentes entre las mismas. En el diagrama

de flujos de datos, una de sus herramientas fundamentales, se representan las funciones más importantes que se llevan a cabo en un sistema.

Esta representación gráfica de los flujos de información permite identificar no solo los datos de entrada y de salida, sino los procesos que los transforman y los interrelacionan. Es importante incrementar el empleo de metodologías formales que identifiquen, formulen y representen los procesos de información estratégicos para ser eficientizado con la aplicación de tecnologías de la información.

1.7 Decisiones gerenciales

La toma de decisiones es la selección de un curso de acción entre varias alternativas, y constituye por lo tanto, la esencia de la planeación.

No puede decirse que existe un plan si no se ha tomado una decisión, un compromiso de recursos, dirección o prestigio. Mientras tal cosa no ocurra, estaremos únicamente frente a estudios y análisis de planeación. Es común que los gerentes conciban la toma de decisiones como su actividad primordial, ya que permanentemente deben determinar qué hacer, quién lo hará, cuándo y dónde lo hará, y a veces incluso cómo lo hará. No obstante, la toma de decisiones es apenas uno entre los varios pasos de la planeación, aun si se realiza rápido y sin mayor reflexión o si su influencia sobre las acciones dura sólo unos minutos.

Tomar decisiones es un proceso que consta de varios pasos que son:

- Descubrimiento del problema: Inteligencia
- Descubrimiento de la solución: Diseño
- Elección de soluciones: Elección
- Prueba de solución: Implementación

1.7.1 Estructura gerencial de la toma de decisiones

Existen niveles en la toma de decisiones administrativas, pero su tamaño, forma y participantes siguen cambiando conforme evolucionan las estructuras organizacionales fluidas de la actualidad. Así los niveles de la toma de decisiones administrativas que la tecnología de información debe apoyar en una organización exitosa son:

- Administración estratégica: Ejecutivos y directores
- Administración táctica: Administradores de unidades
- Administración operativa: Directores de operaciones

Las decisiones que se toman al nivel administrativo operativo tienden a ser más estructuradas, las del nivel táctico son semiestructuradas, y las de nivel administrativo estratégico son no estructuradas. Las decisiones estructuradas implican situaciones en las que se pueden especificar los procedimientos a seguir por adelantado cuando se necesita tomar de decisiones. Las no estructuradas conllevan situaciones de decisión en las que no es posible especificar por adelantado la mayoría de los procedimientos de decisión a seguir.

1.7.2 Elementos que intervienen

A diferencia de los sistemas de información administrativa, los sistemas de apoyo a la toma de decisiones dependen de bases de modelos y de bases de datos como recursos vitales del sistema.

Una base de modelos para un sistema de apoyo a la toma de decisiones es un componente de software que consiste en modelos usados en rutinas

computacionales y analíticas que expresan matemáticamente las relaciones entre variables. O una base de modelos para un sistema de apoyo a la toma de decisiones podría incluir modelos y técnicas analíticas que se usan para expresar relaciones mucho más complejas. Estos modelos se pueden almacenar en forma de modelos o plantillas de hoja de cálculo o en programas estadísticos y matemáticos.

Los paquetes de software de sistemas de apoyo a la toma de decisiones pueden combinar componentes de modelos para crear modelos integrados que apoyan tipos específicos de decisiones. El software de sistemas de apoyo a la toma de decisiones contiene comúnmente rutinas integradas de modelación analítica y también permite construir modelos propios.

1.7.3 Metodologías de la toma de decisiones

La mayoría de las decisiones se dividen en dos tipos básicos: programadas y no programadas. Por decisión programada entendemos la respuesta estándar que se da de una tarea simple o un problema de rutina. En este caso, quien toma la decisión entiende claramente, y define bien la naturaleza del problema; así como el arreglo de posibles soluciones.

Ejemplos de decisiones programadas la admisión a universidades. Las no programadas es aquella que responde a problemas nuevos o los que ya han sido mal formulados. En este tipo de caso quien deba de tomar la decisión necesitará evaluar de manera cuidadosa tanto las alternativas como sus consecuencias, para tomar una decisión única, es decir una decisión no programada.

CAPÍTULO II
MARCO CONTEXTUAL

CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

2.1 Aspectos generales de la República Dominicana

2.1.1 Historia

La Española es una isla que está compartida por dos países; la República Dominicana ocupa alrededor de dos tercios orientales de La Española, en el Archipiélago de las Antillas Mayores y el tercio occidental de la isla está ocupado por Haití. La República Dominicana es el segundo país más grande del Caribe (después de Cuba); su extensión territorial es de 48. 442 kilómetros cuadrados y se estima que tiene aproximadamente 10 millones de habitantes. Limita al norte con el océano Atlántico, al sur con el mar Caribe o mar de las Antillas, al este con el Canal de la Mona, que la separa de Puerto Rico, y al oeste con la República de Haití.

El 5 de diciembre de 1492 Cristóbal Colón llegó a las costas de una de las islas de las Antillas donde la isla fue bautizada con el nombre Española, este con sus seguidores establecieron la primera ciudad en el nuevo mundo, la cual se convirtió en el lugar del primer asentamiento europeo en América, nombrado como Santo Domingo. Los primeros habitantes de la isla fueron los Taínos.

La llegada de Fray Nicolás de Ovando en el 1502 se inició un rápido proceso de colonización y la construcción de varias ciudades. En el 1697 con el tratado de Ryswick se estableció oficialmente la división de la isla entre franceses y españoles. Esta separación dio el origen de la actual división de la isla en dos estados independientes: Haití, de lengua francesa, que cubre la parte occidental de la isla y la República Dominicana, de lengua española, que cubre la parte oriental.

La dominación española se extendió por tres siglos, con interludios franceses y haitianos, el país alcanzó la primera independencia en 1821, pero fue tomado rápidamente por Haití en 1822. En el 1822 el pueblo Haitiano conquista la parte oriental de la isla. En el 1844, los dominicanos, se rebelan al dominio Haitiano proclamando la independencia y fundando así la República Dominicana mediante el liderazgo de Juan Pablo Duarte.

La victoria Guerra de la Independencia Dominicana en 1844, se dio a lugar varias lucha, en su mayoría internas, y también un breve regreso de la dominación española. La ocupación de los Estados Unidos de 1916-1924, y posteriormente los seis años en calma y prosperidad de Felipe Horacio Vásquez Lajara (1924-1930), fueron seguidos por la dictadura de Rafael Leónidas Trujillo Molina hasta 1961.

La guerra civil de 1965 terminó con una intervención liderada por Estados Unidos, y fue seguida por varios períodos de gobierno de Joaquín Balaguer (1966-1978). La República Dominicana se ha movido hacia una democracia representativa; a partir del 1966, el país gozaba de una estabilidad política mediante elecciones cada cuatro años.

2.1.2 Aspectos Geográficos

2.1.2.1 Evolución Geológica

El origen geológico de la isla de La Española se da a cabo en la segunda etapa del período Cretáceo de la Era Secundaria, cuando se comenzó el proceso de ascenso de la isla debido al fenómeno de subducción de la placa norteamericana que se incrusta por debajo de la placa caribeña, avistando los primeros vestigios representados por los sistemas montañosos más antiguos.

2.1.2.2 Geografía

El territorio de la República Dominicana, es la segunda isla en tamaño de las Antillas, comprende la parte oriental (74%) de la isla La Española o de Santo Domingo, situada en el Mar Caribe. Su extensión total es de 48.442 km², y 350 km² cubierto por agua. Sus dimensiones máximas son: 390 km de este a oeste (Cabo Engaño a Las Lajas) y 265 km de norte a sur (Cabo Isabela a Cabo Beata).

Limita al oeste con la República de Haití (276 km de frontera) y está separado al este de la isla de Puerto Rico por el Canal de la Mona. Colinda al norte con el Océano Atlántico a lo largo de 586 km de costa y al sur con el Mar Caribe en una distancia de 545 km. Hay muchas islas pequeñas y cayos que forman parte del territorio dominicano. Las dos islas más grandes cerca de la costa son Saona, en el sureste, y Beata, en el suroeste.

2.1.2.3 Relieve

El territorio dominicano tiene mayormente aspectos montañosos, con cuatro ejes orográficos principales, orientados de Oeste a Este, siendo la Cordillera Central la más importante de la isla, donde se localiza el Pico Duarte con 3087 m, la máxima elevación de las Antillas.

2.1.2.4 Hidrografía

Las aguas interiores (ríos y lagos) representan el 1.6% del territorio nacional. Existen varias cuencas fluviales, y entre ellas por el volumen de agua que transportan, las dimensiones territoriales que abarcan y por el uso que se les da a sus aguas, se consideran las más importantes estas son los siguientes ríos Yaque del Norte, Yuna, Yaque del Sur, Ozama y Artibonito. Los lagos y lagunas son el Lago Enriquillo, Redonda, Limón, Rincón o Cabral y Oviedo.

2.1.2.5 Clima

La República Dominicana tiene un clima predominantemente tropical donde las lluvias son abundantes, una temperatura media entre los 25 y 35 °C, con pocas excepciones en regiones con una gran altitud, como en Valle Nuevo, donde la temperatura puede descender hasta -15 °C en invierno. El día tiene una duración entre 11 y 13 horas al año, según la temporada.

2.1.3 Aspectos demográficos

2.1.3.1 Población

La población de la República Dominicana en 2007 se estimó por las Naciones Unidas en 9,365, 818 quedando en el puesto número 82 en población entre las 193 naciones del mundo. En ese año, 5.7% de la población tenía más de 65 años de edad, mientras que el 32.1% de la población era menor de 14 años de edad. Había 103 hombres por cada 100 mujeres en el país en 2007.

2.1.3.2 Religión

La República Dominicana está compuesta por el 68.9% de católicos y 18.2% evangélicos, 10.6% de no religiosos y 2.3% de otros.

2.1.3.3 Idioma

El idioma oficial del país es el español (el español dominicano es que utiliza cientos de arcaísmos, que lo hace ser un español moderno y a la vez antiguo) y en el habla corriente se emplea su forma antillana. Se emplean africanismos, neologismos y extranjerismos, especialmente provenientes del inglés, debido a la presión cultural originada desde los Estados Unidos.

2.1.3.4 Educación

La educación primaria es oficialmente gratuita y obligatoria para niños entre las edades de 5 y 14 años, aunque los que viven en zonas aisladas tienen un acceso limitado a la escolarización. La enseñanza primaria es seguida por la escuela intermedia con un ciclo de estudios secundarios de cuatro años. Los estudiantes de bajos ingresos relativamente solo logran alcanzar este nivel, debido a dificultades financieras y limitaciones de su ubicación. Mientras que mayormente la clase media y alta gozan de los privilegios de obtener una educación superior.

2.1.3.5 Salud

La tasa de natalidad de la República Dominicana para el 2007 fue de 22,91 por 1000, y una tasa de mortalidad de 5.32 por 1000. La práctica del aborto es ilegal en todos los aspectos en la República Dominicana, prohibición que incluye los siguientes conceptos, violación, incesto, y en situaciones donde la salud de la madre está en peligro

2.1.4 Sector comercial

En la industria aeroportuaria de la República Dominicana existen dos grupos estratégicos delimitados por *Aeropuertos Privados* y *Aeropuertos del Estado Dominicano*. Los Aeropuertos Privados tienen la particularidad de que el margen de ganancias generadas por concepto de prestación de sus servicios es retornado a sus accionistas, mientras que en los aeropuertos del estado estas ganancias retornan al estado mismo.

Los Aeropuertos Privados de la Republica Dominicana son:

- Aeropuerto Internacional Punta Cana, Higüey.
- Aeropuerto Internacional La Romana, La Romana.
- Aeropuerto Internacional del Cibao, Santiago.

Los Aeropuertos del Estado Dominicano son:

- Aeropuerto Internacional Las Américas, José Francisco Peña Gómez, Santo Domingo.
- Aeropuerto Internacional Gregorio Luperón, Puerto Plata.
- Aeropuerto Internacional Presidente Juan Bosch, Samaná.
- Aeropuerto Internacional La Isabela, Dr. Joaquín Balaguer, Santo Domingo Norte.
- Aeropuerto Internacional María Montez, Barahona
- Aeropuerto Arroyo Barril, Samaná

2.2 Aspectos generales de la empresa: Aeropuerto Internacional del Cibao

El Aeropuerto Internacional del Cibao se encuentra ubicado en Licey al Medio, Santiago, República Dominicana, cuenta con terminales privadas, doméstica y de carga. En el 2012 superó el millón de pasajeros transportados, básicamente a Estados Unidos, Panamá, Islas Turcos y Caicos, Haití y Puerto Rico, este es uno de los más importantes de la República Dominicana.

2.2.1 Descripción General de la Empresa

2.2.1.1 Misión

“Ofrecer servicios seguros y eficientes a la aeronavegación, así como servicios aeroportuarios con infraestructuras y personal calificado que aseguren la satisfacción del cliente y la protección del medio ambiente, con niveles de competitividad y rentabilidad.”

2.2.1.2 Visión

“Ser una empresa líder en la región Cibao en la gestión de aeropuertos, por sus altos niveles de seguridad, confiabilidad y eficiencia de los servicios a la aeronavegación, aeroportuaria y en la protección del medio ambiente.”

2.2.1.3 Objetivos de la Organización

- Incrementar los Ingresos Anuales.
- Reducir los Costos Operativos.
- Incrementar las Ganancias Anuales.
- Mantener Ganancias Estables en Periodos de Recesión.
- Alcanzar el Liderazgo en la Gestión Aeroportuaria.
- Mejorar constantemente la calidad del Servicio al Cliente.
- Lograr la eficiencia de los procesos.
- Desarrollar los recursos humanos.
- Fortalecer los servicios que comercializa.
- Proteger el Medio Ambiente.

- Crear sentido de Cercanía.

2.3 Estrategias de la Organización

La estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. La estrategia bien formulada ayuda a establecer orden y asignar tanto los recursos como las deficiencias internas, los recursos de una organización, con la finalidad de lograr una situación viable y original, y anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

“La estrategia consiste en las acciones combinadas que ha emprendido la dirección y que pretende lograr los objetivos financieros y estratégicos y luchar por la misión de la organización. Esto a la larga nos va ayudar a cómo lograr nuestros objetivos y como luchar por la misión de la organización.” (Thompson & Strickland III, 1999, p.10).

Las estrategias del Aeropuerto Internacional Cibao:

- Incursionar en medios alternos de generación de energía.
- Adoptar nuevas tecnologías especializadas.
- Fortalecer constantemente las capacidades y habilidades de los Recursos Humanos.
- Ampliación de infraestructura.
- Ampliación ofertas de rutas.
- Incrementar la cobertura de mercado con rentabilidad.
- Incrementar facilidades de utilidades o servicios.
- Rediseño y mejora de los esfuerzos de promoción.
- Fortalecer la cartera de clientes en mercados ya explotados.

- Ampliación de rutas de aerolíneas.
- Mejora continua del Programa de Protección del Medio Ambiente.

