

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE
PROYECTOS



SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y TOMA DE
DECISIONES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS
SEDA HUÁNUCO, 2021

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANIFICACIÓN OPERATIVA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN Y NEGOCIOS , CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE
PROYECTOS

TESISTA : PORTOCARRERO MALPARTIDA EWER

ASESOR : DR. PINCHI RAMIREZ WERNER

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres porque fueron base y columna en todo mi proceso de aprendizaje y formación profesional, nunca me permitieron decaer, siempre estuvieron acompañándome en todo momento, entregándome todo el amor que solamente ellos saben dar.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida y salud para seguir alcanzando mis metas y propósitos a nivel profesional, laboral y familiar; también agradezco a la UNHEVAL y a los maestros por compartir sus enseñanzas en esta nueva etapa de mi carrera profesional como Magister.

RESUMEN

El trabajo que presento tiene como objetivo determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la toma de decisiones. El método de estudio es observacional y prospectiva de tipo correlacional con 40 servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021. El proceso de recojo de información fue mediante una escala de sistemas de información gerencial y otra de toma de decisiones. La prueba de hipótesis fue contrastada a través de la Prueba de Rho de Spearman teniendo como resultados que el 70,0% de los servidores presentaron una toma de decisiones de nivel medio y el 52,5% indicaron sistema de información gerencial alta. Por otro lado, el sistema de información gerencial se relaciona con la toma de decisiones de los servidores, con $p=0,000$. Del mismo modo, la toma de decisiones de los servidores se relaciona con las dimensiones del sistema de información gerencial como talento humano ($p=0,001$), recurso de hardware ($p=0,000$), recurso de software ($p=0,000$), recurso de datos ($p=0,000$) y recurso de redes ($p=0,001$). La investigación llegó a la siguiente conclusión de que existe relación entre el sistema de información gerencial y la toma de decisiones de trabajadores de SEDA Huánuco.

Palabras clave: sistema información gerencial, toma de decisiones, software, datos, empresa.

ABSTRACT

The work that I present aims to determine the relationship between the management information system and decision making. The study method is observational and prospective of the correlational type with 40 servers of the service provider company SEDA Huánuco, 2021. The information collection process was through a scale of management information systems and another of decision making. The hypothesis test was contrasted through Spearman's Rho Test, with the results that 70.0% of the servers presented medium-level decision-making and 52.5% indicated a high management information system. On the other hand, the management information system is related to the decision making of the servers, with $p=0.000$. In the same way, the decision making of the servers is related to the dimensions of the management information system such as human talent ($p=0.001$), hardware resource ($p=0.000$), software resource ($p=0.000$), data ($p=0.000$) and network resources ($p=0.001$). The investigation reached the following conclusion that there is a relationship between the management information system and the decision making of SEDA Huánuco workers.

Keywords: management information system, decision making, software, data, company.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema	10
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.3. Viabilidad de la investigación	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 HIPOTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis.....	16
2.1.1. Hipótesis general.....	16
2.1.2. Hipótesis específicas	16
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Definición operacional de las variables	18

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes	19
-------------------------	----

3.2. Bases teóricas	27
3.3. Bases conceptuales	28

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito	34
4.2. Tipo y nivel de investigación	34
4.3. Población y muestra	34
4.3.1. Descripción de la población	34
4.3.2. Muestra y método de muestreo	34
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	35
4.4. Diseño de investigación	35
4.5. Técnicas e instrumentos	35
4.5.1. Técnicas	35
4.5.2. Instrumentos	36
4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos	37
4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	38
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	38
4.7. Aspectos éticos	38

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo	39
5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	55
5.3. Discusión de resultados	64
5.4. Aporte científico de la investigación	65
CONCLUSIONES	67
SUGERENCIAS	68
REFERENCIAS	69
ANEXOS	75

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la toma de decisiones dentro de una organización corresponde a una temática de investigación pujante debido a que “las decisiones estratégicas son la preocupación central para las modernas” (Mitchell et al., 2011, p. 150). Por ello, Olson (2010, p.5) valora que “son muchos los estudiosos que han descrito la toma de decisiones como una actividad esencial y central en las organizaciones, de ahí que la misma se asume como una actividad organizacional primordial”.

