

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA
ACLAS PILLCO MARCA HUÁNUCO, 2021

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA
PÚBLICA

TESISTA: GABRIEL ESTEBAN ACUÑA VEGA
ASESOR: MG. WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAUN

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicado a las personas que me proporcionaron su apoyo para el desarrollo de estudio en especial mi madre.

AGRADECIMIENTO

Dar la gratitud a DIOS por la vida y la salud, al asesor que con su sabiduría logro guiarme para desarrollar esta investigación y por último al gerente de la entidad por otorgar la autorización de poder acceder a la información necesaria y oportuna.

RESUMEN

La presente investigación aplicada en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca se encontró una realidad problemática en la cual generaba insatisfacción en las personas y al mismo tiempo no conseguía alcanzar sus objetivos proyectados. Y esto era reflejo de una mala decisión porque el sistema de información gerencial está desactualizado, considerando que en la institución se posee recursos de recolección de información. En base a la gestión administrativa el centro de salud no posee estrategias que permitan mejorar el uso de los recursos y en ello la capacidad de respuesta a la necesidad del usuario. El objetivo principal es determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, donde se planteó la siguiente hipótesis, el sistema de información gerencial tiene una valiosa relación en la gestión administrativa. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el método de correlación de SPEARMAN. Para lo cual se obtuvo como resultados un nivel de correlación de 0.733, de manera que existe una relación alta entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa, por otra parte si la gerencia desea tomar buenas decisiones en base a la gestión que posee dentro del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca necesita el uso adecuado y actualizado del sistema de información gerencial, este recurso permite medir la efectividad en los resultados de gestión; y en ello saber si se logró alcanzar los objetivos en el tiempo proyectado.

Palabras clave: sistema de información gerencial y gestión administrativa.

ABSTRACT

The present investigation applied in the Potracancha Aclas Pillco Marca Health Center found a problematic reality in which it generated dissatisfaction in people and at the same time could not achieve its projected objectives. And this was a reflection of a bad decision because the management information system is outdated, considering that the institution has information collection resources. Based on administrative management, the health center does not have strategies to improve the use of resources and thus the ability to respond to the user's needs. the main objective is to determine the relationship between the management information system and the administrative management of the Potracancha Aclas Pillco Marca Health Center, where the following hypothesis was proposed, the management information system has a valuable relationship in administrative management. To test the hypotheses, the SPEARMAN correlation method was used. For which a correlation level of 0.733 was obtained as results, so that there is a high relationship between the management information system and administrative management, on the other hand if the management wants to make good decisions based on the management that it has within the Center de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca needs the adequate and updated use of the management information system, this resource allows measuring the effectiveness of management results; and in it to know if the objectives were achieved in the projected time..

Keywords: management information system and administrative management.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 10	
1.1 Fundamentación del problema	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.2.1 Justificación teórica	12
1.2.2 Justificación práctica.....	13
1.2.3 Justificación metodológica	13
1.2.4 Importancia	13
1.3 Viabilidad de la investigación.....	13
1.3.1 Limitaciones de tiempo.....	13
1.3.2 Limitaciones de espacio o territorio.....	13
1.3.3 Limitaciones de recurso	13
1.4 Formulación del problema	13
1.4.1 Problema general	13
1.4.2 Problemas específicos.....	13
1.5 Formulación de objetivos.....	14
1.5.1 Objetivo general.....	14

1.5.2	Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....		15
2.1.	Formulación de las hipótesis	15
2.1.1	Hipótesis general.....	15
2.1.2	Hipótesis específicas.....	15
2.2	Operacionalización de variables.....	16
2.3	Definición operacional de las variables	20
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....		21
3.1	Antecedentes de investigación	21
3.2	Bases teóricas	25
3.3	Bases conceptuales.....	36
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....		39
4.1	Ámbito de estudio	39
4.2	Tipo y nivel de investigación	39
4.3	Población y muestra	40
4.3.1	Descripción de la población.....	40
4.3.2	Muestra y método de muestreo.....	40
4.3.3	Criterios de inclusión y exclusión.....	41
4.4	Diseño de investigación	41
4.5	Técnicas e instrumentos	42
4.5.1	Técnicas	42
4.5.2	Instrumentos.....	42
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	43

4.7 Aspectos éticos.....	43
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44
5.1 Análisis descriptivo.....	44
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	115
5.3 Contrastación de hipótesis específica.....	117
5.4 Discusión de resultados.....	126
5.5 Aporte científico de la investigación.....	131
CONCLUSIONES	132
SUGERENCIAS.....	133
REFERENCIAS.....	134
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Para saber la manera como ingresa, procesa y distribuye la información desde una fuente de datos confiables, este proceso involucrando personas, herramientas, métodos, infraestructura y a ello añadimos la administración que busca la obtención de resultados positivos teniendo como enfoque principal la eficiencia y eficacia de producción o también llamado capacidad de respuesta se necesita conocer al sistema de información gerencial. De acuerdo al centro de especialización de gestión pública (CEGEP)(2020) define a la gestión administrativa en el Perú “Los sistemas administrativos del estado peruano es un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizadas por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los organismos Constitucionales y los niveles de gobierno”. Determinar la relación entre el sistema de información gerencial en la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca Huánuco 2021, es considerado como objetivo general, En esta investigación se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca Huánuco 2021? Como justificación teórica busca optimizar el manejo del sistema de información gerencial para la mejor toma de decisiones; en la práctica; permiten constatar que las empresas de este rubro no manejan un sistema de información gerencial adecuadamente que conlleve a tener una gestión administrativa eficiente

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del Problema

En toda entidad ya sea pública o privada, las áreas deben manejar correctamente la información que se recolecta de los usuarios o clientes, esta información antes de ser ingresada a la gerencia para la toma de decisiones, pasa por un proceso de entrada, transformación y salida, a ello se le conceptualiza como sistema de información gerencial.

De acuerdo a Chiavenato (2000) “el sistema de información gerencial (SIG) está planeado para recolectar, almacenar y divulgar información, de modo que los gerentes involucrados puedan tomar decisiones. En la organización, las necesidades de información gerencial son amplias y variadas, el sistema de información gerencial ocupa un lugar importante en el desempeño de los gerentes en especial en las tareas de planeación y control”.

Para poder saber si una organización será solvente en el futuro, es necesario saber los resultados que muestra durante el tiempo, este indicador nos muestra la efectividad que desarrolla los recursos humanos, en cuanto al uso de los demás recursos, ya sea financiero, tecnológico y materiales en el proceso administrativo y el tiempo que conlleva a desarrollar todo este proceso en relación a los objetivos determinados. Es por ello que para tener una buena gestión administrativa dentro de la entidad es necesario que todas las áreas incluyendo la gerencia sepan hacer uso de los sistemas de información.

“Un sistema de control de gestión es un tipo de sistema que se caracteriza por la presencia de una serie de elementos que permiten influir en el funcionamiento del sistema. La finalidad de un sistema de control es conseguir, mediante la manipulación

de las variables de control, un dominio sobre las variables de salida, de modo que estas alcancen unos valores prefijados.” (Angulo, Pérez, Quevedo, Benites. 2013.p.3)

Las instituciones no deben descuidar el uso del sistema de información gerencial, ya que tuvo un gran impacto en empresas internacionales como KODAK, ya que dependía su estabilidad y crecimiento en el mercado.

A nivel internacional la empresa Kodak considerada como el rey de la fotografía analógica tuvo una caída enorme en el mercado internacional. Esta empresa llegó a tener un fracaso financiero por qué se centró en invertir en maquinarias y equipos de produzcan cámaras fotográfica de revelado de película, lo que en la actualidad las personas dejaron de usarlo y buscan comprar cámaras digitales y esto fue uno de los factores que provoco que Kodak saliera del mercado a diferencia de Cannon que aplico estudio de mercado y recolecto información de sus principales clientes a esto se llega analizar que Kodak tuvo como causas principales la falta de adaptación a los a cambios y el uso adecuado de sistemas de información a diferencia de sus competidores.

En el Perú el Grupo Gloria decidió implementar dentro sus instalaciones el sistema R/3 SAP 4.0 con la finalidad de tener mayor posicionamiento en el mercado nacional. “Teníamos la necesidad de mejorar sustancialmente el tratamiento y manejo de nuestra información, y de integrar de una manera ágil y segura los datos de todas las empresas del grupo, de modo que contáramos con información oportuna para la toma de decisiones a nivel corporativo. Así, entendimos lo que un sistema ERP significaría para el grupo, y cuáles serían los beneficios y el retorno de inversión en cuanto a mejoras en la gestión para nuestra empresa”. Pilkington (2006), hubo factores clave que determinaron la decisión por la solución de SAP: “Vimos que SAP ofrecía un producto más maduro, completo e integrado entre todas sus áreas funcionales, lo que era muy importante para un grupo tan grande y diversificado como Gloria. Influyó también el hecho de que SAP se está consolidando en el mercado nacional, y que cuenta con recursos humanos locales y una subsidiaria en Perú” Pilkington (2006)

En el Centro de Salud PotracanCHA Aclás Pillco Marca se detectó un problema en el cual generaba deficiencia en su proceso administrativo, con ello mostraba resultados negativos. Se vio dentro de la institución que existía demasiada insatisfacción de los usuarios debido a que no existía un buen manejo de recursos tal como la desactualización de la información lo que a su vez generaba la descoordinación de los trabajadores esto indicaba que se tomaba demasiado tiempo de las personas clave de la organización preparando y analizando datos. Debido a que se poseía un sistema de información desactualizada, esta herramienta administrativa es usada de manera incorrecta y al no ser aplicado de la manera idónea provoca mala toma de decisiones, esto llevado al control de gestión refleja una ineficiencia en uso de los recursos determinados (humanos, materiales y financieros). En Otro factor afectante que influye la gestión administrativa, es el constante cambio de directiva, falta de implementación de equipos de trabajos al mismo tiempo la falta de flexibilidad para responder a rápidos cambios organizativos. Que logren el cumplimiento de objetivos, la evaluación periódica de los resultados como desconfianza a la población, pérdida de oportunidad de presupuesto y cerrar el establecimiento; por ello mi propuesta es actualizar sistema de información gerencial y crear métodos estratégicos que mejoren la toma de decisiones.

12. Justificación e importancia de la Investigación

1.2.1. Justificación Teórica

Esta investigación tiene sustento teórico porque busca optimizar el manejo del sistema de información gerencial para la mejor toma de decisiones. En la que se tomó como sustento a las teorías de autores en referente al problema de investigación.

1.2.2. Justificación Práctica

Los resultados obtenidos, permiten constatar que las empresas de este rubro no manejan un sistema de información gerencial adecuadamente que conlleve a tener una gestión administrativa eficiente

1.2.3. Justificación Metodológica

Para el logro de los objetivos se aplicará en la investigación el uso de instrumentos. Tales instrumentos hacen posible recopilar datos que, al procesarlo en sistemas informáticos, se dará a conocer los resultados necesarios para solucionar los problemas y lograr aportar a estudios parecidos o iguales.

1.3. Importancia o Propósito

La presente investigación se lleva a cabo para detectar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, y por ello dar a conocer sobre los indicadores que reflejan los resultados operativos en base a la toma de decisiones en tiempo real que se lleva a cabo por parte administrativa en el establecimiento.

1.4. Limitaciones

Predisposición y tiempo de los trabajadores en brindar información.

1.5. Formulación del Problema

1.5.1 Problema general

¿Qué manera se relaciona el sistema de información gerencial y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021?

1.5.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la organización de datos y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021?
- ¿De qué manera se relaciona los procedimientos para obtener datos y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021?
- ¿Cuál es la relación de la tecnología y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021?

1.6. Formulación de Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

1.6.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la organización de datos y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.
- Determinar la influencia entre el procedimiento de obtener datos y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.
- Conocer la influencia entre la tecnología y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Hipótesis General

2.1.1. Hipótesis afirmativa (hi)

Existe una relación significativa entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

2.1.2. Hipótesis nula (ho)

No existe una relación significativa entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

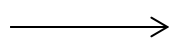
2.1.3. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la organización de datos y la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.
- Existe relación entre el procedimiento para obtener datos y la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.
- Existe relación entre la tecnología en la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

2.2. Variables

2.2.1. Variable independiente

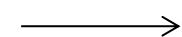
Variable 1(x)



SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL

2.2.2. Variable dependiente

Variable 2(y)



GESTION ADMINISTRATIVA

2.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL</p> <p>Según SOLTERO (2016) el Sistema de Información Gerencial es un sistema completo que involucra usuarios y maquinas en donde se obtiene información para que los directivos puedan tomar decisiones inteligentes en una organización</p>	<p>SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL</p> <p>Según SOLTERO (2016) el Sistema de Información Gerencial es un sistema completo que involucra usuarios y maquinas en donde se obtiene información para que los directivos puedan tomar decisiones inteligentes en una organización</p>	ORGANIZACIÓN DE DATOS	BASE DE DATOS	¿CON QUE FRECUENCIA SE ACTUALIZA LA BASE DE DATOS EN EL ACLAS PILLCO MARCA
				EVALUE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE BASE DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES
			ALMACEN DIGITAL	¿DONDE SE ALMACENA LA INFORMACION RECOLECTADA DE LOS USUARIOS?
				IDENTIFIQUE EL NIVEL DE CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACION QUE SE POSEE EN EL ACLAS PILLCO MARCA
			ORDEN EN EL ALMACENAMIENTO DE INFORMACION	¿SE CUENTA CON ALGUN PROGRAMA QUE PERMITA ORDENAR LA INFORMACION QUE SE RECOLECTA EN EL ACLAS PILLCO MARCA?
				LA INFORMACION QUE VA INGRESAR AL SISTEMA ES ORDENADA DE MANERA MANUAL O SISTEMATICA
		PROCEDIMIENTO PARA OBTENER DATOS	TIPO DE INFORMACION	¿EL TIPO DE INFORMACION ES RECOLECTADA SE DA DE MANERA MANUAL O SISTEMATICA?
				INDIQUE QUE TAN UTIL ES EL TIPO DE INFORMACION QUE SE RECOLECTA PARA LA TOMA DE DECISIONES
			FUENTES DE INFORMACION	CALIFIQUE LA CONFIABILIDAD DE LAS FUENTES DE INFORMACION QUE SE USA PARA RECOLECTAR DATOS.
				¿CONSIDERA FUNDAMENTAL LAS FUENTES SECUNDARIAS PARA LA TOMA DE DECISIONES?
			METODO DE BUSQUEDA	CALIFIQUE EL NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LOS METODOS DE BUQUEDA DE INFORMACION QUE SE APLICAN EN EL ACLAS PILLCO MARCA
				¿LA INFORMACIÓN RECOLECTADA ES OPORTUNA PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL?
	IDENTIFIQUE QUE HERRAMIENTAS DE RECOLECCION DE INFORMACION SE UTILIZA EN EL ACLAS PILLCO MARCA			

			HERRAMIENTAS DE RECOLECCION DE INFORMACION	EVALUE LA CONFORMIDAD DEL USO DE LAS HERRAMIENTAS PARA RECOLECTAR INFORMACION
		TECNOLOGIA	SOFTWARE	¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS PROGRAMAS PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN?
				EVALUE EL NIVEL DEL CONFORMIDAD, SI LOS PROGRAMAS UTILIZADOS EN LA INSTITUCION SON LOS APROPIADOS PARA RECOLECTAR, PROCESAR Y DISTRIBUIR INFORMACION
			HARDWARE	¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON EQUIPOS APROPIADOS PARA LA RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN?
				¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS EQUIPOS PARA LA RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCION DE INFORMACION?
			REDES	SELECCIONE EL FACTOR QUE PROVOCA LA DEMORA EN TIEMPO DE SERVICIO EN RELACION A LAS REDES DE CONEXIÓN
				¿QUE NIVEL DE IMPORTANCIA LE DARIA A LA VELOCIDAD DE LAS REDES QUE POSEE EL ACLAS PILLCO MARCA?

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE DEPENDIENTE GESTION ADMINISTRATIVA VARIABLE DEPENDIENTE GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION ADMINISTRATIVA Según Welsh, Hilton, Gordon (2005) la Gestión Administrativa son una serie de actividades independiente utilizadas por la administración de una organización para el desempeño de funciones de planificar, organizar, suministrar personal y controlar	PLANIFICACION	ESTRATEGIAS	¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCIÓN APLICA MÉTODOS ESTRATÉGICOS QUE LE PERMITEN ALCANZAR SU VISIÓN EN EL TIEMPO PROYECTADO
				¿CON QUE FRECUENCIA EL ACLAS PILLCO MARCA UTILIZA INTERCAMBIO DE INFORMACION ONTRAS INSTITUCIONES COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA TOMA DE DESICIONES?
			OBJETIVOS	¿EN QUE TIEMPO LA EMPRESA LOGRA SUS OBJETIVOS PLANIFICADOS?
				¿LOS OBJETIVOS DEL ACLAS PILLCO MARCA ESTAN ALIENADOS A SU PLAN ESTRATEGICO?
			ACTIVIDADES	¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCION PROGRAMA SUS ACTIVIDADES EN EL PLAZO ESTABLECIDO?
				¿LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL CLASS PILLCOMARCA ESTAN ALINEADOS DE ACUERDO A SUS OBJETIVOS?
		DIRECCION	PENSAMIENTO ESTRATEGICO	CALIFIQUE LA EFECTIVIDAD QUE POSEE LA DIRECCION AL PLANTEAR UN PESAMIENTO ESTRATEGICO SOBRE LA INSTITUCION
				LA DIRECCION DE LA ISNTITUCION ESTA CAPACITADO PARA PLANTEAR PENSAMIENTOS ESTRATEGICOS OOPTIMOS QUE LE PERMITAN MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES
			REALIDAD EMPRESARIAL	CON QUE FRECUENCIA LA ALTA DIRECCION REALIZA UN ANALISIS SITUACIONAL DE LA INSTITUCION.
				EVALUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA HACIA EL USUARIO EN BASE A LA REALIDAD EMPRESARIAL QUE PRESENTA EL ACLAS PILLCO MARCA
			LIDERAZGO	IDENTIFIQUE EL TIPO DE LIDERAZGO QUE POSEE LA DIRECCION EN LA INSTITUCION
				EVALUE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE LIDERAZGO QUE SE APLICA EN LA INSTITUCION
		CONTROL	COMUNICACION	IDENTIFIQUE EL TIPO DE COMUNICACIÓN QUE POSEE LOS TRABAJADORES EN LA INSTITUCION

				CON QUE FRECUENCIA SE DA LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS AREAS DE LA INSTIUCION Y EL USUARIO
			EVALUACION DE RIESGOS	¿LA INSTITUCION CUENTA CON UN PLAN DE CONTINGENCIA AL MOMENTO DE EVALUAR RIESGOS?
				¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL ES CAPACITADO SOBRE TOMA DE DECISIONES EN BASE A LA EVALUACION DE RIESGOS
			SUPERVISION	¿CON FRECUENCIA SE APLICA SE REALIZA LA SUPERVISION EN LA AREAS DE LA INSTITUCION
				QUE TIPO DE SUPERVISION SE REALIZA EN LA EMPRESA (INTERNA, EXTERNA, NO EXISTE SUPERVISION)

2.4. Definición de Términos Operacionales

2.4.1. Sistema de Información Gerencial

Considerado al conjunto de procesos de recolección de datos del entorno interno y externo, para luego ser transformados en los procesos administrativos, esta información que se extrae del entorno de la empresa es llevada a la gerencia para luego tomar decisiones, este sistema es implementado como soporte en una gestión administrativa. Tiene como herramienta principal los sistemas operativos informáticos, entre ellos programas, computadoras, redes, y personal especializado.

2.4.2. Gestión Administrativa

Tiene como definición la etapa de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la entidad. Para potencializar la correcta ejecución de tareas dentro de las organizaciones y este mismo logre alcanzar objetivos en tiempos programados se debe tener como punto clave la aplicación eficiente de la gestión administrativa.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes:

3.1.1. Internacional:

Alvear & Ronda, (2005) en su tesis titulada “*Sistema de información para el control*”. Tesis para optar el título de ingeniero de información y control de gestión, *presentada* a la Universidad de Chile, en Santiago-Chile, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La tesis desarrollada por el investigador demuestra que la globalización en Chile conlleva efectos negativos a las Pymes ya que no están preparados para entrar en un mercado altamente competitivo internacional debido a esto genera que haya un atraso en el nivel económico de las Pymes.
- La alta exigencia en los mercados competitivos obliga a las Pymes a estar en un proceso de profesionalismo de gestión y modernización a través del uso de la tecnología como factor de incremento de productividad.
- En Chile los dueños de las Pymes tienen desconocimiento sobre el sistema de gestión de control.

Villavicencio, (2016) en su tesis titulada “*Diseño de un Sistema de Información Gerencial para la compañía comercializadora de Banano Bandecua S.A*”. Tesis para obtener el grado de magister en administración de empresas con mención en negocios internacionales, *presentada* a la Universidad de Guayaquil, en Guayaquil- Ecuador, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La tesis desarrollada por el investigador demuestra que el sistema de información tiene la función principal de proporcionar información necesaria a la gerencia y esta misma tomar decisiones en base a la situación que presenta la empresa.
- Si la empresa lograra aplicar el sistema de información gerencial, este le permitiría administrar sus recursos y ahorrar tiempo en la operaciones diarias dentro de la organización.

Vargas, (2016) en su tesis titulada “*Sistema de información gerencial para fortalecer el control interno en las contralorías municipales del estado Carabobo*”. Tesis para obtener

el grado de magister en administración de empresas con mención en gerencia, presentada a la Universidad de Carabobo, en Bárbula-Venezuela, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El investigador pudo detectar que no se tiene un manual de descripción de cargos, normas y procedimientos administrativos alineados en el organigrama y que toda operación es realizada de manera manual en las contralorías municipales del estado de Carabobo
- En esta investigación se determinó que el uso de indicadores de gestión financiera es de gran ayuda en los procesos administrativos en las contralorías municipales del estado de Carabobo
- En las Contralorías Municipales del Estado de Carabobo se utiliza proyecciones como estrategias de planificación en toda la organización debido a que sus objetivos y esta información es emitida por escrito en todas las áreas de las entidades.

3.1.2. Nacional

Ramírez, (2011) en su tesis titulada “*Sistema de información gerencial y la gestión empresarial de las ferreterías de la ciudad de Huaraz*”. Tesis para obtener el grado de maestro en ciencias económicas mención en gestión empresarial, presentada a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, en Huaraz-Perú, se llegó a las siguientes conclusiones:

- En las ferreterías de la ciudad de Huaraz existe una limitada relación entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa.
- Dentro de los sistemas de información se usan procesos manuales y no computarizados en las ferreterías de la ciudad de Huaraz.
- En las ferreterías de la ciudad de Huaraz para medir la gestión empresarial utilizan el indicador de la experiencia y la práctica representado por el 70.7% pero no consideran a los recursos financieros, humanos y materiales como medios principales de gestión mientras que el 9.8% se guía por información especializada que conlleve al control de sus ventas en un 66% pero los trabajadores llevan el control en un cuaderno de ventas.

Ore & López, (2015) en su tesis titulada “*Sistema de información gerencial y su influencia en el manejo financiero del BCP-Pasco*”. Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas, presentada a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en Pasco-Perú, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El investigador logro conocer que el sistema de información gerencial si mejora el rendimiento en la gestión financiera siempre y cuando se maneje una capacitación integral a los trabajadores.
- En esta investigación a la institución financiera BCP se logra establecer que para mantener una correcta gestión financiera es necesario aplicar a detalle los procesos que involucra el sistema de información gerencial.
- En la institución al actualizar los recursos tecnológicos genera un efecto positivo en el sistema de información ya que gracias a esto la gerencia está pendiente de lo que pasa en las áreas y en base a eso toma mejores decisiones.

Tineo & Surichaqui, (2018) en su tesis titulada “*Sistema de información gerencial y la administración de procesos en la facultad de ingeniería de sistemas y de ingeniería civil-2018*”. Tesis para obtener el título de ingeniero de sistemas, presentada a la Universidad Nacional de Ucayali, en Pucallpa-Perú, se llegó a las siguientes conclusiones:

- En la Universidad de Ucayali se posee un modelo de gestión centralizada y en cuantos los procesos que influyen en la administración son aplicados de manera manual y esto conlleva un atraso en la gestión ya que al mismo tiempo se desconoce la información que proporciona estos procesos para la toma decisiones.
- En la Universidad de Ucayali la innovación es difícil de alcanzar y ello involucra algo más que la compra de tecnología, es la forma adecuada del uso del software y hardware para recolectar información.

3.1.3 Regional

León, (2018) en su tesis titulada “*Sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la empresa Turismo Real Huánuco, 2018*”. Tesis para obtener el título de contador público, presentada a la Universidad de Huánuco, en Huánuco-Perú, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El investigador para medir el nivel correlacional entre el sistema de información gerencial y el proceso contable en la empresa Turismo Real aplico el sistema de correlación de Pearson dando como resultado 0,267 esto significa que existe una correlación positiva media entre las dos variables.
- En esta investigación se logró visualizar que en la empresa Turismo Real hace falta mejorar el sistema de información gerencial.
- El investigador en esta tesis logra determinar que en la empresa Turismo Real no se da énfasis a la cultura organizacional para que el sistema de información sea cada vez más eficiente.

Pinzas, (2019) en su tesis titulada “*Sistema de información gerencial y la gestión administrativa en la oficina de logística y servicios auxiliares del gobierno regional de Huánuco, 2019*”. Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas, presentada a la Universidad de Huánuco, en Huánuco-Perú, se llegó a las siguientes conclusiones:

- En la oficina de logística no se aplica eficientemente el diagnóstico de sus equipos tecnológicos y su recurso humano es por ello que no se alcanza el objetivo programado.
- El investigador logro determinar que en el gobierno regional se debe aplicar correctamente el estudio de mercado ya que se da exceso de tiempo en los tramites documentarios y esto mismos carecen de una plataforma de proveedores.
- En la oficina de logística los programas de software no son fortalecidos para la base de datos que cuenta la oficina ya que esto provoca que las obras estén sobrevaluadas.
- El investigador logro detectar en el gobierno regional la existencia de una deficiente sistematización de obras de administración públicas y planes de negocios en que cual no se cumple con los objetivos programados.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Sistema de Información Gerencial.

En la actualidad el sistema de información gerencial es una herramienta fundamental que las empresas optaron para poder controlar la información de su entorno a través del uso de la tecnología, este sistema funciona mediante un proceso de entrada de datos , procesamiento de la información y la salida de información, para ello la gerencia debe tener la capacidad de implementar este sistema en toda la estructura jerárquica, el uso es fundamental ya que permite tomar decisiones en el tiempo establecido , medir los niveles de eficiencia y eficacia en la manera en que se utiliza los recursos y alcanzar los objetivos programados.

Según Laudon & Laudon, (2012) el sistema de información gerencial se define como “conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución”

“Una empresa de negocios tiene sistemas para dar soporte a los distintos grupos de niveles de administración. Estos sistemas incluyen sistemas de procesamiento de transacciones (TPS), sistemas para inteligencia de negocios” Laudon & Laudon, (2016)

Por otra parte, también se define al sistema de información gerencial como: “Un sistema de información gerencial es la serie de procesos y series involucrados en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirlas a los usuarios en forma de que estos lo requieran” (Waterfield y Ramsing,1998)

“El sistema de información gerencial puede definirse como un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un objetivo, son diseñados por el hombre o la naturaleza para alcanzar algo o realizar algo, estas partes conformadas pueden ser consideradas como subsistemas, es decir, un conjunto de partes e

interrelaciones que se encuentra estructuralmente y funcionalmente, dentro de un sistema mayor que posee sus propias características”. Mendoza (2004)

“Los componentes principales de un sistema de información son: El hardware o componentes físicos, El software o código fuente, las telecomunicaciones, Bases y organización de datos y servidores, Recursos humanos y procedimientos” (Marakas et al.,2006)

Características del sistema de información gerencial:

Una de las características que tiene el sistema de información gerencial en las áreas es el asertividad en las decisiones esto provoca a que se reduzcan los gastos en producción y se logre mayor ingreso en las ventas.

Para que la gerencia pueda tomar mejores decisiones necesita conocer los procesos de sistema de información, esto requiere que la información sea filtrada de una manera oportuna de los usuarios, así las áreas podrán enviar información en tiempo real a la gerencia.

- El origen de los sistemas de información gerencial se da cuando se recoge los datos existentes en las entidades
- Las áreas respectivas en la institución aplican el sistema de información utilizando datos recolectados en el pasado y los datos que se obtienen en la actualidad.
- En toda organización es fundamental que el personal conozca el uso de los sistemas de información, ya que esto sirve como herramienta de control de las operaciones mediante el manejo de equipos tecnológicos y redes.

“Un sistema cerrado es aquel cuya corriente de salida (productos); modifica su corriente de entrada (insumos); un sistema abierto es aquel cuya corriente de salida no modifica la corriente de entrada”. Bertalanffy (1968)

“Los sistemas de información son un proceso, por el medio del cual se recopila, se clasifican, procesan, interpretan y se resumen cantidades de datos, a fin de sacar conclusiones, que se informaran a la gerencia y demás personas interesadas en la

organización, con el deliberado propósito de orientar la toma de decisiones”. Lawrence (2004)

Importancia de los sistemas de información gerencial:

Según Cohen, (1994), toda institución para mejorar su producción, reducir costos y satisfacer a sus clientes necesita tener el sistema información, esto servirá a que la empresa posea una estructura competitiva fuerte permitiendo encontrar nuevos mercados.

La importancia de usar el sistema de información en la entidad es fundamental porque ayuda a los trabajadores a adquirir nuevos conocimientos esto sirve de base para mejorar sus funciones en las áreas y a la gerencia en la toma de decisiones llevándolos a alcanzar cada vez más los objetivos planificados.

De acuerdo a Bertalanffy (1968) la importancia de la información consiste en ayudar en el ahorro de tiempo en los procesos de planeación, organización, dirección y control.

➤ Organización de datos:

Según Gonzales, (2016) la organización de datos es denominado como el esquema físico y lógico en donde la información es editada, guardada y actualizada en una computadora.

- Estructura física; considerado como el soporte en donde los datos o bytes llegan a ser almacenados.
- Estructura lógica; es la forma como ingresa la información de los usuarios a la base de datos de la institución.

El sistema de información cumple un papel fundamental en las comunicaciones entre las áreas y la gerencia, esto se da mediante mails, en donde es una forma más sencilla de organizar el trabajo y actividades ya que cuenta con un calendario incorporado en donde la gerencia puede guiarse por fechas los procesos a realizar.

Según Lapiedra et all, (2011). Obtener información de una manera rápida utilizando métodos modernos es necesario para la empresa esto evitara que se genere problemas en

la producción, por ello se considera vital no tener retrasos en la recolección, procesamiento y organización de datos en el tiempo esperado.

Procedimientos para obtener datos:

“Recolectar información es usar diversas técnicas y herramientas para atraer toda la información necesaria que le permita a la empresa alcanzar objetivos deseados”. Gonzales (2011)

El procedimiento para recolección se basa en obtener datos desde diversas fuentes entre internas y externas, y a su vez siendo aplicadas a las funciones cotidianas en las áreas de esta forma la gerencia podrá evaluar los resultados de cada actividad y mediante un análisis situacional podrá realizar proyección de crecimiento empresarial logrando tener una visión más asertiva en base a cualquier información que ingrese a la empresa.

Existen diversos procedimientos de conseguir información en la que se debe tomar en cuenta la estrategia, el tipo de información y las fuentes de información especialmente confiable, las áreas operativas o asistenciales son comúnmente responsables de recolectar información ya que ellos están en contacto directo con los clientes.

Una forma de recolectar información es mediante un aplicativo móvil llamado kizeo forms, en la que consiste en realizar encuestas virtuales esto permitirá al colaborador procesar y analizar la información de una manera más rápida.