2.4 Servicios que Comercializa

El Aeropuerto Internacional del Cibao es una empresa del sector transporte, organizada para funcionar como Sociedad Anónima, que se rige por el Decreto 185-000, que autoriza sus operaciones y los convenios internacionales de aviación. Los servicios que comercializa el Aeropuerto Internacional del Cibao son los siguientes:

- Servicios de aeronavegación a nivel comercial y privado.
- Transporte de carga y descarga aérea.
- Transporte de pasajeros.
- Servicio al cliente en general.
- Servicio de hangares para parqueo de aeronaves privadas.
- Disponibilidad de la Escuela de Aeronáutica Latina.

2.5 Evolución Histórica del Aeropuerto Internacional del Cibao

En el 1969, se empezaron a realizar una serie de estudios para la ubicación de un nuevo aeropuerto en las cercanías de la ciudad de Santiago de los Caballeros, este sería el inicio del proyecto de construcción del Aeropuerto Cibao. Entre los años 1978 y 1980, la Corporación del Aeropuerto Internacional del Cibao creada el 29 de marzo de 1978, integrada por José Armando Bermúdez (quien la preside), Lic. Víctor Espaillat, Manuel Arsenio Ureña, Dr. José Augusto Imbert, Mario Cáceres e Ing. Carlos S. Fondeur mediante Decreto #3363 del poder ejecutivo, adquirieron los terrenos ubicados en Uveral,

a unos 3 Kms al sur de la comunidad de Licey y a unos 1.5 Kms al norte del trazado de la autopista Duarte, en la sección de Colorado, municipio de Licey.

En el año 1982 se procede al diseño de la pista de aterrizaje y despegue del Aeropuerto Internacional del Cibao en Uveral, Licey al Medio y se obtienen planos ejecutivos de dicha terminal aérea. La firma R.S, Wallace & Associates realiza una reunión técnica, encontrando los planos dentro de un 90% de ejecución.

En el año 1983 el Presidente Salvador Jorge Blanco envió una carta al Sr. José Armando Bermúdez, anexando informe de Secretario de Obras Publicas y Comunicaciones de ese entonces Ingeniero Pedro Delgado Malangón, donde se rechazaba la construcción del aeropuerto por no poder proveer los fondos para el proyecto.

En el año 1992 el Presidente Joaquín Balaguer le ordena a la Secretaria de Obras Públicas y comunicaciones presidida por el Ingeniero Eduardo Estrella, la celebración de un concurso público para la construcción del Aeropuerto Internacional Cibao.

En Diciembre 16 de 1992, la dirección de Aeronáutica Civil concede la autorización para la construcción del Aeropuerto Internacional Cibao en la comunidad de Licey al medio, localidad de Uveral, Santiago.

La construcción del aeropuerto se inició el 15 de febrero de 2000, con una acogida entusiasta por parte del sector empresarial, pero otros, como ambientalistas y agricultores se opusieron radicalmente a esta construcción.

El Aeropuerto Internacional del Cibao dio inicio a sus operaciones el día 18 de Marzo del 2002.

En la actualidad los sistemas de información gerencial se han visto impactados por el surgimiento de la empresa digital y la necesidad de la utilización de TI como apoyo y soporte para, el AIC es parte de esta transformación y el uso intensivo de las Tecnologías de la información.

2.6 Entre los Factores Principales de Éxito del AIC están los relacionados con la tecnología:

- Tecnología de punta (Constante Inversión).
- Capacidad demostrada para mejorar los procesos.

2.7 Personal

El personal del Aeropuerto Internacional del Cibao tiene un personal altamente calificado, su desempeño va de acuerdo a los valores que establece la empresa, y existe la sinergia e integración para el logro de los objetivos. La empresa tiene un énfasis en el desarrollo de las competencias y habilidades del personal mediante la capacitación continua. El departamento de Sistema y Tecnología tiene su

Los valores del Aeropuerto Internacional Cibao son los siguientes:

- Seguridad.
- Eficiencia.
- Competitividad.
- Buen servicio.
- Protección del medio ambiente.

- Aportes a la comunidad.

2.8 La Tecnología (TI) como soporte y apoyo de los Sistemas de Información

2.8.1 Estrategia Informática

El Departamento de Sistema y Tecnología del Aeropuerto Internacional del Cibao tiene la responsabilidad de brindar soluciones y servicios de la tecnología de información así como aportar los elementos para la fundamentación e instrumentación de la toma de decisiones del personal. Este departamento se encarga de todos los aspectos de la comunicación dentro de la empresa para el funcionamiento adecuado la misma.

La misión del Departamento de Sistema y Tecnología del Aeropuerto Internacional del Cibao es satisfacer las necesidades de información de la empresa de manera veraz y oportuna, centralizar, custodiar y procesar los datos con los que opera.

El departamento de Sistema y Tecnología apoya a las estrategias y los objetivos de la organización y cuanto la optimización de costos sin embargo, la empresa se mantiene a la vanguardia mediante las actualizaciones continuas de los equipos y sistemas periódicamente.

En un entorno que depende de muchos factores externos, la estrategia del Aeropuerto Internacional del Cibao debe ser revisada constantemente para apoyar las estrategias del negocio y cumplir con las regulaciones tanto nacionales como internacionales. Se enfoca en utilizar la tecnología de punta para satisfacer las necesidades de los clientes internos así como externos. En estos momentos la organización se encuentra trabajando en el plan estratégico para los próximos 5 años.

2.8.2 Arquitectura de TI

La arquitectura de TI se compone de dominios tecnológicos que facilitan su estudio, aplicación y análisis estructurado. La arquitectura se encarga del diseño, desarrollo, fomento, el mantenimiento y la administración de la información.

Toda la estructura del Aeropuerto Internacional Cibao está basada en tecnología de Microsoft a nivel de Sistema Operativo, utilizando Windows Server 2008 y 2012 a nivel de data center, Base de datos SQL Server, Sharepoint 2010, sus servidores están virtualizados con Vmware.

A nivel de hardware la organización cuenta con Servidores Dell y Storages EMC y Equallogic, switching y routing estandarizado en Cisco.

La empresa tiene a su disposición dos redes diferentes, una para apoyar la gestión del negocio y la otra que brinda servicio a las aerolíneas, las terminales utilizadas para el chequeo de pasajeros y abordaje son propiedad de la compañía.

2.8.3 Portafolio de Aplicaciones

- Los Módulos que componen esta gestión proporcionan a la empresa la completa seguridad para mantener, siempre actualizado, los registros e historiales de los empleados: reloj (turnos y ponche), volantes de pago y nómina, control recursos humanos en general.
- **BvSoft MCS:** es un sistema diseñado para administrar, de forma global, la información de una empresa, la administración de Recursos Humanos que incluye los módulos de: Planificación Estratégica, Planificación de

Recursos Humanos, Dotación de Recursos Humanos, Capacitación y Entrenamiento, Evaluación de Personal y Auditoría de Personal.

- **Microsoft Dynamics NAV:** es un software ERP, por sus siglas en inglés: Enterprise Resource Planning, orientado a roles. El sistema está basado en las personas dentro de una organización, su rol, y las tareas que llevan a cabo. Cuando los usuarios entran por primera vez a Microsoft Dynamics NAV, entran a la página de su rol, viendo así la información que necesitan para realizar sus tareas diarias.
- **Sysaid:** para la gestión de los soportes e incidencias de IT.
- **Symantec Antivirus:** está diseñado específicamente para el uso de redes dentro del empresa, proporciona servicios de prevención y eliminación de malware, spam filtrado de correo electrónico y la protección contra el phishing
- **GFI Webmonitor y Microsof TMG:** para controlar, monitorear y asegurar el acceso a internet.
- **GFI Mail Essentials:** proporciona seguridad anti-spam y el correo electrónico para los servidores de correo, analizar los correos sobre exploits basados en correo electrónico y archivos ejecutables maliciosos. Este desinfecta automáticamente el código HTML en el cuerpo de un correo electrónico antes de enviarlo, bloquea phishing y los correos electrónicos de spyware a nivel de servidor antes de que lleguen las bandejas de entrada de los usuarios y causan estragos.
- **CUS (Common User Systems)** utilizado en los counters de chequeo y abordaje, permite emular los sistemas de las distintas aerolíneas.
- **FIDS (Flight Information Display System):** permite mantener actualizada la información de vuelos tanto en las pantallas internas de la

terminal como en la página web, es un sistema utilizado en aeropuertos para presentar información de vuelos a pasajeros o visitantes, presentado en pantallas a través de sistemas de control por computadoras. Presenta las llegadas y salidas en tiempo real. Ubicadas dentro o fuera de la terminal. Se presentan además en la página web del aeropuerto.

2.9 Gestión de Sistemas y Tecnológicas

A mediados de cada año se identifican las necesidades del departamento en cuanto a infraestructura tecnología se refiere, el departamento de Sistema y Tecnología elabora un listado de dichas necesidades con fines de priorización.

Se identifican las alternativas que cubrirían dichas necesidades evaluando las ventajas y desventajas de cada una de ellas, si es posible se montan laboratorios con el fin de probar las distintas opciones.

Una vez elegida una se incluye dentro del presupuesto para el próximo año, el cual es evaluado por un comité, luego de ser aprobado y dependiendo de su prioridad, se le coloca fecha de ejecución.

2.9.1 El Sistema de Información para la Gestión de Recursos Humanos

EL Aeropuerto Internacional de Cibao utiliza BvSoft MCS para la gestión de Recursos Humano, este es un sistema diseñado para administrar, de forma global, la información de la empresa, la administración de Recursos Humanos que incluye los módulos de: Planificación Estratégica, Planificación de Recursos Humanos, Dotación de Recursos Humanos, Capacitación y Entrenamiento, Evaluación de Personal y Auditoría de Personal. Este sistema provee módulos

que incluye los procesos de producción, el pago de los empleados, y el embarque, en los cuales estos están completamente integrados.

2.9.2 Análisis: La Relación Socio-Técnica

Los gerentes encargados y supervisores tienen asignados un computador en el cual contienen al portafolio de aplicaciones correspondiente a sus áreas y utiliza correo electrónico Microsoft Outlook, el uso del intranet, lo cual presenta noticias internas de la empresa, próximos eventos, boletines, presentación de reportes de anomalía, pérdidas de documentos, artículos u objetos.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA Y PRESENTACIÓN DE LOS
RESULTADOS

3.1 Diseño de la investigación

El diseño se refiere a la estrategia metodológica para la resolución del problema. Es una función propia de una escala micro y contiene los resultados de la selección de los objetos de estudio, los atributos relevantes y los procedimientos en articulación con los objetivos.

El diseño de investigación constituye el plan general del investigador para conseguir respuestas a sus interrogantes. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable.

El diseño de investigación estipula la estructura fundamental y específica la naturaleza global de la intervención, se debe especificar la naturaleza de las comparaciones que habrían de efectuarse, ésta pueden ser: Entre dos o más grupos, de un grupo en dos o más ocasiones, de un grupo en diferentes circunstancias y con muestras de otros estudios

El diseño también debe especificar los pasos que habrán de tomarse para controlar las variables extrañas y señala cuándo, en relación con otros acontecimientos, se van a recabar los datos y debe precisar el ambiente en que se realizará el estudio. El investigador debe decir dónde habrán de llevarse a cabo las intervenciones y la recolección de datos, esta puede ser en un ambiente natural o en un ambiente de laboratorio.

El diseño de investigación utilizado en el análisis de los sistemas de información gerencial utilizados en el Aeropuerto Internacional del Cibao; de la ciudad de Santiago, período enero-abril 2014.

El estudio cuantitativo por lo cual los resultados se presentarán en forma numérica, es decir, en cuadros y gráficos con sus debidas interpretaciones de lugar.

3.2 Tipo de Investigación

El estudio en cuestión, se han tomado los tipos de investigación documental y de campo, y dentro de esta última, descriptiva.

La investigación es documental dado a que es realizada en fuentes de información tales como libros sobre sistemas de información, metodología de la investigación, Administración estratégica, internet, etcétera.

La investigación es de campo porque se desarrolla en el lugar de los hechos, en la ubicación mediante de encuestas realizadas a las personas objeto de estudio de esta investigación: la gerencia. Dentro del estudio de campo, es descriptiva porque comprende la descripción, el registro y análisis e interpretación de las variables que inciden en el análisis de los sistemas de información gerencial utilizados en el Aeropuerto Internacional del Cibao; de la ciudad de Santiago, período enero-abril 2014.

3.3 Método

Según el autor (Hernandez, 2001) que “el método significa el camino más adecuado para lograr un fin. Es un medio para alcanzar un objetivo” (p. 33). Las investigaciones científicas se rigen por el llamado método científico, basado en la observación y experimentación, y recopilación de datos y comprobación de las hipótesis de partida con la finalidad de que todo el proceso investigativo sea un tipo de método adecuado al plan de estudio.

El método deductivo se aplico al estudio de investigación se, el cual parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez, ósea es aquel que combina principios necesarios y simples para deducir nuevas proposiciones, en otras palabras, va de datos generales a datos particulares.

3.4 Universo o población y muestra

Según el autor Hernández Sampieri, R. (2003) la población o universo “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 133). La población a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados.

La población de la investigación ha lugar es la gerencia y personal administrativo del Aeropuerto Internacional del Cibao, Santiago de los Caballeros, período enero-abril 2014.

3.4.1 La muestra

La cantidad de la población de este estudio asciende a un total de 25 personas por lo cual la misma no es significativa para calcular la muestra; por esta razón se utilizará el total de la población para realizar el estudio. La población y en este caso la muestra está compuesta por 12 gerentes y encargados y 13 empleados administrativos de los distintos departamentos.

3.5 Técnicas e instrumentos

Luego de haber seleccionado el diseño de la investigación apropiado para este estudio y de igual manera delimitado la población, se procedió con el siguiente paso: determinar las técnicas e instrumentos de investigación. El autor, Hernández, F. (2001), la técnica “es el conjunto de de instrumentos y medios auxiliares a través de los cuales se efectúa el método” (p. 45).

La técnica utilizada en este estudio es la encuesta aplicada a la gerencia y el personal de operaciones. Dicho instrumento su formuló con instrucciones precisas y explicativas. Las preguntas empleadas miden cada uno de los

objetivos expuestos en la investigación y fueron formuladas utilizando el método de selección múltiple donde los encuestados optaron por una de las respuestas y múltiples alternativas cuando se indica.

3.6 Confiabilidad y validez de los datos

La confiabilidad de este estudio está referida a la aplicación dado que la el total de la población fue utilizada para la recopilación de datos para arrojar los resultados. El tipo de sujeto informante cumple con las características del perfil de estudio. El diseño de las preguntas permite que los encuestados puedan responder con naturalidad.

3.6.1 Procedimiento de recolección de los datos

El procedimiento de recolección de los datos consistió en recolectar los datos pertinentes a las variables involucradas y luego la selección de los indicadores, que dieron como resultado las preguntas que conformaron la encuesta aplicada.

En la recolección de los datos participaron tres elementos importantes y vinculados entre sí: Primero, la selección y elaboración del instrumento de medición que consistió en una encuesta, el cual se aplicó directamente a los sujetos informantes, siendo estructurado de manera formal, relacionando el tema y las preguntas. Segundo, el instrumento se aplicó a la población para medir las variables y sus indicadores.

Tercero, luego de obtener datos recolectados y de que sean analizados, se presentaron de manera gráfica y colocada en sus respectivas tablas. El medio utilizado para suministrar las encuestas se llevó a cabo a través de un

formulario y entregado personalmente a la gerencia y empleados administrativos.

