

# **ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN**

**MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



**Propuesta de mejora de la gestión comercial de la Empresa  
Pública de la Universidad de Bolívar PROSERVI-EP, en la  
ciudad de Guaranda, Ecuador 2022.**

**Trabajo de Investigación**

**para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

**Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información**

**Autor:**

Lic. Vallejo Cuenca Álvaro Luis

**Director:**

Mg. Vargas, Julissa Alexandra

**TACNA – PERÚ**

**2022**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo  
son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## Autorización

Julissa Alexandra Vargas Fuentes, docente de la Escuela de posgrado Newman, **AUTORIZA** a Vallejo Cuenca Álvaro Luis, defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

22 %

*El porcentaje máximo permitido es de 25%*

### **Observaciones al documento (si las hubiera)**

Falta la Introducción

Tacna, 18 de diciembre de 2022

Firma:



## ÍNDICE

RESUMEN .....	7
CAPITULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	8
1.1. TÍTULO DEL TEMA.....	8
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.2.1. Diagnóstico básico .....	9
1.2.2. Pronóstico.....	9
1.2.3. Control: .....	10
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
1.3.1. Objetivo General .....	11
1.3.2. Objetivos Específicos .....	11
1.6. METODOLOGÍA .....	11
1.6.1. Métodos Utilizados En La Investigación .....	14
1.6.2. Población y muestra.....	15
1.6.3. Técnicas de investigación.....	16
1.6.4. Instrumentos de la Investigación .....	17
1.7. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.8. PRINCIPALES DEFINICIONES .....	19
1.9. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	25
1.10. CRONOGRAMA.....	25
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. MARCO CONCEPTUAL.....	32
2.2. MARCO LEGAL.....	33
2.2.1. Título I DEL ÁMBITO, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS .....	33
2.2.2. Título II DE LA DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS .....	35
2.3. Bases teóricas de las variables y/o tópicos .....	39

2.4. Análisis comparativo de las bases teóricas .....	40
2.5. Análisis crítico de las bases teóricas. ....	41
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL.....	42
3.1. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA.....	42
3.2. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL .....	43
3.2.1. MISIÓN Y VISIÓN .....	43
3.2.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL .....	43
3.2.3. PRINCIPIOS Y VALORES .....	43
3.2.4. PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES .....	44
3.2.5. VALORES DE LAS SERVIDORAS Y SERVIDORES DE PROSERVI-UEB-EP .....	45
3.3. DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ESTRUCTURAL .....	48
3.3.1. DENOMINACIÓN, OBJETO, DOMICILIO Y FINES .....	49
3.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	52
3.4.1. SERVICIOS .....	52
3.4.2. OBRAS.....	53
3.4.3. BIENES.....	54
3.4.4. CONSULTORÍAS .....	54
3.5. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	54
3.5.1. ANÁLISIS FODA EMPRESA PUBLICA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.....	56
3.5.1.1. DEBILIDADES .....	56
3.5.1.2. FORTALEZAS .....	56
3.5.1.3. AMENAZAS .....	56
3.5.1.4. OPORTUNIDADES .....	56
3.6. DIAGNÓSTICO SECTORIAL.....	57
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	58
4.1. MARCO METODOLÓGICO. ....	58

4.2. Diagnosticar el funcionamiento de la empresa Pública PROSERVI-EP, con el fin de determinar procedimientos, información que maneja, vulnerabilidades, correcciones aplicadas, entre otras.....	58
4.2.1. Mapa estratégico de ponderación situacional .....	62
4.2.2. Entrevista a informantes internos .....	63
4.2.3. Encuesta a personal de la empresa .....	65
4.2.4. Análisis .....	69
4.3. Determinar oportunidades que existen para automatizar o no el sistema comercial de la empresa pública.....	69
4.3.1. Entrevista a informantes internos .....	69
4.3.2. Encuesta a profesionales - mercado objetivo.....	71
4.3.1. Análisis .....	74
4.3. PROPUESTA DE MEJORA .....	74
4.3.1. Propósito General .....	75
4.3.2. Desarrollo .....	75
CAPITULO V: SUGERENCIAS .....	79
5.1. CONCLUSIONES.....	79
5.1. SUGERENCIAS.....	80
BIBLIOGRAFÍA .....	81

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población universo de informantes .....	15
Tabla 2 Población muestra de informantes .....	16
Tabla 3 Matriz EFI.....	60
Tabla 4 Matriz EFE .....	61
Tabla 5 Tabla mapa situacional .....	62
Tabla 6 Estadística de servicios empresa pública PROSERVI-EP.....	63
Tabla 7 Encuesta al personal de la empresa -Almacenamiento de información .....	65
Tabla 8 Encuesta al personal de la empresa - Publicidad o difusión de productos o servicios .....	66
Tabla 9 Encuesta al personal de la empresa – Formas de pago de productos o servicios ofertados.....	67
Tabla 10 Encuesta al personal de la empresa -Información histórica de procesos/ servicios o productos .....	68
Tabla 11 Encuesta profesionales - Conocimiento de los servicios que oferta la empresa PROSERVI-EP .....	71
Tabla 12 Encuesta profesionales - Predisposición a forma de recibir información ....	72
Tabla 13 Encuesta profesionales - Predisposición a la forma de pago .....	73

## INDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 1 Encuesta al personal de la empresa -Almacenamiento de información	65
Figura N° 2 Encuesta al personal de la empresa - Publicidad o difusión de productos o servicios .....	66
Figura N° 3 Encuesta al personal de la empresa - Formas de pago de productos o servicios ofertados .....	67
Figura N° 4 Encuesta al personal de la empresa - Información histórica de procesos/ servicios o productos .....	68
Figura N° 5 Encuesta a profesionales - Conocimiento de los servicios que oferta la empresa PROSERVI-EP .....	71
Figura N° 6 Encuesta a profesionales - Predisposición a forma de recibir información .....	72
Figura N° 7 Encuesta a profesionales - Predisposición a la forma de pago.....	73

## RESUMEN

El presente trabajo constituye una propuesta basada en la investigación del sistema comercial que actualmente mantiene la Empresa Pública de la Universidad Estatal de Bolívar, mismo que conlleva un proceso que demanda bastante tiempo y esfuerzos tanto para la prestación de los servicios y productos académicos y empresariales como para el registro y proceso de la información; retrasando o demorando resultados, que si bien por estas causas no son a pérdida, pero sin embargo podría optimizarse recursos y utilizar al máximo el tiempo para otros procesos o proyectos.

Mi investigación se centra específicamente en la problemática del sistema comercial, detectando sus necesidades, falencias y sobre todo en las posibilidades de mejoramiento, lo cual se verá reflejado en mejores y más efectivos resultados.

**Palabras clave:** sistema comercial, comercialización, servicios, productos académicos.