La toma de decisiones representa una metodología que se desenvuelve en varias unidades de tipo organizacional y en toda la gestión pública. Su finalidad queda inscrito en evitar riesgos de gestión, dar solución a los distintos problemas y buscar ventajas de las amenazas. Asimismo, de todo lo mencionado además es necesario indicar el surgimiento de las capacidades competitivas para afrontar los posibles cambios y así generar una mejor adaptación (Rodríguez, 2015).

La toma de decisiones no solo aparece en el escenario estratégico o mejor dicho en el más alto cargo de las instituciones, sino que “constituye un proceso que se desarrolla en toda organización y en todos sus niveles: operativo, táctico, gerencial y estratégico” (Wiig, 2003, p. 15).

Por otra parte, los sistemas de información gerencial responden a un grupo de dimensiones enfocados a la administración de los datos y que serán organizados para una utilización (Pressman, 2014). Una especialización de los sistemas de información, se dirige o es administrada por la alta dirección y tiene muchos planteamientos de solución a distintas problemáticas (Budiyanto, 2017).

La toma de decisiones dentro de una organización, bajo distintos escenarios, conlleva a la mejora del uso de la información y también el conocimiento, fortaleciendo la cultura de información. A lo anterior, va a generar garantías sólidas para la gestión de la información y uso del conocimiento bajo distintos propósitos (Rodríguez, 2015).

En el mismo sentido, es fundamental conocer el rol que tiene la información en la toma de decisiones donde “una organización usa información estratégicamente para percibir los cambios de su ambiente, crear nuevo conocimiento para innovar y tomar decisiones acerca de sus cursos de acción” (Citroen, 2011, p. 494). Del mismo modo, Jansen et al. (2011, p. 734) destaca de sobremanera que la importancia de la información en “las decisiones estratégicas tienen consecuencias importantes para el desempeño organizacional y son muchas veces el resultado de la implicación de actores dentro y fuera de la organización”.

En correspondencia con lo anterior, se plantea el objetivo de determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021. La investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el capítulo I explicamos la problemática a través de preguntas, objetivos, hipótesis y las variables. En el capítulo II describimos el componente teórico, que lo conforman los antecedentes y las bases de tipo teórico como conceptual.

El capítulo III detalla el proceso metodológico articulado con la información de tipo de estudio, población, instrumentos, procedimientos y análisis de datos y en el capítulo IV se desarrollan los resultados tanto a nivel descripción como de tipo inferencias, se expone la discusión y el respectivo aporte y finalmente están las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Hoy en día muchas de las empresas muestran inconvenientes en la forma de como toman sus decisiones, que va desde un sentido subjetivo que limita la justificación de las decisiones. En ese sentido, es importante monitorear los procesos sobre de tipo de análisis de datos con la finalidad de mejorar las decisiones (Acuña, 2019).

El rol del gerente estriba en una decisión diaria y las decisiones tienen mucho que responder a las pérdidas o ganancias en cuanto al dinero como también al cumplimiento o no de las metas físicas institucionales. Asimismo, es importante considerar que estas decisiones tienen que ser abordadas en forma oportuna debido a la situación muy cambiante, algunas de estas situaciones se realizaran sin ningún plan, pero otras ameritan tener más tiempo para su ejecución ya que estas últimas deben salir bien sin fracasos (Amaya, 2010).

Entonces queda muy claro que una buena toma de decisiones tiene influencia significativa en la organización del trabajo, la distribución de funciones y el mando (Reichmann & Rohlfing, 2014; Marín & Losada, 2015; Zapata et al., 2016), y tiene bastante relación al rol principal que deben cumplir los líderes de las entidades (Lassithiotaki, 2015; Lojpur et al., 2015; Verma et al., 2015). Al respecto, según Simón (1961), indica que el cuerpo de una entidad lo conforma, sin lugar a dudas, una buena distribución de roles y autoridades para la toma de decisiones.

A nivel de empresas, estas decisiones representan fuertes condiciones que diariamente hay que afrontar, independientemente de la naturaleza y también del objetivo, es decir para una buena decisión hay que tener en cuenta muchos determinantes y riesgos (Requejo & Sánchez, 2019).

Al respecto, es muy necesario considerar el tamaño de la empresa como factor importante a la hora de las decisiones debido a que demandaran nuevas estrategias y el afrontamiento de riesgos (Aguilera et al., 2011).