"El procesamiento de la información a partir del documento científico es concebido como una red de ideas interconectadas y como una trama de intenciones elaborada o reconstruida por los comunicantes en función de los esquemas de conocimientos compartidos. El procesamiento cognitivo del documento se deriva de un compromiso de negociación entre la información explícita y la información tácita" (Lancaster y Pinto, 2001, p.210).

Por otra parte, Moreno (2011), afirma que los procesos de obtener información se categorizan en tipos de información, fuentes de información, método de búsqueda, herramientas de recogida de información

Según González, Hernández y Viñas (2001) "procesar información significa analizarla, delimitar en ella los hechos, conceptos, distinguir las posiciones principales del

autor, las argumentaciones, sistematizar o reorganizar lógicamente el contenido, resumirlo" (p.48). Estas y otras acciones más allá del establecimiento de los antecedentes del tema. "El procesamiento de la información es un continuo que va desde un procesamiento superficial, pasando por uno intermedio hasta llegar al más profundo, de carácter semántico, de construcción de significado... La persistencia de la información que almacenamos en nuestra memoria está en función de la profundidad del análisis. En consecuencia, los niveles de análisis más profundos permiten que dicha información sea más elaborada, más fuerte y más perdurable. A mayor grado de análisis semántico, mayor profundidad de procesamiento" (Gómez, 2004, p.289).

De acuerdo a Dessler (1994) existe diversos métodos para recolectar información en la empresa en la cuales tenemos:

Las entrevistas:

Es el método más usado en las empresas se da entre el empresario quien es el entrevistador y el trabajador quien viene a ser el entrevistado, se aplica con la finalidad de obtener información, proporcionar un análisis y tomar decisiones en base al tema de interés.

Comité de evaluadores:

Según Werther y Davis (1990), es un método de recolección de información aplicado a las empresas mediante la contratación de un experto quien se encargará de analizar los puestos de trabajo y las funciones de los colaboradores y en base a ello emitir un análisis y un informe a la gerencia, este método no es frecuente ya que genera costos para la empresa.

Observación directa:

De acuerdo a Run-Lan, (1992), consiste en delegar a una persona a observar y emitir un informe acerca de las funciones de los trabajadores en la empresa durante un tiempo determinado, a pesar que este método tiene factores limitantes como: la complicación de observación entre el observador y el individuo de evaluación, la omisión de visualización de actividades del individuo a ser observado y por ultimo

es que el método no puede ser aplicado en todas las áreas especialmente en áreas de contenido intelectual.

El cuestionario:

De acuerdo Run-Lan, (1992) este método consiste en aplicar preguntas escritas por parte del empleado titular hacia los colaboradores con el fin de analizar sus funciones para usar el cuestionario es necesario conocer su estructura y las preguntas a formular, ya que este método es considerado como complemento de otras técnicas

Por otra parte, Castañeda, (2018) nos habla de 7 formas distintas de recolectar datos, entre ellas tenemos:

- **Datos creados:**

Estos son datos que se obtienen por aplicar encuestas, ya que pueden ser a través de cuestionario físico o cuestionario virtual, es denominado datos creados ya que la información que ingresa es proporcionada en primera línea por los usuarios, para luego ser analizadas de manera oportuna.

- **Datos provocados:**

Estos datos son obtenidos mediante evaluación del cliente, esta información le sirve a la empresa para medir el nivel de satisfacción que genera la empresa a los consumidores a través de sus servicios, en este caso los clientes emiten su opinión sobre la calidad del producto o servicio que brinda la institución hacia ellos.

- **Tecnología:**

Según Gil (2002), Al conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías que están dentro de un sistema virtual y que sirven para transmitir información son denominados tecnologías de información y comunicación (TIC).

Por otra parte, Thompson y Strickland, (2004) denomina a las TICS como todo aquel componente físico capaz de controlar información con la finalidad de

aumentar el crecimiento económico en la empresa. Toda organización debe desarrollar estrategia de tecnologías de información que viene a ser el resultado de diversas decisiones en relación a sus competencias.

- La importancia tecnológica tiene relación con la decisiones que se pueda tomar en la gerencia este dependerá del tipo del tecnología se usa en el área como por ejemplo tecnologías direccionadas a objetos, arquitecturas, clientes, etc.
- En la empresa para la creación de estrategias competitivas es necesario considerar la capacidad tecnológica ya que este sería considerado como fortaleza dentro de la entidad.
- La decisión de implementar un sistema tecnológico en la empresa permite generar alianzas estratégicas con otras empresas.

Según Gaynor (1999) La innovación tecnológica surge como una necesidad de desarrollo social, que busca el cambio y el desarrollo a través de la aplicación del know-how.

Según Alvares (2014), los componentes de la tecnología de información son categorizados en software, hardware y redes.

Por otra parte, Powell y Dent-Micallef (1997) afirman que aprovechar los recursos de las empresas especialmente el recurso tecnológico es esencial para crear ventaja competitiva en el mercado objetivo.

“Los sistemas de información administrativo son empleados por los gerentes en el proceso de planificación, control en la toma decisiones ya que es de gran ayuda en el proceso operativo mediante informes realizadas por las áreas”. Hernández (2011)

3.2.2. Gestión Administrativa:

“Es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una empresa” Ramírez (2018)

Según Chiavenato (2008) el proceso de la planeación, organización, dirección y control, son actividades que se focalizan en cumplir objetivos en tiempos establecidos dentro del tiempo establecido, a estos procesos se le denomina gestión administrativa.

Por otro lado, Gonzales et al. (2020) considera que los elementos principales como la planificación, organización, dirección y control son elementos principales dentro de la gestión administrativa.

Características de la gestión administrativa:

Según Lara (2019) la gestión administrativa posee diversas características entre ellas:

- Universalidad: en todo organismo social siempre va a estar presente la administración
- Especificidad: La administración es considerada como ciencia porque siempre está involucrado con otras especialidades.
- Unidad del proceso: en la administración solo posee procesos únicos como la planeación, organización, dirección y control a pesar que puede estar incluido en otros procesos.
- Unidad jerárquica: en la empresa el administrador o gerente ocupa el cargo jerárquico más alto y es quien toma las decisiones en la institución.

Importancia de la gestión administrativa:

Según Lara (2019) la importancia de la gestión administrativa son las siguientes:

- La administración es primordial y necesaria para mejorar la productividad.
- La administración genera previsión y creatividad ante situaciones cambiantes dentro de la empresa.
- La administración proporciona calidad a las funciones empresariales.

▪ Planificación:

Según Stoner (1996) "Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas"

“La planificación, la planeación o el planeamiento, es el proceso metódico factores diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. Otras definiciones, más precisas, incluyen La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos. Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse. La acción de planear en la gestión se refiere a planes y proyectos en sus diferentes ámbitos, niveles y actitudes.” (Cortiñas,2018)

Para Westreicher, (2020) La planificación es concepto de conjuntos de estrategias y procedimientos que se realizan para lograr los objetivos deseados, por otro lado, podemos la planificación también es definido como la anticipación a sucesos inesperados ya sean oportunidades o amenazas

Westreicher clasifica a la planificación en 3 etapas, lo cuales son:

- Detecta los problemas que se busca solucionar y también las metas a alcanzar.
- Recomendar soluciones ante problemas existentes y plantear estrategias de logro de objetivo.
- Estructurar actividades que permita medir el alcance de los objetivos en diversos tiempos.

Por otra parte, para Pérez & Gardey, (2008) se define como: “Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación. Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una planificación emplean diferentes herramientas y expresiones, La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, dicen los expertos, es trazar el plan que luego será concretado. En otras palabras, la planificación es un método que permite

ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento”

Según Suarez, (2015) los elementos que intervienen en la planificación son: objetivos, contenido, estrategias, objetivos, tareas, recursos y evaluación, esto conlleva a la flexibilidad en la administración empresarial.

“Stoner y Goodstein están de acuerdo en que la planificación consiste en el proceso de establecer metas y escoger la mejor manera de alcanzarlas, y una vez se tenga todo claro pueda emprenderse la acción. Ortiz dice que sirve para saber de forma exacta qué cosas hará una organización para lograr sus objetivos como empresa. Por su parte, Ackoff asegura que sirve para anticiparse a las acciones que es necesario realizar y la forma en la que se hará, para conseguir que la empresa obtenga los resultados que se espera en el tiempo establecido. Por último, Terry dice que es un proceso en el que se selecciona la información y se hacen suposiciones con respecto al futuro, para poder establecer los objetivos de la organización y las maneras en las que serán buscados dichas metas. En una empresa la planificación sirve para obtener información y aplicarla en torno a los recursos con los que se cuenta a fin de alcanzar las metas, también pactadas al planificar la acción, y posteriormente realizar los procedimientos que se hayan escogido mirando siempre hacia el fin, intentando controlar el proceso a fin de caminar siempre hacia las prioridades establecidas apoyándose en las fortalezas de la organización”. (Pérez & Gardey, 2008)

- **Dirección:**

Para Fayol (1972), “La dirección general está encargada de conducir a la empresa a su objeto, procurando sacar el mejor partido posible de los recursos de que dispone”.

Según Terry (1986), define a la dirección como “Lograr que todos los miembros del grupo alcancen el objetivo, de acuerdo con los planes y con la organización trazados por el jefe administrativo”. De la misma forma establece que “La dirección es la función de guiar y de supervisar a los subordinados, orientarlos, darles la información necesaria para que puedan realizar todas las acciones para alcanzar los objetivos y metas propuestas”

De acuerdo a Fayol (1972), la planeación, organización, coordinación y comunicación son funciones de la dirección en base al proceso administrativo.

Según Westreicher, (2020) la dirección puede clasificarse en niveles como:

Alta dirección:

Son las áreas de mayor jerarquía aquí se encuentran los CEO, quienes se encargan de tomar decisiones sobre todo el ámbito institucional.

Dirección intermedia:

Son las áreas administrativas dentro de la estructura organizacional quienes dirigen a las demás áreas como área de recursos humanos, área de finanzas, áreas de producción, etc.

Dirección operativa:

“La dirección de empresas integra el pensamiento estratégico, la realidad empresarial y el liderazgo. A través del pensamiento estratégico el administrador identifica el dónde y el cómo deberá estar su organización en un determinado momento futuro (la ruta a seguir, los procesos correspondientes, los responsables, etc.).

Las definiciones estratégicas las construye el director a partir del contexto particular que implica la realidad empresarial, pero la entiende no sólo como un insumo del diseño, sino como una apuesta y un compromiso. Es decir, el director, al definir la estrategia, también establece la realidad que se generará a partir de las diversas relaciones que se producen en las comunidades, las cuales se ven influenciadas directa o indirectamente por el quehacer de las organizaciones.

El liderazgo, entonces, se entiende como el proceso a través del cual quien dirige garantiza a todos los grupos de interés la materialización de la estrategia con la consecuente realidad percibida. Es decir que el administrador, además de sus funciones gerenciales, es un constructor de contextos estratégicamente pertinentes para las comunidades, en donde los diversos grupos de interés esperan encontrar respuestas a sus inquietudes”. (Barbosa, 2009)

- **control:**

Según Fayol (1972) el control tiene por objetivo identificar errores y solucionarlos que sucede en la empresa, para ello el control evalúa los procesos de manera minuciosa desde las funciones operativas hasta las funciones gerenciales.

El control se basa en tomar decisiones sobre el uso adecuado de los recursos que posee la empresa y al mismo tiempo sobre la realización de actividades que se den de manera eficiente por parte de los trabajadores.

El sistema de control mediante un análisis podemos detectar la situación de la empresa, en la que al mismo tiempo podemos medir los resultados ya saber si las estrategias se acercan o se alejan de los objetivos.

Características del control de gestión:

La característica principal del control es servir de indicador de resultados mediante actividades de productividad, en la que la gestión cumple un papel fundamental ya que sirve de base para que el control se desarrolle eficazmente en la organización.

3.3. Bases conceptuales:

 **Sistema de información gerencial:**

Es un conjunto de procesos de información donde se interrelaciona la tecnología con el hombre, el trabajador hace uso de los datos que recolectar para luego procesarla y finalmente emitirlas a las áreas correspondientes para que estas puedan tomar decisiones en base a sus objetivos.

 **información:**

Denominado al grupo de datos con capacidad de brindar conocimientos sobre un tema determinado, viene a ser un elemento fundamental para la toma de decisiones y desarrollo de actividades en cualquier ámbito.

+ Sistemas:

Conceptualizado al conjunto de elementos con capacidad de funcionar entre si mediante una actividad para alcanzar un objetivo.

+ Gerencia:

Es considerado como el área de más alta jerarquía en donde se toman las decisiones en base a la situación de la empresa, este cargo lo ocupa el administrador de la institución y en esta área es donde se aplica los procesos administrativos de planeación, organización, dirección y control.

+ Recursos Humanos:

También llamado capital humano que viene a ser todo grupo de personas que desarrollan funciones o actividades dentro de la empresa, es considerado como el capital más importante dentro de la organización.

+ Tecnología:

Es llamado a todo equipo o maquinaria que se usa en el proceso productivo dentro de la organización, esto incluye el software y hardware y redes de información.

+ Organización:

Puede definirse de dos formas; la primera como parte de la función administrativa en la institución y la segunda definición como estructura jerárquica (organigrama) en la empresa.

+ Gestión administrativa:

Es el conjunto de actividades que desarrolla la gerencia usando los recursos que hay en la empresa para mejorar la productividad y obtener ventaja competitiva frente al mercado objetivo.

+ Planeación:

Considerado como etapa inicial del proceso administrativo, en la que consiste en la determinación mediante la obtención de recursos en el plazo proyectado.

Dirección

Es denominado al proceso de manejo de recursos tecnológicos, materiales, humanos por parte de los administradores, esta función se da en el área gerencial la cual busca alcanzar objetivos mediante el planteamiento de estrategias en base al estatus organizacional.

Control

En temas de gestión, control viene a ser un elemento de procesos administrativo que tiene por función verificar que las actividades se desarrollen con eficiencia en la producción de modo que esta pueda lograr la calidad total, entre sus elementos está el entorno de control, evaluación de riesgos. Gómez (2002)

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. **Ámbito de estudio**

El ámbito donde fue aplicada la investigación es en el Centro de Salud Protracancha Aclas Pillco Marca

4.2. **Tipo y nivel de Investigación**

Esta investigación, es del tipo descriptivo -correlacional, por que busca detallar de una manera detallada la relación existente entre el sistema de información gerencial como variable independiente y la gestión administrativa como variable dependiente en la que al mismo tiempo posee un nivel de investigación correlacional buscando la relación que existe entre la variable independiente y la variable dependiente.

En la cual la investigación tiene un enfoque Cuantitativo; porque implicará recolección, análisis e integración de datos y la utilización de estadística, el análisis causa-efecto, el proceso es secuencial deductivo y probatorio y se contrastará la hipótesis para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Por otra parte, la investigación también posee un alcance descriptivo-correlacional. Se basa en el nivel de profundidad con que se plantea

el problema de investigación. Es por ello que es de nivel descriptivo ya que básicamente describe uno o varios fenómenos en el ámbito de estudio, se definen variables y se miden los indicadores. Y es de alcance correlacional porque se busca la relación entre la variable independiente como factor causa y la variable dependiente como factor consecuencia de la realidad problemática

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

Se considera como población a los 135 trabajadores del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca de la ciudad de Huánuco

Tabla 1

CENTRO DE SALUD POTRACANCHA ACLAS PILLCO MARCA

Empresa	Género		Total
	Varón	Mujer	
Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca	68	67	135

4.3.2 Muestra y método de muestreo

La constitución de la muestra lo conforman los colaboradores de la entidad, ya que son considerados personal indicado para proporcionar información necesaria para la investigación. Para la determinación de la muestra se usó el método probabilístico en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, en la cual para hallar la muestra se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 * N p q}{e^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(0.95)^2 * 135 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(135-1) + (0.95)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$(0.95)^2(135-1) + (0.95)^2 * 0.5 * 0.5$$

$$n = 101 \text{ trabajadores}$$

n: muestra e: error de estimación

z: nivel de confianza q: probabilidad en contra

N: población

p. probabilidad a favor

4.3.3. Criterio de inclusión y exclusión

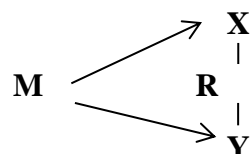
En la presente investigación se consideró diversos criterios importantes de inclusión, tomando en cuenta lo siguiente: los trabajadores del Centro de Salud del Aclás Pillcomarca que laboraron en el año 2021-2022

Por otro lado, se vio oportuno excluir en esta investigación a los trabajadores que ya no laboran desde el año 2019- 2022, considerando personal asistencial, técnicos, directores y personal administrativo.

4.4. Diseño de la Investigación

La investigación tiene el diseño no experimental transversal. Sampieri (2003) “el diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular las variables en las que solo se observan los fenómenos en su ambiente posteriormente ser analizados y es transversal por que se recolecta datos en un solo periodo de tiempo”

Se presenta en la siguiente estructura:



Dónde:

X = sistema de información gerencial (causa) **R**= relación

Y = gestión administrativa (efecto) **M**= muestra

Se logra notar la muestra (**M**) la influencia que existe entre la variable **x** en este caso el sistema de información gerencial en la variable **Y** en este esquema, siendo la gestión administrativa donde la variable independiente (**x**), viene a ser el factor causa y la variable independiente **Y** el factor efecto de la realidad problemática en la presente investigación.

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

El análisis documental es una de las técnicas más utilizadas en la gran mayoría de proyectos de investigación y nos permitió la recopilación, sistematización y análisis de la bibliografía respecto al tema de investigación. Y por otra parte también se utilizó la encuesta en la que constituyo en realizar preguntas cerradas, con el objeto de obtener datos primarios sobre el Sistema de Información Gerencial y la gestión administrativa en el centro de salud Potracancho Aclas Pillco Marca 2021.

4.5.2. Instrumentos

Como instrumento para la obtención de datos en esta investigación se empleó el cuestionario y fichas de observación:

Cuestionario: Instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas u otros tipos de indicaciones con el objetivo de recopilar información de un encuestado.

Fichas de observación: Permiten llevar un registro ordenado de los datos de observaciones más importantes de una investigación. Además, sirven como una herramienta de aprendizaje.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Se elaboro el cuestionario, uno para cada uno de los trabajadores escogidos aleatoriamente, determinados con la guía de observación, luego se formulará las preguntas al trabajador para determinar que influye el SIG en la gestión administrativa.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

En la presente investigación, se determine la confiabilidad del cuestionario, para ello se aplicó de manera de estadística utilizando el programa SPSS tomando como Fuente principal los datos registrados en el cuestionario para lo cual, mediante el alfa de Cronbach nos mostró el siguiente resultado de 0,876 lo que significa que el instrumento el

altamente confiable.

Estadísticas de fiabilidad

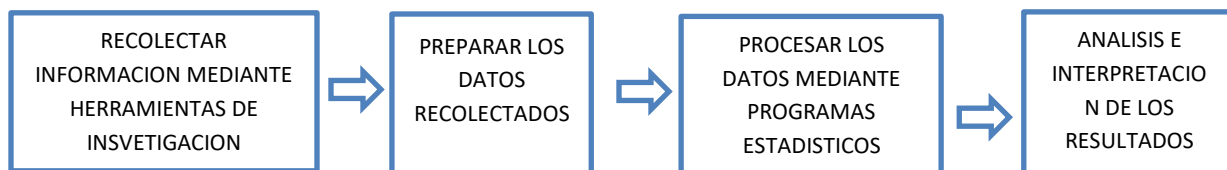
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,876	36

Nota: Resultados de la ficha de la prueba piloto.

4.6. Procedimiento para recolección de Datos

Para recoger la información necesaria que permita estudiar la realidad problemática de centro de Salud Aclas Pillco Marca se procederá a realizar lo siguiente:

Figura Nro. 1. Proceso de recolección de datos



4.6.1. Uso del programa SPSS STATISTICS:

El programa SPSS STATISTICS es de gran ayuda ya que permite transformar los datos recolectados en cuadros de frecuencias y convertirlo en gráficos estadísticos como gráficos de barras, gráficos circulares, histogramas, etc. Con esta finalidad el investigador podrá interpretar y analizar los resultados obtenidos a través de este programa.

4.7. Aspectos Éticos

La presente investigación se realizó respetando las normativas correspondientes utilizando la normativa APA que citando adecuadamente protege el derecho de autor de las investigaciones anteriores, que fueron tomadas como antecedentes para la presente tesis y así evitar plagia de información.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis Descriptivo

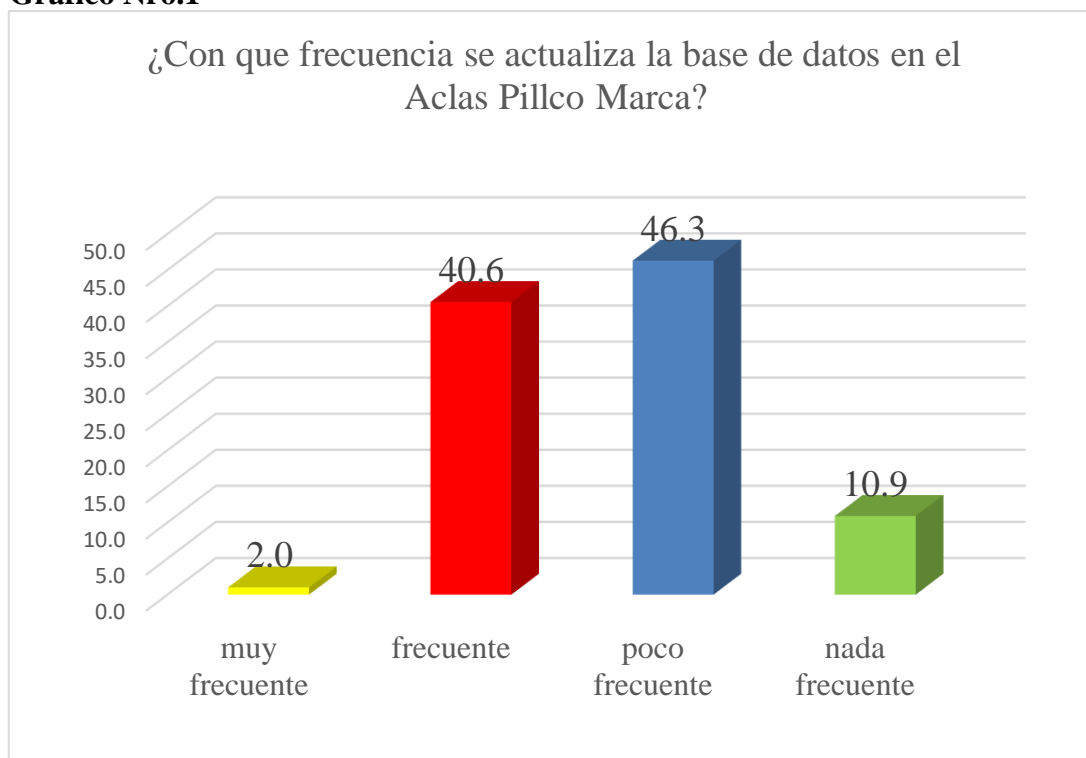
Cuadro Nro. 1

**¿CON QUE FRECUENCIA SE ACTUALIZA LA BASE DE DATOS EN EL
CENTRO DE SALUD POTRACANCHA ACLAS PILCOMARCA?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido MUY FRECUENTE	2	2.0	2.0	2.0
FRECUENTE	41	40.6	40.6	87.1
POCO FRECUENTE	47	46.3	46.3	98.0
NADA FRECUENTE	11	10.9	10.9	100.0
TOTAL	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.1

Fuente: Cuadro Nro. 1

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo a los resultados de las encuestas podemos ver en el gráfico que el 46.3 % de los trabajadores considera que en la institución se da de poca frecuencia en cuanto a la actualización de base de datos, esto se refleja por falta de información en el tiempo real, mientras que un margen mínimo de 2% considera que si se actualiza de manera muy frecuente esto indica en algunas áreas la actualización de información es rápida y frecuente.

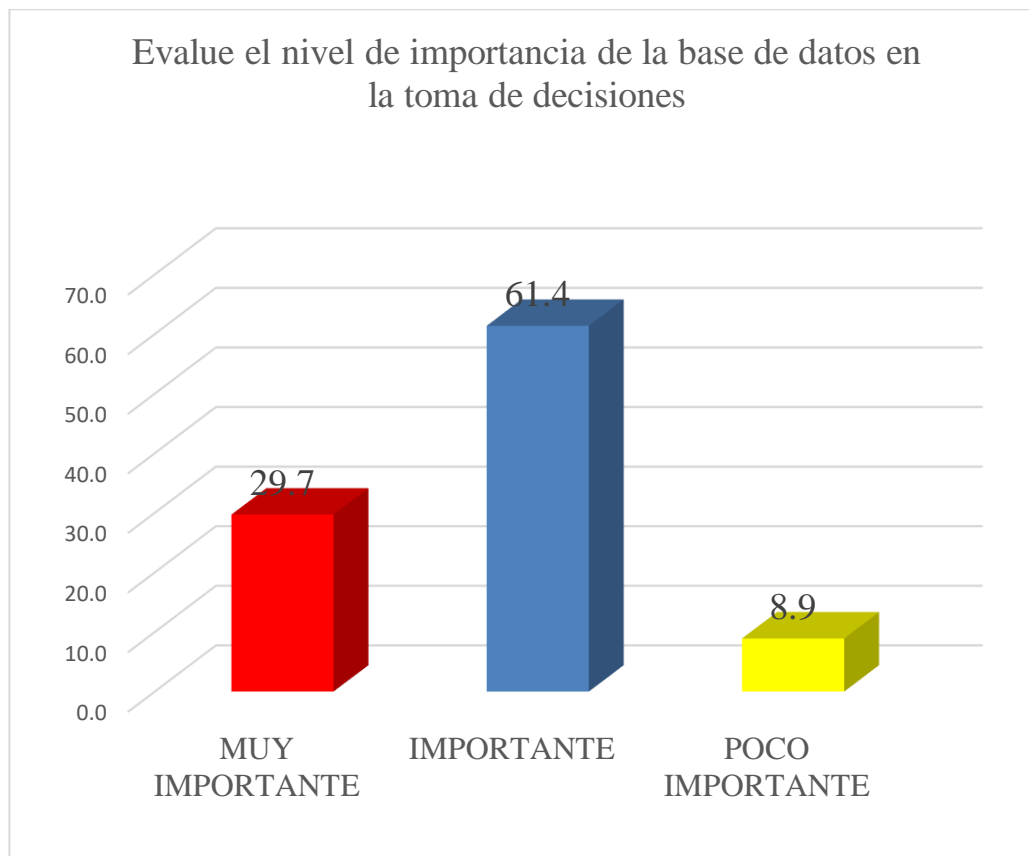
Cuadro Nro. 2

**EVALUE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE LA BASE DE DATOS EN LA TOMA
DE DECISIONES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	30	29,7	29,7	29,7
	IMPORTANTE	62	61,4	61,4	91,1
	POCO IMPORTANTE	9	8,9	8,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.2

Fuente: Cuadro Nro. 2

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

En el presente gráfico se logra observar que el 61.4% de los trabajadores considera fundamental e importante la base de datos que posee la institución, ya que esta información ayuda de manera oportuna a la toma de decisiones en la gerencia, por otra parte se logra ver que el 29.7 % de los colaboradores da conformidad y mayor importancia a la base de datos que posee el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca a diferencia del 8.9% de los colaboradores que considera que la base de datos que se obtiene en la institución es poco importante.

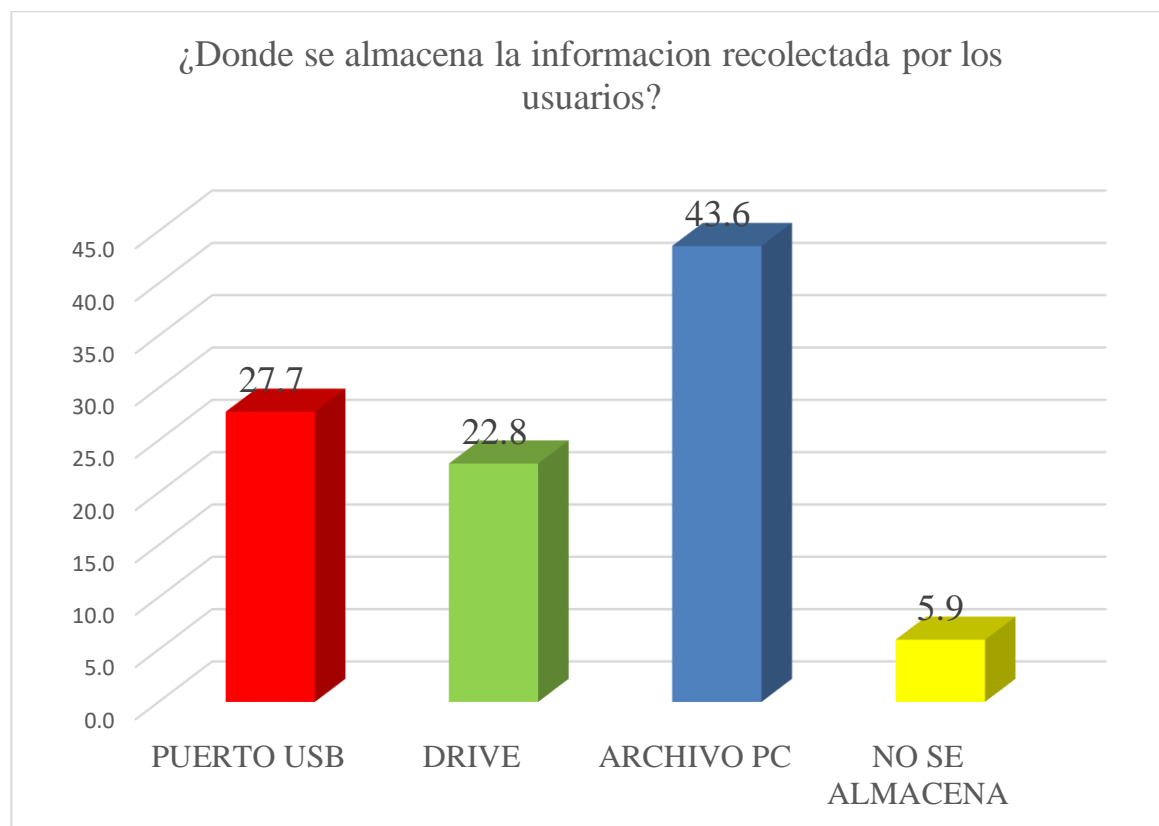
Cuadro Nro. 3

**¿DÓNDE SE ALMACENA LA INFORMACIÓN RECOLECTADA POR LOS
USUARIOS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido PUERTO USB	28	27,7	27,7	27,7
DRIVE	23	22,8	22,8	50,5
ARCHIVO PC	44	43,6	43,6	94,1
NO SE ALMACENA	6	5,9	5,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.3

Fuente: Cuadro Nro. 3

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

En el presente gráfico podemos observar que el 43.6% de los colaboradores almacena la información que se obtiene de las diversas fuentes de información en archivos de pc, otro grupo de colaboradores que representa el 27.7% almacena la información en puerto usb, y en cuanto 22.8 % de trabajadores considera confiable guardar la información en carpetas Google drive esto demuestra el uso del internet como fuente de almacenamiento, mientras que el 5.9 % de trabajadores no almacena la información recolectada en ninguna fuente de almacenamiento ya que este grupo no considera necesario el guardar información en una determinada fuente.