3.7 Procedimiento para el análisis de los datos

La interpretación de los resultados arrojados del problema de investigación es lo que consiste el análisis de los resultados, los objetivos propuestos y/o preguntas formuladas, y las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, con la finalidad de evaluar si se confirman las teorías o no, y si generan debates con la teoría ya existente.

La parte estadística - matemática de todos los resultados arrojados a través de las encuestas que fueron aplicados a la gerencia y personal administrativo; los aportes se tomaron de los datos la frecuencia y los porcentajes, luego de ser tabulados.

Para los resultados arrojados de los encuestados, se utilizaron a gráficos para cada una de las tablas. La técnica para tabular los datos se hizo colocando primero las tablas con los datos de frecuencia y porcentaje, junto se colocaron los comentarios pertinentes y correspondientes, lo cual se realizó a opción del investigador. Los cuadros estuvieron acompañados de gráficos de barra, los cuales se incluyeron debajo de las explicaciones e interpretaciones de lugar.

3.8 Presentación de resultados

3.8.1 Datos del Cuestionario A, aplicado a los Gerentes y/o encargados del Aeropuerto Internacional del Cibao

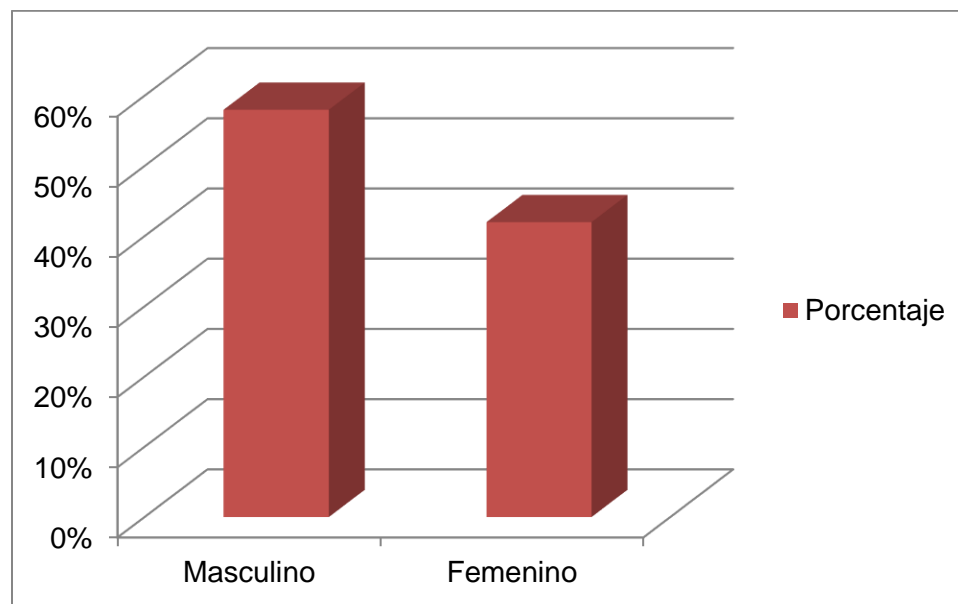
Tabla No. 1
Sexo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	58%
Femenino	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No. 1 de la encuesta aplicada (A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 58% de los gerentes y/o encargados del AIC son de sexo masculino, mientras que el 42% es de sexo femenino.

Figura No. 1
Sexo



Fuente: Tabla No. 1

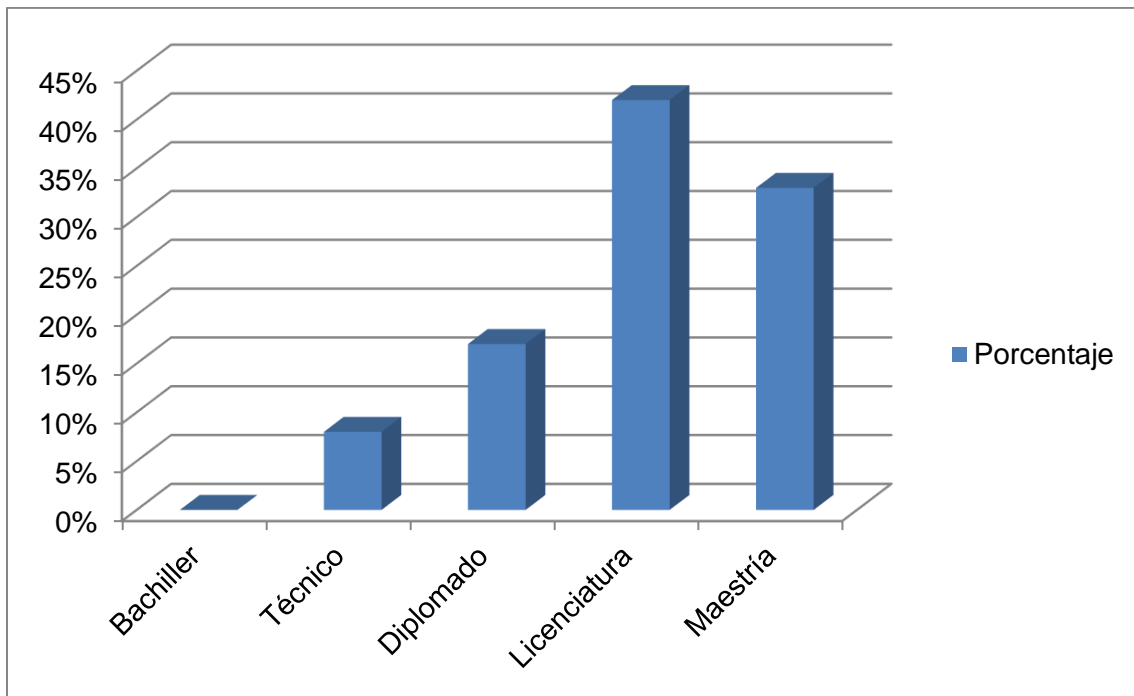
Tabla No. 2
Nivel de Educación de gerentes y/o encargados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	0	0%
Técnico	1	8%
Diplomado	2	17%
Licenciatura	5	42%
Maestría	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No. 2 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 1% de los gerentes y/o encargados posee un nivel técnico, el 2% un nivel de diplomado, el 4% de maestría y un 5% licenciatura, mientras que ninguno es solo bachiller.

Figura No. 2
Nivel de Educación de los gerentes y encargados



Fuente: Tabla No. 2

Tabla No. 3

Conocimiento de lo que es un Sistema de Información en el Aeropuerto Internacional del Cibao

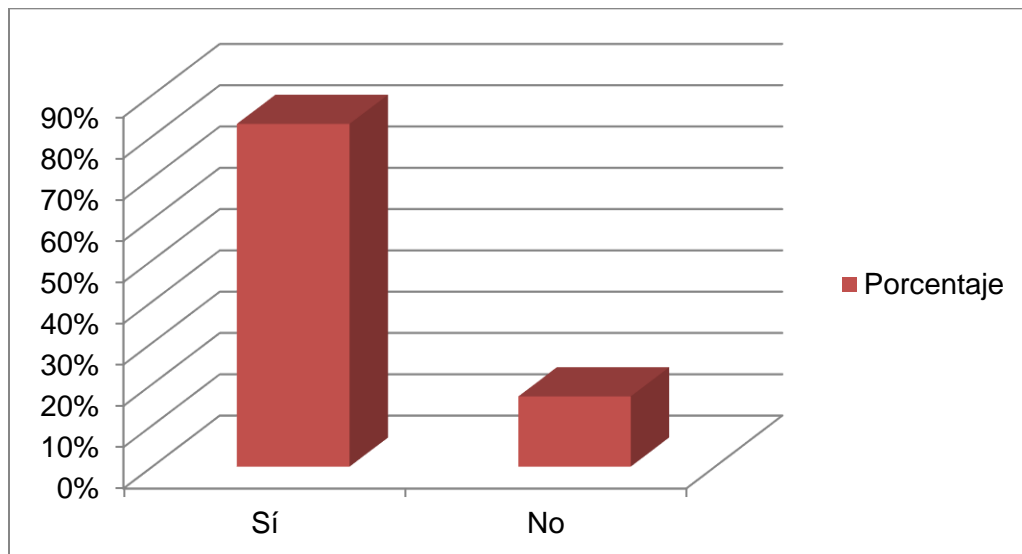
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No. 3 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 83% de los encargados y/o gerentes del AIC sabe lo que es un SI, mientras que el 17% no sabe.

Figura No. 3

Conocimiento de lo que es un Sistema de Información en el Aeropuerto Internacional del Cibao



Fuente: Tabla No. 3

Tabla No. 4

Nivel de Conocimiento que tienen los gerentes y/o encargados de los sistemas de información del Aeropuerto Internacional del Cibao

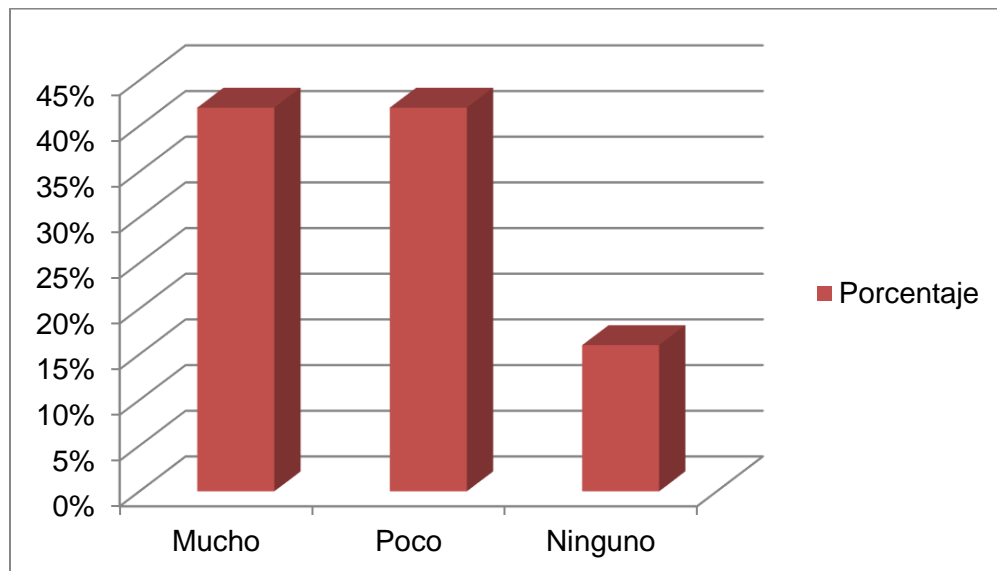
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	5	42%
Poco	5	42%
Ninguno	2	16%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No. 4 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 42% de los gerentes y encargados conoce mucho y poco en igual proporción los Sistemas de información del AIC, mientras que el 16% respondió que ninguno.

Figura No. 4

Nivel de Conocimiento que tienen los gerentes y/o encargados de los sistemas de información del Aeropuerto Internacional del Cibao



Fuente: Tabla No. 4

Tabla No. 5

Nivel de utilización como parte de las funciones de los gerentes y/o encargados del Aeropuerto Internacional del Cibao

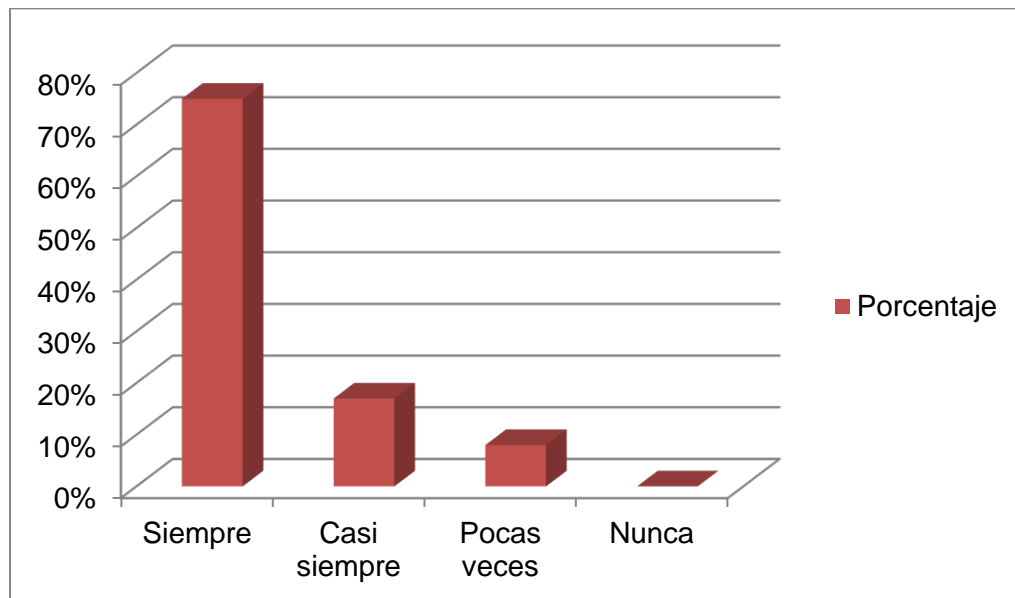
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	75%
Casi siempre	2	17%
Pocas veces	1	8%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.5 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 75% de los gerentes y/o encargados siempre utiliza los Sistemas de información del AIC dentro de sus funciones, el 17% casi siempre, un 8% pocas veces.

Figura No.5

Nivel de utilización como parte de las funciones de los gerentes y/o encargados del Aeropuerto Internacional del Cibao



Fuente: Tabla No. 5

Tabla No. 6

Consideración de los gerentes sobre si la toma de decisiones está dentro de sus funciones

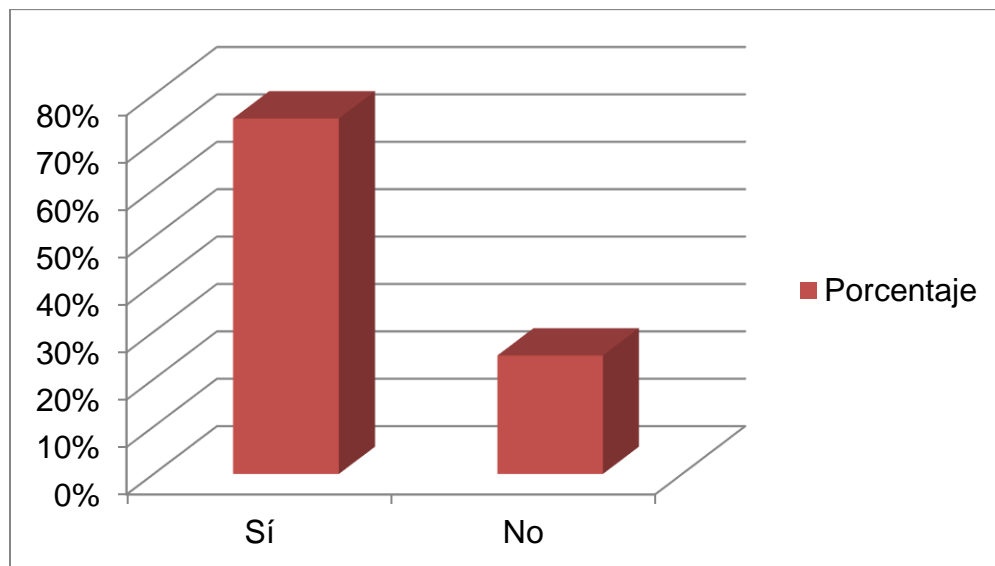
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.6 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El total de los gerentes y/o encargados toma decisiones en la empresa como parte de sus funciones.