En el Perú, en cuanto a las fuentes de uso de información para las tomas de decisiones en el mundo empresarial, se vislumbran en primer orden las revistas especializadas, luego se encuentran los clientes, en tercer lugar, los competidores y la consulta a los colegas (Requejo & Sánchez, 2019).

Por otro lado, tenemos a los sistemas de información de tipo gerencial que hoy en día son necesidades importantes en las entidades, sin importar su naturaleza (Araya, 2015). Por ende, las instituciones de servicios y en este caso de servicios de agua potable y alcantarillado, no deben ser la excepción. La actualidad representa una época de la información, por lo que esta debe estar disponible para cualquier usuario. Laudon y Laudon (2013, p. 5) dicen que “un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización”. Entonces, esta situación es muy apremiante para las entidades que laboran con este tipo de insumo, debido a que corresponde una estrategia fundamental para la eficiencia de la gestión, necesaria en este contexto actual, ya que permite el intercambio de ideas, la transferencia del conocimiento y el acceso a la información a terceras partes. También se debe mencionar, la utilización de la información para una eficaz toma de decisiones.

Actualmente los sistemas de información responden a una importantísima fuente de inversión para las organizaciones, con la finalidad de obtener una mejor capacidad de decisión en el control de las unidades de la entidad. Asimismo, estos insumos ayudan a obtener ventajas muy competitivas, logrando colocar en una buena posición en el mercado (De Pablos, Izquierdo y López-Hermoso, 2006).

La generación y/o producción de sistemas de información de tipo gerencial tiene implicancias en el abordaje de un grupo de indicadores de gestión que permitirán la evaluación y monitoreo de las metas físicas ya programadas (Moyano y Amato, 2011).

Fernández y Plata (2006) indican que los gestores que emplean los sistemas de información gerencial conllevan a la creación de innovadores estrategias

administrativas con la finalidad de alcanzar el éxito en una nueva administración pública o privada.

Asimismo, Alba, Valencia y Mejía (2014) sostienen que la disposición de sistemas de información de tipo gerencial tiene equivalencia a la eficiencia de la toma de decisiones en toda su libertad al respecto.

Queda claro entonces la necesidad de disponer de este tipo de herramientas para el logro de mayor nivel de eficiencia en las entidades, sobre todo hoy en día es necesario emplear un adecuado sistema de información de tipo gerencial, como ya se indicó de suma necesidad para el cumplimiento eficaz de las funciones (Ramírez, 2011).

Además, Araujo y Clemenza (2005) señalan que los últimos avances referentes a las tecnologías de la información generan cambios trascendentales en la organización de las entidades, ya que la información es el núcleo clave para la operación y gestión de todo tipo de entidad. Es decir, no solo como parte técnicas sino además como soporte estratégico con la finalidad de llegar a tomas decisiones de forma acertada.

Por último, es muy frecuente observar nuevos retos que deben afrontar las entidades, es decir llegar al umbral de la excelencia que se traduce en la satisfacción de los usuarios externos. Queda totalmente claro entonces que las entidades necesitan el uso de la información, pero de forma rápida, oportuna y completa con la finalidad de tomar decisiones acertadas (Alba et al., 2014).

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Se justifica la investigación porque a nivel teórico buscamos poner a disposición un cimiento de información de tipo gerencial para las entidades tanto públicas como privadas para así generar un análisis que posteriormente colabore en el monitoreo y control vinculada a la toma de decisiones en función a las necesidades.

En lo práctico, esta investigación ayudará a los de la junta de accionistas, del directorio, gerentes y subgerentes de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco a gestionar correctamente sus servicios a través de un apoyo

sostenido en el tiempo asociada a la toma de decisiones. No obstante, los más beneficiados de esta investigación son los usuarios de estos servicios que son vitales para la vida al mejorar los procesos. Los problemas que podrían presentarse de los servicios de esta empresa serán resueltos en su mayor parte gracias a estos Sistemas de Información Gerencial. A nivel metodológico, brindará herramientas e información adecuadas a la institución en estudio.

La importancia de la presente investigación recae en la tendencia de la transformación digital de la empresa SEDA Huánuco quien busca digitalizar sus procesos y aprovechar los datos para mejorar sus servicios, y este estudio de investigación tiene como propósito ayudar a los gestores, optimizando los procesos teniendo en cuenta la disponibilidad de la información producida a través de un sistema, sobre todo de tipo gerencial, con la finalidad de disminuir los costos y aumentar las utilidades con una mejor gestión de los servicios.