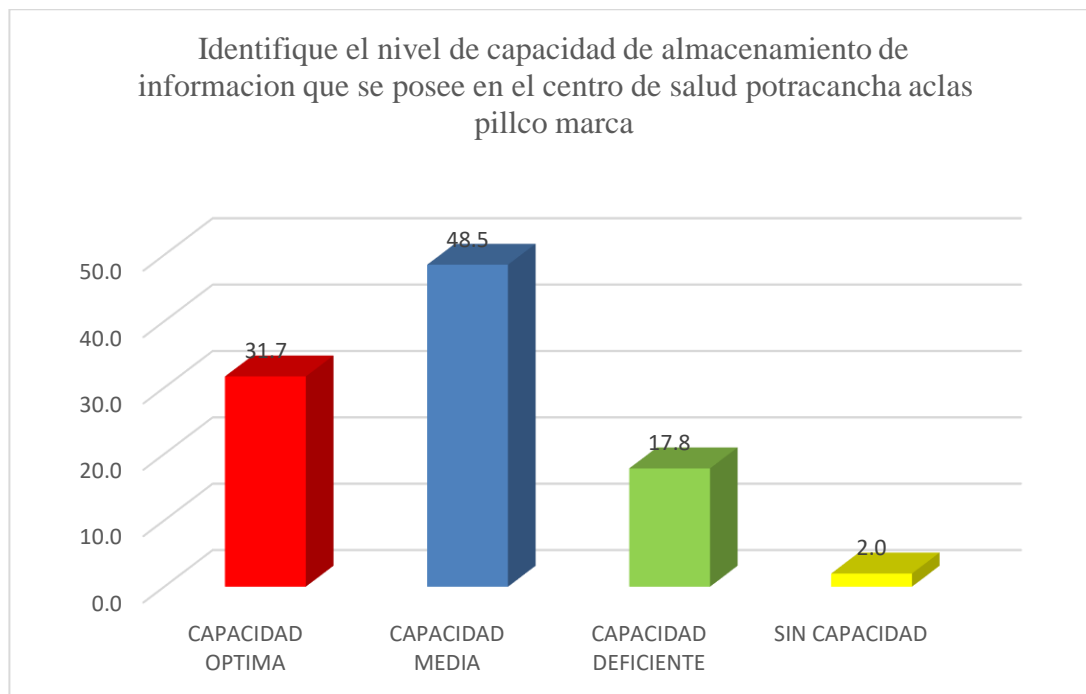
Cuadro Nro. 4

**IDENTIFIQUE EL NIVEL DE CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE
INFORMACIÓN QUE SE POSEE EN EL CENTRO DE SALUD PROTRACANCHA
ACLAS PILLCOMARCA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CAPACIDAD OPTIMA	32	31,7	31,7	31,7
CAPACIDAD MEDIA	49	48,5	48,5	80,2
CAPACIDAD DEFICIENTE	18	17,8	17,8	98,0
SIN CAPACIDAD	2	2,0	2,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.4

Fuente: Cuadro Nro. 4

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

En el presente gráfico podemos notar que el 48.5% de los encuestados afirma que en la institución los equipos tecnológicos poseen una capacidad de almacenamiento medio, esto se da debido a la fuente de almacenamiento en donde es recolectada la información como fue mencionado en el gráfico Nro. 3, el 31.7 % de los trabajadores mencionan que en el Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca se posee una capacidad óptima de almacenamiento, mientras que 17.8% niega que haya una capacidad eficiente en la institución y el margen mínimo de 2% de encuestados corrobora que no se cuenta con capacidad de almacenamiento adecuado para recolectar la información necesaria que permita tomar decisiones

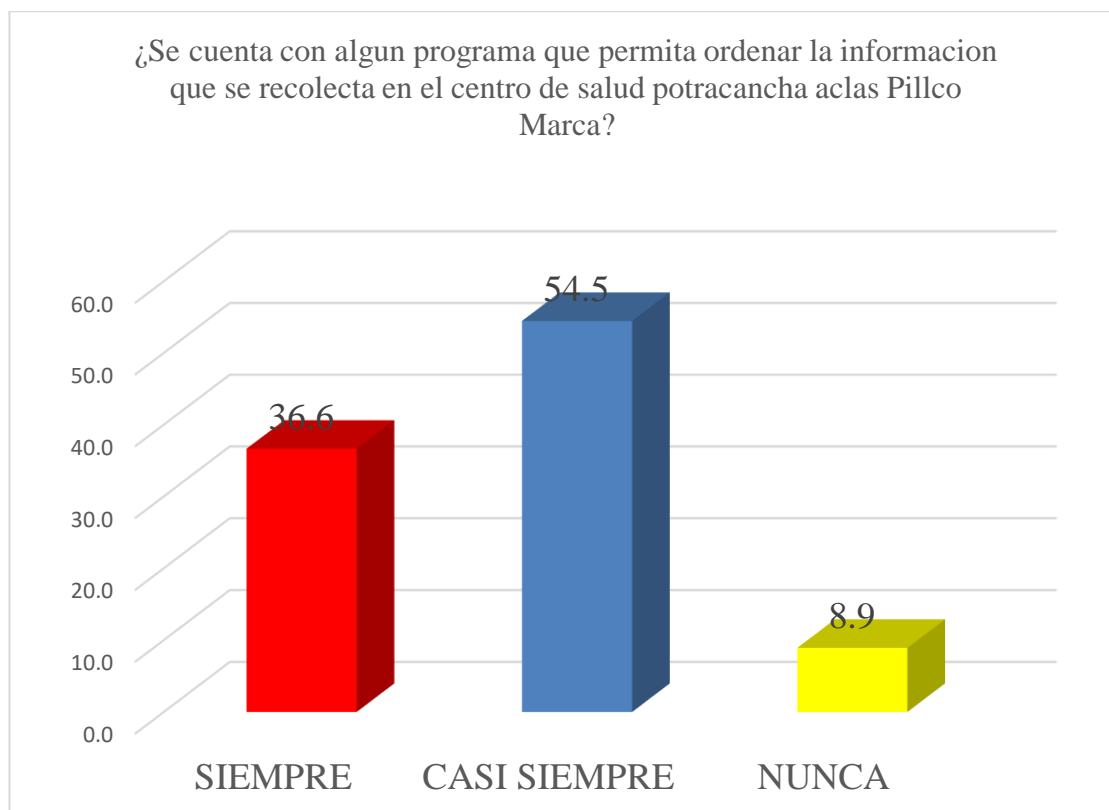
Cuadro Nro. 5

**¿SE CUENTA CON ALGUN PROGRAMA QUE PERMITA ORDENAR
LA INFORMACIÓN QUE SE RECOLECTA EN EL CENTRO DE SALUD
POTRACANCHA ACLAS PILLCOMARCA?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	37	36,6	36,6	36,6
CASI SIEMPRE	55	54,5	54,5	91,1
NUNCA	9	8,9	8,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.5

Fuente: Cuadro Nro. 5

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 54.5% de los colaboradores considera que casi siempre se cuenta con un programa que ordena la información recolectada en tiempo real, puede ser por un factor de desactualización en los programas de recolección y ordenamiento de información ;por otra parte, el 36.6 % de los encuestados afirma que siempre se posee el programa adecuado que le permite ordenar de manera oportuna la información que ingresa a la base de datos de las áreas correspondientes, mientras que el 8.9% de los encuestados no considera que en las áreas se cuente con algún programa que permite el ordenamiento de información.

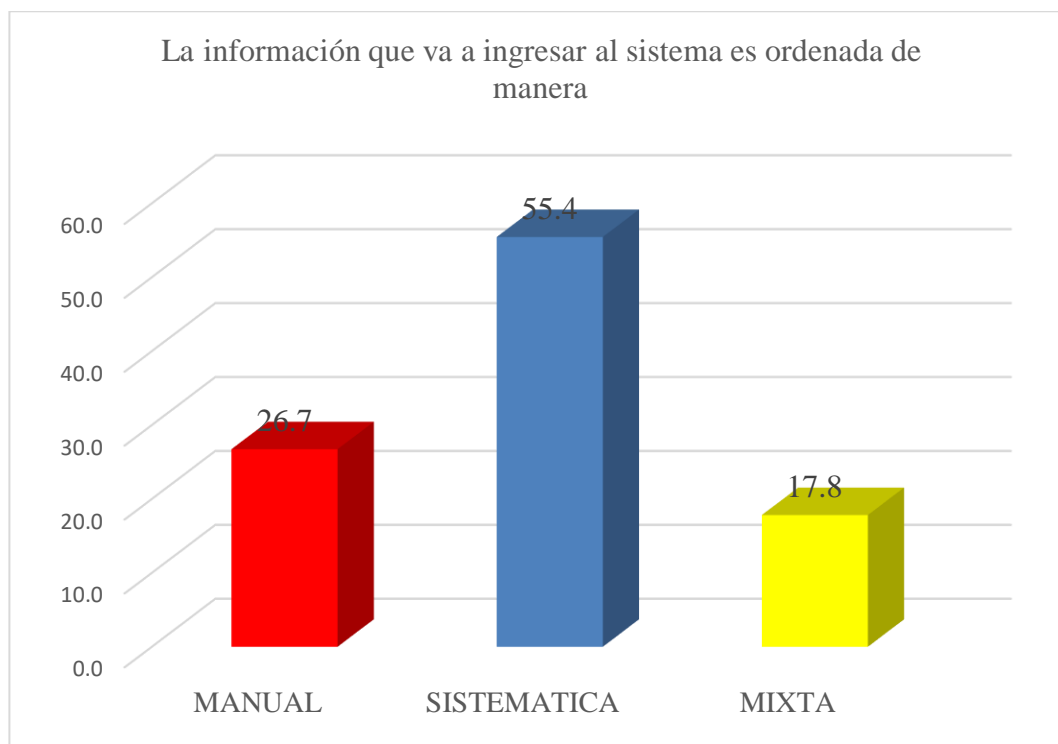
Cuadro Nro. 6

**LA INFORMACIÓN QUE VA A INGRESAR AL SISTEMA ES ORDENADA DE
MANERA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MANUAL	27	26,7	26,7	26,7
SISTEMATICA	56	55,4	55,4	82,2
MIXTA	18	17,8	17,8	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.6

Fuente: Cuadro Nro. 6

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 55.4% de los colaboradores afirman que la información que ingresa a la institución es realizada de manera sistemática esto debido al software y hardware que posee el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, por otra parte, el 26.7% considera que en la institución la información es ordenada de manera manual por cada colaborador que recoge la información entrante, y por último podemos notar que el 17.8% ordena la información que recibe de manera manual y sistemática o también llamada mixta, en lo cual este proceso combina el factor tecnológico y el recurso humano como uno solo.

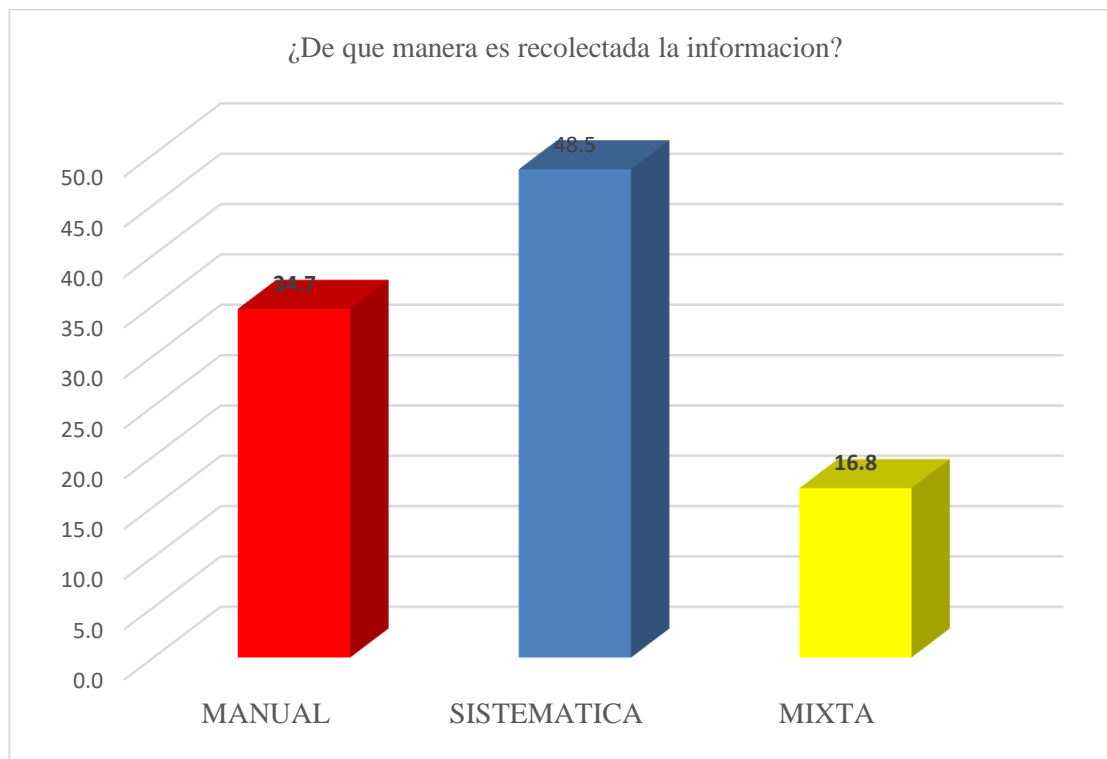
Cuadro Nro. 7

¿DE QUE MANERA ES RECOLECTADA LA INFORMACIÓN?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MANUAL	35	34,7	34,7	34,7
SISTEMATIC A	49	48,5	48,5	83,2
MIXTA	17	16,8	16,8	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.7

Fuente: Cuadro Nro. 7

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 48.5% de los colaboradores afirman que la información que ingresa a la institución es recolectada de manera sistemática esto debido al software y hardware que posee el Aclas Pillco Marca, por otra parte, el 34.7% considera que en la institución la información es recolectada de manera manual por cada colaborador que posee herramientas de recolección de información, y por ultimo podemos notar que el 16.8% recauda la información que recibe de manera manual y sistemática o también llamada mixta, en lo cual este proceso combina el factor tecnológico y el recurso humano.

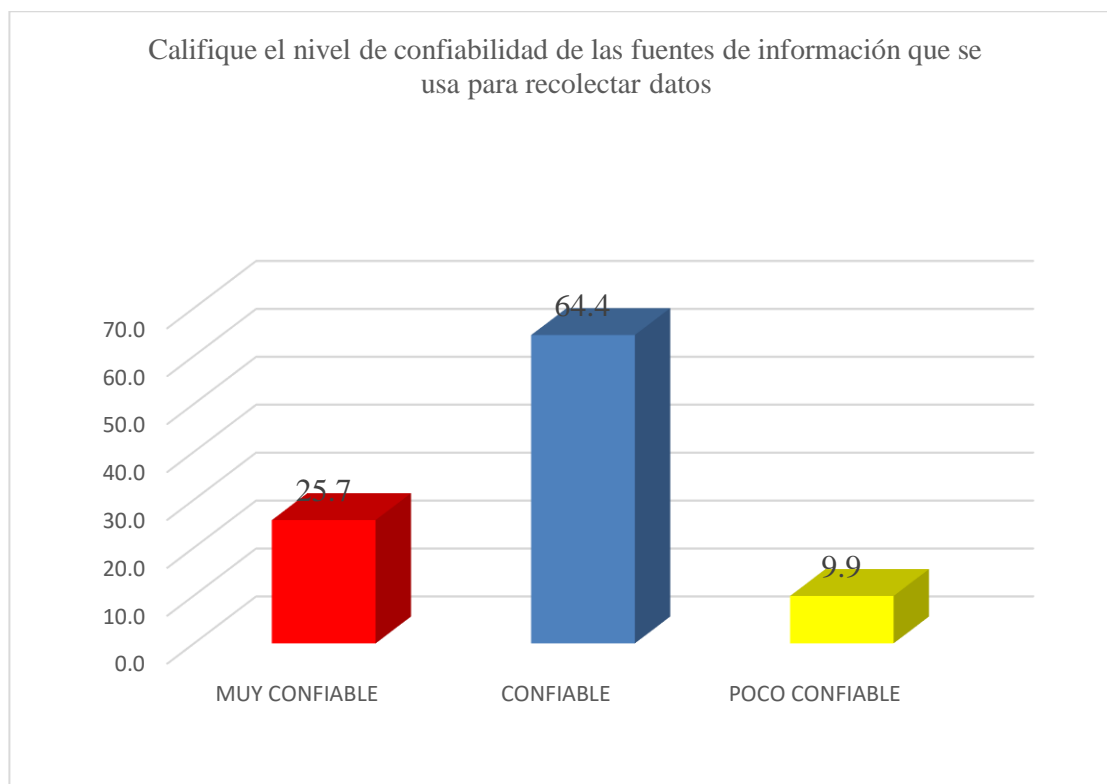
Cuadro Nro. 8

**CALIFIQUE EL NIVEL QUE CONFIABILIDAD DE LAS FUENTES DE
INFORMACIÓN QUE SE USA PARA RECOLECTAR DATOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY CONFIABLE	26	25,7	25,7	25,7
CONFIABLE	65	64,4	64,4	90,1
POCO CONFIABLE	10	9,9	9,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.8

Fuente: Cuadro Nro. 8

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 64.4% de los colaboradores considera que las fuentes de información con las que se cuenta son confiables en tiempo real, eso puede ser por que la fuente de información es conocida ;por otra parte, el 25.7 % de los encuestados afirma que la fuente de información es muy confiable ya que dicha fuente brinda información de manera oportuna a las áreas correspondientes, y estas a su misma envían la información a la gerencia ,mientras que el 9.9% de los encuestados no poco confiable a la fuente de información ya que en algunas ocasiones tuvo demora en la proporción de información en el tiempo determinado.

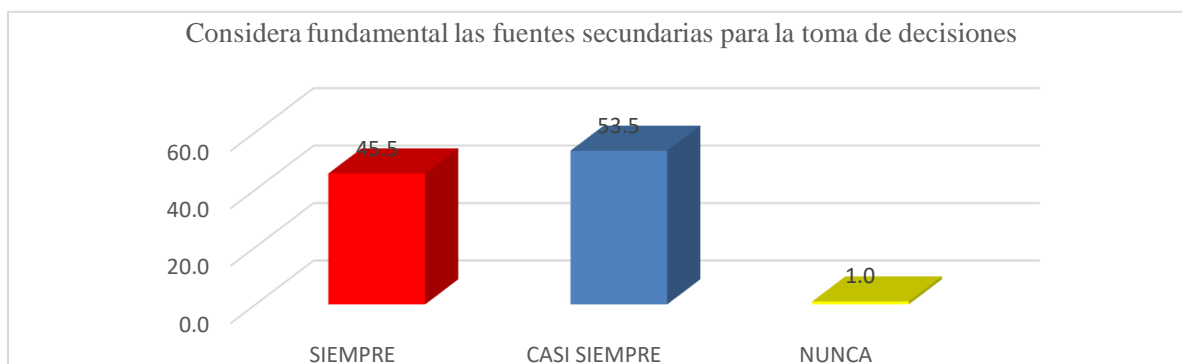
Cuadro Nro. 9

CONSIDERA FUNDAMENTAL LAS FUENTES SECUNDARIAS PARA LA TOMA DE DECISIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	46	45,5	45,5	45,5
	CASI SIEMPRE	54	53,5	53,5	99,0
	NUNCA	1	1,0	1,0	100,0
Total		101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.9

Fuente: Cuadro Nro. 9

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 53.5% de los colaboradores considera que las fuentes de información secundaria casi siempre son fundamentales, eso puede ser porque consideran que no solo fuente de información secundaria es necesaria para recolectar información sino también es oportuno recolectar información de fuentes de información primaria ya que también ayuda a mejorar la toma de decisiones ;por otra parte, el 45.5 % de los encuestados afirma que la fuente de información secundaria siempre son importantes por el hecho que es información recolectada por terceros y que dicha fuente brinda información de manera oportuna a las áreas correspondientes, y estas a su misma envían la información a la gerencia para la toma de decisiones, mientras que el 1% de los encuestados consideran no fundamental a la fuente de información secundaria para la toma de decisiones.

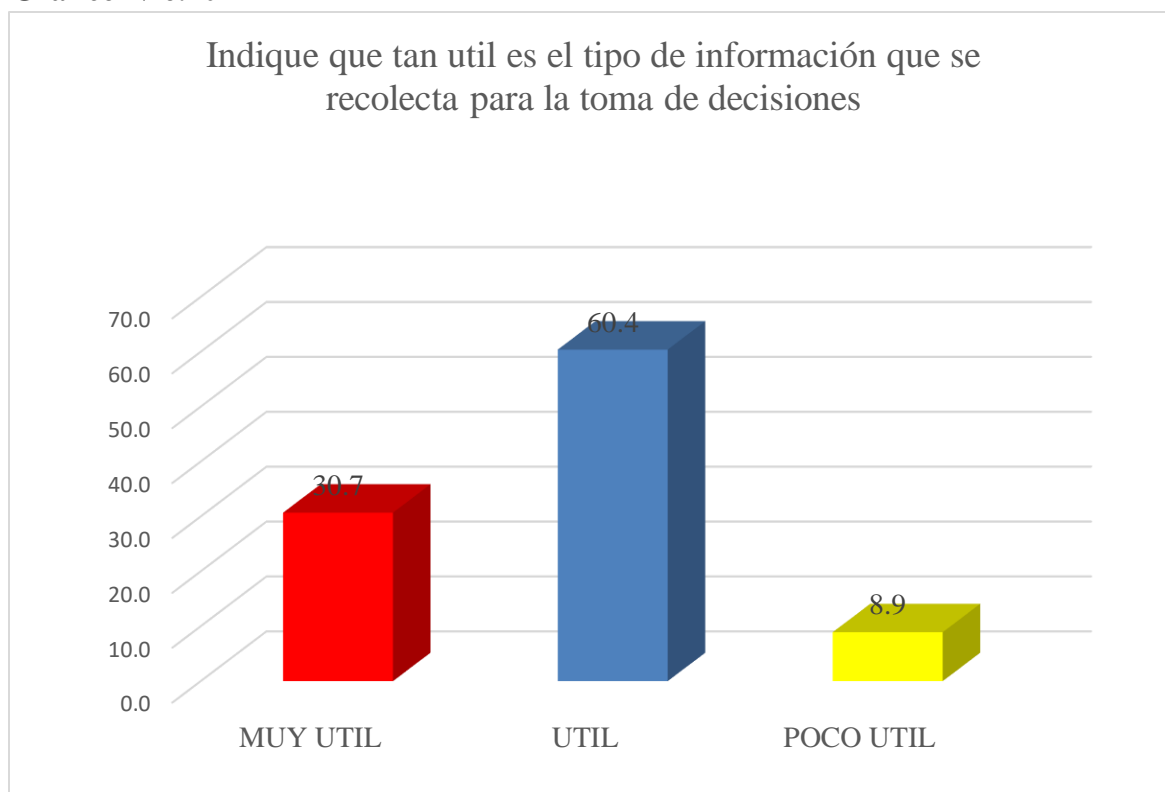
Cuadro Nro. 10

**INDIQUE QUE TAN UTIL ES EL TIPO DE INFORMACIÓN QUE SE
RECOLECTA PARA LA TOMA DE DECISIONES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY UTIL	31	30,7	30,7	30,7
UTIL	61	60,4	60,4	91,1
POCO UTIL	9	8,9	8,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.10

Fuente: Cuadro Nro. 10

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 60.4% de los colaboradores considera que el tipo de información que se recolecta es útil, eso puede ser porque consideran confiable a la fuente de donde extraen la información; por otra parte, el 30.7 % de los encuestados afirma que el tipo de información que se recoge es muy útil por el hecho que es información recolectada ayudo significativamente en la toma de decisiones en la gerencia y en la que al mismo tiempo fue útil de manera oportuna a las áreas correspondientes, , mientras que el 8.9% de los encuestados consideran poco útil a la información ingresa a las áreas para la toma de decisiones.

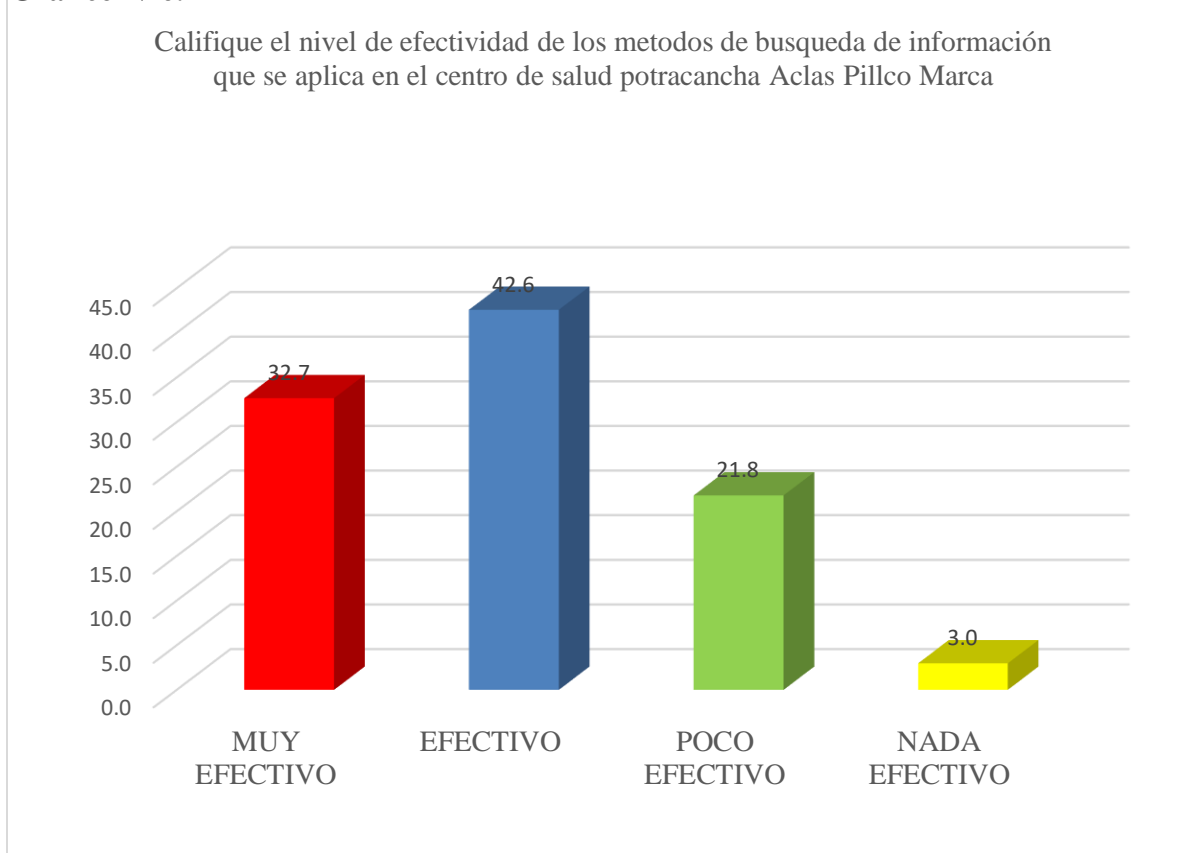
Cuadro Nro. 11

**CALIFIQUE EL NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LOS METODOS DE BUSQUEDA
DE INFORMACIÓN QUE SE APLICA EN EL CENTRO DE SALUD
POTRACANCHA ACLAS PILCO MARCA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EFECTIVO	33	32,7	32,7	32,7
	EFECTIVO	43	42,6	42,6	75,2
	POCO EFECTIVO	22	21,8	21,8	97,0
	NADA EFECTIVO	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.11

Fuente: Cuadro Nro.11

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 42.6% de los colaboradores considera que el método de búsqueda de información es efectivo, eso puede ser porque posee técnicas de búsqueda de información ; por otra parte, el 32.7 % de los encuestados afirma que el método de búsqueda de información es muy efectivo por el hecho que se recibe capacitación constante en técnicas de búsqueda de información , mientras que el 21.8% de los encuestados consideran poco efectivo a los métodos de búsqueda por que no lograron conseguir el resultado esperado y por último el 3% de los trabajadores considera nada efectivo los métodos de búsqueda de información por los resultados negativos que obtuvieron.

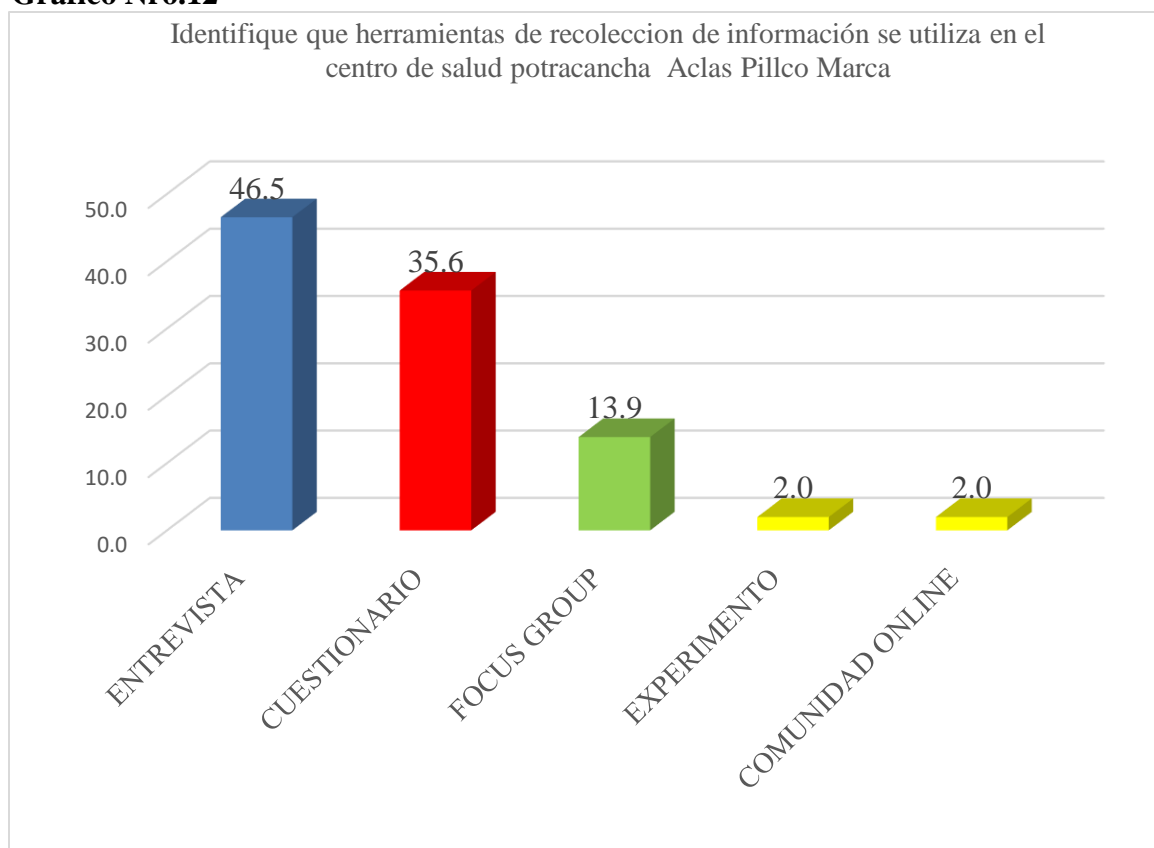
Cuadro Nro. 12

**IDENTIFIQUE QUE HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE
INFORMACION SE UTILIZA EN EL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA
ACLAS PILLCO MARCA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ENTREVISTA	47	46,5	46,5	46,5
	CUESTIONARIO	36	35,6	35,6	82,2
	FOCUS GROUP	14	13,9	13,9	96,0
	EXPERIMENTO	2	2,0	2,0	98,0
	COMUNIDAD ONLINE	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.12

Fuente: Cuadro Nro.12

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 46.5% de los colaboradores considera que aplicar entrevistas es una herramienta útil que permite facilitar el acceso a la información solicitada, el 35.6 % de los encuestados afirma que la herramienta de recolección de información más útil son los cuestionarios ya que permite recolectar información a través de escritas, mientras que el 13.9% de los encuestados consideran que el método para recolectar información más eficaz es realizar un focus group y por último el 4% de los trabajadores considera efectivo aplicar experimentos y comunidad online para acceder a información oportuna.