Figura No.6

Consideración de los gerentes sobre si la toma de decisiones está dentro de sus funciones



Fuente: Tabla No.6

Tabla No. 7

**Frecuencia con la que los gerentes y/o encargados toman decisiones en el
Aeropuerto Internacional del Cibao**

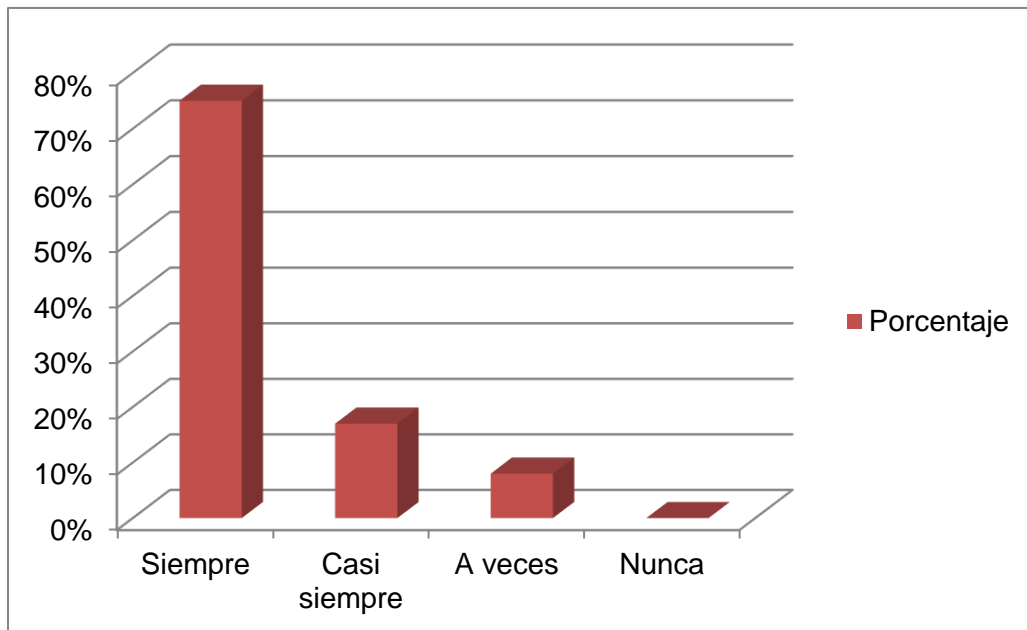
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	75%
Casi siempre	2	17%
A veces	1	8%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.7 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 75% de los gerentes afirma que siempre toma decisiones con frecuencia en la empresa, un 17% casi siempre y un 8% a veces.

Figura No.7

**Frecuencia con la que los gerentes y/o encargados toman decisiones en el
Aeropuerto Internacional del Cibao**



Fuente: Tabla No.7

Tabla No. 8

Consideración de los gerentes y/o encargados sobre la debida importancia al uso de los SI en el Aeropuerto Internacional del Cibao

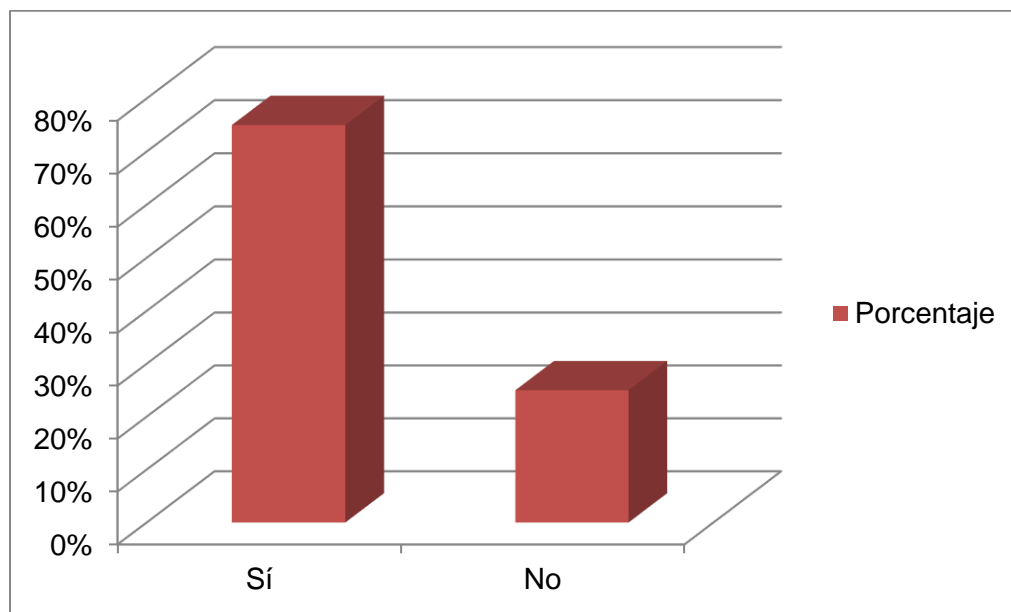
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.8 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 75% de los gerentes afirma que la empresa da la debida importancia al uso de los SI, mientras que un 25% considera que no.

Figura No.8

Consideración de los gerentes y/o encargados sobre la debida importancia al uso de los SI en el Aeropuerto Internacional del Cibao



Fuente: Tabla No.8

Tabla No.9

**Calificación de los gerentes y/o encargados del Sistema de Información del
Aeropuerto Internacional del Cibao**

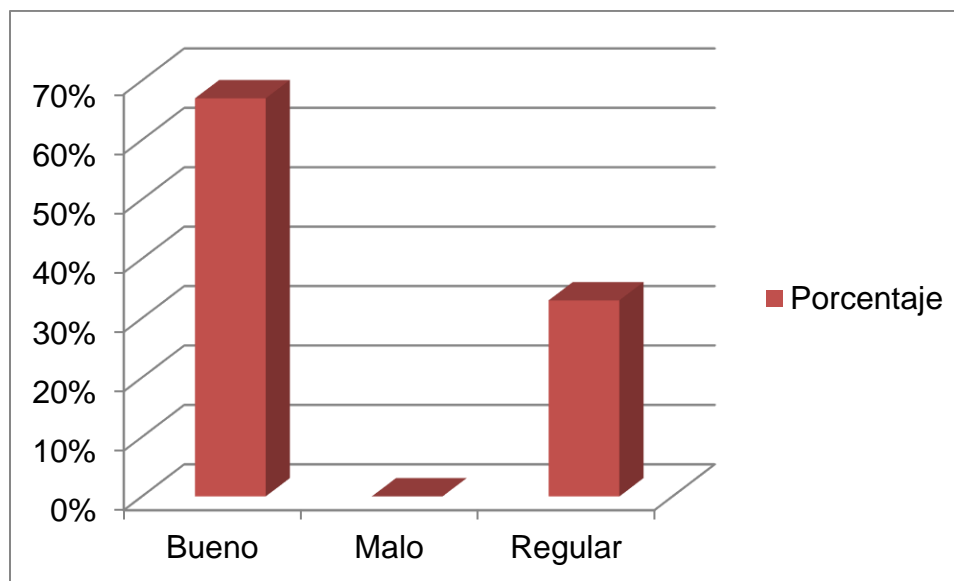
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	67%
Malo	0	0%
Regular	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.9 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 67% de los gerentes considera que el Sistema de Información del AIC es bueno, un 33% que es regular, mientras que ninguno considera que es malo.

Figura No.9

**Calificación de los Gerentes y/o encargados del Sistema de Información
del Aeropuerto Internacional del Cibao**



Fuente: Tabla No.9

Tabla No.10

Opinión de los gerentes y/o encargados de que el uso de los SI aumenta la competitividad en el Aeropuerto Internacional del Cibao

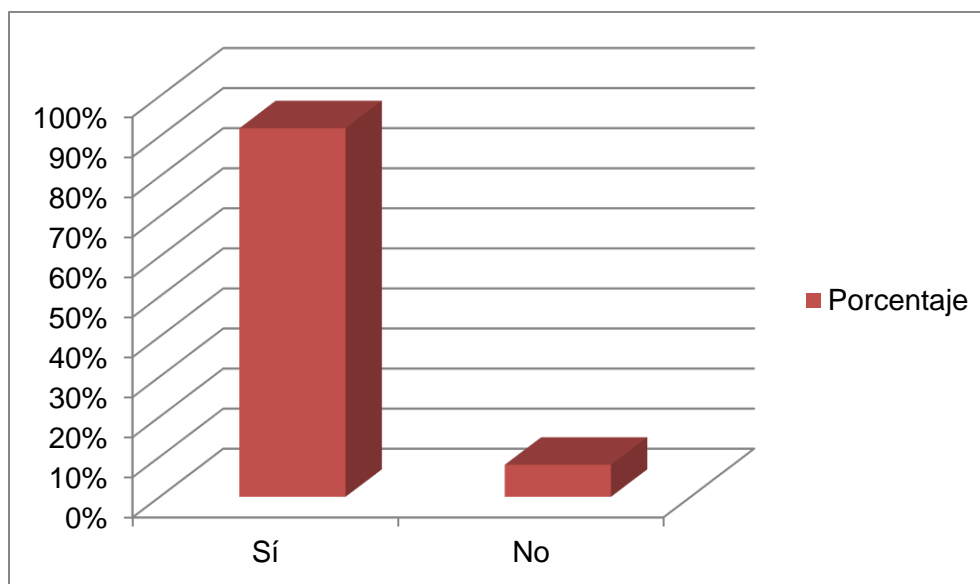
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.10 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 100% de los gerentes considera que el uso de los Sistemas de información aumenta la competitividad en el Aeropuerto Internacional del Cibao.

Figura No.10

Opinión de los gerentes y/o encargados de que el uso de los SI aumenta la competitividad en el Aeropuerto Internacional del Cibao



Fuente: Tabla No. 10

Tabla No.11

**Consideración de los gerentes y/o encargados de que el uso de los
Sistemas de información en la empresa aumenta la rapidez en la toma de
decisiones**

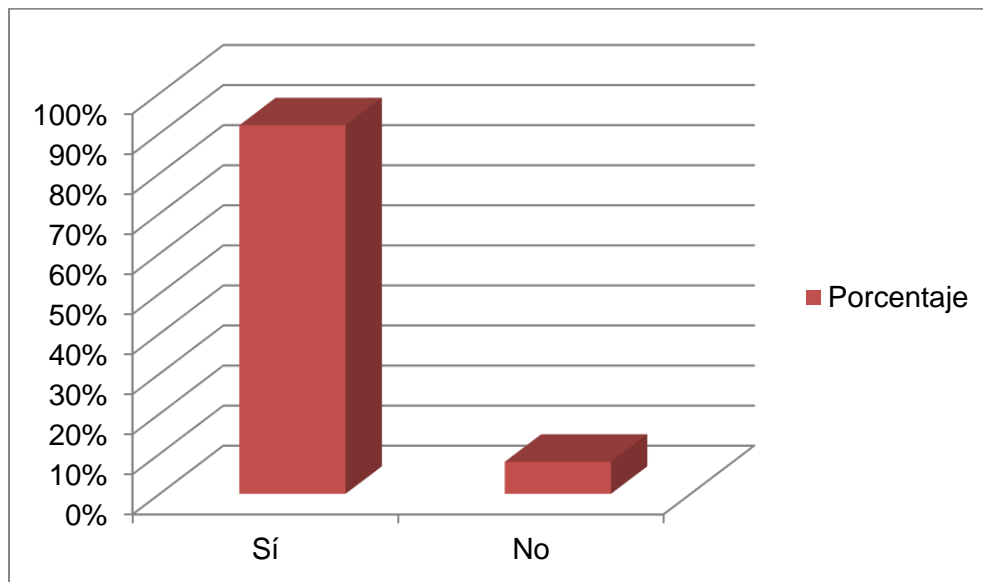
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.11 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 92% de los gerentes considera que los SI aumentan la rapidez en la toma de decisiones en la empresa, mientras que un 8% considera que no.

Figura No.11

**Consideración de los gerentes y/o encargados de que el uso de los
Sistemas de información en la empresa aumenta la rapidez en la toma de
decisiones**



Fuente: Tabla No.11

Tabla No.12

Consideración de los gerentes y/o encargados de que el uso de la Tecnología de la Información (TI) es importante para un Sistema de Información eficiente

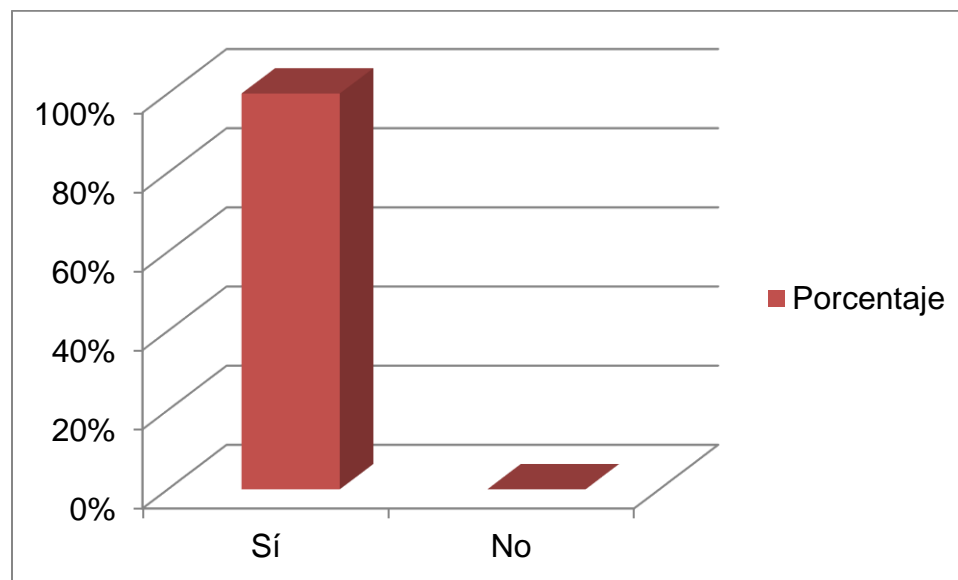
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.12de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El total de los gerentes considera que el uso de las TI es importante para un sistema de información eficiente en el Aeropuerto Internacional del Cibao.