1.3 Viabilidad de la investigación

El estudio resultó siendo viable ya que se contó con el apoyo y la predisposición de todos los trabajadores, tantos nombrados como contratados, quienes participaron de la encuesta.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión talento humano y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?

- ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión talento humano y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.
- Evaluar la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.
- Medir la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

- Valorar la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.
- Conocer la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

CAPITULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

Ho: El sistema de información gerencial no se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

Ha: El sistema de información gerencial se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

2.1.2 Hipótesis Específicas

Ha₁: El sistema de información gerencial en la dimensión talento humano se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

Ha₂: El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

Ha₃: El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

Ha₄: El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

Ha₅: El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1. Toma de decisiones

Variable 2. Sistema de información gerencial

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA
VARIABLE 1				
Toma de decisiones	Definición y análisis del problema	Definir del problema. Plantear alternativas.	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Determinación y selección de alternativas	Elección de la alternativa de solución.	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Implantación	Actividades de seguimiento.	Alto Medio Bajo	Ordinal
VARIABLE 2:				
Sistema de información gerencial	Talento humano	Talento humano. Recurso de hardware. Recurso de software. Recurso de datos. Recurso de redes.	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Recurso de hardware		Alto Medio Bajo	Ordinal
	Recurso de software		Alto Medio Bajo	Ordinal
	Recurso de datos		Alto Medio Bajo	Ordinal
	Recurso de redes		Alto Medio Bajo	Ordinal

2.3 Definición operacional de las variables

2.3.1 Toma de decisiones

La medición fue mediante las dimensiones: determinación y selección de alternativas, definición y análisis del problema e implantación en una escala tipo Likert de medición ordinal. Donde los ítems pueden ser resueltos con respuestas que van desde muy en desacuerdo, hasta muy de acuerdo, el cual permitió medir las categorías en los niveles de alto, medio y bajo.

2.3.2 Sistema de información gerencial

Para la valoración de esta variable se dispuso de las dimensiones: talento humano, recurso de software, hardware, datos y de redes, en una escala tipo Likert de medición ordinal. Donde los ítems fueron resueltos con: (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), el cual ha permitirá medir las categorías Alto, Medio y Bajo.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

En Cuba, Contreras-Díaz et al. (2021, p. 193), indica:

El artículo tiene como objetivo elaborar un Sistema de Gestión de Información (SGI) para la toma de decisiones estratégicas en el contexto del sistema empresarial cubano actual. Se utilizaron los métodos: histórico lógico y el sistémico estructural; el método de medición y la técnica de encuesta, para caracterizar el contexto de la Gestión de Información (GI). El estudio demostró la relevancia de dicha Gestión en la gerencia empresarial y la incidencia de los directivos como dinamizadores de la praxis de la gerencia de activos intangibles, la necesidad de instaurar un SGI como pilar fundamental en el desarrollo de la GI. El plan de acciones instaure las bases generales para el diseño e implementación de un SGI con un enfoque más proactivo, mediante la armonización de las personas, las tecnologías y los procesos institucionales y logra la incidencia directa de los directivos como dinamizadores de la GI.

En Colombia, Gómez-Prada (2019, p. 331) apuntan que:

Se presenta una revisión sistemática de estudios relacionados con temas de apropiación de tecnologías de la información (TI), dinámica de sistemas (DS), videojuegos serios (VS) y sistemas de información para la toma de decisiones (DSS), asociados a la agroindustria, realizada con base a la información entregada por la Web of Science y Scopus. Entre los resultados de esta revisión se destaca la baja adopción de TI en el sector, especialmente por parte de los pequeños productores. Se observa también interés especial por mitigar esa brecha, específicamente la del uso de los sistemas de información y de desarrollos para la comprensión y aprendizaje de modelos con DS y

VS. Esta revisión sirve de base para futuros trabajos relacionados con la apropiación de TI en sistemas productivos rurales.