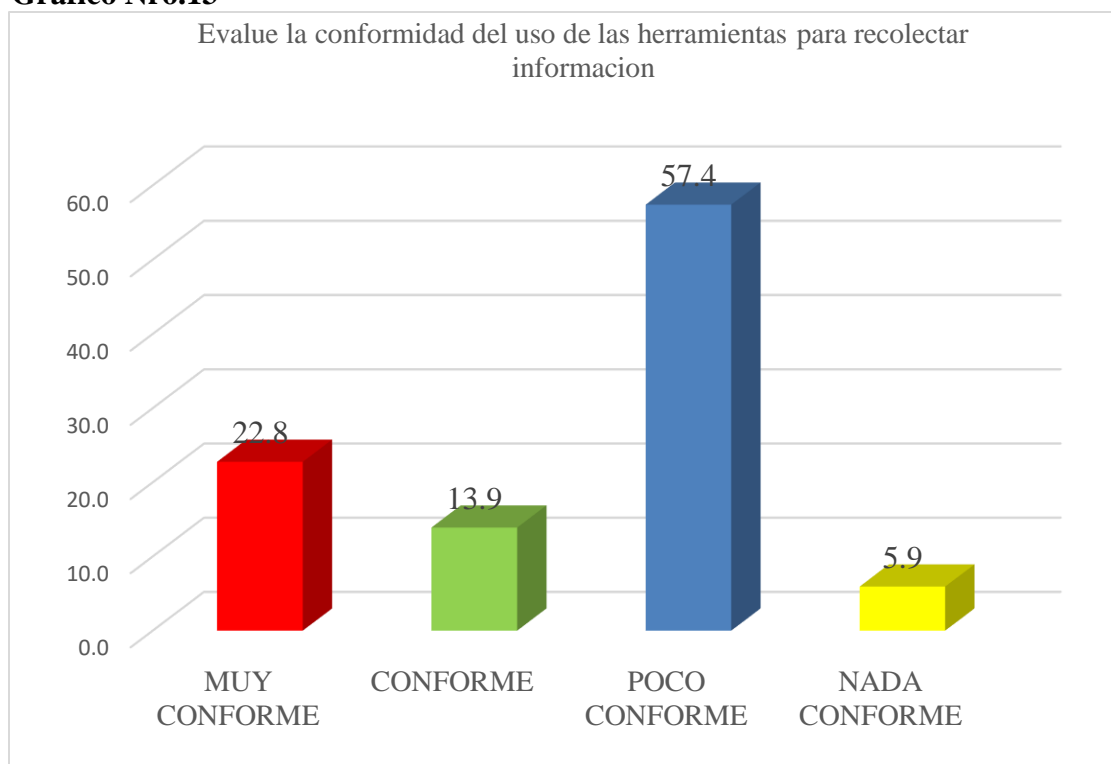
Cuadro Nro. 13

**EVALUE LA CONFORMIDAD DEL USO DE LAS HERRAMIENTAS PARA
RECOLECTAR INFORMACION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY CONFORME	23	22.8	22.8	22.8
	CONFORME	14	13.9	13.9	94.1
	POCO CONFORME	58	57.4	57.4	80.2
	NADA CONFORME	6	5.9	5.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.13

Fuente: Cuadro Nro.13

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 57.4% de los colaboradores están poco conforme al aplicar entrevistas como herramienta de recolección de información ya que consideran que entrevistar al usuario no permite procesar información de manera oportuna, el 22.8 % de los encuestados están muy conformes ya que considera necesario aplicar entrevista como herramienta de recolección de información , mientras que el 13.9% de los encuestados solo está conforme con la herramienta utilizada y por último el 5.9% de los trabajadores no están conformes en lo absoluto con las herramientas que se usa para recolectar la información en el tiempo determinado.

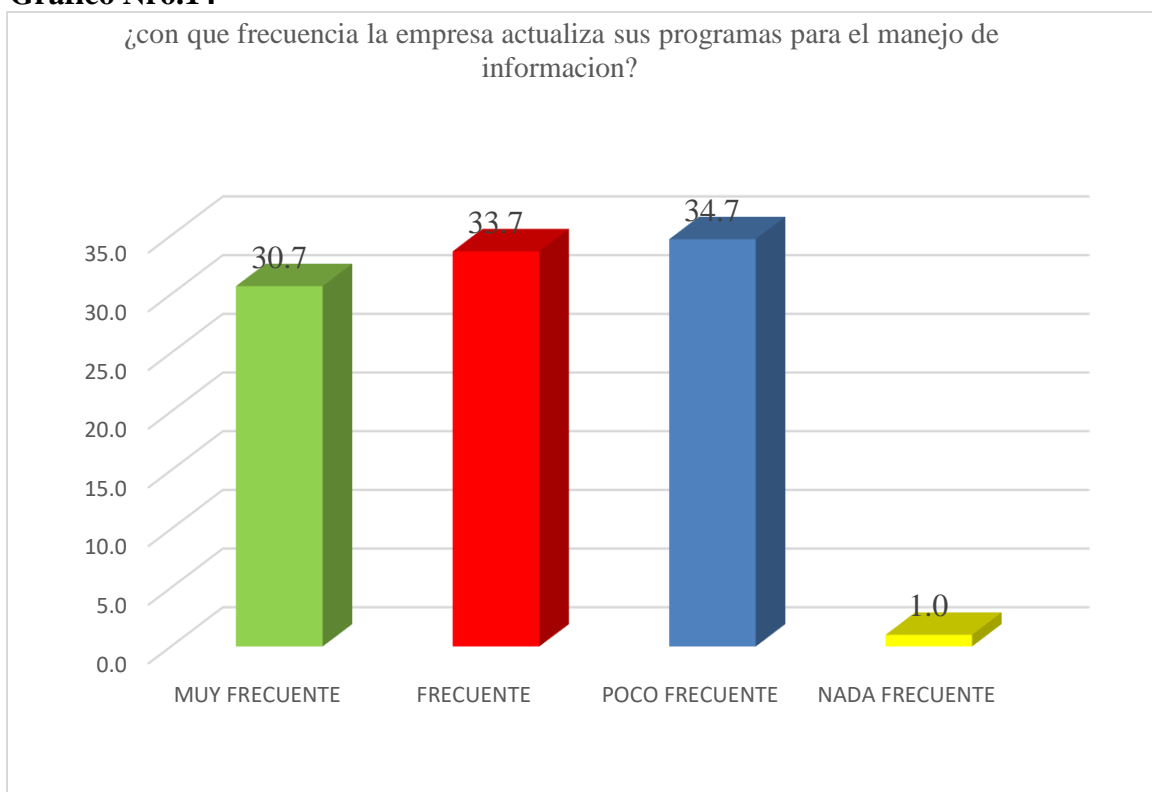
Cuadro Nro. 14

**¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS
PROGRAMAS PARA EL MANEJO DE INFORMACION?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY FRECUENTE	31	30.7	30.7	99.0
	FRECUENTE	34	33.7	33.7	68.3
	POCO FRECUENTE	35	34.7	34.7	34.7
	NADA FRECUENTE	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.14

Fuente: Cuadro Nro.14

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 34.7% de los colaboradores afirman que los programas de manejo de información que se encuentran en las áreas son actualizadas con poca frecuencia por temas de cobertura de internet, el 33.7 % de los encuestados opinan que es constante la actualización de información ya que cuentan con programas de actualización, mientras que el 30.7% de los encuestados considera que la actualización de programas es con demasiada frecuencia ya que se cuenta con programas y especialistas en actualización y por último el 1% de los trabajadores no considera que haya actualización de programas en ninguna frecuencia de tiempo establecido.

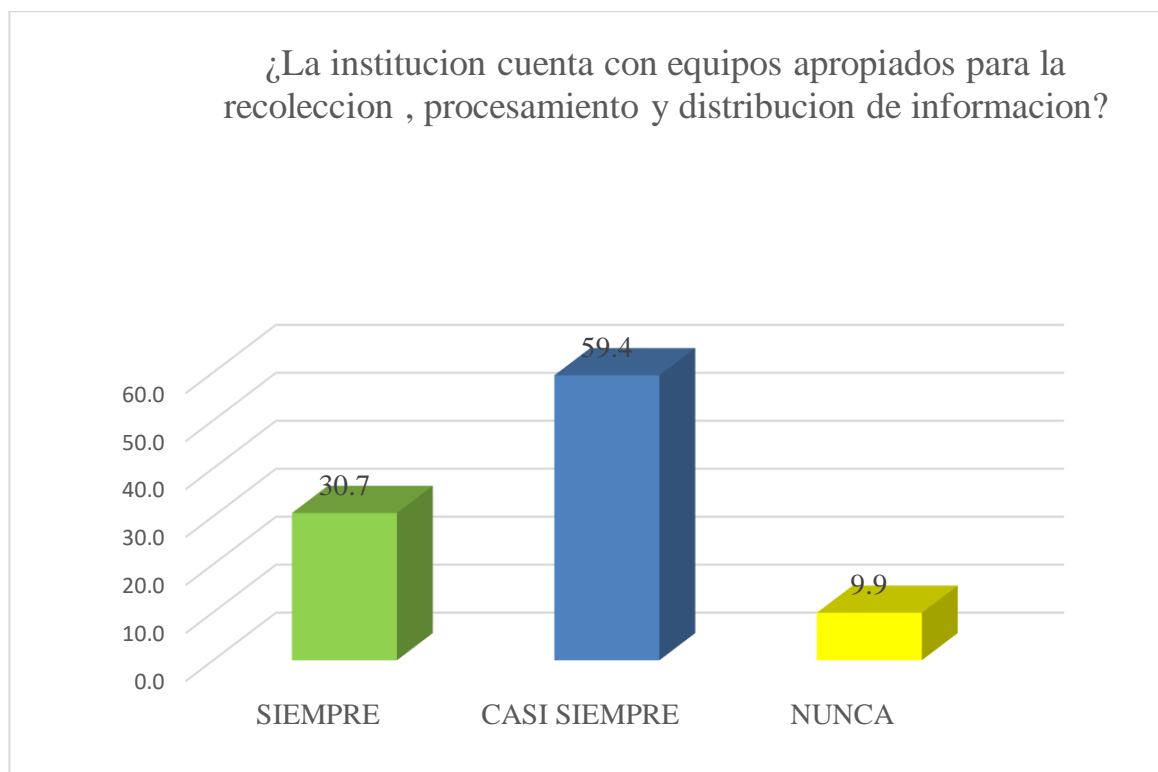
Cuadro Nro. 15

**¿LA INSTITUCION CUENTA CON EQUIPOS APROPIADOS PARA LA
RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCION DE
INFORMACIÓN?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	31	30,7	30,7	30,7
CASI SIEMPRE	60	59,4	59,4	90,1
NUNCA	10	9,9	9,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.15

Fuente: Cuadro Nro.15

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 59.4% de los colaboradores afirman que casi siempre se cuenta con equipos apropiados que les permita recolectar y procesar información en el tiempo determinado , este factor se da por que se cuenta con hardware pero software desactualizado, el 30.7 % de los encuestados opinan que siempre se mantiene actualizada la información debido a que la institución cuenta con equipos apropiados que permite transformación para una futura toma de decisiones, mientras que el 9.9% de los encuestados considera que la institución nunca cuenta con los equipos tecnológicos que les permita acceder y transformar información importante.

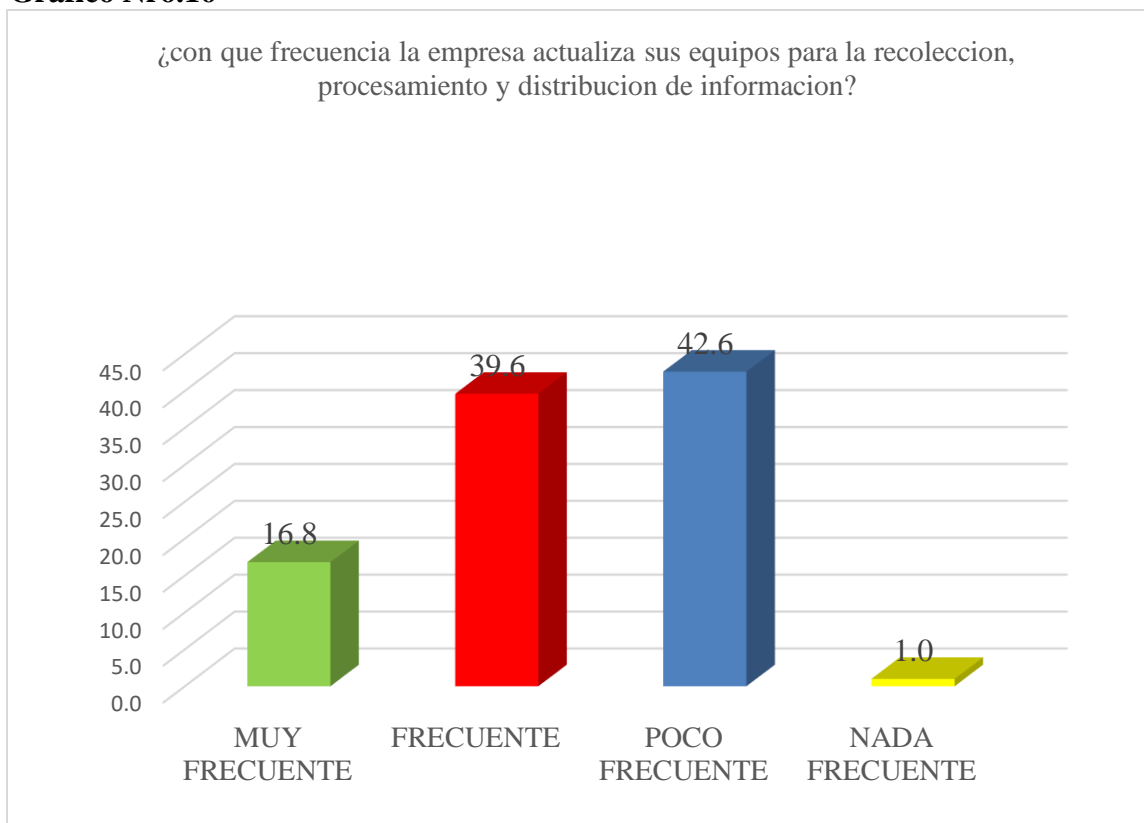
Cuadro Nro. 16

¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS EQUIPOS PARA LA RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCION DE INFORMACION?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY FRECUENTE	17	16.8	16.8	99.0
FRECUENTE	40	39.6	39.6	82.2
POCO FRECUENTE	43	42.6	42.6	42.6
NADA FRECUENTE	1	1.0	1.0	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.16

Fuente: Cuadro Nro.16

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

Según encuestas se puede ver que el 42.6% de los colaboradores afirman que los equipos tecnológicos con que cuenta la institución para recolección, transformación y distribución de datos se actualizan con poca frecuencia y este factor trae complicaciones en la toma de decisiones ya que la información que ingresa es incompleta, el 39.6 % de los encuestados opinan con frecuencia la institución actualiza sus equipos ya que esto se da en algunas ocasiones siempre se necesite información relevante, mientras que el 16.8% de los encuestados considera que la institución la frecuencia de actualización de equipo es demasiada rápida ya que se cuenta con equipos nuevos y por ultimo notamos que el 1% menciona que en la institución no se actualiza los equipos de información.

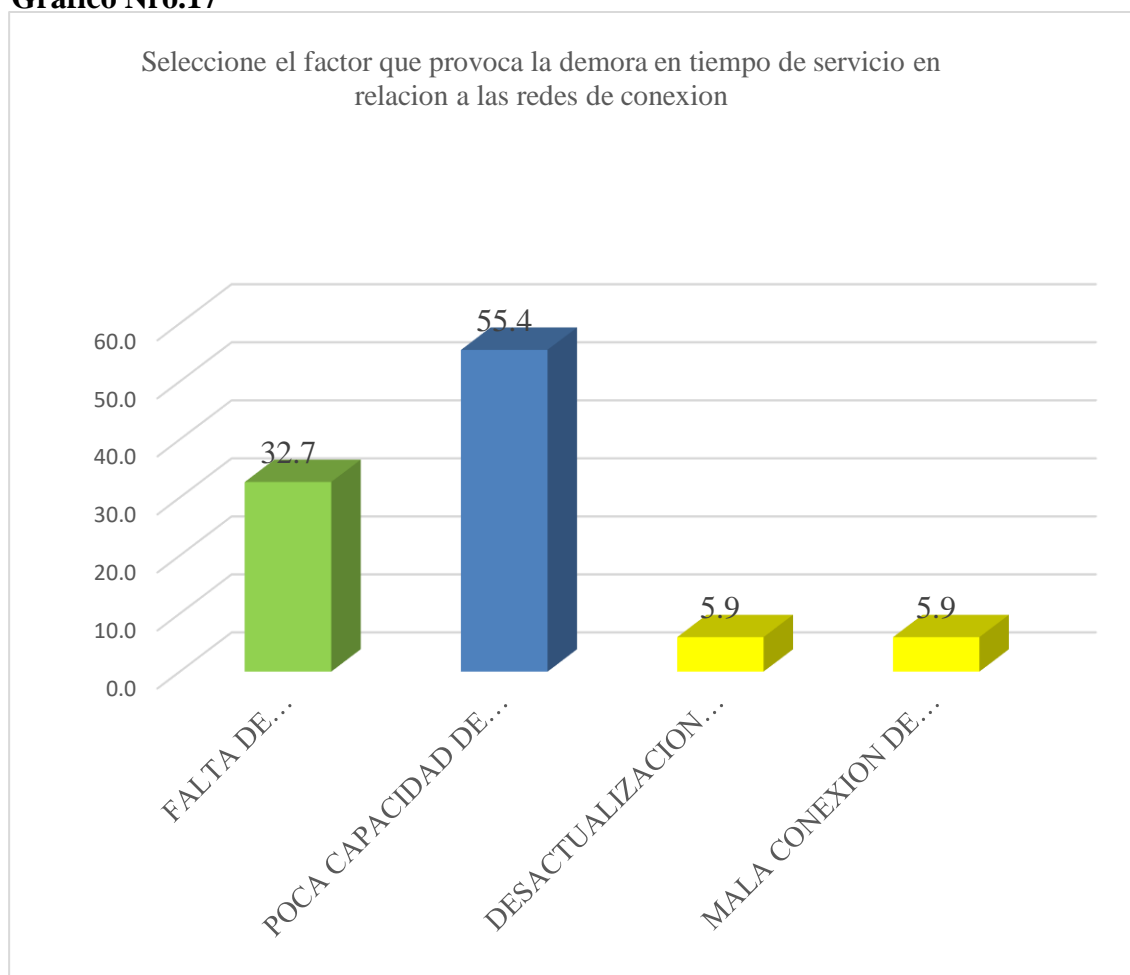
Cuadro Nro. 17

**SELECCIONE EL FACTOR QUE PROVOCA LA DEMORA EN TIEMPO DE
SERVICIO EN RELACION A LAS REDES DE CONEXIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido FALTA DE INFORMACION DEL USUARIO	33	32,7	32,7	32,7
POCA CAPACIDAD DE INTERNET	56	55,4	55,4	88,1
DESACTUALIZACIO N INFORMACION DE PLATAFORMA	6	5,9	5,9	94,1
MALA CONEXION DE REDES	6	5,9	5,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.17

Fuente: Cuadro Nro.17

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 55.4% de los colaboradores afirman que la poca capacidad de internet es factor limitante por el cual la institución no puede dar capacidad de respuesta al usuario, el 32.7% considera que la demora en tiempo de servicio se da por falta de información de usuario ya que esta mucha vez brinda información incompleta que no permite ser procesada, y por último podemos notar que el 5.9% considera que la demora en la capacidad de respuesta hacia el usuario es mala conexión y por desactualización de información.

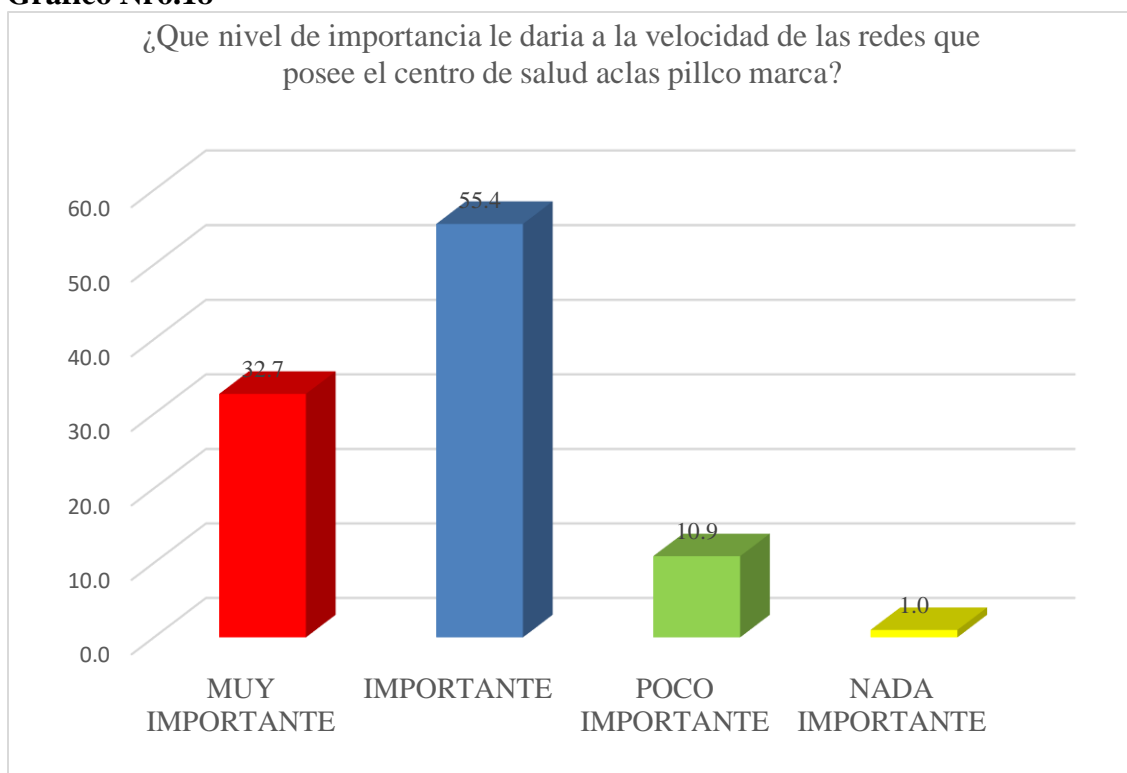
Cuadro Nro. 18

**¿QUE NIVEL DE IMPORTANCIA LE DARIA A LA VELOCIDAD DE
LAS REDES QUE POSEE EL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA
ACLAS PILLCO MARCA?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY IMPORTANTE	33	32.7	32.7	32.7
IMPORTANTE	56	55.4	55.4	88.1
POCO IMPORTANTE	11	10.9	10.9	99.0
NADA IMPORTANTE	1	1.0	1.0	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.18

Fuente: Cuadro Nro.18

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 55.4% de los colaboradores afirman que es importante la velocidad de redes con la que cuenta ya que es un recurso necesario para obtener información, seguidamente el 32.7% de los encuestados considera muy importante que la velocidad de internet en las áreas sea fundamental para poder manejar información en tiempo real, y por otra parte notamos que el 10.9% considera poco importante la velocidad en redes ya que algunos métodos de recolección de información se realiza de manera manual. Y por último el 1% no considera importante la velocidad en redes.

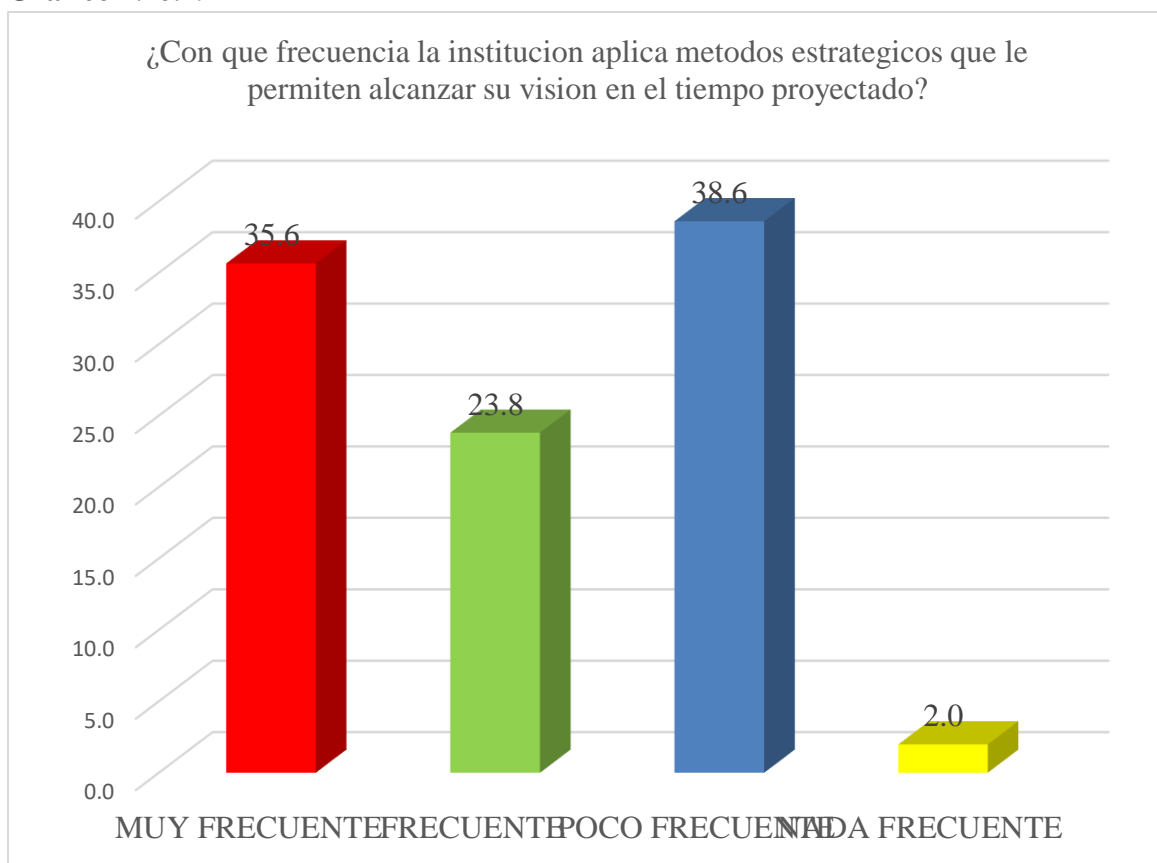
Cuadro Nro. 19

**¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCION APLICA
METODOS ESTRATEGICOS QUE LE PERMITEN ALCANZAR
SU VISION EN EL TIEMPO PROYECTADO?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY FRECUENTE	36	35.6	35.6	35.6
FRECUENTE	24	23.8	23.8	98.0
POCO FRECUENTE	39	38.6	38.6	74.3
NADA FRECUENTE	2	2.0	2.0	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.19

Fuente: Cuadro Nro.19

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al grafico el 38.6% de los colaboradores afirman que es de poca frecuencia en la que se aplica métodos estratégicos en la institución esto es porque en pocas ocasiones se da capacitación a los trabajadores sobre estrategias de recolección de datos ,seguidamente el 35.6% de los encuestados considera muy frecuente la aplicación de estrategias que permita dar capacidad de respuesta rápida a la necesidad del usuario por otra parte notamos que el 23.8% considera frecuente al aplicación de estrategias ya periódicamente son planteadas a través de su plan de trabajo. Y por último el 2% no considera frecuente el uso de métodos estratégicos al desarrollar su plan de acción.

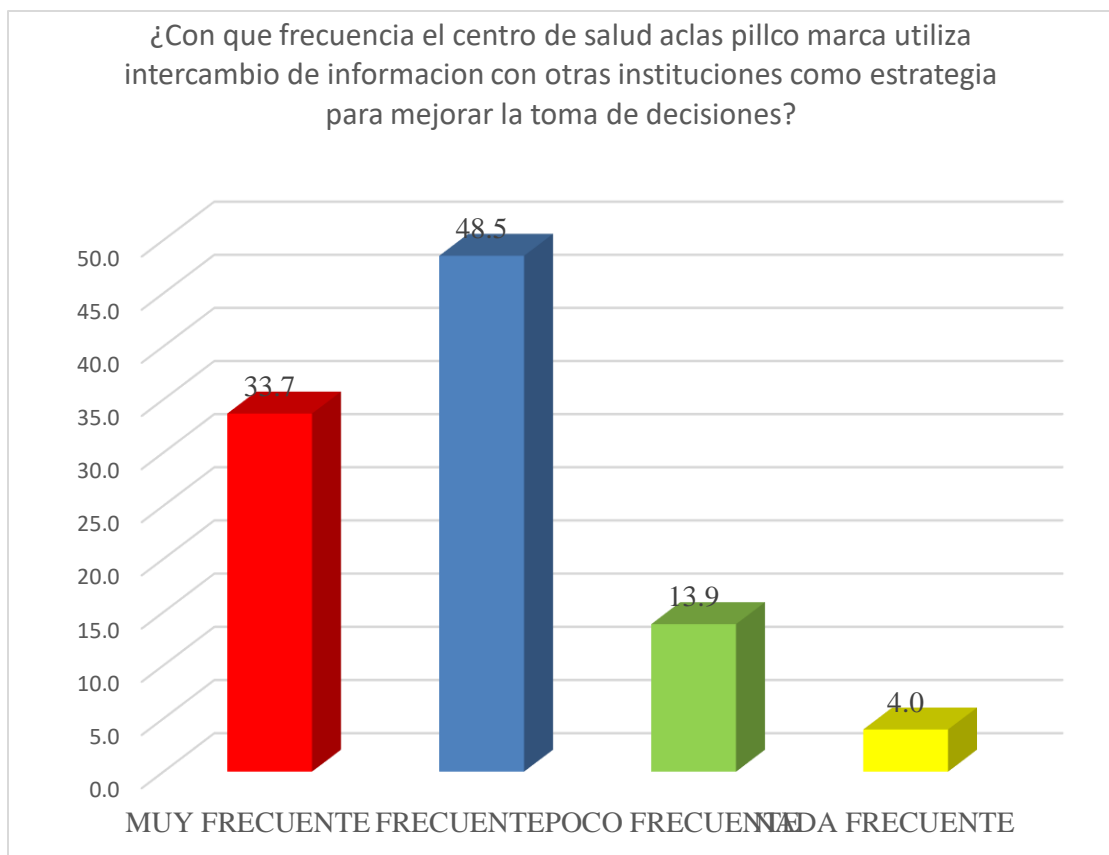
Cuadro Nro. 20

**¿CON QUE FRECUENCIA EL CLAS PILCOMARCA UTILIZA
INTERCAMBIO DE INFORMACION CON OTRAS INSTITUCIONES
COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA TOMA DE
DECISIONES?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY FRECUENTE	34	33.7	33.7	33.7
FRECUENTE	49	48.5	48.5	82.2
POCO FRECUENTE	14	13.9	13.9	96.0
NADA FRECUENTE	4	4.0	4.0	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.20

Fuente: Cuadro Nro.20

Elaboración: Propia del Investigador

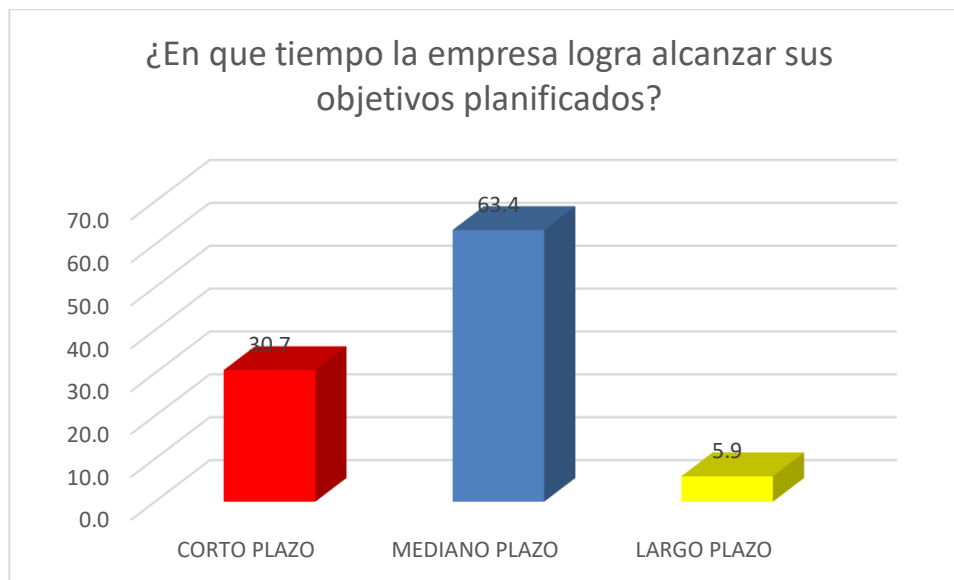
ANÁLISIS:

De acuerdo al grafico el 48.5% de los colaboradores afirman que frecuentemente la institución intercambia información con otras instituciones esto permite tener mejoras en la toma de decisiones en la gerencia, seguidamente el 33.7% de los encuestados considera muy frecuente la información intercambiada con otras entidades de salud ya que esto sirve de capacitación para los trabajadores, por otra parte notamos que el 13.9% considera poco frecuente el intercambio de información con otros centros de salud, ya que no hay invitación constante a otras instituciones para realizar charlas informativas. Y por último el 4% indica que el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca no aplica lo mencionado.