Figura No.12

Consideración de los gerentes y/o encargados de que el uso de la Tecnología de la Información (TI) es importante para un Sistema de Información eficiente



Fuente: Tabla No.12

Tabla No.13

Consideración de que los equipos o hardware que se utilizan se adecuan a sus necesidades

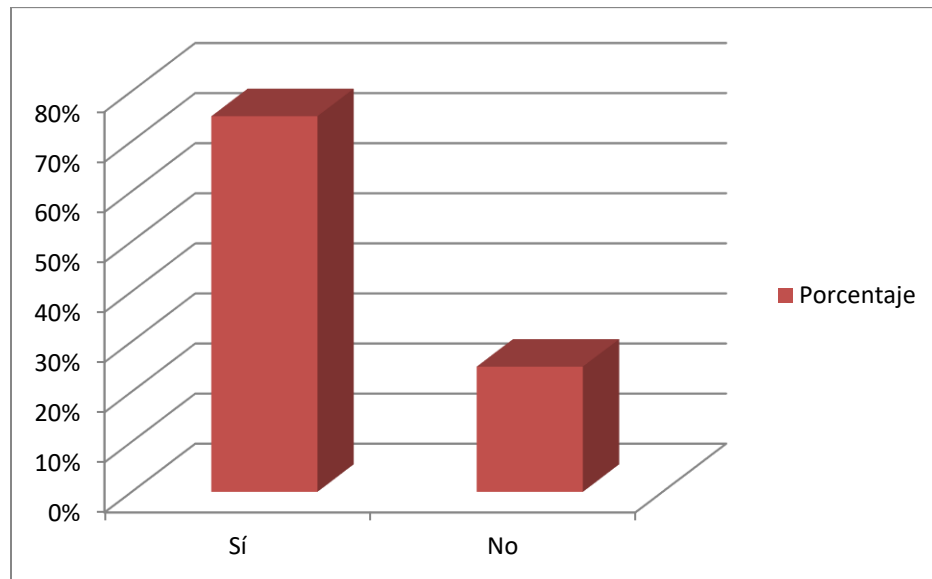
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.13 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 75% de los gerentes y/o encargados considera que utiliza equipos que se adecuan a sus necesidades de trabajo en la empresa, mientras que el 25% considera que no.

Figura No.13

Consideración de que los equipos o hardware que se utilizan se adecuan a sus necesidades



Fuente: Tabla No.13

Tabla No.14

Uso de softwares o ERP's especializados en su área de trabajo

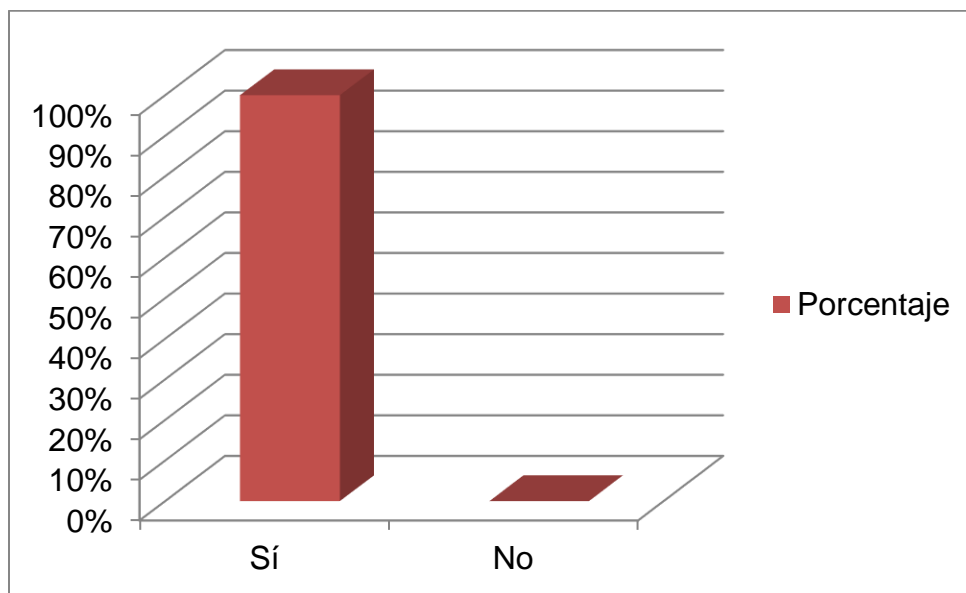
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.14 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 100% de los gerentes y encargados utiliza softwares o ERP's especializados.

Figura No.14

Uso de softwares o ERP's especializados en su área de trabajo



Fuente: Tabla No.14

Tabla No.15

Consideración de los costos de inversión en Tecnología de la Información para lograr un Sistema de información que permita la toma de decisiones de manera más eficiente

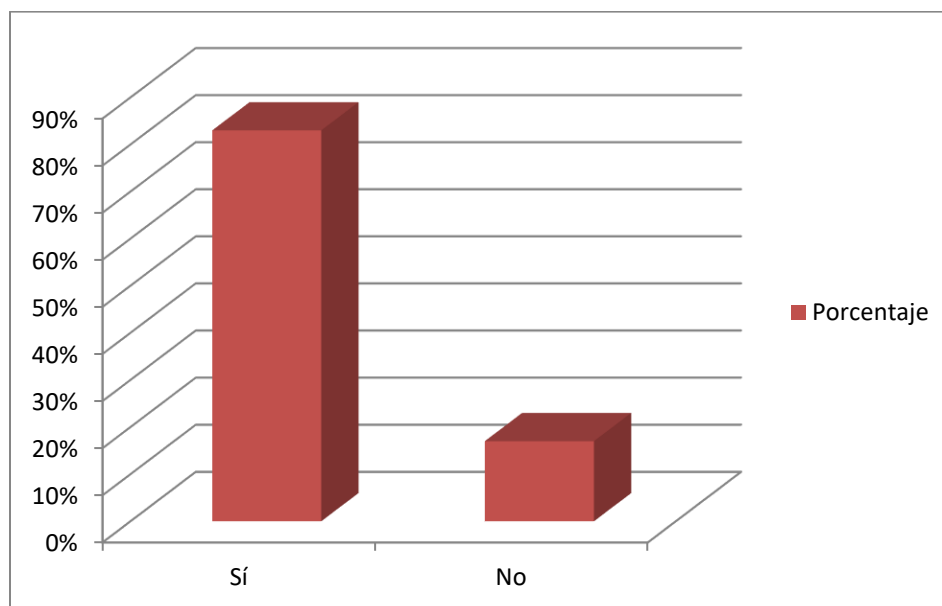
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.15 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 83% de los gerentes considera que vale la pena los costos de inversión en TI para lograr SI que permitan la toma de decisiones más eficientes, mientras que el 17% no lo considera como tal.

Figura No.15

Consideración de los costos de inversión en Tecnología de la Información para lograr un Sistema de información que permita la toma de decisiones de manera más eficiente



Fuente: Tabla No. 15

Tabla No.16

Consideración de que el Aeropuerto Internacional del Cibao cuenta con Tecnología de la Información actualizada que ayuda a lograr SI más eficaces para la toma de decisiones

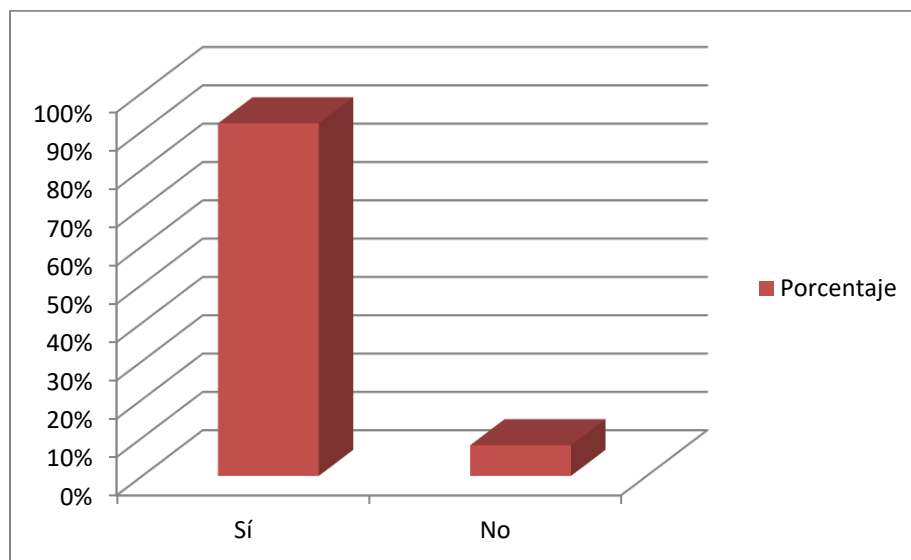
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.16 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 92% de los gerentes y encargados consideran que el AIC cuenta con TI actualizados que ayudan a lograr SI más eficaces para la toma de decisiones, mientras que un 8% considera que no.

Figura No.16

Consideración de que el Aeropuerto Internacional del Cibao cuenta con Tecnología de la Información actualizada que ayuda a lograr SI más eficaces para la toma de decisiones



Fuente: Tabla No.16

Tabla No.17

Consideración general sobre la estructura actual de los SI del AIC, sobre si es adecuada y satisface las necesidades de tomas de decisiones de manera eficaz y eficiente

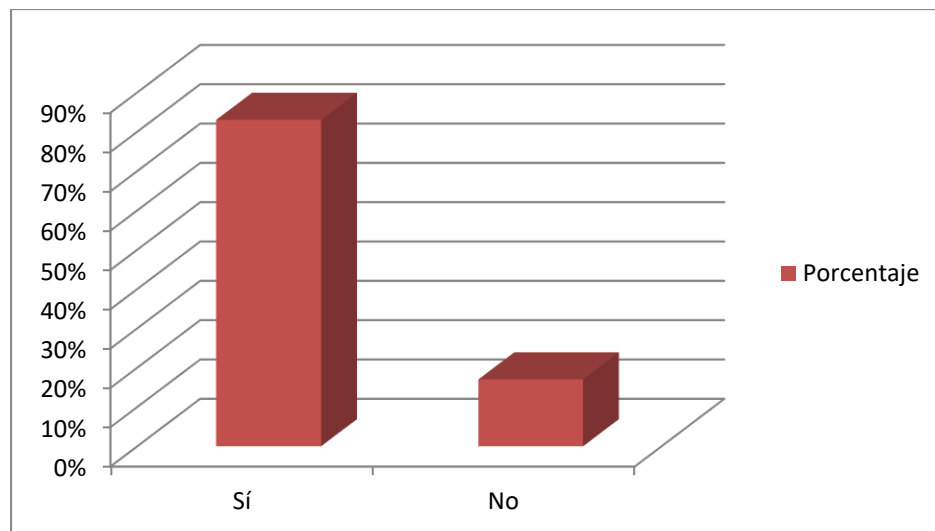
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Pregunta No.17 de la encuesta aplicada(A) a los gerentes y/o encargados del AIC

El 83% de los gerentes considera que la estructura actual de los SI del AIC es adecuado y satisface las necesidades de toma de decisiones de manera eficaz, mientras que un 17% considera que no.

Figura No.17

Consideración general sobre la estructura actual de los SI del AIC, sobre si es adecuada y satisface las necesidades de tomas de decisiones de manera eficaz y eficiente



Fuente: Tabla No. 17

3.8.2 Datos del Cuestionario B, aplicado al personal administrativo del Aeropuerto Internacional del Cibao, S.A.

Tabla No.18

Sexo

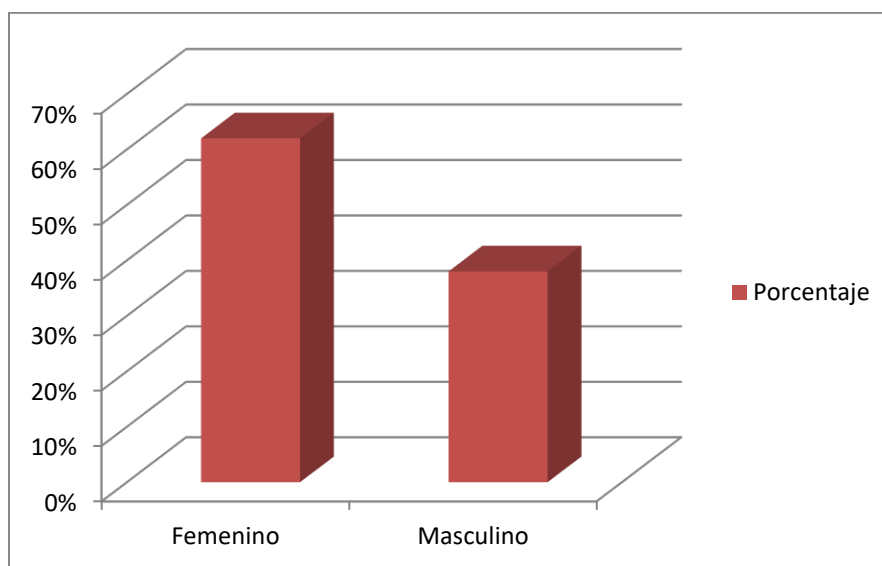
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	8	62%
Masculino	5	38%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.1 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 62% del personal administrativo del AIC es de sexo femenino, mientras que el 38% es de sexo masculino.

Figura No.18

Sexo



Fuente: Tabla No. 18

Tabla No.19

Nivel de educación

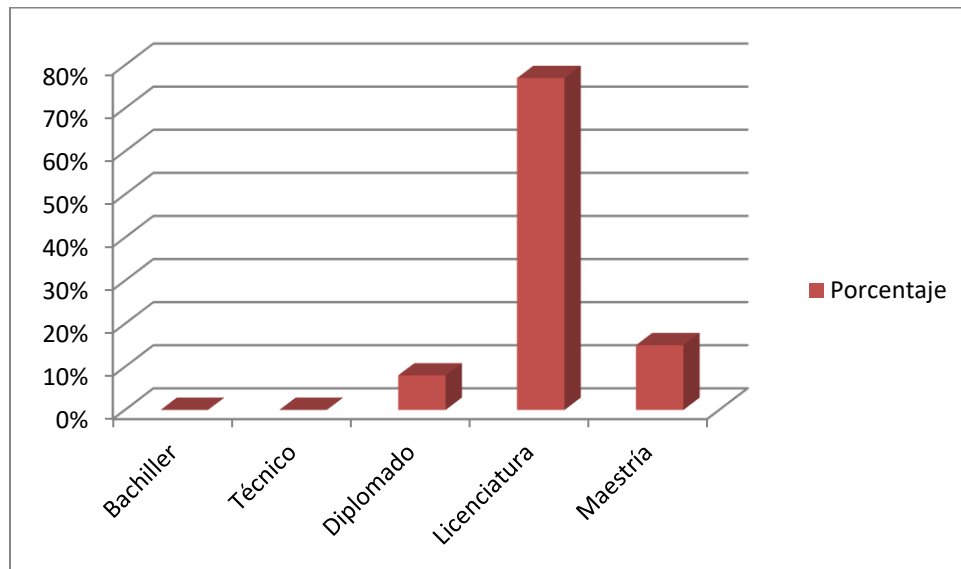
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
---------------------	-------------------	-------------------

Bachiller	0	0%
Técnico	0	0%
Diplomado	1	8%
Licenciatura	10	77%
Maestría	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.2 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 77% de los empleados administrativos del AIC poseen licenciatura, un 15% maestría, un 8% diplomado, mientras que ningún bachiller o técnico en igual proporción.