En Riobamba – Ecuador, Guaranda (2019, p. xiv), realizó un estudio donde:

El objetivo fue diseñar el Sistema de Información Gerencial (SIG) para la empresa SESEVIPROP CIA. LTDA., con la finalidad de crear un sistema de datos que le permita al Gerente tomar decisiones asertivas tanto en la parte financiera y laboral. Para lo cual se realizó un análisis mediante métodos de investigación como el deductivo e inductivo, instrumentos como la utilización del cuestionario y Microsoft Excel y técnicas de investigación como la entrevista, la encuesta y la observación directa, estos métodos se aplicó a la parte administrativa y operativa de la compañía, donde se comprobó que más del 50 % del personal necesita tener una comunicación efectiva y poseer una gestión de información, además que la empresa necesita tener un SIG para tomar decisiones con información sustentada en una base de datos y por último para que la empresa sea más competitiva se necesita crear programas de capacitación para el personal en cuanto a benchmarking y todo lo referente a Sistemas de Información. Para la propuesta se creó un sistema de información en Microsoft Excel denominado SIG – SESEVIPROP, para toma de decisiones efectivas y se pueda mejorar la productividad tanto laboral y económica, el mismo que le muestra al gerente de la organización las futuras inversiones, la estabilidad mensual, el capital de trabajo que necesita la empresa para funcionar, la depreciación de los activos, la posición financiera tanto en activos, pasivos y patrimonio e inventarios, también se muestra los tableros de control del personal. Se concluye que tener un Sistema de Información Gerencial es un recurso principal y relevante para la toma de decisiones debido a que le permite tener mejor control y manejo de la información. Se recomienda al responsable de manejar el SIG considerar aspectos técnicos y funcionales para que se analice los factores previos a una toma decisiones.

En Ambato – Ecuador, Ortega (2014, p. xii) demuestra que:

Implantar un esquema de Base de Datos, que apoye en la obtención de información y desarrollo de reportes para favorecer a una correcta toma de decisiones, mediante la presentación de información gerencial de manera rápida y confiable. El problema presentado en la Institución es la falta de información gerencial, cuya obtención se ha visto dificultada debido al esquema actual que posee la Base de Datos, mismo que no proporciona las facilidades para la extracción de información, generando tiempos largos de desarrollo y entrega de reportes, lo cual afecta al conocimiento del estado real de la Institución por parte de la Gerencia y Subgerencias involucradas en la toma de decisiones importantes para la Institución. Con la presente investigación se plantea dar solución a los problemas presentados, donde los reportes generados sean un apoyo eficaz, a corto y/o largo plazo, para fortalecer la administración de la Institución.

En Bogotá - Colombia, Rodríguez (2011, p. 9) desarrolló un estudio cuyo objetivo fue:

Identificar la necesidad de implementar un gobierno de la información, dentro de sus pasos para lograr este objetivo, se encuentra el diseño de un Sistema Información Gerencial (SIG) para soportar la toma de decisiones y realizar el respectivo seguimiento a los objetivos propuestos. Para este desarrollo se utilizó la metodología del Ciclo de Vida para Sistemas de Información. Se identificaron las necesidades de información de los futuros usuarios del SIG y los indicadores de los planes de negocio, los cuales se encontraban alineados con la estrategia de la empresa. La etapa final de este documento es la selección de la plataforma de inteligencia de negocios más adecuada que se ajuste a la organización y permita implementar el SIG, para adoptar esta decisión se ha aplicado el proceso analítico jerárquico (AHP), basado en el análisis de decisiones multicriterio (MCDA). El producto final de este trabajo es el diseño del SIG, acorde con las necesidades y requerimientos de la de la empresa. El

cual ya fue revisado y avalado. Actualmente, para la fecha de generación de este documento, se está llevando a cabo la fase de implementación.

A nivel nacional

En Lambayeque-Perú, Millones (2021, p. 1) expresa que:

La investigación se basó en poder encontrar la relación y asociación de variables como son el sistema de información con efecto en la toma de decisiones Mypes Lambayecanas. Las encuestas fueron aplicadas a profesionales contadores públicos lambayecanos. Para poder determinar la relación de las variables se comprobó la fiabilidad de los ítems del cuestionario mediante el alfa de Cronbach arrojando todos mayores al índice, además se comprobó la hipótesis donde resulto que existe relación del sistema de información contable y la toma de decisiones con un coeficiente de correlación de 0,783 ;además con un coeficiente de determinación del 0,614 donde el 61.4% de la variación de la toma de decisiones se explica por la variación del sistema de información contable, con un grado de asociación entre moderada a alta, afirmándose estadísticamente al 95% de confianza que los sistemas de información contable se relaciona con la toma de decisiones.