Cuadro Nro. 21**¿EN QUE TIEMPO LA EMPRESA LOGRA ALCANZAR SUS OBJETIVOS PLANIFICADOS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CORTO PLAZO	31	30,7	30,7	30,7
MEDIANO PLAZO	64	63,4	63,4	94,1
LARGO PLAZO	6	5,9	5,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021**Elaboración: Propia del Investigador**

Gráfico Nro.21

Fuente: Cuadro Nro.21

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 63.4% de los colaboradores afirman que en la institución los objetivos son alcanzados a un mediano plazo es decir desde su planificación hasta su ejecución tiene un periodo de 5 años, seguidamente el 30.7% de los encuestados considera que se logra alcanzar los objetivos a corto plazo debido al plan estratégico que plantea la gerencia, por otra parte, notamos que el 5.9% considera que en la institución alcanzar los objetivos programados requieren de un largo plazo, esto debido a que existen actividades que toma más tiempo poder realizarlas, el largo plazo es medido por un periodo de 5 a 10 años. Esto quiere decir que la institución cada vez más va mejorando su plan estratégico, al mismo tiempo sus recursos son más eficiente pero aún no es suficiente para poder alcanzar sus objetivos a corto plazo.

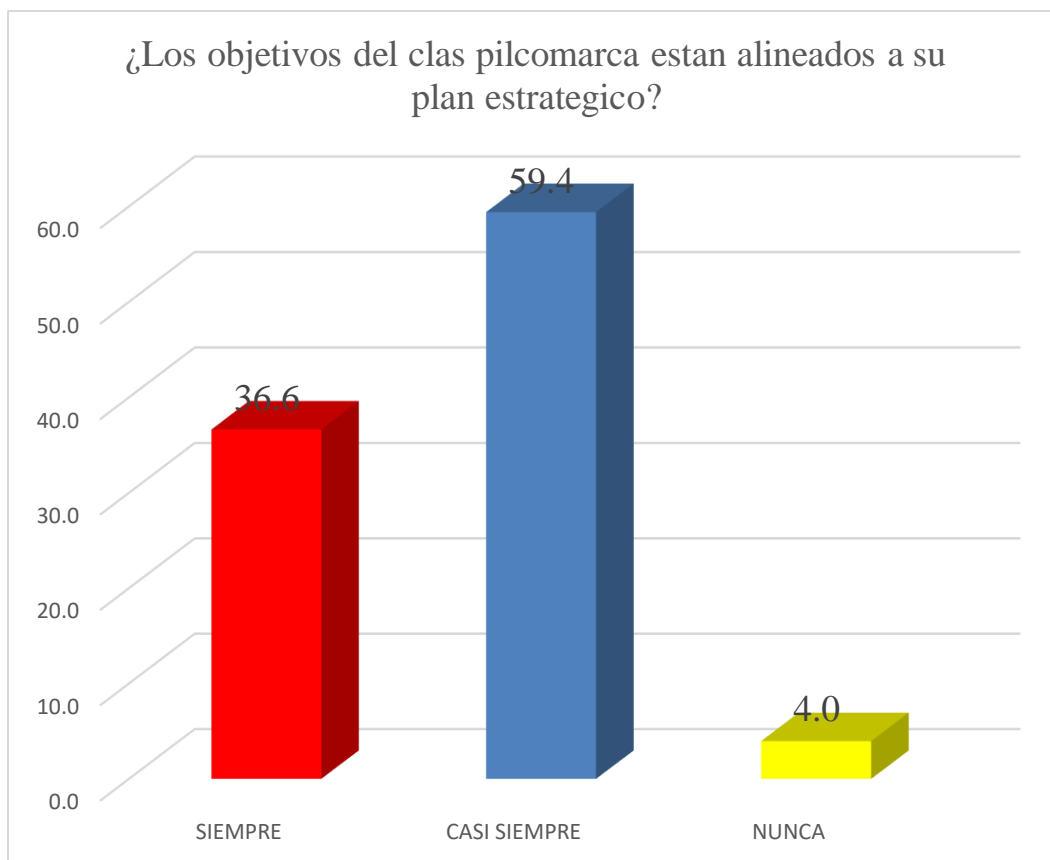
Cuadro Nro. 22

**¿LOS OBJETIVOS DEL CLAS PILCOMARCA ESTAN ALINEADOS A
SU PLAN ESTRATEGICO?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	37	36,6	36,6	36,6
CASI SIEMPRE	60	59,4	59,4	96,0
NUNCA	4	4,0	4,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.22

Fuente: Cuadro Nro.22

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al grafico el 59.4% de los colaboradores afirman que en la institución casi siempre los objetivos están alienados al plan estratégico esto es debido a que la gerencia evalúa con poca frecuencia los planes de trabajo, seguidamente el 36.6% de los encuestados considera que siempre se logra alcanzar los objetivos en base al plan estratégicos que posee el centro de salud. A esto podemos interpretar que en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca el plan estratégico aún no está completo correctamente, ya que se modifica con frecuencia, y es el por ello que los objetivos aún no están alienados del todo.

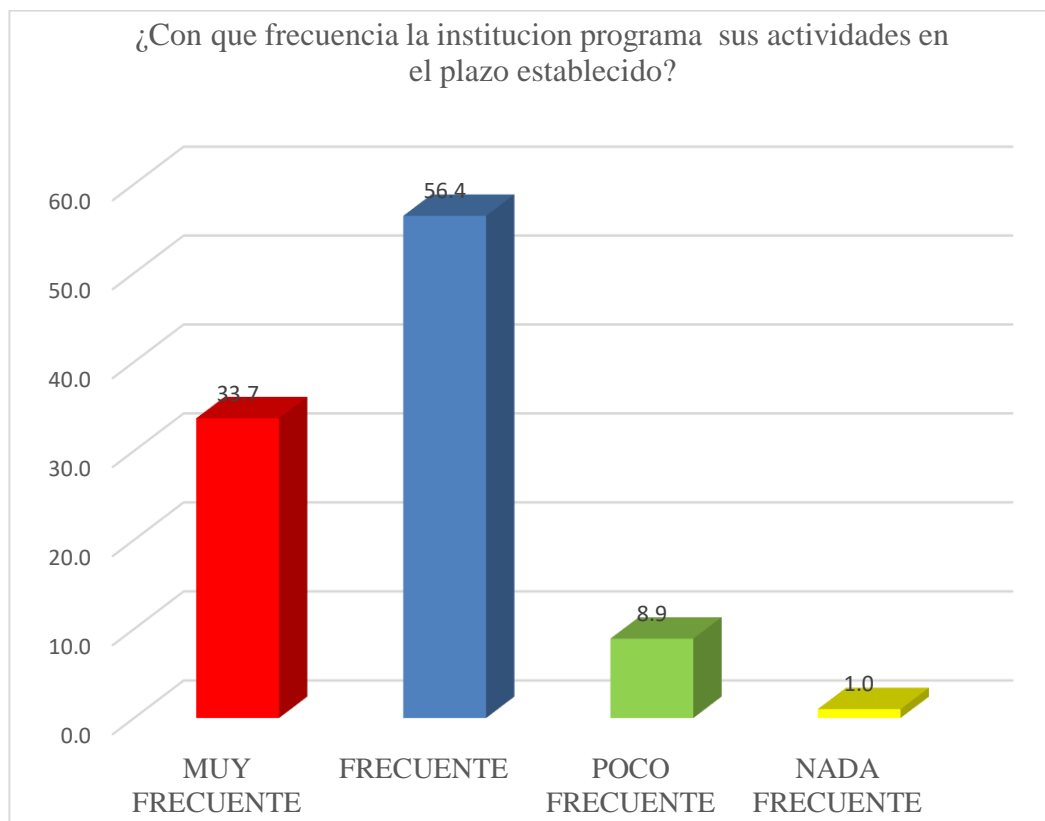
Cuadro Nro. 23

**¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCIÓN PROGRAMA SUS
ACTIVIDADES EN EL PLAZO ESTABLECIDO?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY FRECUENTE	34	33,7	33,7	33,7
FRECUENTE	57	56,4	56,4	90,1
POCO FRECUENTE	9	8,9	8,9	99,0
NADA FRECUENTE	1	1,0	1,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.23

Fuente: Cuadro Nro.23

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 56.4% de los colaboradores afirman que en la institución con frecuencia cuenta con un programa de actividades en la cual se aplican periódicamente buscando alcanzar sus objetivos, seguidamente el 33.7% de los encuestados considera que es muy frecuente que las áreas en el Centro de Salud PotracanCHA Aclás Pillco Marca planifican sus actividades de manera mensual aplicando el control estratégico. A esto podemos dar a entender que en su gran mayoría de actividades que realizan las áreas ya tienen fechas programadas esto es resultado de aplicar el diagrama de Gant, aplicar este método en actividades genera resultados positivos en la empresa permiten tener un orden en los procesos de ejecución y al mismo tiempo identificar las posibles fallas que pueda tener en las actividades.

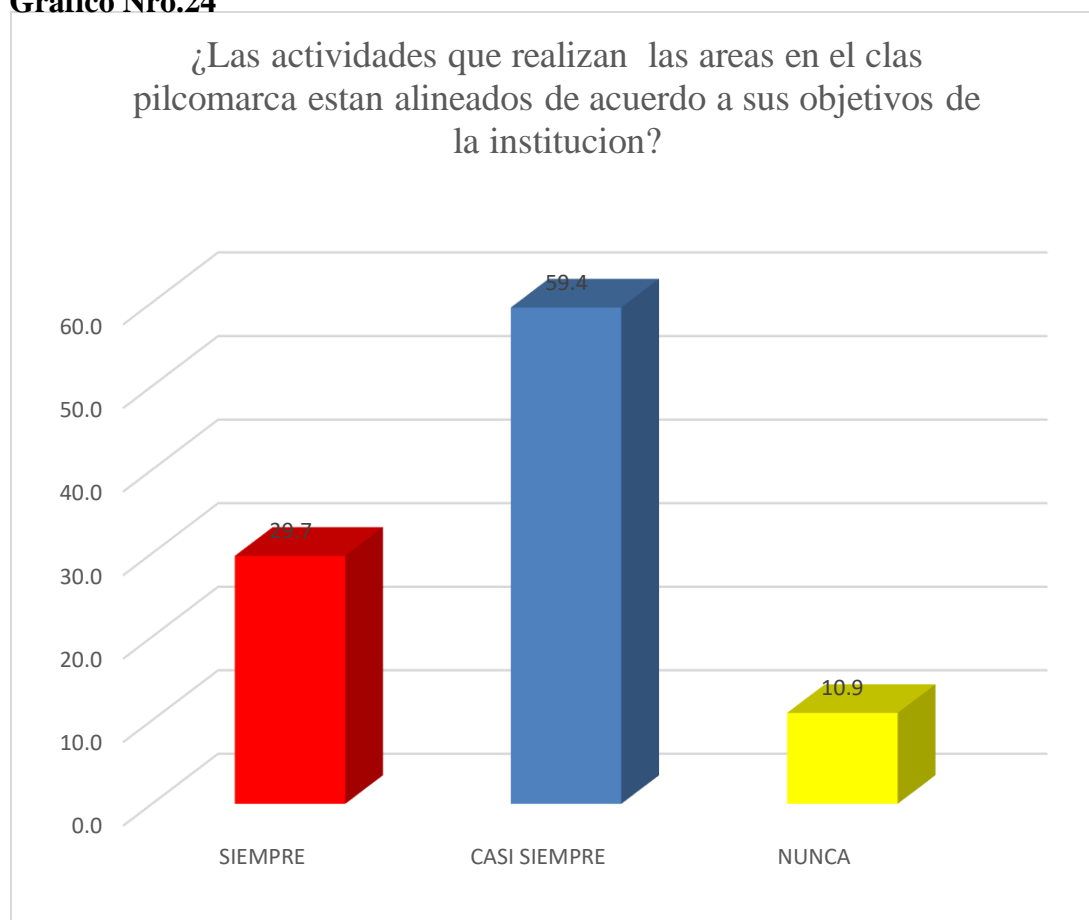
Cuadro Nro. 24

**¿LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS AREAS EN EL CENTRO DE SALUD
POTRACANCHA ACLAS PILLCO MARCA ESTAN ALINEADOS DE ACUERDO A SUS
OBJETIVOS DE LA INSTITUCION?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	30	29,7	29,7	29,7
	CASI SIEMPRE	60	59,4	59,4	89,1
	NUNCA	11	10,9	10,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.24

Fuente: Cuadro Nro.24

Elaboración: Propia del Investigador

ÁNALISIS:

De acuerdo al grafico el 59.4% de los colaboradores afirman que en la institución casi siempre las actividades están alienados a los objetivos esto es debido a que la gerencia periódicamente hace seguimiento de las funciones que realizan los trabajadores en las áreas, seguidamente el 29.7% de los encuestados considera que siempre se logra alcanzar los objetivos a través de las consecutivas actividades que se realizan en la institución. A esto podemos explicar que en el Clas Pillcomarca se aplica un cuadro control de mando junto con el diagrama de Gant esto permite dar seguimiento a las actividades ejecutadas en un plazo determinado y esto ayuda a medir si la institución está alcanzando sus objetivos o si necesita aplicar un plan de mejora continua.

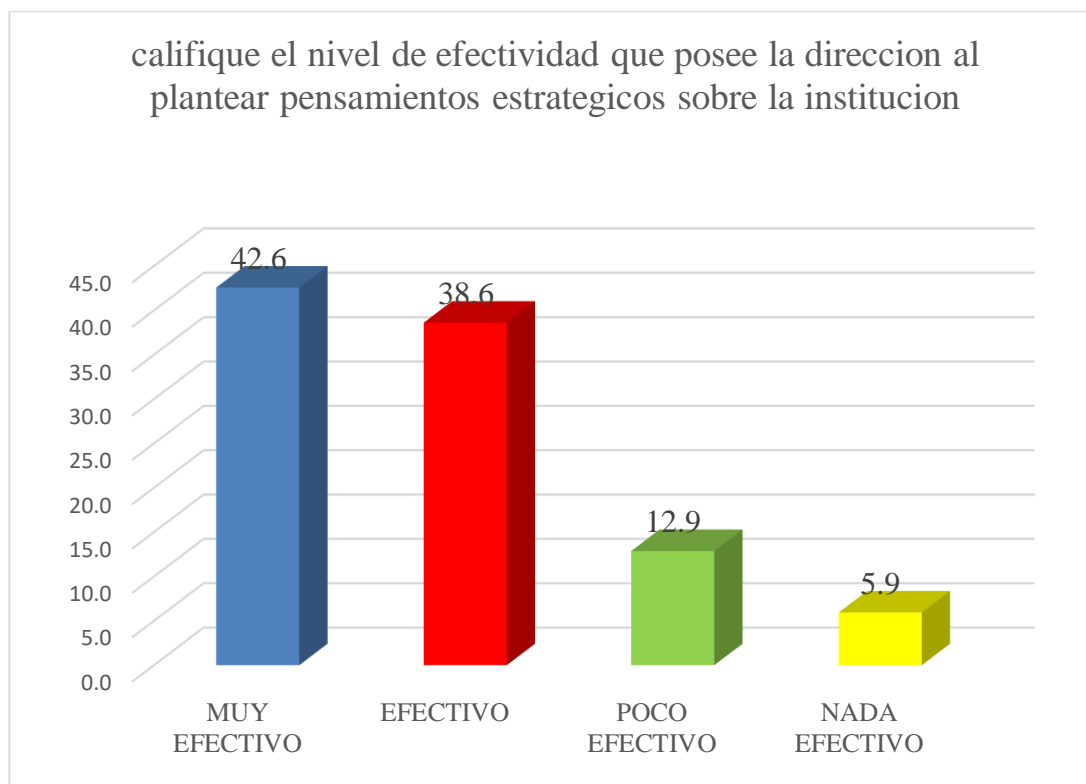
Cuadro Nro. 25

**¿CALIFIQUE EL NIVEL DE EFECTIVIDAD QUE POSEE LA
DIRECCIÓN AL PLANTEAR PENSAMIENTOS ESTRATEGICOS
SOBRE LA INSTITUCIÓN?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EFECTIVO	43	42,6	42,6	42,6
	EFECTIVO	39	38,6	38,6	81,2
	POCO EFECTIVO	13	12,9	12,9	94,1
	NADA EFECTIVO	6	5,9	5,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.25

Fuente: Cuadro Nro.25

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 42.6% de los colaboradores opinan que la gerencia obtiene resultados positivos en cuanto a las decisiones que toma esto se da por que posee pensamientos estratégicos, continuamente el 38.6% de los encuestados considera efectivo a las acciones que realiza la gerencia en base a la institución ya que sus resultados demuestran la efectividad en base a la toma de decisiones. Según análisis podemos explicar que en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca la gerencia supo direccionar las decisiones a un plan de acción efectivo, que obtuvo como resultado cambios positivos debido como el crecimiento del establecimiento, ante las situaciones de cambio la gerencia plantea estrategias que ayuden a flexibilizar los cambios en mejora continua.

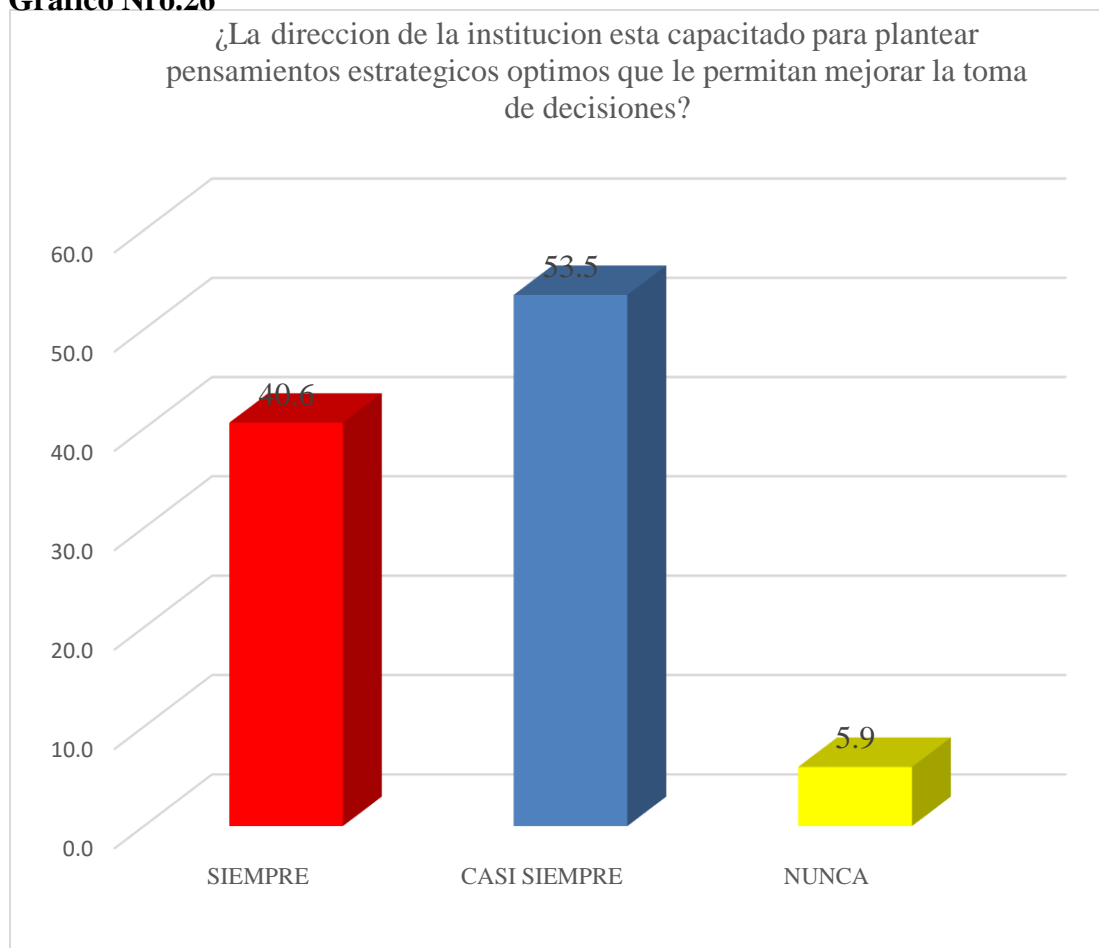
Cuadro Nro. 26

**¿LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN ESTA CAPACITADO PARA
PLANTEAR PENSAMIENTOS ESTRATEGICOS OPTIMOS QUE LE
PERMITAN MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	41	40,6	40,6	40,6
CASI SIEMPRE	54	53,5	53,5	94,1
NUNCA	6	5,9	5,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.26

Fuente: Cuadro Nro.26

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al grafico el 53.5% de los colaboradores opinan que la gerencias casi siempre se capacita en temas de estrategias competitivas, no es tan frecuente, pero ayuda a mejorar la toma de decisiones en la dirección, continuamente el 40.6% de los encuestados considera que siempre la dirección desarrolla estrategias efectivas que permiten mejorar los procesos en la institución esto es debido a que posee una capacidad de pensamiento estratégico. Podemos analizar que más del 50% de los colaboradores están de acuerdo como direcciona la gerencia la institución por el hecho que plantea pensamientos estratégicos a las actividades frente a la situación que está pasando la entidad en estos tiempos.

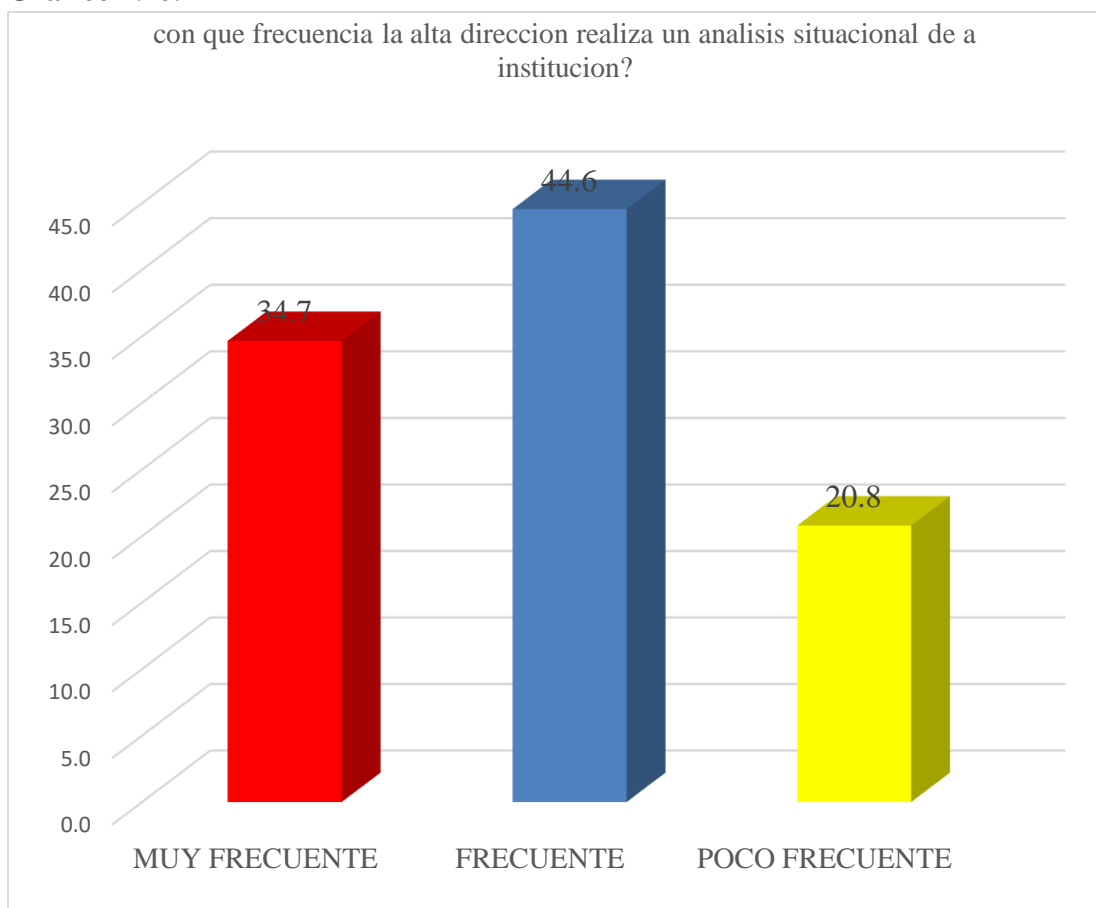
Cuadro Nro. 27

**¿CON QUE FRECUENCIA LA ALTA DIRECCIÓN REALIZA UN ANÁLISIS
SITUACIONAL DE LA INSTITUCIÓN?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY FRECUENTE	35	34,7	34,7	34,7
	FRECUENTE	45	44,6	44,6	79,2
	POCO FRECUENTE	21	20,8	20,8	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.27

Fuente: Cuadro Nro.27

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 44.6% de los colaboradores afirman que en la institución con frecuencia la gerencia realiza un análisis situacional periódicamente para medir el rendimiento productivo de cada trabajador, seguidamente el 34.7% de los encuestados considera que es muy frecuente que en el Centro de Salud Potracancho Aclas Pillco Marca se realiza un análisis situacional completa sobre el nivel de productividad de las áreas. A esto podemos dar a entender que en su gran mayoría de veces la gerencia aplica la matriz FODA como herramienta para analizar la situación de la empresa esto permite detectar sus puntos fuertes y al mismo tiempo su cuello de botella que provoca la debilidad de la institución y con esto tomar mejores decisiones en el futuro.

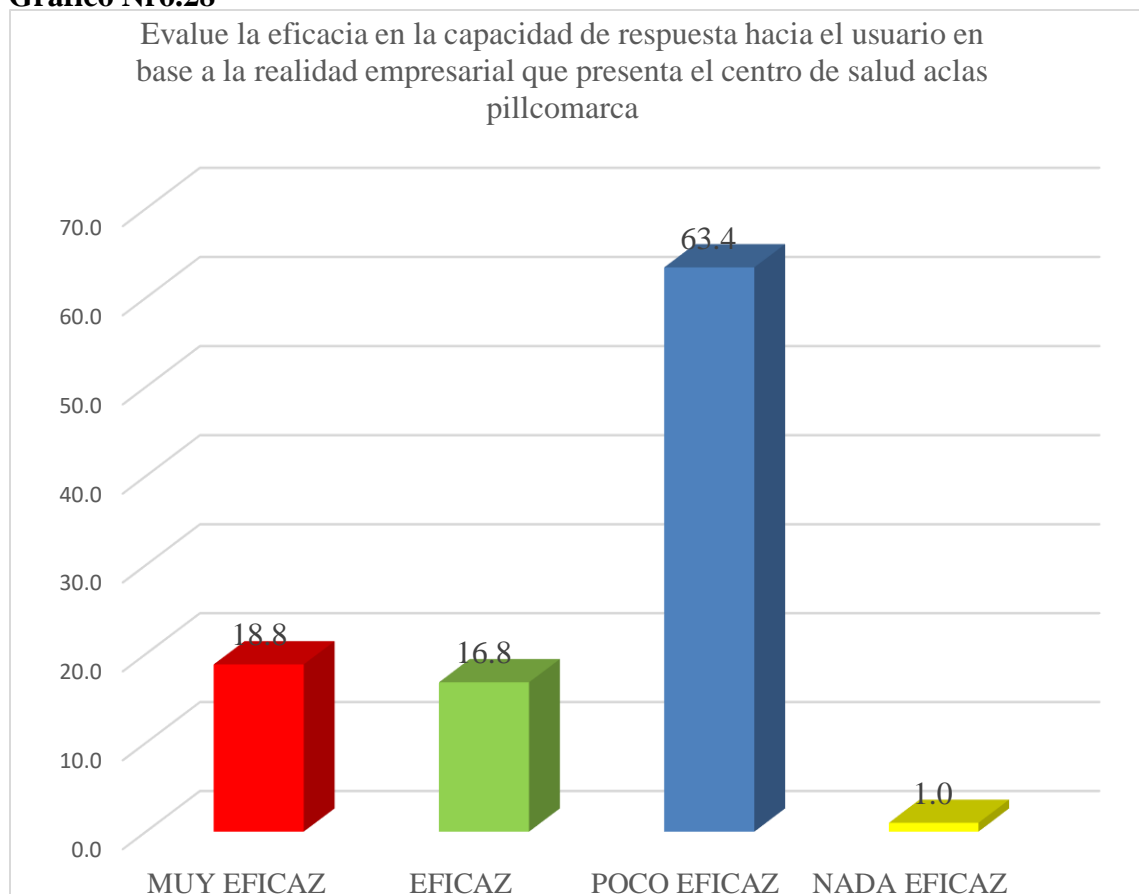
Cuadro Nro. 28

**EVALUE LA EFICACIA EN LA CAPACIDAD DE RESPUESTA HACIA EL
USUARIO EN BASE A LA REALIDAD EMPRESARIAL QUE PRESENTA EL
CENTRO DE SALUD POTRACANCHA ACLAS PILLCOMARCA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EFICAZ	19	18.8	18.8	18.8
	EFICAZ	17	16.8	16.8	99.0
	POCO EFICAZ	64	63.4	63.4	82.2
	NADA EFICAZ	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.28

Fuente: Cuadro Nro.28

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al grafico el 63.4% de los colaboradores afirman que en la institución hay poca eficacia al momento de dar respuesta a las necesidades del usuario esto es debido a la desactualización de información que se posee del mismo, seguidamente el 18.8% de los encuestados considera que es muy eficaz que en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca exista capacidad de respuesta optima que cubra las necesidades de los usuarios. A esto podemos entender en la institución no se logra satisfacer del todo las necesidades del usuario ya que al tener desactualizada la información y no contar con herramientas necesarias para poder atender las necesidades de los usuarios.