Figura No.19
Nivel de educación



Fuente: Tabla No.19

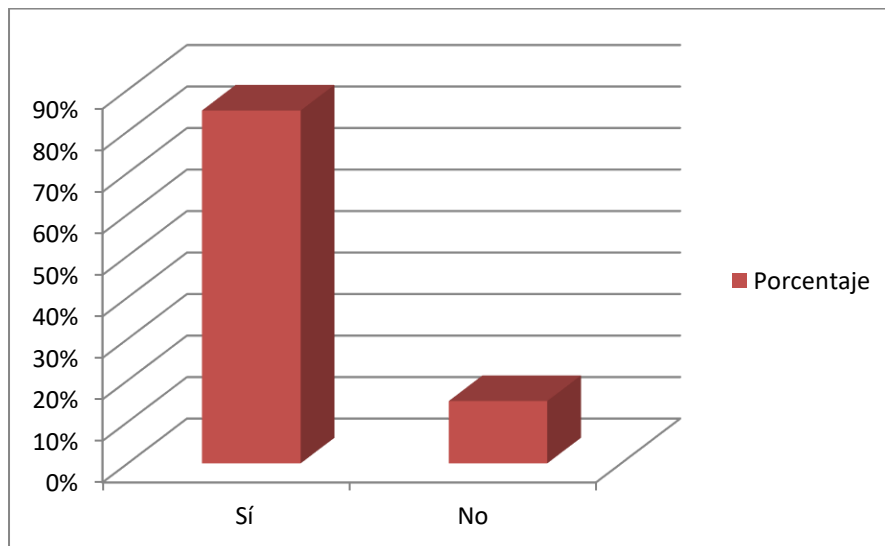
Tabla No.20
Conocimiento de lo que es un Sistema de Información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.3 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 85% de los empleados administrativos del AIC saben lo que es un SI, mientras que el 15% no sabe.

Figura No.20
Conocimiento de lo que es un Sistema de Información



Fuente: Tabla No.20

Tabla No.21
Nivel de conocimiento de los Sistemas de Información de los empleados administrativos en el Aeropuerto Internacional del Cibao

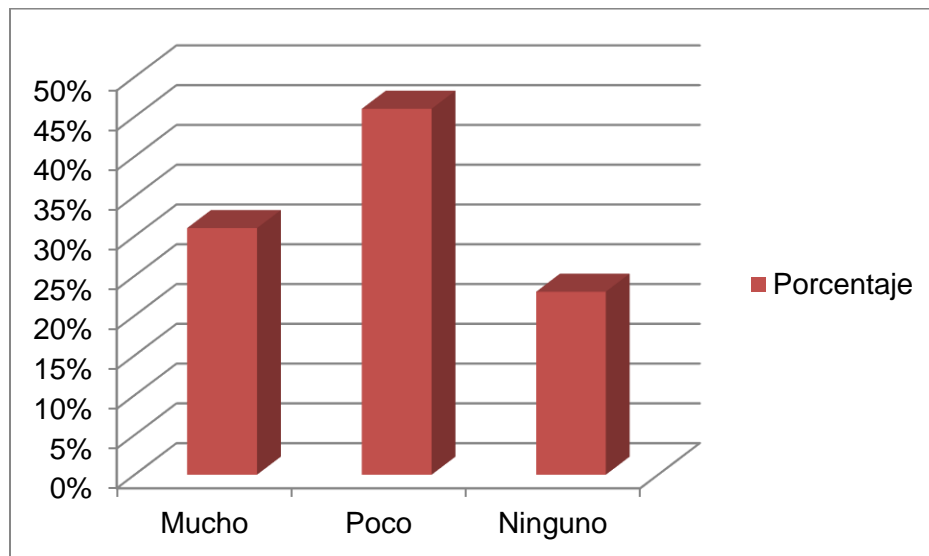
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	4	31%
Poco	6	46%
Ninguno	3	23%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.4 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 46% de los empleados administrativos del AIC conoce poco los SI-AIC, el 31% conoce mucho, mientras que un 23% ninguno.

Figura No.21

Nivel de conocimiento de los Sistemas de Información de los empleados administrativos en el Aeropuerto Internacional del Cibao



Fuente: Tabla No.21

Tabla No.22

Nivel de utilización de los sistemas de información como parte de las funciones de los empleados administrativos del AIC

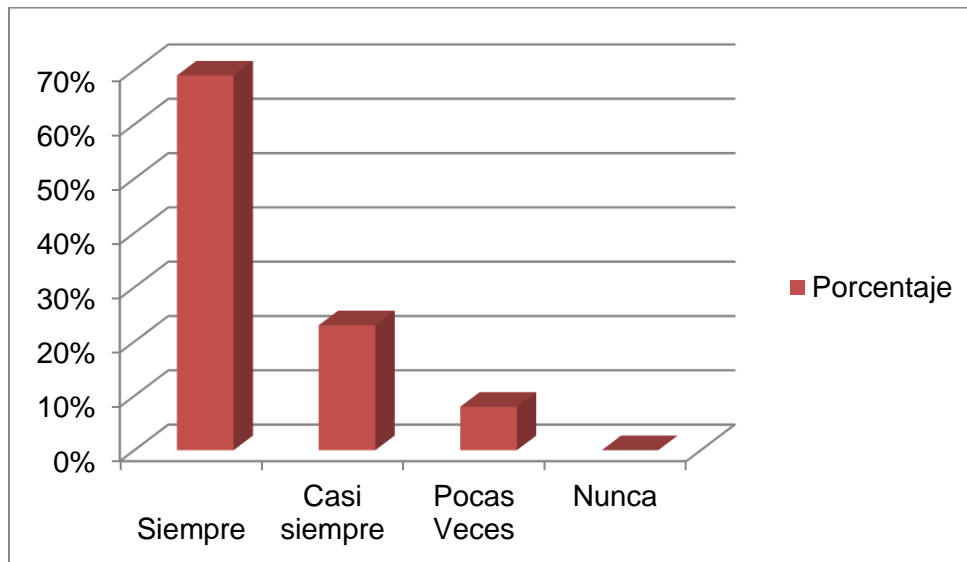
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	69%
Casi siempre	3	23%
Pocas Veces	1	8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.5 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 69% de los empleados administrativos del AIC siempre utiliza los Sistemas de información como parte de sus funciones en la empresa, un 23% casi siempre, un 8% pocas veces, mientras que nadie nunca los utiliza.

Figura No.22

Nivel de utilización de los sistemas de información como parte de las funciones de los empleados administrativos del AIC



Fuente: Tabla No.22

Tabla No.23

Consideración de los empleados administrativos que dentro de sus funciones esta la toma de decisiones

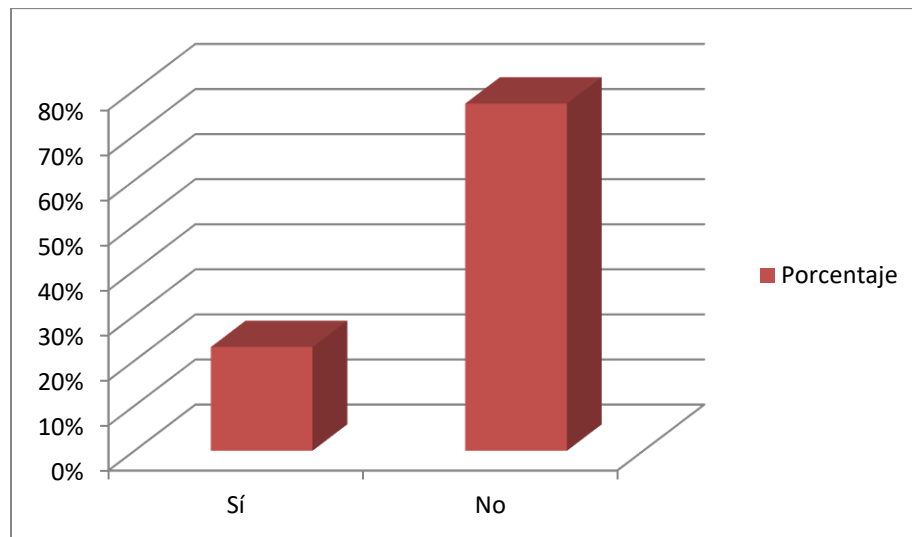
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	23%
No	10	77%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.6 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 23% de los empleados administrativos del AIC toma decisiones como parte de sus funciones, mientras que un 77% no lo hace.

Figura No.23

Consideración de los empleados administrativos que dentro de sus funciones esta la toma de decisiones



Fuente: Tabla No. 23

Tabla No.24

Frecuencia con la que los empleados administrativos del Aeropuerto Internacional del Cibao deben tomar decisiones en su departamento

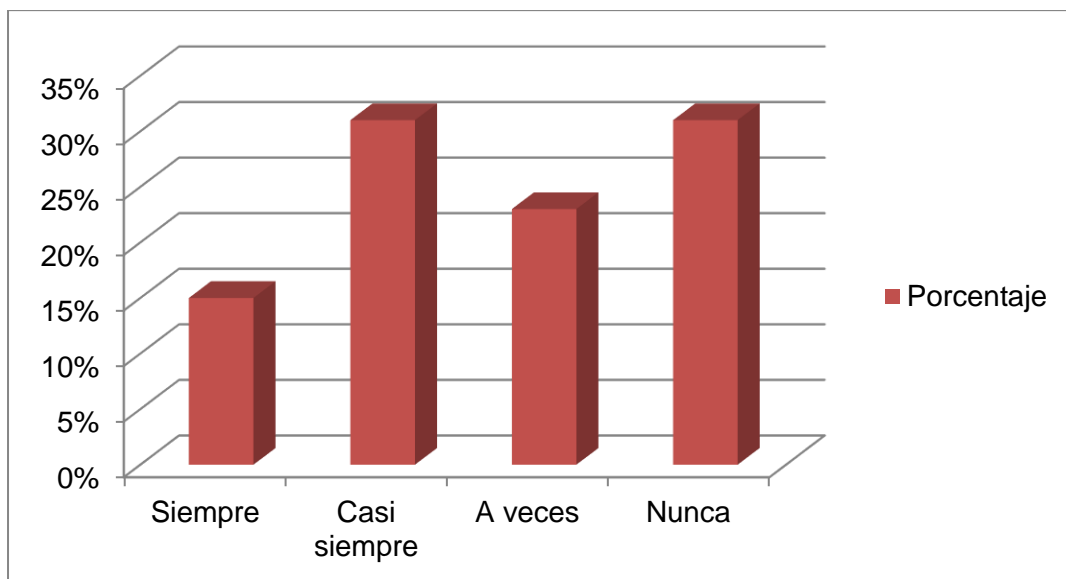
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	15%
Casi siempre	4	31%
A veces	3	23%
Nunca	4	31%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.7 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 31% de los empleados administrativos del AIC casi siempre toma decisiones en su departamento, un 31% nunca lo hace, un 23% a veces y un 15% siempre.

Figura No.24

Frecuencia con la que los empleados administrativos del Aeropuerto Internacional del Cibao deben tomar decisiones en su departamento



Fuente: Tabla No. 24

Tabla No.25

Consideración de los empleados administrativos de que la empresa concientiza a los empleados en el uso de los Sistemas de Información

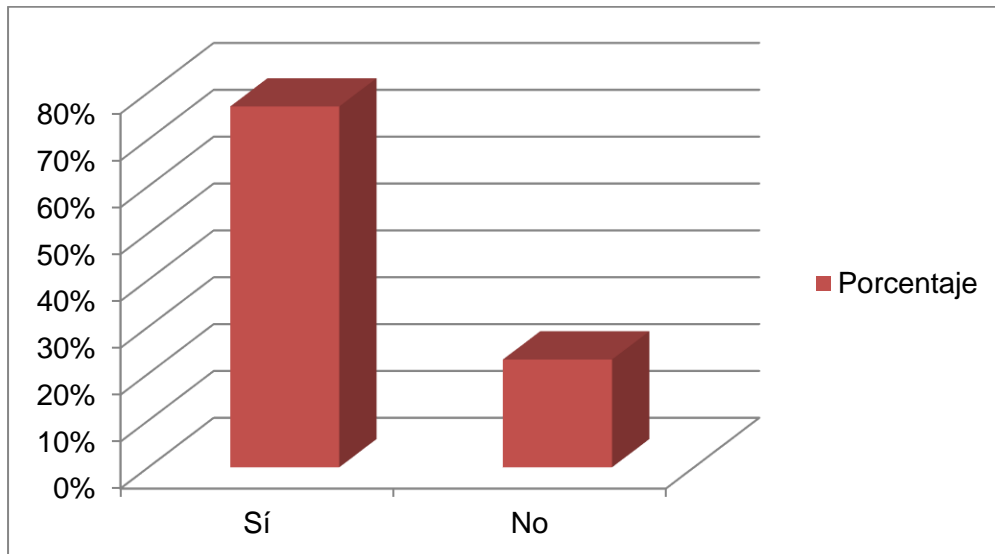
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.8 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 77% de los empleados administrativos del AIC considera que la empresa los concientiza sobre el uso de Sistemas de información, mientras que el 23% no lo considera de esa manera.

Figura No.25

Consideración de los empleados administrativos de que la empresa concientiza a los empleados en el uso de los Sistemas de Información



Fuente: Tabla No. 25

Tabla No.26

Nivel de consideración de los empleados administrativos del Aeropuerto Internacional del Cibao de que recibe las informaciones en el momento oportuno

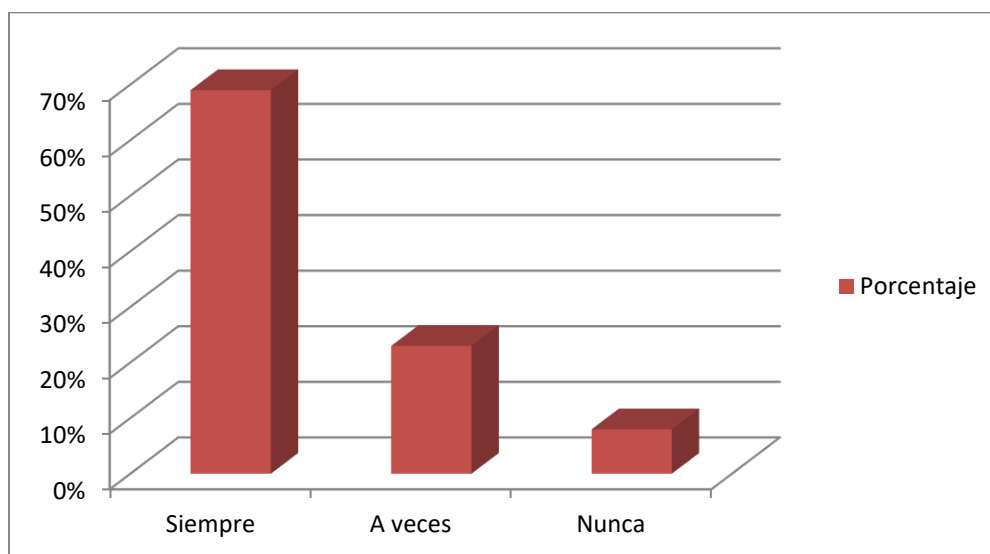
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	69%
A veces	3	23%
Nunca	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.9 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 69% de los empleados administrativos considera que siempre recibe las informaciones en el tiempo oportuno, un 23% considera que sólo a veces y un 1% nunca lo hace.

Figura No.26

Nivel de consideración de los empleados administrativos del Aeropuerto Internacional del Cibao de que recibe las informaciones en el momento oportuno



Fuente: Tabla No. 26

Tabla No.27

Consideración de que el uso de la Tecnología de la información es importante para un buen SI en el Aeropuerto Internacional del Cibao

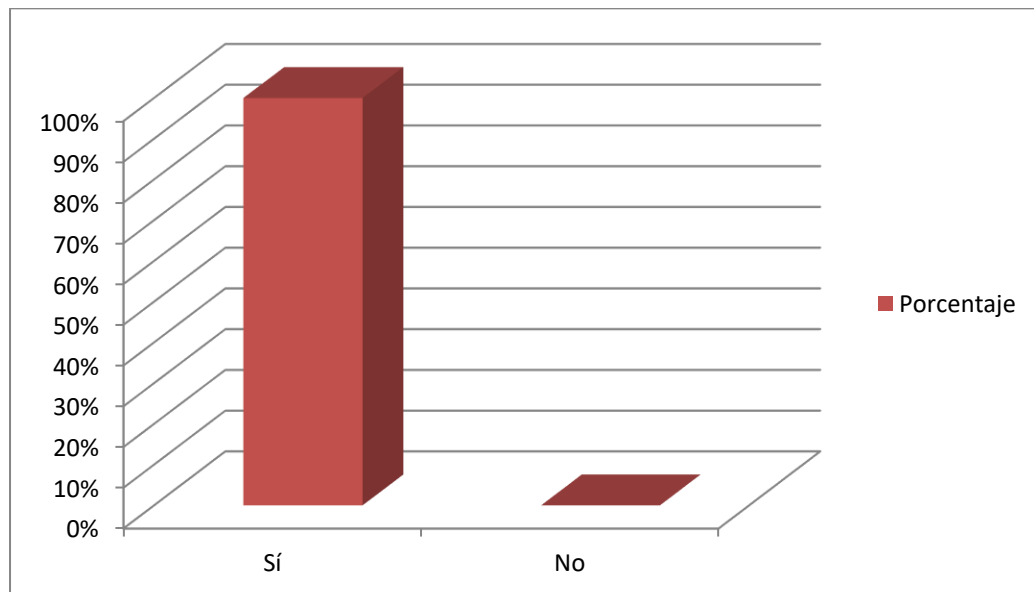
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.10 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El total de los empleados administrativos del AIC considera que el uso de la tecnología de la información es importante para un sistema de información efectivo en la empresa.

Figura No.27

Consideración de que el uso de la Tecnología de la información es importante para un buen SI en el Aeropuerto Internacional del Cibao



Fuente: Tabla No, 27

Tabla No.28

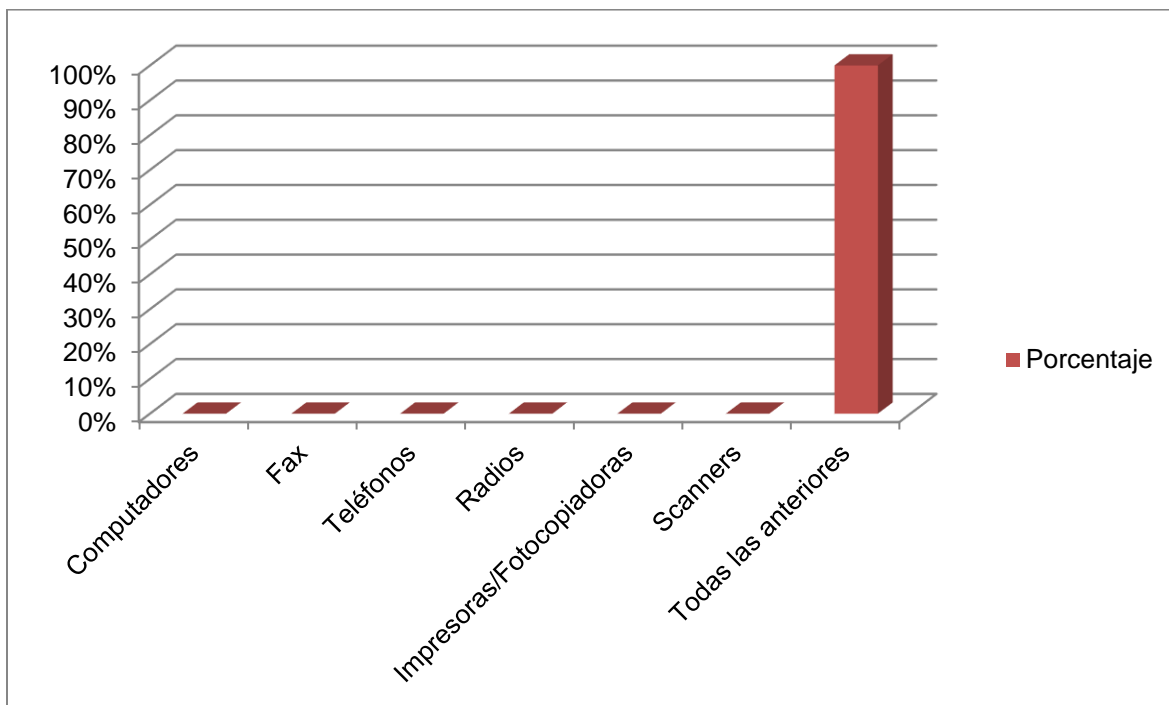
**Equipos que utiliza el empleado administrativo del Aeropuerto
Internacional del Cibao en su área de trabajo**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Computadores	0	0%
Fax	0	0%
Teléfonos	0	0%
Radios	0	0%
Impresoras/Fotocopiadoras	0	0%
Scanner	0	0%
Todas las anteriores	13	100%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.11 de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El total de los empleados administrativos del AIC utiliza computadores, fax, teléfonos, radios, impresoras/fotocopiadoras y scanner.

Figura No.28
Equipos que utiliza el empleado administrativo del Aeropuerto
Internacional del Cibao en su área de trabajo



Fuente: Tabla No.28

Tabla No.29

Uso de softwares o ERP´s especializados en el área de trabajo de los empleados administrativos del Aeropuerto Internacional del Cibao

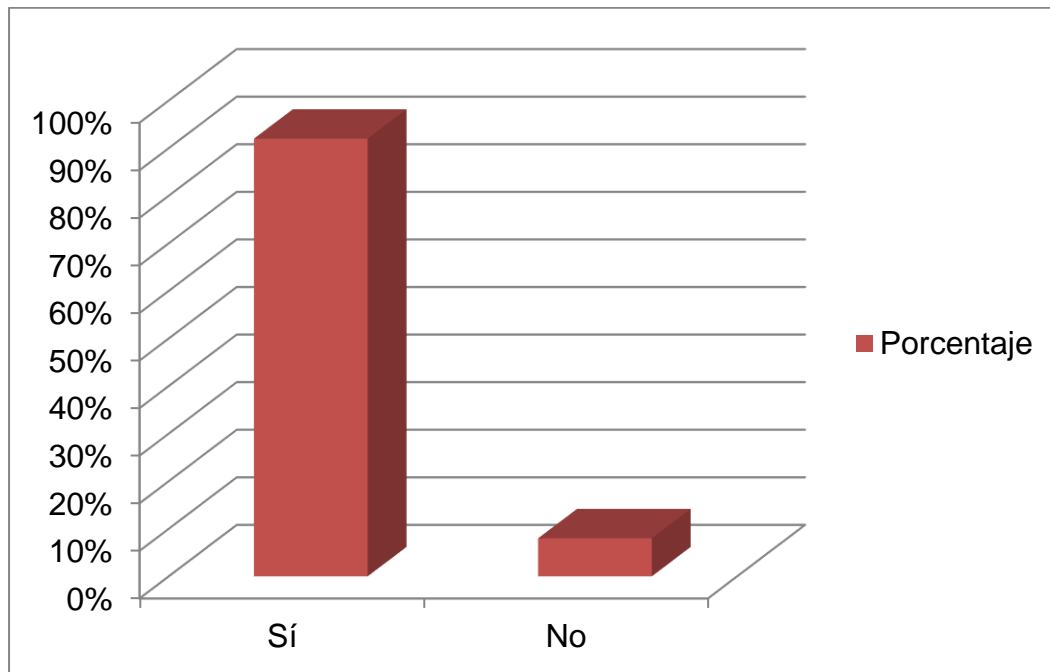
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.12de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 92% de los empleados administrativos del AIC utiliza softwares especializados o ERP´s en su área de trabajo, mientras que un 8% no los utiliza.

Figura No.29

Uso de softwares o ERP´s especializados en el área de trabajo de los empleados administrativos del Aeropuerto Internacional del Cibao



Fuente: Tabla No.29

Tabla No.30

Nivel de consideración de que el empleado administrativo cuenta con la suficiente accesibilidad de las informaciones cada vez que es requerido para la toma de decisiones

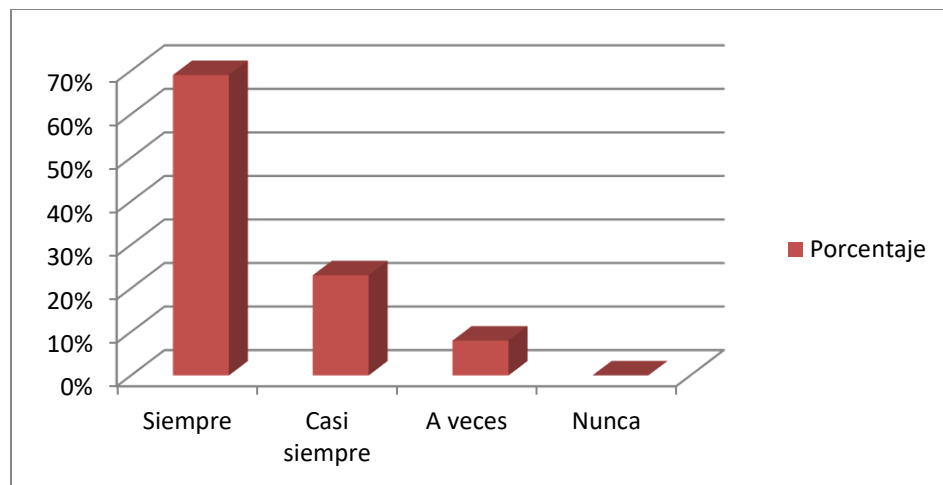
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	69%
Casi siempre	3	23%
A veces	1	8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Pregunta No.13de la encuesta aplicada (B) a los empleados administrativos del AIC

El 69% de los empleados administrativos considera que siempre cuenta con la suficiente accesibilidad de las informaciones cada vez que es requerido para la toma de decisiones, un 23% casi siempre, un 8% considera que a veces, mientras que ninguno considera que nunca cuenta con suficiente accesibilidad de informaciones.

Figura No.30

Nivel de consideración de que el empleado administrativo cuenta con la suficiente accesibilidad de las informaciones cada vez que es requerido para la toma de decisiones



Fuente: Tabla No.30

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Las conclusiones del objetivo No. 1: Determinar las características actuales que presenta el Sistema de Información del Aeropuerto Internacional del Cibao, son las siguientes:

El 83% de los gerentes sabe lo que es un SI mientras que el 17% no sabe. El 42% de los gerentes y encargados conoce mucho los SI-AIC, otro 42% conoce poco y un 16% no sabe nada. El 75% de los gerentes y encargados utiliza siempre los SI-AIC dentro de sus funciones, el 17% casi siempre, y un 8% pocas veces.

Por otra parte, el 100% de los gerentes y encargados toma decisiones en la empresa como parte de sus funciones. El 75% de los gerentes afirma que siempre toma decisiones con frecuencia en la empresa, un 17% casi siempre y un 8% a veces. El 75% de los gerentes afirma que la empresa da la debida importancia al uso de los SI. El 67% de los gerentes considera que el SI-AIC es bueno y un 33% que es regular.

El 85% de los empleados administrativos del AIC saben lo que es un SI, mientras que el 15% no sabe. El 46% de los empleados administrativos del AIC conoce mucho los SI-AIC, el 31% conoce poco y un 23% ningún SI-AIC. El 69% de los empleados administrativos del AIC siempre utiliza los SI como parte de sus funciones en la empresa, un 23% casi siempre y un 8% pocas veces.

El 23% de los empleados administrativos del AIC toma decisiones como parte de sus funciones mientras que un 77% no lo hace. El 31% de los empleados administrativos del AIC casi siempre toma decisiones en su departamento, un 31% nunca lo hace, un 23% a veces y un 15% siempre. El 77% de los empleados administrativos del AIC considera que la empresa los concientiza sobre el uso de SI, mientras que el 23% no lo considera de esa manera.

Las conclusiones del objetivo No. 2: Definir las estrategias que implementa el Sistema de Información del Aeropuerto Internacional del Cibao, son las siguientes:

El 100% de los gerentes considera que el uso de los SI aumenta la competitividad en el AIC. El 92% de los gerentes considera que los SI aumentan la rapidez en la toma de decisiones en la empresa, mientras que un 8% considera que no. Por otra parte, el 69% de los empleados administrativos considera que siempre recibe las informaciones en el tiempo oportuno, un 23% considera que sólo a veces y un 1% nunca lo hace.

Las conclusiones del objetivo No. 3: Determinar la estructura general del Sistema de Información del Aeropuerto Internacional del Cibao, son las siguientes:

El 100% de los gerentes considera que el uso de las TI es importante para un buen SI en AIC. El 75% de los gerentes y encargados considera que utiliza equipos que se adecuan a sus necesidades de trabajo en la empresa, mientras que el 25% considera que no. El 100% de los gerentes y encargados utiliza softwares o ERP's especializados. El 83% de los gerentes considera que vale la pena los costos de inversión en TI para lograr SI que permitan la toma de decisiones más eficientes, mientras que el 17% no lo considera como tal.

El 92% de los gerentes y encargados consideran que el AIC cuenta con TI actualizados que ayudan a lograr SI más eficaces para la toma de decisiones, mientras que un 8% considera que no. El 83% de los gerentes considera que la estructura actual de los SI del AIC es adecuado y satisface las necesidades de toma de decisiones de manera eficaz, mientras que un 17% considera que no. El 100% de los empleados administrativos del AIC considera que el uso de las TI es importante para un buen SI en la empresa.

El 100% de los empleados administrativos del AIC utiliza computadores, fax, teléfonos, radios, impresoras/fotocopiadoras y scanner. El 69% de los empleados administrativos considera que cuenta con la suficiente accesibilidad de las informaciones cada vez que es requerido para la toma de decisiones, un 23% casi siempre y un 1% considera que a veces.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones realizadas en base a los objetivos que sirvieron de marco de guía en esta investigación acerca del análisis de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones utilizados en el Aeropuerto Internacional del Cibao; de la ciudad de Santiago de Los Caballeros, período enero-abril 2014 se formulan las siguientes recomendaciones:

- La organización debe realizar el esfuerzo de que todos los empleados a nivel gerencial y administrativo cuyas funciones ameriten la toma de decisiones, conozcan el sistema de información en la empresa y estén plenamente conscientes de la importancia de su aplicación para el logro eficaz de los objetivos y eficiencia en todos los procesos en cada uno de los departamentos.
- Seguir continuamente implementando y mejorando la estructura del Sistema de Información de la empresa apoyado en tecnología de la información actualizada que agilice los procesos en la empresa aumentando de esta forma, la calidad de los servicios que brinda.
- Integrar el Sistema de información de la empresa como parte fundamental de sus estrategias, concientizando a la gerencia y personal administrativo sobre su importancia en términos de competitividad en el mercado en el que se desarrolla

REFERENCIAS

- O'Brien, James A., Marakas, George M., (2006), Sistemas de Información Gerencial, (7 ed.), México, Mc Graw Hill.
- Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P., (2012), Sistemas de Información Gerencial, (12 ed.), México, Pearson.
- Robbins, Sphem R., Decenzo, Davida A., (2002), Fundamentos de Administración, (3 ed.), México
- Dubrin, Andrew J., (2000), Fundamentos de Administración, México, Thompson.
- David, Fred R., (2003), Concepto de Administración Estratégica, México, Pearson Educación.
- Valdez, Robles Gloria, Joaquín, Carlos Alérreca, (2000), Administración un Enfoque Interdisciplinario, México, Pearson Educación.
- Robbins, Sphem R., Decenzo, Davida A., (2008), Supervisión, (5 ed.), México.
- Koontz, Harold, Weskich, Heinz, (2004), Administración una Perspectiva Global, (12 ed.), Mc Graw Hill.
- Thompson, Arthur, Strickland, A.J., Thompson, John, (1999), Gerencia Estratégica, (11 ed.), Mc Graw Hill.