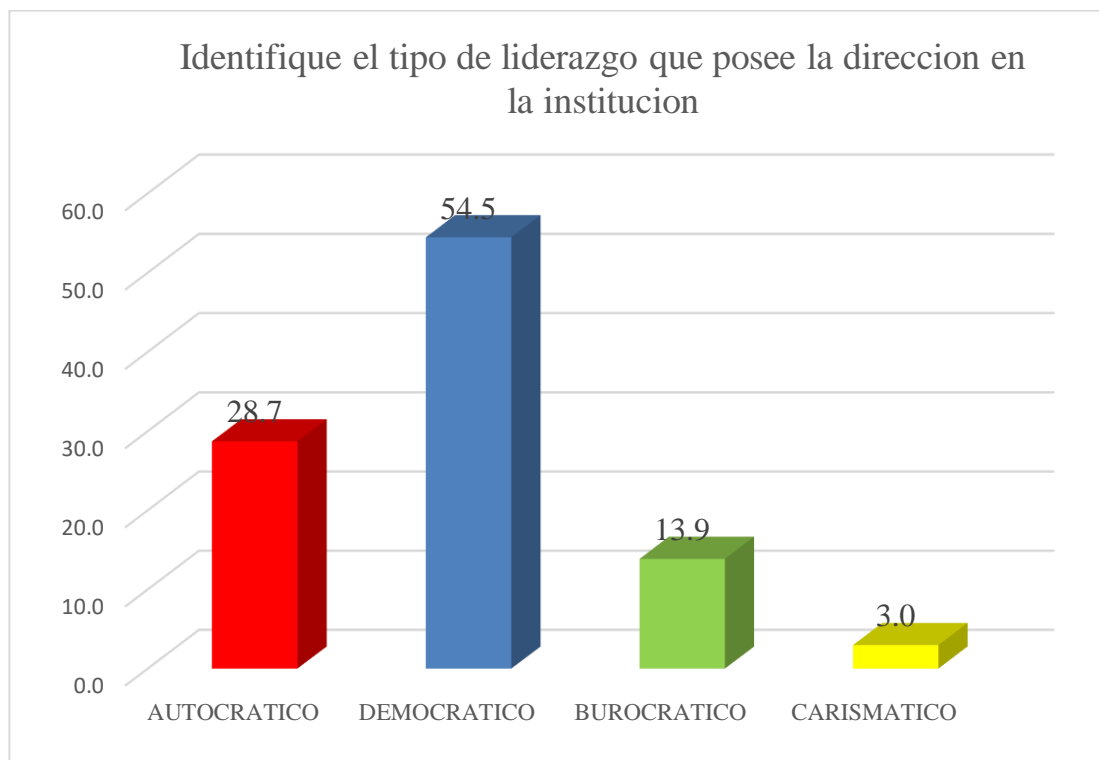
Cuadro Nro. 29

**IDENTIFIQUE EL TIPO DE LIDERAZGO QUE POSEE LA DIRECCIÓN EN LA
INSTITUCIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido AUTOCRÁTICO	29	28,7	28,7	28,7
DEMOCRÁTICO	55	54,5	54,5	83,2
BUROCRÁTICO	14	13,9	13,9	97,0
CARISMÁTICO	3	3,0	3,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.29

Fuente: Cuadro Nro.29

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al grafico el 54.5% de los colaboradores afirman que la gerente tiene liderazgo democrático es decir escucha las opiniones de sus colaboradores sobre la situación actual de la entidad y escuchas propuestas de mejora, seguidamente el 28.7% de los encuestados considera que la gerenta tiene liderazgo autocrático, esto quiere decir que la gerenta toma decisiones sin tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores y dicta como hay que realizar los procesos. A esto podemos entender aplicar liderazgo en la institución es importante ya que permite direccionar las actividades hacia los objetivos, pero también es necesario identificar qué tipo de liderazgo se aplica que permita aumentar la producción generando motivación a los colaboradores, en este caso en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca existe el liderazgo democrático como pieza fundamental para aumentar la productividad de los colaboradores en la institución hacia los usuarios.

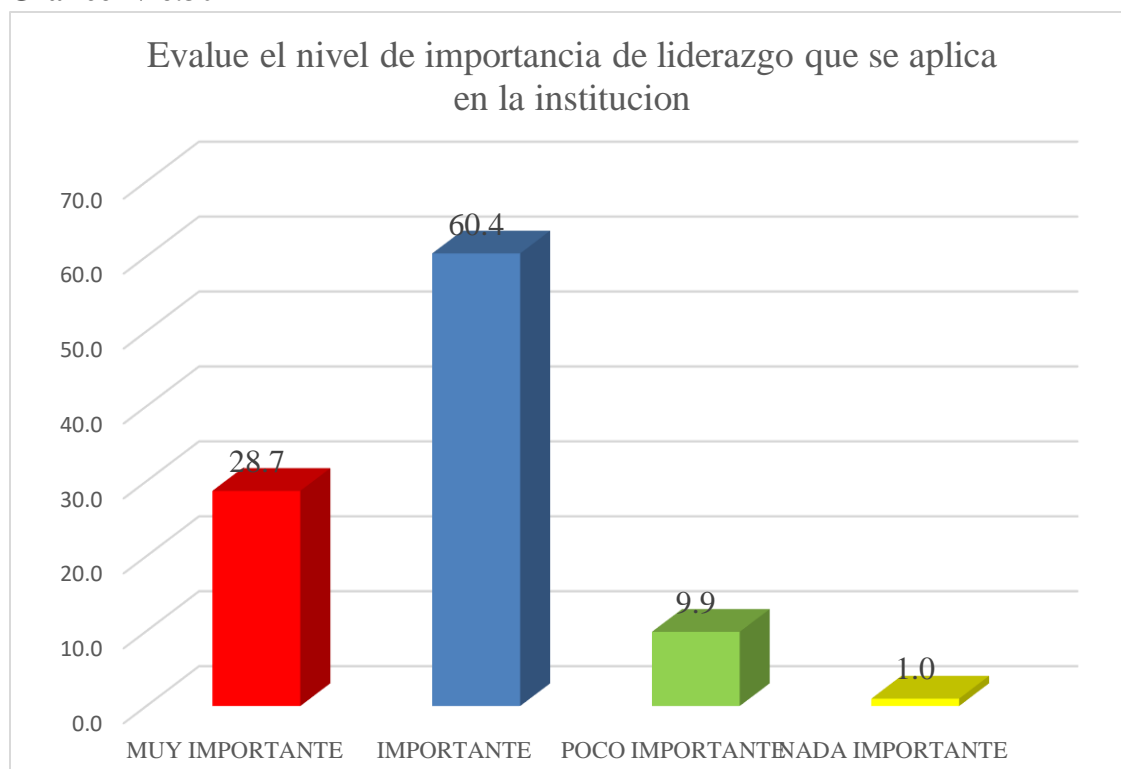
Cuadro Nro. 30

**EVALUE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE LIDERAZGO QUE SE APLICA EN
LA INSTITUCIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY IMPORTANTE	29	28,7	28,7	28,7
IMPORTANTE	61	60,4	60,4	89,1
POCO IMPORTANTE	10	9,9	9,9	99,0
NADA IMPORTANTE	1	1,0	1,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.30

Fuente: Cuadro Nro.30

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al grafico el 60.4% de los colaboradores afirman que es de importante factor el aplicar liderazgo en la entidad ya que sin esta habilidad la gerente no podría direccionar al capital humano hacia los objetivos deseados, seguidamente el 28.7% de los encuestados considera que es muy importante que la gerenta sepa poseer un liderazgo democrático ya que es fundamental para poder alcanzar los objetivos institucionales en el tiempo determinado. A esto podemos analizar aplicar liderazgo en la institución es importante ya que permite direccionar las actividades hacia los objetivos, pero también es necesario identificar qué tipo de liderazgo se aplica que permita aumentar la producción generando motivación a los colaboradores, en este caso en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca existe el liderazgo democrático como pieza fundamental para aumentar la productividad de los colaboradores en la institución hacia los usuarios.

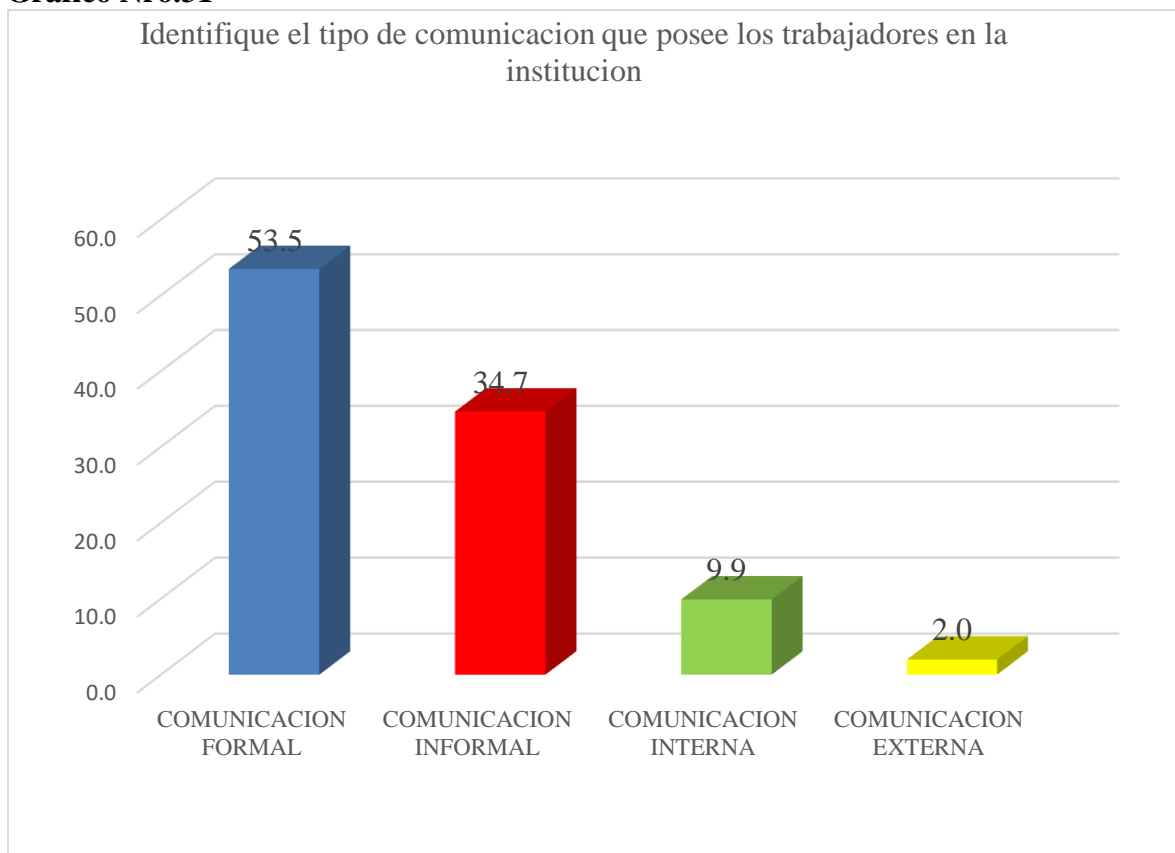
Cuadro Nro. 31

**IDENTIFIQUE EL TIPO DE COMUNICACION QUE POSEE LOS
TRABAJADORES EN LA INSTITUCION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMUNICACION FORMAL	54	53,5	53,5	53,5
	COMUNICACION INFORMAL	35	34,7	34,7	88,1
	COMUNICACION INTERNA	10	9,9	9,9	98,0
	COMUNICACION EXTERNA	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.31

Fuente: Cuadro Nro.31

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 53.5% de los colaboradores afirman que en la entidad se da la comunicación formal, es decir se respeta las líneas de mando desde el nivel jerárquico alto hasta el nivel operativo, mientras que el 28.7% de los encuestados considera que en la institución existe comunicación informal, esto quiere decir que la comunicación solo fluye entre trabajadores y no es llegado hacia la gerencia. A esto podemos analizar que establecer líneas de comunicación entre la gerencia y las demás áreas es fundamental que esto permite hacer un know-how o también llamado intercambio de información de manera interna y al mismo tiempo la gerencia puede mejorar la toma de decisiones en el Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca.

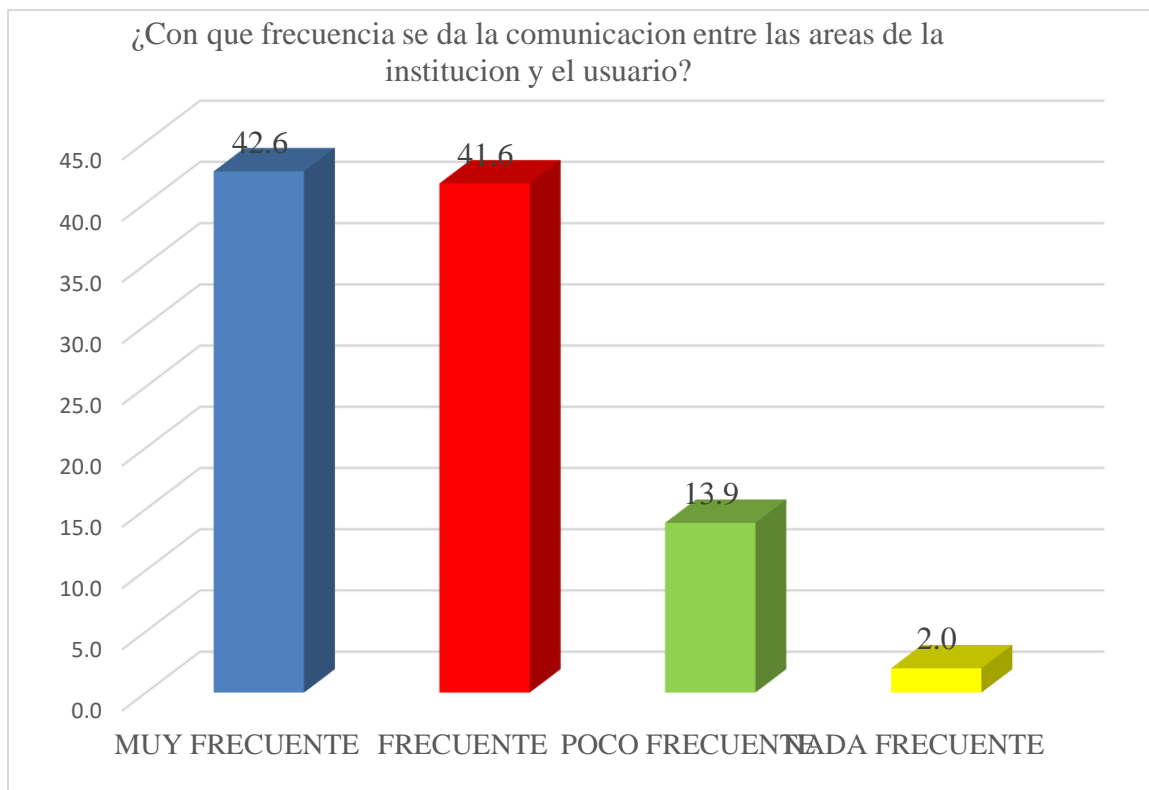
Cuadro Nro. 32

**¿CON QUE FRECUENCIA SE DA LA COMUNICACION ENTRE LAS
AREAS DE LA INSTITUCION Y EL USUARIO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY FRECUENTE	43	42,6	42,6	42,6
FRECUENTE	42	41,6	41,6	84,2
POCO FRECUENTE	14	13,9	13,9	98,0
NADA FRECUENTE	2	2,0	2,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.32

Fuente: Cuadro Nro.32

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al grafico el 42.6% de los colaboradores afirman que la frecuencia de comunicaci3n entre las 1reas de la instituci3n y el usuario es muy constante ya que al usuario lo mantienen informado acerca de la forma como satisface sus necesidades, mientras que el 41.6% de los encuestados considera que en la instituci3n existe comunicaci3n frecuente entre los trabajadores y el usuario que este tipo de comunicaci3n se da de manera peri3dica. A esto podemos analizar que la instituci3n considera fundamental mantener informado al usuario mediante un sistema de comunicaci3n directa, este sistema de comunicaci3n se mediante llamadas telef3nicas, correos electr3nicos y visitas a domicilio.

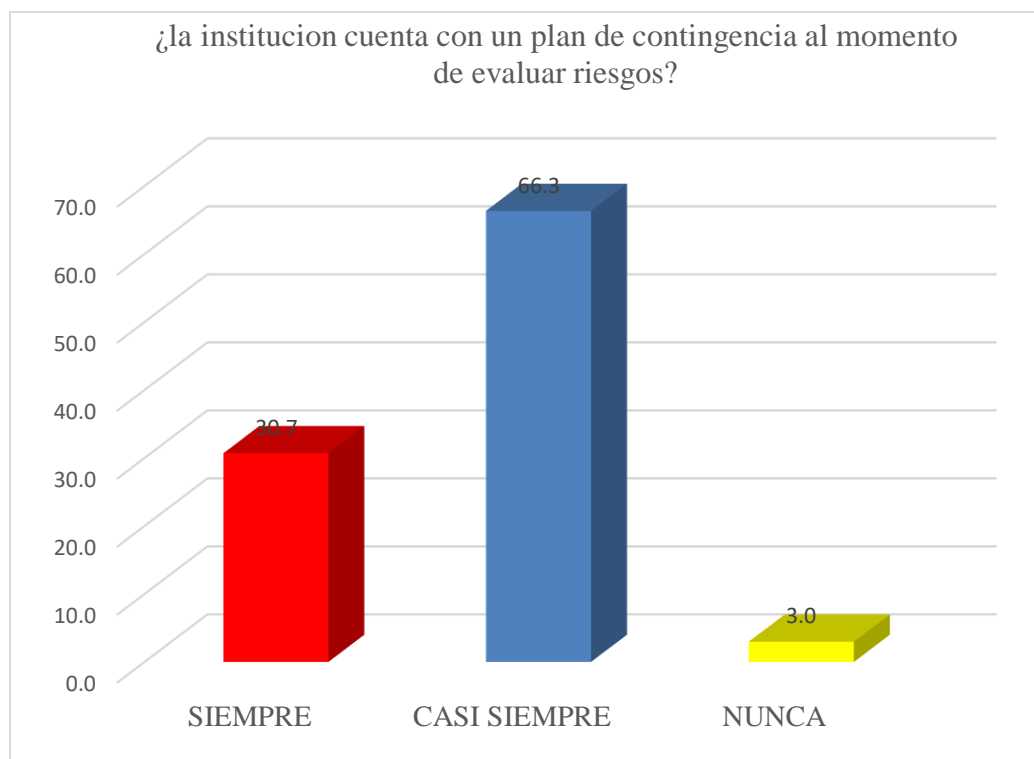
Cuadro Nro. 33

**¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON UN PLAN DE CONTINGENCIA AL
MOMENTO DE EVALUAR RIESGOS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	31	30,7	30,7	30,7
CASI SIEMPRE	67	66,3	66,3	97,0
NUNCA	3	3,0	3,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.33

Fuente: Cuadro Nro.33

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 66.3% de los colaboradores afirman que casi siempre se cuenta con un plan de contingencia a medida que se desarrolla las actividades se tiene un plan de respaldo en caso que haya problema en las actividades, pero no es frecuente que la institución actualice este tipo de plan, por otra parte, el 30.7% de los encuestados considera que siempre se posee un plan de contingencia en todas las áreas. A esto podemos analizar que en la institución si se cuenta con un plan de contingencia, pero su aplicación no es constante ya que con muy poca frecuencia se mide los riesgos por falta de actualización de información sobre los factores de riesgos y debilidades de la entidad, con esta información la gerencia puede plantear un plan de contingencia que contrarreste los problemas ocasionados en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca.

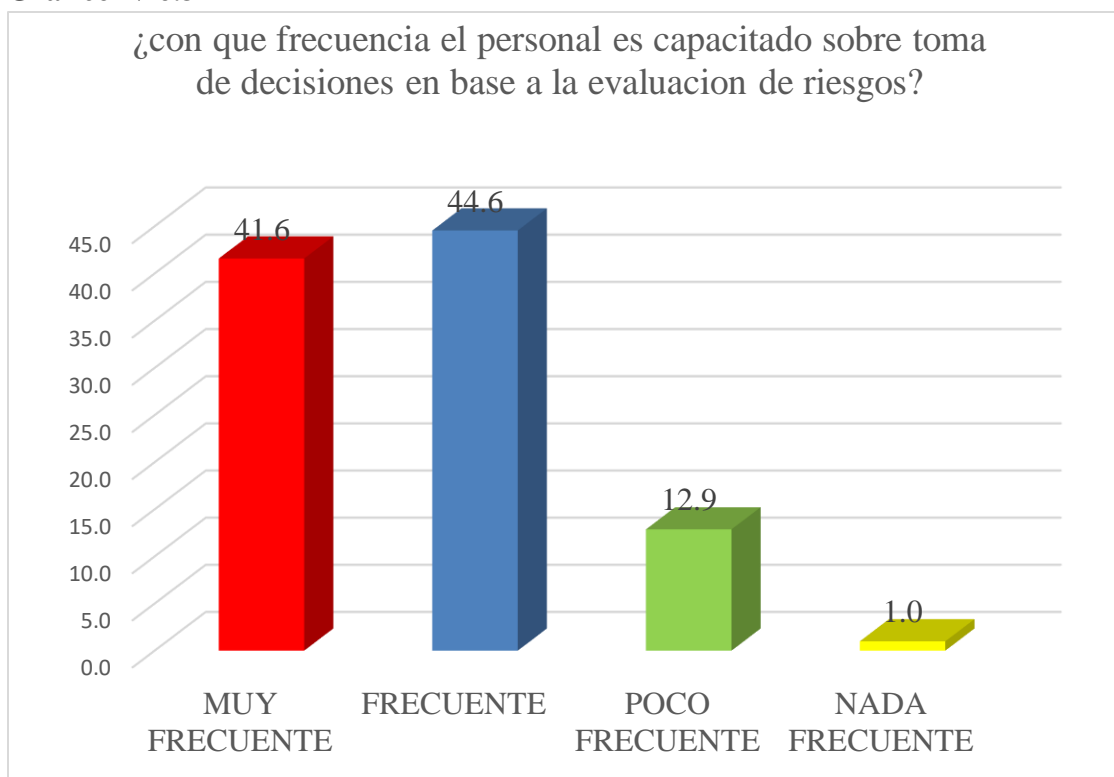
Cuadro Nro. 34

**¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL ES CAPACITADO SOBRE
TOMA DE DECISIONES EN BASE A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY FRECUENTE	42	41,6	41,6	41,6
FRECUENTE	45	44,6	44,6	86,1
POCO FRECUENTE	13	12,9	12,9	99,0
NADA FRECUENTE	1	1,0	1,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.34

Fuente: Cuadro Nro.34

Elaboración: Propia del Investigador

ÁNALISIS:

De acuerdo al gráfico el 44.6% de los colaboradores afirman que con frecuencia el personal es capacitado en temas de evaluación de riesgos, pero solo si es programado con fechas anticipadas, por otra parte, el 41.6% de los encuestados considera que es muy frecuente la capacitación sobre riesgos en el trabajo y como solucionarlo. A esto podemos analizar que en la institución se tiene preocupación sobre temas de riesgos laborales y en base a ello se aplica capacitaciones a los trabajadores para que ellos mismos sepan cómo actuar ante esa situación, ya que la capacitación es frecuente hacia los trabajadores, ellos tienen ya pueden crear un plan de acción y medir los riesgos

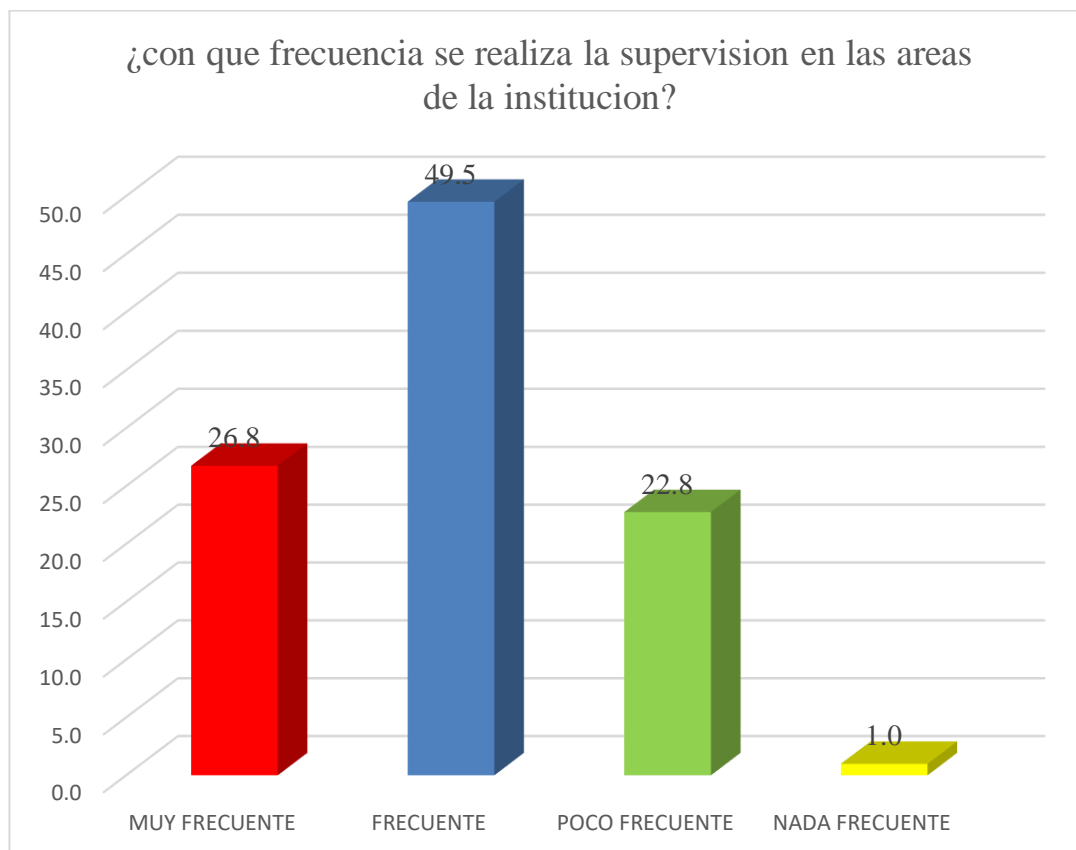
Cuadro Nro. 35

**¿CON QUE FRECUENCIA SE REALIZA LA SUPERVISIÓN EN LAS
ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY FRECUENTE	25	24,8	24,8	24,8
FRECUENTE	50	49,5	49,5	74,3
POCO FRECUENTE	25	24,8	24,8	99,0
NADA FRECUENTE	1	1,0	1,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.35

Fuente: Cuadro Nro.35

Elaboración: Propia del Investigador

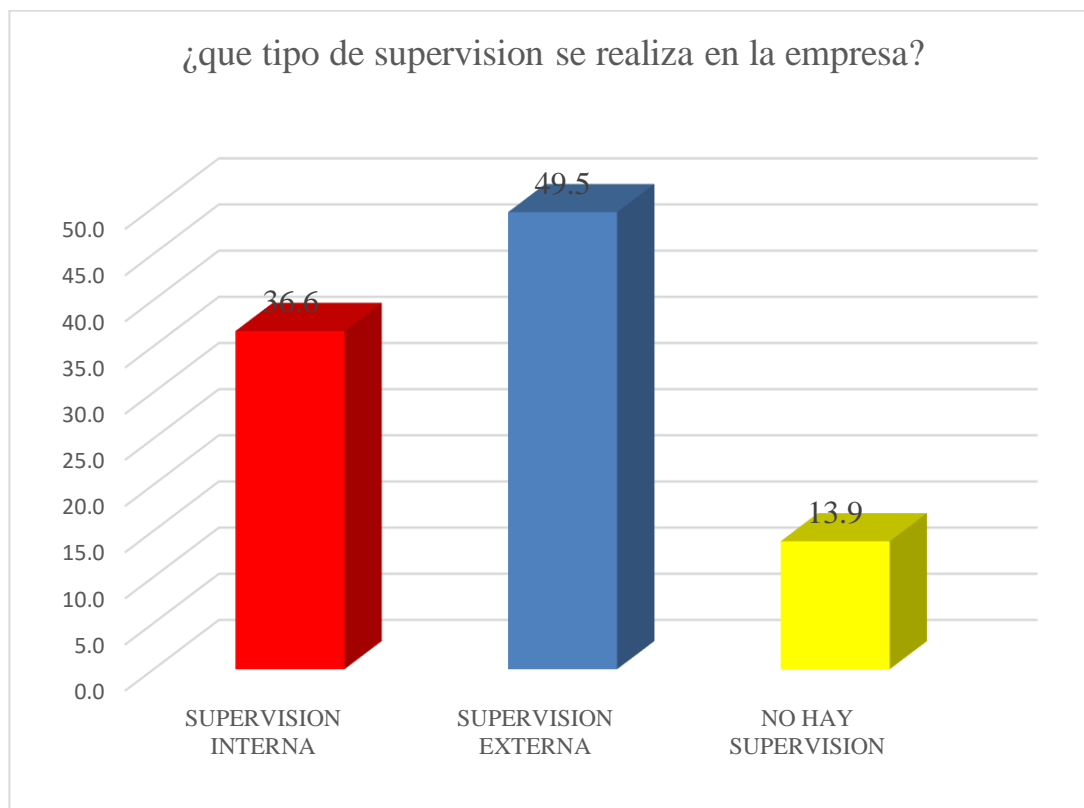
ANÁLISIS:

De acuerdo al grafico el 49.5% de los colaboradores afirman que con frecuencia el personal está siendo supervisado sobre la forma como maneja la información que ingresa al área y como da respuesta a la necesidad del usuario, el 26.8% de los encuestados considera que es muy frecuente la supervisión que recibe el recurso humano ya que se busca que tengan una capacidad de respuesta de calidad hacia el usuario. A esto podemos analizar que en la institución aplica constate la supervisión hacia el personal que considera necesario que el trabajador debe cumplir con todas las funciones de su trabajo aplicando la normativa y la ética laboral y la finalidad de la supervisión es controlar que se siga manteniendo el régimen ético en la institución y evitar que se corrompa los principios laborales y se genere una mala imagen para la institución

Cuadro Nro. 36**¿QUE TIPO DE SUPERVISIÓN SE REALIZA EN LA EMPRESA?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SUPERVISION INTERNA	37	36,6	36,6	36,6
	SUPERVISION EXTERNA	50	49,5	49,5	86,1
	NO HAY SUPERVISION	14	13,9	13,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2021**Elaboración: Propia del Investigador**

Gráfico Nro.36

Fuente: Cuadro Nro.36

Elaboración: Propia del Investigador

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico el 49.5% de los colaboradores afirman que en la institución con frecuencia se da la supervisión externa, es decir el personal de la red de salud de Huánuco viene a revisar los expedientes del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca y la forma como se da la atención al usuario, el 36.6% de los encuestados considera que la supervisión que se da en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca es de tipo interno esto quiere decir que la gerencia se encarga de supervisar a los colaboradores sobre como desarrollan sus funciones y sobre cómo se recolecta la información del usuario. A esto podemos analizar que en la institución aplica la supervisión externa, muchas veces el personal del MINSA y de RED DE HUANUCO pasan a fiscalizar la funciones y junto a ello brindar charlas informativas sobre el uso correcto de información que se obtiene del usuario.

5.2. Análisis Inferencial y/o Contrastación de Hipótesis

Antes de comprobar la hipótesis se determinó la prueba de normalidad, esto permite conocer si los datos tienen un comportamiento paramétrico o no paramétrico.

Cuadro Nro. 37

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SIG	,085	101	,067	,978	101	,085
GAD	,148	101	,000	,955	101	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Análisis:

En este cuadro podemos observar que el nivel de muestra(grado de libertad) es mayor a 50 personas por lo que utilizamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov y en cuanto al grado de significancia podemos notar que la variable independiente en este caso Sistema de Información Gerencial tiene un comportamiento distinto al de la variable dependiente en este caso Gestión Administrativa, es decir tiene un comportamiento no paramétrico por lo que pasaremos a aplicar el método de contrastación de Spearman

5.2.1 Contrastación de Hipótesis General

Para comprobar la hipótesis se utilizó el método estadístico de Spearman en la cual mostrara la correlación entre la variable 1 (sistema de información gerencial) y la variable 2 (gestión administrativa).

Cuadro Nro. 38

Correlaciones

			SIG	GAD
Rho de Spearman	SIG	Coefficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	GAD	Coefficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Análisis:

En este cuadro podemos observar que el nivel de correlación entre la variable independiente (sistema de información gerencial) y la variable dependiente (gestión administrativa) es alta y significativa (0.733), esto quiere decir que mientras mayor se desarrolle y se mantenga actualizado el sistema de información gerencial, mejor gestión administrativa se tendrá en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca y esto al mismo tiempo se dará mejor capacidad de respuesta al usuario. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general al ser comprobada de manera efectiva por la correlación de Spearman, en donde se observa la influencia directa del sistema de información gerencial en la gestión administrativa.

5.3. Contratación de Hipótesis Específica

5.3.1. Hipótesis Específica Nro.1

Existe relación entre la organización de datos y la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclás Pillco Marca, Huánuco 2021.

Cuadro Nro. 39

Correlaciones

			ORGANIZACION	GAD
Rho de Spearman	ORGANIZACION DE DATOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 101	,575** ,000 101
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,575** ,000 101	1,000 . 101

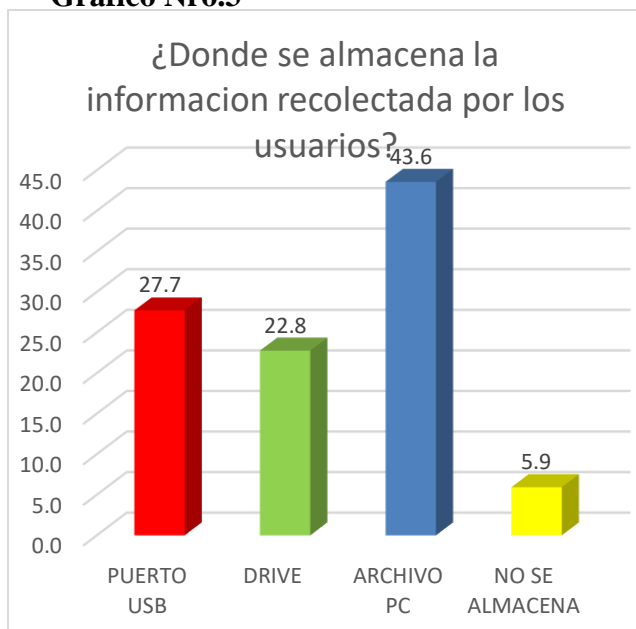
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

Análisis:

Como se puede notar en el cuadro la organización de datos se relaciona en un nivel medio de 0.575 con la gestión administrativa, esto quiere decir que su sistema organizacional de la institución es fundamental para poder manejar una adecuada gestión administrativa y esto al mismo tiempo mejore la toma de decisiones permitiendo alcanzar objetivos en el plazo establecido.

Gráfico Nro.3

Fuente: Cuadro Nro. 3

20

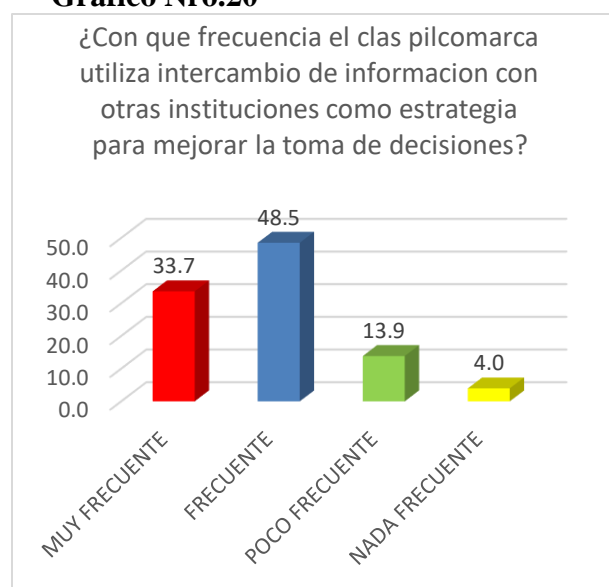
Elaboración: Propia del Investigador

Contrastación:

Se comprobó en el grafico Nro. 3 que se cumple lo que afirma Gonzales (2016). “Una organización de datos es una estructura física-lógica que permite realizar operaciones computacionales (editar, guardar, actualizar, etc.) sobre un contenido de información:

- Estructura física; describe la manera física (bytes) de almacenar los datos en un soporte (como se almacenan los datos en el soporte).
- Estructura lógica; describe la manera lógica de representar la información a los usuarios (cómo ve el usuario la información)”.

Podemos corroborar que el 43. 6% de los colaboradores almacenan la información recolectada en archivos pc (carpetas), esto le permite seleccionar la información que en su momento será enviado a la gerencia para la toma de decisiones, en la que al mismo esta clasificación de información es compartida con frecuencia a otras instituciones como podemos mencionar; Red de Salud de Huánuco, Dirección Regional de Salud de Huánuco en la cual observamos en el grafico Nro. 20 que el 48.5 % de los trabajadores consideran

Gráfico Nro.20

Fuente: Cuadro Nro.

Elaboración: Propia del Investigador

que es frecuente el intercambio de información a otras instituciones por parte de la gerencia para la mejora en toma de decisiones , esto refleja lo mencionado por el autor sobre como la organización de datos aplicadas correctamente permite ser transferida a otra fuente de almacenamiento. lo cual se comprueba que la hipótesis planteada si se cumple, haciendo así que, la organización de datos si influye significativamente en la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca

5.3.2. Hipótesis Especifica Nro.2

Existe relación entre el procedimiento para obtener datos y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

Cuadro Nro. 40

Correlaciones			PRODATO S	GAD
Rho de Spearman	PRODATO S	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 101	,665** ,000 101
	GAD	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,665** ,000 101	1,000 . 101

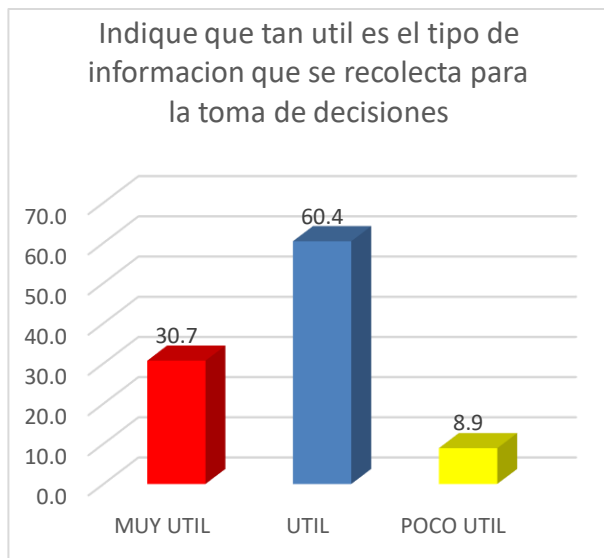
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

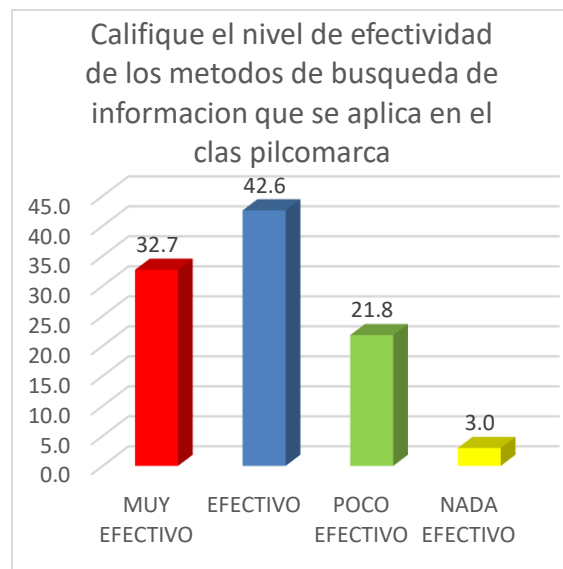
Análisis:

Como se puede notar en el cuadro el procesamiento de datos se relaciona en un nivel alto de 0.665 con la gestión administrativa, esto quiere decir que el procesamiento de datos de la institución es importante para poder manejar una adecuada gestión administrativa y esto al mismo tiempo mejore la toma de decisiones permitiendo alcanzar objetivos en el plazo establecido.

Gráfico Nro.10

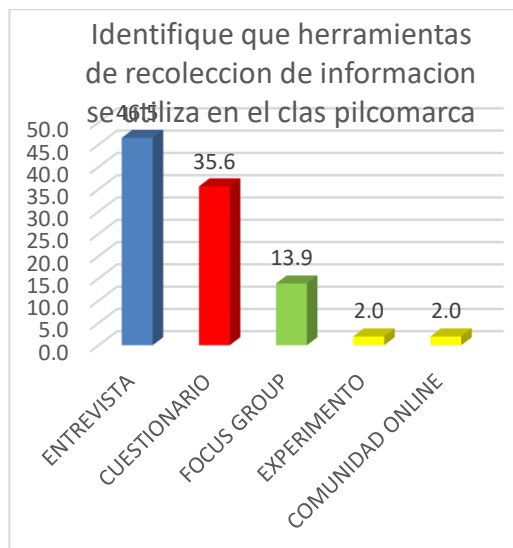
Fuente: Cuadro Nro. 10

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.11

Fuente: Cuadro Nro. 11

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.12

Fuente: Cuadro Nro. 12

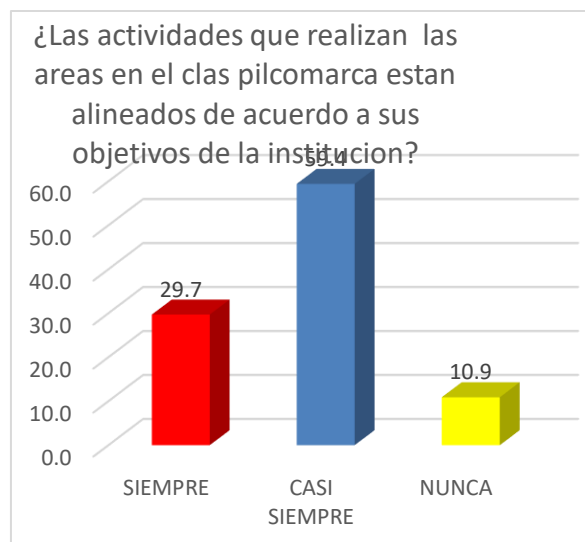
Elaboración: Propia del Investigador

Contrastación:

Se comprobó en los gráficos Nro. 10,11 y 12 que se cumple lo que afirman los siguientes autores:

Gonzales (2011). "La recolección de información consiste en utilizar varios métodos e instrumentos para conseguir toda la información posible acerca del objetivo que interese conseguir"

"El procesamiento de la información a partir del documento científico es concebido como una red de ideas interconectadas y como una trama de intenciones elaborada o reconstruida por los comunicantes en función de los esquemas de conocimientos compartidos. El procesamiento cognitivo del documento se deriva de un compromiso de negociación entre la información explícita y la información tácita" (Lancaster y Pinto, 2001, p.210).

Gráfico Nro.24

Fuente: Cuadro Nro. 24

Elaboración: Propia del Investigador

Por otra parte, Moreno (2011), afirma que los procesos de obtener información se categorizan en tipos de información, fuentes de información, método de búsqueda, herramientas de recogida de información

Podemos corroborar que el 60.4% de los colaboradores considera útil el tipo de información que es recolectada y almacenada en archivos pc (carpetas), para su posterior envío a la gerencia, pero previo a ello se necesita determinar que métodos de búsqueda de información serán eficientes y medir si los métodos aplicados traen resultados positivos como podemos observar en el grafico Nro.11 en donde el 42.6% de los colaboradores afirman que son efectivos estos métodos aplicados en la institución, luego de ello se requiere aplicar herramientas de recolección de datos que posteriormente serán transformados, como podemos notar en el grafico Nro.12 donde el 46.5% del personal recolecta información a través de las entrevistas y posteriormente esa información es transcrita en archivos de Word, este documento es enviado a la gerencia mediante la plataforma sistema de gestión digital (SGD), ya a través de esto la gerencia evalúa la información y mide si está alcanzando los objetivos o no, como podemos observar en el grafico Nro. 24 que el 59.4% de los trabajadores consideran que casi siempre las actividades que realiza la institución están alineados a sus objetivos. lo cual se comprueba que la hipótesis planteada si se cumple, haciendo así que, el procesamiento de datos si influye significativamente en la gestión administrativa en el Centro de Salud PotracanCHA Aclás Pillco Marca.

5.3.3. Hipótesis Especifica Nro.3

Existe relación entre la tecnología en la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclás Pillco Marca, Huánuco 2021

Cuadro Nro. 41

Correlaciones

			TECNOLOG	
			IA	GAD
Rho de Spearman	TECNOLOG	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000	,806**
	IA		.	,000
			101	101
	GAD	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,806**	1,000
			,000	.
			101	101

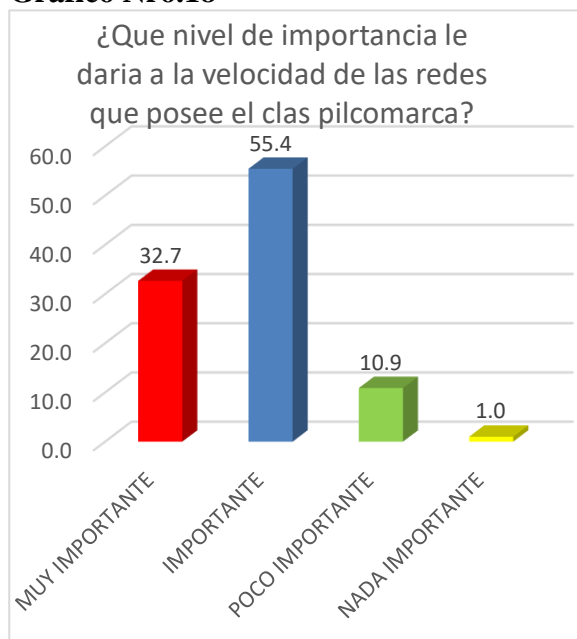
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta 2021

Elaboración: Propia del Investigador

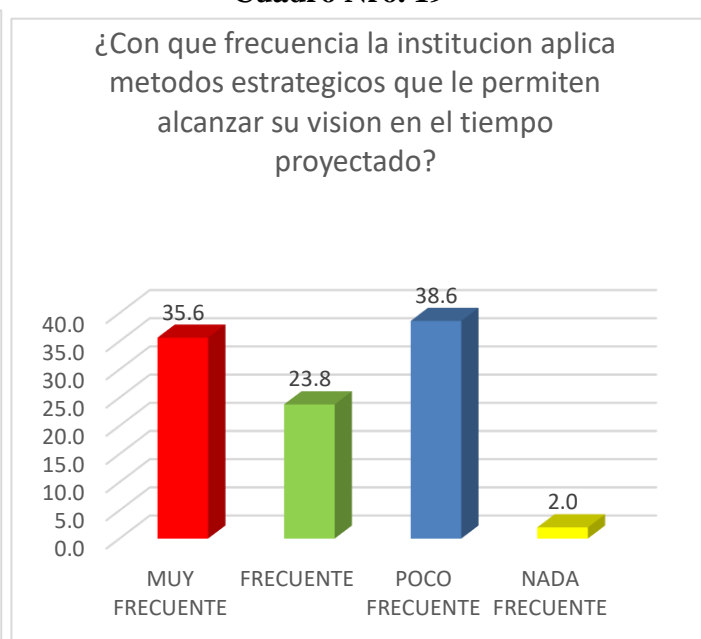
Análisis:

Como se puede notar en el cuadro la tecnología se relaciona en un nivel alto de 0.806 con la gestión administrativa, esto quiere decir que la tecnología de información en la institución cumple un rol importante dentro de la gestión administrativa ya que sirve como herramienta para que la información pueda llegar a tiempo a las áreas y estas mismas remitirlas a la gerencia.

Gráfico Nro.18

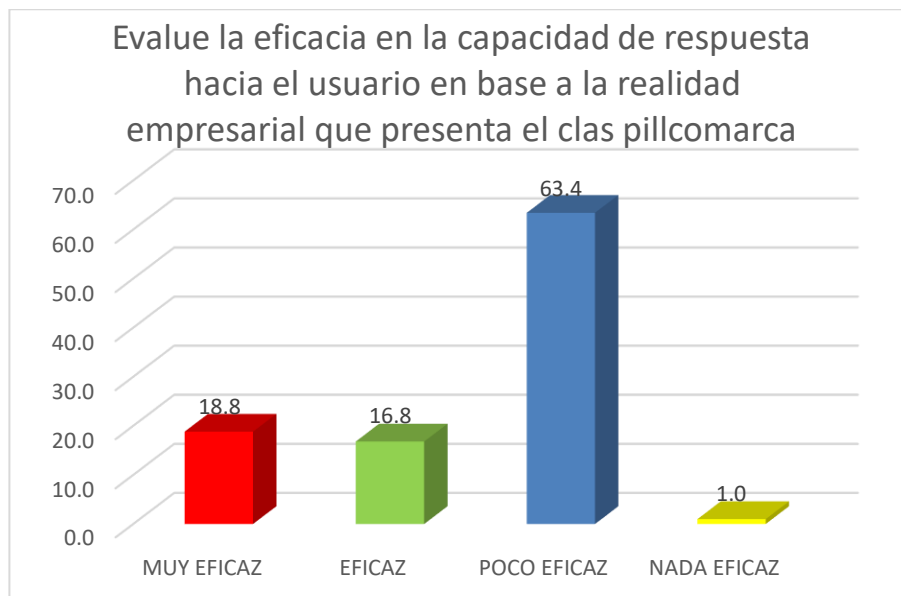
Fuente: Cuadro Nro.18

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro Nro. 19

Fuente: Cuadro Nro.19

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico Nro.28

Fuente: Cuadro Nro.28

Elaboración: Propia del Investigador

Contrastación:

Se comprobó en los gráficos Nro. 18,19 y 28 que se cumple lo que afirman los siguientes autores:

Thompson y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización

Según Alvares (2014), los componentes de la tecnología de información son categorizados en software, hardware y redes

Podemos corroborar que el 55.4% de los colaboradores considera importante que en la institución haya internet con velocidad rápida esto permite acceder a la información solicitante y al mismo tiempo enviar dicha información a las áreas correspondiente al mismo tiempo la velocidad de redes permite encontrar nuevas fuentes información en la que serán utilizados por la gerencia para crear métodos estratégicos, pero si estas fuentes no suelen ser utilizados de manera adecuada generara ineficiencia en las actividades y con ello resultados negativos como podemos observar en el grafico Nro.19 en donde el 38.6% de los colaboradores afirman que hay poca frecuencia en planteamiento de métodos estratégicos por parte de la institución para alcanzar objetivos es decir que se está dando mal uso de la velocidad de redes porque no se logra obtener información optima que ayude a mejorar la atención al usuario y esto está generando insatisfacción al usuario , como podemos notar en el grafico Nro.28 donde el 63.4% del personal considera que en la institución existe poca eficacia en dar una atención optima al usuario esto debido a que no se posee la información actualizada del usuario a pesar de que se cuente con redes de internet de alta velocidad. lo cual se comprueba que la hipótesis planteada si se cumple, haciendo así que, la tecnología si influye significativamente en la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca.

5.4. Discusión de Resultados

5.4.1. De Acuerdo al Objetivo General

Determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

Análisis:

Para determinar la influencia entre el sistema de información y la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, se buscó identificar si en la empresa posee un sistema de información actualizado que ayude a mejorar el desempeño administrativo y una óptima toma de decisiones en la gerencia, como muestra en el gráfico Nro. 1, el 46.3% de los trabajadores afirma que la base de datos en las áreas están desactualizadas, esto genera atraso en el desarrollo de las actividades del colaborador al mismo tiempo permite transformar la información y enviarla a la gerencia para la toma de decisiones por este factor problemático en la cual los trabajadores consideran que es importante que para poder atender adecuadamente al usuario se necesita actualizar la base de datos en donde se recoge como podemos visualizar en el gráfico Nro.2 en donde el 61.4% del personal que labora en la institución afirma la importancia de la actualización de la información para la toma de decisiones. Podemos analizar que es fundamental manejar una base actualizada que permita desarrollar las actividades con eficiencia y eficacia, este factor es el punto de inicio para una buena gestión ya que sin esto la toma de decisiones que se haga por parte de la gerencia en las áreas no darán efectividad y ambiente no se podrá dar respuesta óptima a las necesidades del usuario.

Opinión del investigador:

Se comprueba que al identificar si la institución posee un sistema de información gerencial actualizada que le permita tener una eficiente gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, se afirmó que, los trabajadores manejan una base de datos desactualizados y genera un problema en la toma de decisiones en el área gerencial como vemos en el gráfico N°.1, en donde de Laudon

(2012).aporta “El sistema de información gerencial es el conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

También se logra corroborar en el gráfico Nro.2 la aportación de Chiavenato (2008) “la gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”.

5.4.2. De acuerdo al objetivo específico Nro.1

Analizar la relación entre la organización de datos y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021

Análisis:

Para conocer la influencia de la organización de datos en la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, se buscó identificar si en la institución la información que ingresa a las fuentes de almacenamiento son ordenadas de un manera sistemática o manual ya que la forma como es almacenada y ordenada la información es fundamental porque permite saber que información es enviada a la gerencia, a las áreas y al usuario, como muestra en el gráfico Nro.6, el 55.4% de los trabajadores afirma en la institución se ordena la información de manera sistemática en la plataforma (SGD) para ello requiere que el software tenga la capacidad suficiente para poder almacenar y ordenar la información que se requiera para su proceso en la toma de decisiones, mientras podemos notar en el grafico Nro.21 que el 53.4% sostiene que en la institución los objetivos son alcanzados en un mediano plazo, esto debido a que su plan estratégico están siendo modificado constantemente . Podemos afirmar que para poder alcanzar los objetivos deseados se requiere que se maneje un buen plan estratégico y ello va a depender la información que posea la gerencia, pero previo a ello las áreas encargadas de recolectar datos del usuario y luego necesitan filtrar, ordenar y organizar la información para luego ser enviada a la gerencia.

Opinión del investigador:

Se comprueba que al identificar si la entidad posee una organización de datos organizada y adecuada que le permita tener una eficiente gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, se afirmó que, los trabajadores ordenan la información que ingresa a las áreas de una manera sistemática como vemos en el gráfico N°.6, en donde de Lapiedra, Devece & Guiral (2011). aporta “la necesidad de rapidez en la obtención de información puede estar en conflicto con la exactitud de esta, aunque los métodos modernos de procesamiento de datos pueden producir información exacta muy rápidamente. Información vital para la empresa puede convertirse en papel mojado si existen retrasos en la obtención, en el procesamiento, organización o en la comunicación de dicha información”

También se logra corroborar en el gráfico Nro.21 la aportación de Lara (2019) “La administración brinda el éxito a cualquier organismo social ya que estos dependen directa o indirectamente de esta, porque necesitan administrar debidamente los recursos humanos y materiales que poseen. Una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad”.

5.4.3. De acuerdo al objetivo específico Nro.2

Determinar la influencia entre el procedimiento de obtener datos y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

Análisis:

Para saber la influencia del procedimiento de recolección de datos en la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, se buscó identificar si en la institución se cuenta con herramientas necesarias que le facilite a los colaboradores recolectar información en tiempo real y al evaluar la conformidad de uso de estas herramientas como muestra en el gráfico Nro.13, donde el 57.4% de los trabajadores afirma que están poco conforme con el uso de entrevista como herramientas de recolección ya que consideran que no es suficiente material para poder procesar la información, al tener esta inconformidad en el manejo de herramientas, la información no llega a ser procesada en su totalidad y por lo tanto las actividades planteadas no pueden

ser ejecutadas en el tiempo establecido , como observamos en el grafico Nro.23 que el 56.1% sostiene que en la institución la programación de actividades es frecuente pero no lo suficiente para alcanzar objetivos debido a que poseen desactualización de información. Podemos afirmar que para poder programar actividades que conlleven a tener resultados positivos se necesita contar con herramientas optimas de recolección y procesamiento de información, esto permitirá a que la gerencia sepa plantear un plan de trabajo institucional en coordinación con las áreas y al mismo dar respuesta optima a la necesidad del usuario.

Opinión del investigador:

Se comprueba que al identificar si la entidad tiene un procedimiento para recolectar datos con la finalidad de que esta información sea usada de manera estratégica para la toma de decisiones en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, se afirmó que, los trabajadores están disconforme por el mal uso de herramientas que sirve para la recolección de información como vemos en el gráfico N°.13, en donde Dessler (1994) aporta “la entrevista Se realizan para el análisis de puestos de trabajo las suelen mantener en primer lugar el analista con la persona que desempeña el puesto de trabajo. Posteriormente, con el objeto de limar exageraciones o detectar omisiones que no habían salido a la luz en la entrevista anterior, el analista se reúne con el supervisor o superior jerárquico de quien depende el puesto de trabajo”

También se logra corroborar en el gráfico Nro.23 la aportación de Westreicher, (2020) “La planificación es, la definición de los procedimientos y estrategias a seguir para alcanzar ciertas metas. Si lo vemos desde otro punto de vista, planificar significa anticiparnos a eventos que pueden representar una amenaza u oportunidad. De ese modo, se busca reducir los impactos negativos de dichas contingencias e impulsar los positivos. Es decir, planificar no solo significa definir un programa de acción, sino minimizar daños y maximizar la eficiencia”.

5.4.4. De acuerdo al objetivo específico Nro.3

Conocer la relación entre la tecnología y la gestión administrativa del Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

Análisis:

Para saber la influencia del procedimiento de la tecnología en la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, se buscó conocer si en la institución se cuenta con equipos apropiados y al mismo tiempo actualizados que facilite el manejo de información por parte de los colaboradores hacia la gerencia y también hacia el usuario, como se muestra en el gráfico Nro.15, donde el 59.4% de los trabajadores afirma que casi siempre se tiene equipos apropiados para la recolección de datos, esto quiere decir que los equipos son semi nuevos, pero con poca frecuencia recibe mantenimiento y actualización de los programas esto es afirmado por el 42.6% del personal que labora en la institución como se muestra en el gráfico Nro.16; pero este factor problemático no impide a que se seguía manteniendo la frecuencia en la comunicación desde la gerencia hacia las áreas que están interconectadas mediante de redes de comunicación como se muestra en el gráfico Nro.32 donde el 42.6% del recurso humano confirma que es muy frecuente la comunicación entre la gerencia y las áreas responsables de recolectar información, este factor es importante porque se usa know how como medio de comunicación para poder resolver problemas en caso de fallas tecnológicas sin perder la comunicación entre las áreas y el usuario.

Opinión del investigador:

Se comprueba que al identificar si la entidad tiene tecnología apropiada y si esta se usa de manera estratégica para poder recolectar y procesar información que sirva de forma oportuna a la gerencia para la toma de decisiones en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, se afirmó que, los trabajadores consideran que casi siempre se cuenta con tecnología apropiada y actualizada en la recaudación de información para la toma de decisiones como vemos en el gráfico N°15, Según Gil (2002) “Las tecnologías de información y comunicación (TIC), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la

digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real”

Por otra parte, Gaynor (1999) afirma que “La innovación tecnológica aparece como una condición esencial para la expansión de la sociedad, de forma que el desarrollo de Know – how y el cambio tecnológico vienen a ser impulsores del crecimiento sostenido”

También se logra corroborar en el gráfico Nro.32 la aportación de Terry (1986), “La dirección consiste en lograr que todos los miembros del grupo alcancen el objetivo, de acuerdo con los planes y con la organización trazados por el jefe administrativo”

5.5. Aportes Científico

En la presente investigación se buscó determinar la influencia que existía en el sistema de información gerencial en la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca, ya que frente a una realidad problemática como la desactualización de información que poseen las áreas del usuario, ya que al tener la información incompleta estas mismas no podrían dar una atención adecuada al usuario, y con ello esta información que era remitida a la gerencia y por lo tanto la gerencia no podía tomar decisiones eficientes, en esta investigación una vez detectada la realidad problemática se pasó a indagar en diversas fuentes de información donde se extraía los aportes de los autores de diversos libros e investigación que sirva de fundamento a la investigación, con ello se realizó el trabajo de campo utilizando herramientas de recolección de información como las encuestas a los trabajadores con la finalidad de procesar estos datos y analizar cuál fue el factor principal que origino la desactualización de información y como se está dando la gestión administrativa en base a esta situación y al mismo tiempo entender por qué se está dando poca capacidad de respuesta a la necesidad del usuario y posteriormente proponer acciones de mejora que contrarreste la problemática y que pueda ser planteado por la gerencia para poder obtener resultados positivos en gestión administrativa y así alcanzar los objetivos de la institución en el tiempo programado.

CONCLUSIONES

En base a los objetivos y resultados establecidos en la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo con la investigación realizada se concluye que, el sistema de información gerencial tiene una relación alta y significativa de 0.733 en la gestión administrativa en la institución, por otra parte; el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca no tiene actualizada su sistema de información ya que esto afecta a la gestión administrativa en la forma en la que el gerente no puede tomar decisiones oportunas que permita tener capacidad de respuesta optima al usuario.
- Según los resultados obtenidos se analizó que , la organización de datos en la institución tiene una significativa relación de 0.575 con la gestión administrativa, esto quiere decir que organizar la información que ingresa a la base de datos de las áreas en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca debe ser almacenada y ordenada en un fuente de almacenamiento confiable de una manera adecuada, ya que en su mayoría base de datos es recoge en archivos Pc con capacidad media de almacenamiento, es por ello que no es tan seguro donde se resguarda la información por que corre el riesgo de ser eliminada o perdida por formateo y/o malogrado el equipo tecnológico (Pc) así como la llegada de virus cibernético.
- En relación con la investigación realizada se determinó que, la tecnología de información tiene una importante relación de 0.806 con la gestión administrativa, esto quiere decir para poder llevar una gestión de manera adecuada, las áreas necesitan tener equipos y programas tecnológicos actualizados (TICS) esta herramienta es muy útil para el manejo de información que se desee y al mismo tiempo permite facilitar la actividad de los colaboradores en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca.