- Davis, J., Miller, G. J., & Russell, A. (2006). La Revolucion de la Informacion: Cómo utilizar el Modelo de Evolucion de la Informacion para que se Empresa Crezca . Barcelona.
- Mintzberg, H., Quin, J. B., & Voyer, J. (1997). El Proceso Estrategico. Mexico: Pearson Educacion.
- Hernandez, R. (2001). Metodologia de la Investigacion . Brazil: McGraw Hill.

ANEXOS



Escuela de Graduados

Maestría en Gerencia y Productividad

Trabajo de Investigación Profesional

Cuestionario A aplicado a la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cibao

MARQUE CON UN CÍRCULO, LA(S) ALTERNATIVA(S) QUE CONSIDERE CONVENIENTE(S).

Indique su posición o cargo:

1. ¿Sexo?

- a. Masculino
- b. Femenino

2. ¿Cuál es su nivel de educación?

- a. Bachiller
- b. Técnico
- c. Diplomado
- d. Licenciatura
- e. Maestría

3. ¿Sabe lo que es un SI?

- a. Sí
- b. No

4. ¿Qué tanto conoce los SI-AIC?

- a. Mucho
- b. Poco
- c. Ninguno

5. ¿Los utiliza ud. como parte de sus funciones en la empresa?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Pocas veces
- d. Nunca

6. ¿Dentro de sus funciones esta la toma de decisiones?

- a. Sí
- b. No

7. ¿Debe tomar decisiones con frecuencia en la empresa?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

8. ¿Considera Ud. Que la empresa da la debida importancia al uso de los SI?

- a. Sí
- b. No

9. ¿Cómo califica Ud. el SI-AIC?

- a. Bueno
- b. Malo
- c. Regular

10. ¿Considera ud.que el uso de los SI aumenta la competitividad en su empresa?

- a. Sí
- b. No

11. ¿El uso de los SI en la empresa aumenta la rapidez en la toma de decisiones?

- a. Sí
- b. No

12. ¿Considera que el uso de las TI es importante para un buen SI en la empresa?

- a. Sí
- b. No

13. ¿Considera que los equipos o hardware que utiliza se adecuan a sus necesidades?

- a. Sí
- b. No

14. ¿Utiliza softwares o ERP´s especializados en su área de trabajo?

- a. Sí
- b. No

15. ¿Considera ud.que valen la pena los costos de inversión en TI para lograr SI que permitan toma de decisiones más eficientes en la empresa?

- a. Sí

b. No

16. ¿Considera ud.que el AIC cuenta con TI actualizados que ayudan a lograr SI más eficaces para la toma de decisiones?

a. Sí

b. No

17. De forma general, ¿considera ud.que la estructura actual de los SI del AIC es adecuado y satisface las necesidades de tomas de decisiones de manera eficaz y eficiente?

a. Sí

b. No



Escuela de Graduados

Maestría en Gerencia y Productividad

Trabajo de Investigación Profesional

**Cuestionario B aplicado al personal administrativo del Aeropuerto
Internacional del Cibao**

**MARQUE CON UN CÍRCULO, LA(S) ALTERNATIVA(S) QUE CONSIDERE
CONVENIENTE(S).**

1. ¿Sexo?

- a. Masculino
- b. Femenino

2. ¿Cuál es su nivel de educación?

- a. Bachiller
- b. Técnico
- c. Diplomado
- d. Licenciatura
- e. Maestría

3. ¿Sabe lo que es un SI?

- a. Sí
- b. No

4. ¿Qué tanto conoce los SI-AIC?

- a. Mucho
- b. Poco
- c. Ninguno

5. ¿Los utiliza ud. como parte de sus funciones en la empresa?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Pocas veces
- d. Nunca

6. ¿Dentro de sus funciones esta la toma de decisiones?

- a. Sí
- b. No

7. ¿Con que frecuencia debe tomar decisiones en su departamento?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

8. ¿Considera Ud. Que la empresa concientiza a los empleados en el uso de los SI?

- a. Sí
- b. No

9. ¿Recibe las informaciones en el tiempo oportuno?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

10. ¿Considera que el uso de las TI es importante para un buen SI en la empresa?

- a. Sí
- b. No

11. ¿Cuáles equipos utiliza en su área de trabajo?

- a. Computadores
- b. Fax
- c. Teléfonos
- d. Radios
- e. Impresoras/fotocopiadoras
- f. Scanners
- g. Todas las anteriores

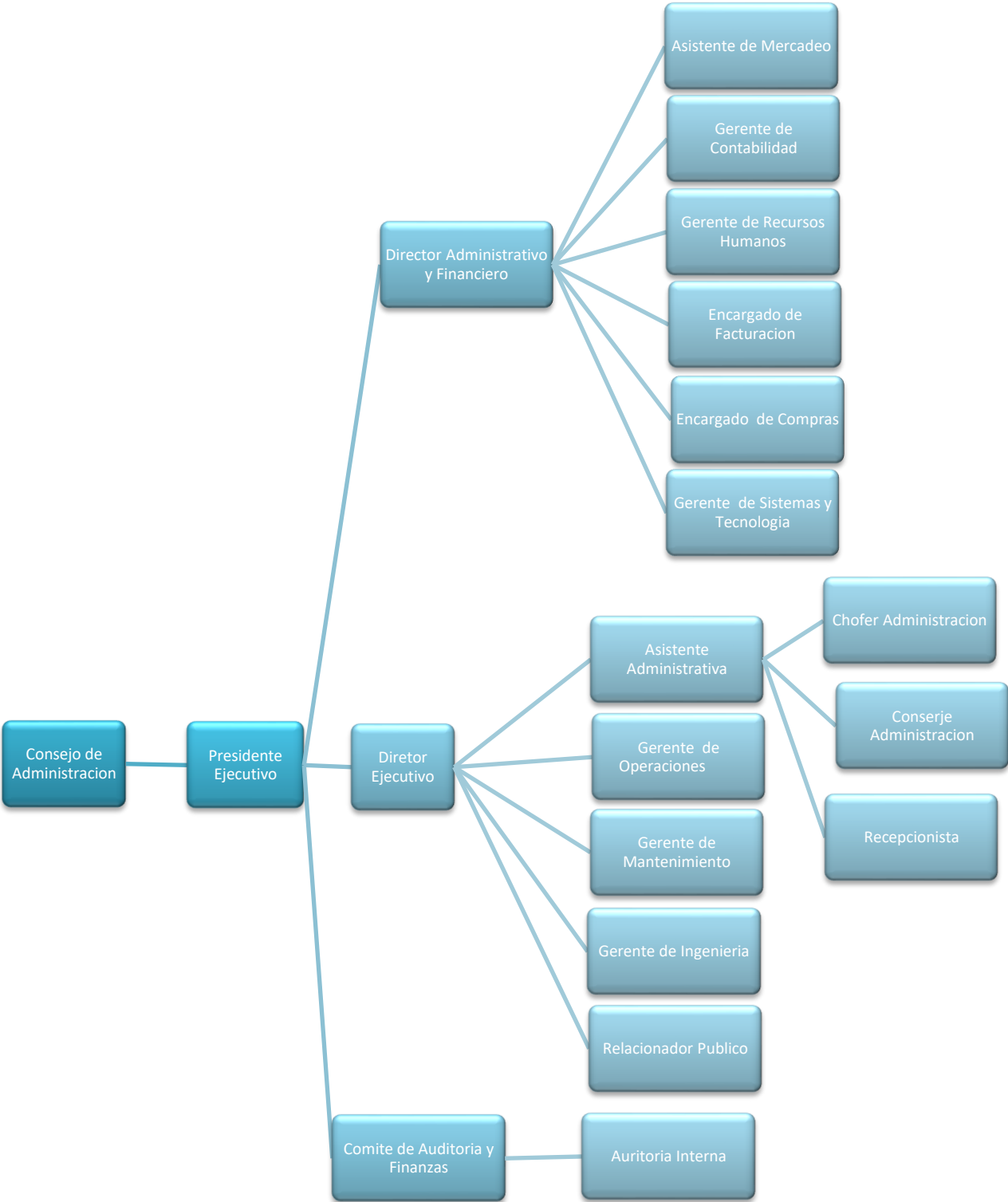
12. ¿Utiliza softwares o ERP´s especializados en su área de trabajo?

- a. Sí
- b. No

13. ¿Considera ud.que cuenta con la suficiente accesibilidad de las informaciones cada vez que es requerido para la toma de decisiones?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

Organigrama del Aeropuerto Internacional del Cibao



CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo General: analizar los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones utilizados en el Aeropuerto Internacional del Cibao; de la ciudad de Santiago, período enero-abril 2014.

Objetivo Específico No. 1	Variable (s)	Definición de la(s) variable(s)	Indicadores	Cuestionario a la Gerencia (A)	Cuestionario al Personal administrativo (B)
Determinar las características actuales que presenta el SI-AC	Sistemas de Información Gerencial	Conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control	Sistemas de información y sus características	2. ¿Cuál es su nivel de educación? a. Bachiller b. Técnico c. Diplomado d. Licenciatura e. Maestría 3. ¿Sabe lo que es un SI? a. Sí b. No 4. ¿Qué tanto conoce los SI-AIC? a. Mucho b. Poco c. Ninguno 5. ¿Los utiliza ud.como parte de sus funciones en la empresa? a. Siempre b. Casi siempre c. Pocas veces d. Nunca	2. ¿Cuál es su nivel de educación? a. Bachiller b. Técnico c. Diplomado d. Licenciatura e. Maestría 3. ¿Sabe lo que es un SI? a. Sí b. No 4. ¿Qué tanto conoce los SI-AIC? a. Mucho b. Poco c. Ninguno 5. ¿Los utiliza ud.como parte de sus funciones en la empresa? a. Siempre b. Casi siempre c. Pocas veces d. Nunca

	Toma de decisiones	Selección de un curso de acción entre varias alternativas, y constituye por lo tanto, la esencia de la planeación	Efectividad	<p>6. ¿Dentro de sus funciones esta la toma de decisiones?</p> <p>a. Sí b. No</p> <p>7. ¿Con que frecuencia debe tomar decisiones en la empresa?</p> <p>a. Siempre b. Casi siempre c. A veces d. Nunca</p> <p>8. ¿Considera Ud. Que la empresa da la debida importancia al uso del los SI?</p> <p>a. Sí b. No</p> <p>9. ¿Cómo califica Ud. el SI-AIC?</p> <p>a. Bueno b. Malo c. Regular</p>	<p>6. ¿Dentro de sus funciones esta la toma de decisiones?</p> <p>c. Sí d. No</p> <p>7. ¿Con que frecuencia debe tomar decisiones en su departamento?</p> <p>e. Siempre f. Casi siempre g. A veces h. Nunca</p> <p>8. ¿Considera Ud. Que la empresa concientiza a los empleados en el uso de los SI?</p> <p>a. Sí b. No</p>
--	--------------------	---	-------------	--	---

(Laudon & Laudon, 2012)

Objetivo General: analizar los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones utilizados en el Aeropuerto Internacional del Cibao; de la ciudad de Santiago, período enero-abril 2014.

Objetivo Específico No. 2	Variable (s)	Definición de la(s) variable(s)	Indicadores	Cuestionario a la Gerencia (A)	Cuestionario al Personal administrativo (B)
Definir las estrategias que implementa el SI-AIC	Sistemas de Información Gerencial	Utilización de los SI como estrategia para aumentar la competitividad	Ventaja Competitiva	10. ¿Considera ud.que el uso de los SI aumenta la competitividad en su empresa? a. Sí b. No	9. ¿Recibe las informaciones en el tiempo oportuno? a. Siempre b. A veces c. Nunca
	Toma de decisiones	Aumenta la rapidez y eficiencia en la toma de decisiones	Rapidez	11. ¿El uso de los SI en la empresa aumenta la rapidez en la toma de decisiones? a. Sí b. No	

(Laudon & Laudon, 2012)

Objetivo General: analizar los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones utilizados en el Aeropuerto Internacional del Cibao; de la ciudad de Santiago, período enero-abril 2014.

Objetivo Específico No. 3	Variable(s)	Definición de la(s) variable(s)	Indicadores	Cuestionario a la Gerencia (A)	Cuestionario al Personal administrativo (B)
Determinar la estructura general del SI-AIC	Sistemas de Información Gerencial	Equipos de computación y software especializado, procedimientos, manuales, modelos para el análisis, la planificación, el control y la toma de decisiones	TI	12. ¿Considera que el uso de las TI es importante para un buen SI en la empresa? a. Sí b. No	10. ¿Considera que el uso de las TI es importante para un buen SI en la empresa? a. Sí b. No
	Toma de decisiones	Toma de decisiones apoyadas en las TI de la empresa	Equipos y Hardware	13. ¿Considera que los equipos o hardware que utiliza se adecuan a sus necesidades? a. Sí b. No	11. ¿Considera que los equipos o hardware que utiliza se adecuan a sus necesidades? a. Sí b. No
			Software/ERP's	14. ¿Utiliza softwares o ERP's especializados en su área de trabajo? a. Sí b. No	12. ¿Utiliza softwares o ERP's especializados en su área de trabajo? a. Sí b. No
			Costos	15. ¿Considera ud. que valen la pena los costos de inversión en TI para lograr SI que permitan toma de decisiones más eficientes en la empresa? a. Sí b. No	

			<p>Especialización y Actualización</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Planificación y Control</p>	<p>16. ¿Considera ud. que el AIC cuenta con TI actualizados que ayudan a lograr SI más eficaces para la toma de decisiones?</p> <p>a. Sí b. No</p> <p>17. De forma general, ¿considera ud. que la estructura actual de los SI del AIC es adecuado y satisface las necesidades de tomas de decisiones de manera eficaz y eficiente?</p> <p>a. Sí b. No</p>	<p>13. ¿Considera ud. que cuenta con la suficiente accesibilidad de las informaciones cada vez que es requerido para la toma de decisiones?</p> <p>a. Siempre b. Casi siempre c. A veces d. Nunca</p>
--	--	--	--	---	---

(Laudon & Laudon, 2012)