SUGERENCIAS

Después de analizar los resultados obtenidos en la presente investigación, y en relación a las conclusiones a las que se llegó, se formuló las siguientes recomendaciones:

- Una vez aplicada la investigación se recomienda que en la institución se debe actualizar cada vez la forma como se recolecta, procesa y envía la información, comenzando con la actualización de base de datos de los usuario así como los programas de manejo de información y contar con un consolidado de información estable datos aplicados desde las áreas que están en comunicación con el usuario hasta la gerencia quien toma de decisiones con la finalidad de tener una mejor capacidad de respuesta a la necesidad del usuario.
- Se recomienda que la información debe ser ingresada no solo en archivos en pc(carpetas), ya que esto podría ser no tan seguro en caso de fallas de equipos, esta información debe ser almacenada en otras fuentes más seguras como por ejemplo (carpetas en Google drive) como medio de resguardo en caso si la información es eliminada en los archivos pc.
- Se recomienda aplicar otras herramientas de recolección de información no solo las entrevistas sino entre ellos el cuestionario, focus group, experimentos o comunidad online, con la finalidad de dar mayor efectividad a la recolección y procesamiento de información por parte de los colaboradores de la institución hacia el usuario.
- Se recomienda hacer encuestas de satisfacción al usuario para medir la capacidad de respuesta que tiene la institución hacia este, al mismo crear buzones de sugerencias para innovar y mejorar la gestión administrativa en el Centro de Salud Potracancha Aclas Pillco Marca.
- tener mayor capacitación en métodos estratégicos de manejo de información desde la gerencia hasta las áreas responsables de recolección de información,

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. 5ta Ed. Bogotá.
- Rufasto, A. (2002). *La inteligencia estratégica en los negocios*. Lima: Estrategia Consultores de Negocios.
- Waterfield, Ch. & Ramsing, N. (1998). *Sistemas de información gerencial para instituciones de microfinanzas: Guía práctica*. Washington: CGAP/Word Bank. Grupo consultivo para la población más pobre.
- Raymond, Mc, (2000). *Sistema de información gerencial*. 7ma ed. México; Prentice Hall.
- Seen, J. (1988) *Análisis y diseño de sistemas de información*. México: McGraw Hill
- Von Bertalanffy, L. (1968) *Teoría general de los sistemas: Fundamentos, desarrollo, Aplicaciones* 3ra. Ed. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Lawrence, J (2004). *Principios de la administración financiera*. 12 va ed. México, Pearson
- Cornella, A (2004). *Intoxicación buscando un orden en la información*. México. Infonomía
- Scott Morton,(1978) *Decision Support Systems: An organizational Perspective*. Estados Unidos ,Addison-Wesley,
- Scott y Etzioni (1983) mencionado por Richard Hall. Libro: *Organizaciones: estructura y procesos*.3 ra edición. Mexico. Prentice Hall
- Johnson y Schole, (2006). *Dirección estratégica*. 7ª Edición Mexico; Prentice Hall
- Kenneth Richmond Andrews, (1971). *El concepto de estrategia de la empresa*. Barcelona; Universidad de Navarra
- Ansoff, H I. (1976). *Marketing estratégico*. 3era Edición Colombia, Review.
- Michael E. Porter; (2009). *estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores*. 1º edición España; Pirámide

REFERENCIAS VIRTUALES

- Laudon, K. (2012). Sistema de información gerencial. Recuperado de <http://es.slideshare.net/jes4791/sistemas-de-informacion-gerencial-12-edicin-kenneth-c-laud-on-jane-p-laudon>
- Katz y Kahn (1996). La psicología social de las organizaciones. Recuperado de http://www.tematika.com/libros/negocios_y_cs_economicas--10/administración--1/administracion_gral--1/psicologia_social_de_las_organizaciones--1724.htm
- Bertalanffy, L. (1968). Teoría general de los sistemas. Recuperado de <http://suang.com.ar/web/wp-content/uploads/2009/07/tgsbertalanffy.pdf>
- Johnson y Scholes (1993). Dirección estratégica. Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libro-direccion-estrategica-7-ed/9788420546186/1075064>
- Ansoff, I. (1995). La estrategia de la empresa. Recuperado de <http://www.mejoracompetitiva.es/2012/06/resucitando-a-igor-ansoff-tres-claves-para-decidir-como-innovar/>
- Porter, M. (1985). La estrategia competitiva. Recuperado de <http://es.slideshare.net/ophiuqusamfm/estrategias-competitivas-de-michael-porter>
- Mintzberg, H. (1988). El proceso estratégico. Recuperado de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso_estrategico_mintzberg.pdf.
- Quero, L. (2008). Estrategia competitiva factor clave del desarrollo. Revista negotium. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/10/Art3.pdf>.
- Acosta, Garza, et (2008). Sistema de información: sistema de oficina. Recuperado de <https://es.slideshare.net/arturobq/sistemas-de-oficina-presentation>

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD

POTRACANCHA ACLAS PILLCO MARCA HUÁNUCO, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGIA
			VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL		
<p>Problema General</p> <p>De qué manera se relaciona el sistema de información gerencial y la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización de datos y la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el procedimiento para la obtención de datos y la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>¿Determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa del Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021?</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Analizar la relación entre la organización de datos y la gestión administrativa del Salud PotracanCHA</p>	<p>Hipótesis (hi)</p> <p>Existe una relación significativa entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa del centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021</p> <p>Hipótesis (ho)</p> <p>No existe una relación significativa entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa del centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la organización de datos y la gestión administrativa del centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.</p> <p>Existe relación entre el procedimiento de obtención de datos y la gestión administrativa del centro</p>	DIMENSIÓN	INDICADORES	<p>TIPO</p> <p>El presente estudio corresponde a un tipo de investigación, descriptivo, correlacional porque tiene como propósito desarrollar la relación entre la variable de la investigación</p> <p>ENFOQUE</p> <p>La presente investigación tiene un enfoque que Cuantitativo; porque se utiliza la estadística para la contratación de hipótesis.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente trabajo es de alcance Descriptivo - correlacional. Esto hace referencia al grado de profundidad con que se aborda un problema de investigación.</p>
			ORGANIZACIÓN DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Almacén digital • Orden en el almacenamiento de información 	
			PROCEDIEMIENTOS PARA LA OBTENCION DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de información • Fuentes de información • Método de búsqueda • Herramientas de recolección de información 	
			TECNOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Software • Hardware • Redes 	
			VARIABLE DEPENDIENTE: GESTION ADMINISTRATIVA		
			DIMENSIÓN	INDICADORES	
PLANIFICACION	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Objetivos • Actividades 				

<p>gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la tecnología y la gestión administrativa del Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021?</p>	<p>Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021</p> <p>Determinar la influencia entre el procedimiento para obtener datos y la gestión administrativa del Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021</p> <p>Conocer la relación entre la tecnología y la gestión administrativa Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.</p>	<p>de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021</p> <p>Existe relación entre la tecnología y la gestión administrativa del centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco</p>	<p>DIRECCION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento estratégico • Realidad empresarial • Liderazgo 	<p>DISEÑO</p> <p>X ____ Y</p> <p>POBLACIÓN Y</p> <p>MUESTRA</p> <p>La población son todos los trabajadores del centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021</p>
			<p>CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones • Evaluación de riesgos • supervisión 	



ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA:

TÍTULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA ACLAS PILLCO MARCA HUÁNUCO, 2021

OBJETIVO: Determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa en el Centro de Salud PotracanCHA Aclas Pillco Marca, Huánuco 2021.

INVESTIGADOR: GABRIEL ESTEBAN ACUÑA VEGA

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2021



ANEXO 03
ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA



ENCUESTA No 01

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD PROTRACANCHA ACLAS DE PILLCOMARCA HUÁNUCO 2021

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de datos que usted debe de responder, por favor marque con una equis(X) su respuesta o indique la información requerida.

N°	preguntas	alternativas			
1	¿con que frecuencia se actualiza la base de datos en el class pillcomarca?	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente
2	evalúe el nivel de importancia de la base de datos en la toma de decisiones	muy importante	importante	poco importante	nada importante
3	¿donde se almacena la información recolectada de los usuarios?	puerto usb	google drive	archivos en pc	no se almacena
4	identifique el nivel de capacidad de almacenamiento	capacidad optima	capacidad media	capacidad deficiente	sin capacidad

	de informacion que se posee en el class pillcomarca				
5	¿se cuenta con algun programa que permita ordenar la informacion que se recolecta en el class pillcomarca?	siempre	casisiempre		nunca
6	la informacion que va a ingresar al sistema es ordenada de manera	manual	sistemica		mixta
7	¿de que manera es recolectada la informacion?	manual	sistemica		mixta
8	califique del 1 al 4 la confiabilidad de las fuentes de informacion que se usa para recolectar datos	muy confiable	confiable		nunca
9	considera fundamental las fuentes secundarias para la toma de decisiones	siempre	casisiempre		nunca
10	indique que tan util es el tipo de informacion que se recolecta	muy util	util	poco util	nada util

	para la toma de decisiones					
11	califique del 1 al 4 el nivel de efectividad de los metodos de buqueda de informacion que se aplican en el class pillcomarca	muy efectivo	efectivo	poco efectivo	nada efectivo	
12	identifique que herramientas de recoleccion de informacion se utiliza en el class pillcomarca	entrevistas	cuestionario	focus group	experimento	comunidad online
13	evalue la conformidad del uso de las herramientas para recolectar informacion	muy conforme	conforme		nada conforme	
14	¿con que frecuencia la empresa actualiza sus programas para el manejo de información	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente	
15	¿la institución cuenta con equipos apropiados para la recolección, procesamiento y	siempre	casi siempre		nunca	

	distribución de información?				
16	¿con que frecuencia la empresa actualiza sus equipos para la recolección, procesamiento y distribución de información?	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente
17	seleccione el factor que provoca la demora en tiempo de servicio en relación a las redes de conexión	falta de información del usuario	por poca capacidad de internet	por desactualización	por mala conexión
18	¿que nivel de importancia le daría a la velocidad de las redes que posee el class pillcomarca	muy importante	importante	poco importante	nada importante
19	¿con que frecuencia la institución aplica métodos estratégicos que le permiten alcanzar su visión en el tiempo proyectado?	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente

20	¿con que frecuencia el class pillcomarca utiliza intercambio de informacion ontras instituciones como estrategia para mejorar la toma de desiciones?	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente
21	¿en que tiempo la empresa logra sus objetivos planificados	corto plazo	mediano plazo		largo plazo
22	¿los objetivos del class pillcomarca estan alienados a su plan estrategico?	siempre	casisiempre		nunca
23	¿con que frecuencia la institucion programa sus actividades en el plazo establecido?	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente
24	¿las actividades que realizan las areas en el class pillcomarca estan alineados de acuerdo a sus	siempre	casisiempre		nunca

	objetivos de la institucion?				
25	califique del 1 al 4 la efectividad que posee la direccion al plantear un pesamiento estrategico sobre la institucion	muy efectivo	efectivo	poco efectivo	nada efectivo
26	¿la direccion de la isntitucion esta capacitado para plantear pensamientos estrategicos optimos que le permitan mejorar la toma de decisiones?	siempre	casisiempre		nunca
27	con que frecuencia la alta direccion realiza un analisis situacional de la institucion	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente
28	evalue la eficacia en la capacidad de respuesta hacia el usuario en base a la realidad empresarial que	muy eficaz	eficaz	poco eficaz	nada eficaz

	presenta el class pillcomarca				
29	identifique el tipo de liderazgo que posee la direccion en la institucion	autocratico	democratico	burocratico	carismatico
30	evalue el nivel de importancia de liderazgo que se aplica en la institucion	muy importante	importante	poco importante	nada importante
31	identifique el tipo de comunicación que posee los trabajadores en la institucion	comunicación formal	comunicación informal	comunicación interna	comunicación externa
32	con que frecuencia se da la comunicación entre las areas de la instiucion y el usuario	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente

33	¿la institucion cuenta con un plan de contingencia al momento de evaluar riesgos?	siempre	casisiempre	nunca
-----------	---	----------------	--------------------	--------------

34	¿con que frecuencia el personal es capacitado sobre toma de decisiones en base a la evaluacion de riesgos?	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente
35	¿con frecuencia se aplica se realiza la supervision en la areas de la institucion?	muy frecuente	frecuente	poco frecuente	nada frecuente
36	que tipo de supervision se realiza en la empresa	supervision interna	supervision externa		no hay supervision

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ**
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. PAUL ROJA GUTIERREZ Especialidad: ADMINISTRACION

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARID
ORGANIZACIÓN DE DATOS	¿CON QUE FRECUENCIA SE ACTUALIZA LA BASE DE DATOS EN EL ACLAS PILLCO MARCA?	4	4	4	4
	EVALUE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE BASE DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES	4	4	4	4
	¿DONDE SE ALMACENA LA INFORMACION RECOLECTADA DE LOS USUARIOS?	4	4	4	4
	NIVEL DE CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACION QUE SE POSEE EN EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	¿SE CUENTA CON ALGUN PROGRAMA QUE PERMITA ORDENAR LA INFORMACION QUE SE RECOLECTA EN EL ACLAS PILLCO MARCA?	4	4	4	4
	¿LA INFORMACION QUE VA INGRESAR AL SISTEMA ES ORDENADA DE MANERA	4	4	4	4
PROCESAMIENTO PARA OBTENER DATOS	¿EL TIPO DE INFORMACION ES RECOLECTADA SE DA DE MANERA	4	4	4	4
	INDIQUE QUE TAN UTIL ES EL TIPO DE INFORMACION QUE SE RECOLECTA PARA LA TOMA DE DECISIONES	4	4	4	4
	CALIFIQUE DEL 1 AL 4 LA CONFIABILIDAD DE LAS FUENTES DE INFORMACION QUE SE USA PARA RECOLECTAR DATOS.	4	4	4	4

	CONSIDERA FUNDAMENTAL LAS FUENTES SECUNDARIAS PARA LA TOMA DE DECISIONES	4	4	4	4
	CALIFIQUE DEL 1 AL 4 EL NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LOS METODOS DE BUQUEDA DE INFORMACION QUE SE APLICAN EN EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	¿LA INFORMACIÓN RECOLECTADA ES OPORTUNA PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL?	4	4	4	4
	IDENTIFIQUE QUE HERRAMIENTAS DE RECOLECCION DE INFORMACION SE UTILIZA EN EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	EVALUE LA CONFORMIDAD DEL USO DE LAS HERRAMIENTAS PARA RECOLECTAR INFORMACION	4	4	4	4
TECNOLOGIA	¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS PROGRAMAS PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN	4	4	4	4
	EVALUE EL NIVEL DEL CONFORMIDAD, SI LOS PROGRAMAS UTILIZADOS EN LA INSTITUCION SON LOS APROPIADOS PARA RECOLECTAR, PROCESAR Y DISTRIBUIR INFORMACION	4	4	4	4
	¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON EQUIPOS APROPIADOS PARA LA RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN?	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS EQUIPOS PARA LA RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCION DE INFORMACION?	4	4	4	4
	SELECCIONE EL FACTOR QUE PROVOCA LA DEMORA EN TIEMPO DE SERVICIO EN RELACION A LAS REDES DE CONEXIÓN	4	4	4	4
	¿QUE NIVEL DE IMPORTANCIA LE DARIA A LA VELOCIDAD DE LAS REDES QUE POSEE EL ACLAS PILLCO MARCA?	4	4	4	4

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACION	¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCIÓN APLICA MÉTODOS ESTRATÉGICOS QUE LE PERMITEN ALCANZAR SU VISIÓN EN EL TIEMPO PROYECTADO?	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA EL CLASS PILLCOMARCA UTILIZA INTERCAMBIO DE INFORMACION ONTRAS INSTITUCIONES COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA TOMA DE DESICIONES?	4	4	4	4
	¿EN QUE TIEMPO LA EMPRESA LOGRA SUS OBJETIVOS PLANIFICADOS?	4	4	4	4
	¿LOS OBJETIVOS DEL CLASS PILLCOMARCA ESTAN ALIENADOS A SU PLAN ESTRATEGICO?	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCION PROGRAMA SUS ACTIVIDADES EN EL PLAZO ESTABLECIDO?	4	4	4	4
	¿LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL ACLAS PILLCO MARCA ESTAN ALINEADOS DE ACUERDO A SUS OBJETIVOS?	4	4	4	4
	DIRECCION	CALIFIQUE DEL 1 AL 4 LA EFECTIVIDAD QUE POSEE LA DIRECCION AL PLANTEAR UN PESAMIENTO ESTRATEGICO SOBRE LA INSTITUCION	4	4	4
LA DIRECCION DE LA ISNTITUCION ESTA CAPACITADO PARA PLANTEAR PENSAMIENTOS ESTRATEGICOS OOPTIMOS QUE LE PERMITAN MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES		4	4	4	4
CON QUE FRECUENCIA LA ALTA DIRECCION REALIZA UN ANALISIS SITUACIONAL DE LA INSTITUCION		4	4	4	4

	EVALUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA HACIA EL USUARIO EN BASE A LA REALIDAD EMPRESARIAL QUE PRESENTA EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	IDENTIFIQUE EL TIPO DE LIDERAZGO QUE POSEE LA DIRECCION EN LA INSTITUCION	4	4	4	4
	EVALUE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE LIDERAZGO QUE SE APLICA EN LA INSTITUCION	4	4	4	4
	IDENTIFIQUE EL TIPO DE COMUNICACIÓN QUE POSEE LOS TRABAJADORES EN LA INSTITUCION	4	4	4	4
	CON QUE FRECUENCIA SE DA LA COMUNICACIÓN ENTRE LÁS AREAS DE LA INSTIUCION Y EL USUARIO	4	4	4	4
CONTROL	¿LA INSTITUCION CUENTA CON UN PLAN DE CONTINGENCIA AL MOMENTO DE EVALUAR RIESGOS?	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL ES CAPACITADO SOBRE TOMA DE DECISIONES EN BASE A LA EVALUACION DE RIESGOS?	4	4	4	4
	¿CON FRECUENCIA SE APLICA SE REALIZA LA SUPERVISION EN LA AREAS DE LA INSTITUCION?	4	4	4	4
	QUE TIPO DE SUPERVISION SE REALIZA EN LA EMPRESA	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Micro. Luis Peral Rojas Gutiérrez
 CLAD: 13698

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. JHANDYRA FLORES EGUIZABAL Especialidad: ADMINISTRACION

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARID
ORGANIZACIÓN DE DATOS	¿CON QUE FRECUENCIA SE ACTUALIZA LA BASE DE DATOS EN EL ACLAS PILLCO MARCA?	4	4	4	4
	EVALUE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE BASE DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES	3	3	3	3
	¿DONDE SE ALMACENA LA INFORMACION RECOLECTADA DE LOS USUARIOS?	4	3	3	3
	NIVEL DE CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACION QUE SE POSEE EN EL ACLAS PILLCO MARCA	3	3	3	3
	¿SE CUENTA CON ALGUN PROGRAMA QUE PERMITA ORDENAR LA INFORMACION QUE SE RECOLECTA EN EL ACLAS PILLCO MARCA?	4	4	3	4
	¿LA INFORMACION QUE VA INGRESAR AL SISTEMA ES ORDENADA DE MANERA	3	3	3	3
PROCESAMIENTO PARA OBTENER DATOS	¿EL TIPO DE INFORMACION ES RECOLECTADA SE DA DE MANERA	3	3	3	3
	INDIQUE QUE TAN UTIL ES EL TIPO DE INFORMACION QUE SE RECOLECTA PARA LA TOMA DE DECISIONES	4	4	4	4
	CALIFIQUE DEL 1 AL 4 LA CONFIABILIDAD DE LAS FUENTES DE INFORMACION QUE SE USA PARA RECOLECTAR DATOS.	3	3	3	3

	CONSIDERA FUNDAMENTAL LAS FUENTES SECUNDARIAS PARA LA TOMA DE DECISIONES	4	4	4	4
	CALIFIQUE DEL 1 AL 4 EL NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LOS METODOS DE BUQUEDA DE INFORMACION QUE SE APLICAN EN EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	¿LA INFORMACIÓN RECOLECTADA ES OPORTUNA PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL?	4	4	4	4
	IDENTIFIQUE QUE HERRAMIENTAS DE RECOLECCION DE INFORMACION SE UTILIZA EN EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	EVALUE LA CONFORMIDAD DEL USO DE LAS HERRAMIENTAS PARA RECOLECTAR INFORMACION	4	4	4	4
TECNOLOGIA	¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS PROGRAMAS PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN	4	4	4	4
	EVALUE EL NIVEL DEL CONFORMIDAD, SI LOS PROGRAMAS UTILIZADOS EN LA INSTITUCION SON LOS APROPIADOS PARA RECOLECTAR, PROCESAR Y DISTRIBUIR INFORMACION	4	4	4	4
	¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON EQUIPOS APROPIADOS PARA LA RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN?	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS EQUIPOS PARA LA RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCION DE INFORMACION?	4	4	4	4
	SELECCIONE EL FACTOR QUE PROVOCA LA DEMORA EN TIEMPO DE SERVICIO EN RELACION A LAS REDES DE CONEXIÓN	4	4	4	4
	¿QUE NIVEL DE IMPORTANCIA LE DARIA A LA VELOCIDAD DE LAS REDES QUE POSEE EL ACLAS PILLCO MARCA?	4	4	4	4

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACION	¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCIÓN APLICA MÉTODOS ESTRATÉGICOS QUE LE PERMITEN ALCANZAR SU VISIÓN EN EL TIEMPO PROYECTADO?	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA EL CLASS PILLCOMARCA UTILIZA INTERCAMBIO DE INFORMACION ONTRAS INSTITUCIONES COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA TOMA DE DESICIONES?	3	3	3	3
	¿EN QUE TIEMPO LA EMPRESA LOGRA SUS OBJETIVOS PLANIFICADOS?	4	4	4	4
	¿LOS OBJETIVOS DEL CLASS PILLCOMARCA ESTAN ALIENADOS A SU PLAN ESTRATEGICO?	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCION PROGRAMA SUS ACTIVIDADES EN EL PLAZO ESTABLECIDO?	4	4	4	4
	¿LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL ACLAS PILLCO MARCA ESTAN ALINEADOS DE ACUERDO A SUS OBJETIVOS?	4	4	4	4
	DIRECCION	CALIFIQUE DEL 1 AL 4 LA EFECTIVIDAD QUE POSEE LA DIRECCION AL PLANTEAR UN PESAMIENTO ESTRATEGICO SOBRE LA INSTITUCION	3	3	3
LA DIRECCION DE LA ISNTITUCION ESTA CAPACITADO PARA PLANTEAR PENSAMIENTOS ESTRATEGICOS OOPTIMOS QUE LE PERMITAN MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES		3	3	3	3
CON QUE FRECUENCIA LA ALTA DIRECCION REALIZA UN ANALISIS SITUACIONAL DE LA INSTITUCION		4	4	4	4

	EVALUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA HACIA EL USUARIO EN BASE A LA REALIDAD EMPRESARIAL QUE PRESENTA EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	IDENTIFIQUE EL TIPO DE LIDERAZGO QUE POSEE LA DIRECCION EN LA INSTITUCION	3	4	3	4
	EVALUE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE LIDERAZGO QUE SE APLICA EN LA INSTITUCION	4	3	4	4
	IDENTIFIQUE EL TIPO DE COMUNICACIÓN QUE POSEE LOS TRABAJADORES EN LA INSTITUCION	4	4	4	4
	CON QUE FRECUENCIA SE DA LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS AREAS DE LA INSTIUCION Y EL USUARIO	3	3	4	3
CONTROL	¿LA INSTITUCION CUENTA CON UN PLAN DE CONTINGENCIA AL MOMENTO DE EVALUAR RIESGOS?	4	4	3	4
	¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL ES CAPACITADO SOBRE TOMA DE DECISIONES EN BASE A LA EVALUACION DE RIESGOS?	4	4	4	4
	¿CON FRECUENCIA SE APLICA SE REALIZA LA SUPERVISION EN LA AREAS DE LA INSTITUCION?	4	4	4	4
	QUE TIPO DE SUPERVISION SE REALIZA EN LA EMPRESA	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


ACEP
 ASESORIA Y CONSULTORIA PROFESIONAL
 PARA LAS EMPRESAS
 Mg. Jhanyka Flores Eguizabal
 CLAD N° 13896
 GERENTE

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: DR. SIMEON SOTO ESPEJO Especialidad: ADMINISTRACION

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ORGANIZACION DE DATOS	¿CON QUE FRECUENCIA SE ACTUALIZA LA BASE DE DATOS EN EL ACLAS PILLCO MARCA?	4	4	4	4
	EVALÚE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE BASE DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES	4	4	4	4
	¿DONDE SE ALMACENA LA INFORMACION RECOLECTADA DE LOS USUARIOS?	4	4	4	4
	NIVEL DE CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACION QUE SE POSEE EN EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	¿SE CUENTA CON ALGUN PROGRAMA QUE PERMITA ORDENAR LA INFORMACION QUE SE RECOLECTA EN EL ACLAS PILLCO MARCA?	4	4	4	4
	¿LA INFORMACION QUE VA INGRESAR AL SISTEMA ES ORDENADA DE MANERA	4	4	4	4
PROCESAMIENTO PARA OBTENER DATOS	¿EL TIPO DE INFORMACION ES RECOLECTADA SE DA DE MANERA	4	4	4	4
	INDIQUE QUE TAN UTIL ES EL TIPO DE INFORMACION QUE SE RECOLECTA PARA LA TOMA DE DECISIONES	4	4	4	4
	CALIFIQUE DEL 1 AL 4 LA CONFIABILIDAD DE LAS FUENTES DE INFORMACION QUE SE USA PARA RECOLECTAR DATOS.	4	4	4	4

	CONSIDERA FUNDAMENTAL LAS FUENTES SECUNDARIAS PARA LA TOMA DE DECISIONES	4	4	4	4
	CALIFIQUE DEL 1 AL 4 EL NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LOS METODOS DE BUQUEDA DE INFORMACION QUE SE APLICAN EN EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	¿LA INFORMACION RECOLECTADA ES OPORTUNA PARA EL DESEMPEÑO DE <u>FUNCIONES DEL PERSONAL?</u>	4	4	4	4
	IDENTIFIQUE QUE HERRAMIENTAS DE RECOLECCION DE INFORMACION SE UTILIZA EN EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	EVALUE LA CONFORMIDAD DEL USO DE LAS HERRAMIENTAS PARA RECOLECTAR INFORMACION	4	4	4	4
TECNOLOGIA	¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS PROGRAMAS PARA EL MANEJO DE INFORMACION	4	4	4	4
	EVALUE EL NIVEL DEL CONFORMIDAD, SI LOS PROGRAMAS UTILIZADOS EN LA INSTITUCION SON LOS APROPIADOS PARA RECOLECTAR, PROCESAR Y DISTRIBUIR INFORMACION	4	4	4	4
	¿LA INSTITUCION CUENTA CON EQUIPOS APROPIADOS PARA LA RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCION DE <u>INFORMACION?</u>	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA LA EMPRESA ACTUALIZA SUS EQUIPOS PARA LA RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y DISTRIBUCION DE INFORMACION?	4	4	4	4
	SELECCIONE EL FACTOR QUE PROVOCA LA DEMORA EN TIEMPO DE SERVICIO EN RELACION A LAS REDES DE CONEXION	4	4	4	4
	¿QUE NIVEL DE IMPORTANCIA LE DARIA A LA VELOCIDAD DE LAS REDES QUE POSEE <u>EL ACLAS PILLCO MARCA?</u>	4	4	4	4

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACION	¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCION APLICA MÉTODOS ESTRATÉGICOS QUE LE PERMITEN ALCANZAR SU VISION EN EL <u>TIEMPO PROYECTADO?</u>	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA EL CLASS PILLCOMARCA UTILIZA INTERCAMBIO DE INFORMACION ONTRAS INSTITUCIONES COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA <u>TOMA DE DESICIONES?</u>	4	4	4	4
	¿EN QUE TIEMPO LA EMPRESA LOGRA SUS <u>OBJETIVOS PLANIFICADOS?</u>	4	4	4	4
	¿LOS OBJETIVOS DEL CLASS PILLCOMARCA ESTAN ALIENADOS A SU <u>PLAN ESTRATEGICO?</u>	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA LA INSTITUCION PROGRAMA SUS ACTIVIDADES EN EL <u>PLAZO ESTABLECIDO?</u>	4	4	4	4
	¿LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL ACLAS PILLCO MARCA ESTAN ALINEADOS <u>DE ACUERDO A SUS OBJETIVOS?</u>	4	4	4	4
DIRECCION	CALIFIQUE DEL 1 AL 4 LA EFECTIVIDAD QUE POSEE LA DIRECCION AL PLANTEAR UN PESAMIENTO ESTRATEGICO SOBRE LA INSTITUCION	4	4	4	4
	LA DIRECCION DE LA ISNTITUCION ESTA CAPACITADO PARA PLANTEAR PENSAMIENTOS ESTRATEGICOS OOPTIMOS QUE LE PERMITAN MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES	4	4	4	4
	CON QUE FRECUENCIA LA ALTA DIRECCION REALIZA UN ANALISIS SITUACIONAL DE LA INSTITUCION	4	4	4	4

	EVALUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA HACIA EL USUARIO EN BASE A LA REALIDAD EMPRESARIAL QUE PRESENTA EL ACLAS PILLCO MARCA	4	4	4	4
	IDENTIFIQUE EL TIPO DE LIDERAZGO QUE POSEE LA DIRECCION EN LA INSTITUCION	4	4	4	4
	EVALUE EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE LIDERAZGO QUE SE APLICA EN LA INSTITUCION	4	4	4	4
	IDENTIFIQUE EL TIPO DE COMUNICACION QUE POSEE LOS TRABAJADORES EN LA INSTITUCION	4	4	4	4
	CON QUE FRECUENCIA SE DA LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS AREAS DE LA INSTIUCION Y EL USUARIO	4	4	4	4
CONTROL	¿LA INSTITUCION CUENTA CON UN PLAN DE CONTINGENCIA AL MOMENTO DE EVALUAR RIESGOS?	4	4	4	4
	¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL ES CAPACITADO SOBRE TOMA DE DECISIONES EN BASE A LA EVALUACION DE RIESGOS?	4	4	4	4
	¿CON FRECUENCIA SE APLICA SE REALIZA LA SUPERVISION EN LA AREAS DE LA INSTITUCION?	4	4	4	4
	QUE TIPO DE SUPERVISION SE REALIZA EN LA EMPRESA	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA

GABRIEL ESTEBAN ACUÑA VEGA, nacido en la ciudad de Huánuco el 07 de diciembre de 1992, hijo del SR. LUIS PABLO ACUÑA ESPINOZA Y SRA. CRISPINIA JUANA VEGA HUANJARES; mis estudios primarios lo realice en el Entidad Educativa San Francisco Solano y la secundaria en el colegio Juana Moreno y mis estudios universitarios lo realice en la Universidad de Huánuco en la carrera profesional de Administración de Empresas , en cuanto a mis experiencia laboral lo aplique en distintas Instituciones privadas como públicas y en la actualidad vengo desarrollando la docencia en el Instituto de educación Superior Juan Bosco de Huánuco.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:00h**, del día **jueves 28 DE ABRIL DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Marco Antonio VILLAVICENCIO CABRERA	Presidente
Dr. Javier Gonzalo LOPEZ Y MORALES	Secretario
Dr. Abimael Adam FRANCISCO PAREDES	Vocal

Asesor de tesis: Mg. William Giovanni LINARES BERAUN (Resolución N° 02979-2021-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Don Gabriel Esteban ACUÑA VEGA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA ACLAS PILLCO MARCA HUÁNUCO, 2021”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de.....QUINCE..... (15)
Equivalente aBUENO....., por lo que se declara ...APROBADO

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las..... 19.30 PM..... horas de 28 de abril de 2022.

PRESIDENTE
DNI N° 22490808

SECRETARIO
DNI N° 22416811

VOCAL
DNI N° 22490808

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0993-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD DE POTRACANCHA ACLAS PILLCO MARCA HUÁNUCO, 2021”**, realizado por el Maestría en Gerencia Pública, **Gabriel Esteban ACUÑA VEGA** cuenta con un **índice de similitud del 9%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 18 de abril de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: ACUÑA VEGA, GABRIEL ESTEBAN

DNI: 73797568 Correo electrónico: geavvega@gmail.com

Teléfono de casa: Celular: 918550360 Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	GERENCIA PUBLICA
Mención:	

Grado obtenido:

MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

Título de la tesis:

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA ACLAS PILLCO MARCA HUÁNUCO, 2021

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 18/08/2022



Firma del autor