En Lima-Perú, Tunque y Quispe (2019, p. ix) realizaron un estudio teniendo en cuenta:

El objetivo de establecer aspectos de la toma de decisiones usando herramientas informáticas de sistemas de información gerencial propios de la gestión, la investigación se plantea desde un objetivo principal, el de determinar la relación entre variables organizacionales en la Dirección Regional de Salud Huancavelica. En el estudio imperativamente se utilizó el método científico, la investigación fue de tipo básico en un nivel que buscó la correlación, el diseño de investigación planteado fue no experimental. Se consideró para fines del estudio la población de gestores, directivos, supervisores y coordinadores. Se realizó el análisis de muestra constituida por 63

trabajadores de la unidad de análisis. La recolección de datos estudiados se realizó con un cuestionario, con un nivel de significancia del 5%, calculado a través del estadístico Rho de Spearman, el enfoque usado el P valor de Fisher. Respecto a los resultados encontrados se ha establecido la existencia de una relación directa entre las magnitudes estudiadas en la Dirección Regional de Salud Huancavelica que orientará a una mejora de la gestión pública en salud.

En Chimbote – Perú, Calderón (2017, p. vi), llevó a cabo un estudio con el:

Objetivo de realizar la implementación de un sistema de información geográfica en Hidrandina S.A., unidades de negocio La Libertad, Huaraz, Chimbote y Cajamarca con la finalidad de mejorar la toma de decisiones. El diseño de la investigación es del tipo no experimental de corte transeccional o transversal. La población fue delimitada en ciento veintitrés trabajadores y la muestra seleccionada fue de veinte personas; con lo que una vez que se aplicó el instrumento se obtuvieron los siguientes resultados: En lo que respecta a la dimensión: Nivel de satisfacción respecto al SIG que se reemplaza, se puede observar que el 90.00% de los trabajadores está conforme con el cambio de sistema. En cuanto a la dimensión: Administración de las redes de distribución, se observó que el 80.00% de los encuestados están satisfechos con el nivel de operatividad del sistema. En lo que respecta a la dimensión: Decisiones, el 60.00% de los encuestados están satisfechos con los informes que se emiten. Los resultados obtenidos lograron afirmar las hipótesis definidas, de esta forma la investigación quedó justificada en el hecho de implementar un sistema de información geográfica para la mejora de la toma de decisiones en la empresa Hidrandina S.A.

En Tarapoto – Perú, Valles y Villacorta (2017, p. xii), realizaron una investigación donde indican:

Objetivo conocer la relación entre el Sistema de Información y la Toma de Decisiones en la Red de Salud Picota, 2016. El estudio

planteó la hipótesis que si existe relación significativa entre el sistema de información con la toma de decisiones en la Red de Salud Picota, 2016. Asimismo, tuvo como muestra a 82 trabajadores; y el tipo de diseño empleado fue correlacional de corte transversal. Posterior a ello se aplicó un cuestionario para la recolección de datos y su posterior procesamiento y análisis. Los resultados obtenidos muestran un 32% de trabajadores que indicaron que el nivel de sistema de información es "Malo", 40% indicaron que el nivel es "Regular" y un 28% indicaron que el nivel de sistema de información es "Bueno". Asimismo, la Toma de Decisiones por los trabajadores en la Red de Salud Picota, es de un 22% de trabajadores con nivel "Inadecuado", un 46% indicaron que el nivel de toma de decisiones es "Regular" y un 32% con un nivel de toma de decisiones "Adecuado". El estudio concluye que existe una correlación medio alta positiva entre el Sistema de Información con la Toma de Decisiones en la Red de Salud Picota, con un coeficiente de Pearson (0.750) y un coeficiente de determinación (0.562) explicando que el 56.2% de la toma de decisiones se ve influenciado por el sistema de información.

A nivel local

En Huánuco-Perú, León (2018, p. vi), efectuó:

Una investigación llevada a cabo en la Empresa de transportes Turismo Real E.I.R.L., se basó al uso del Sistema de Información Gerencial, desde un enfoque sistémico, es todo aquel grupo de recursos organizados e interrelacionados dinámicamente que permiten el procesamiento de uno de sus recursos, para que sus usuarios puedan tomar decisiones y ejecutar sus funciones para el cumplimiento de los objetivos empresariales, el cual contribuya al proceso contable de la empresa, tal es el caso que el sistema de información gerencial debe fundamentar las decisiones económicas de la empresa como ente independiente y de cada una de sus áreas, encaminadas a maximizar la riqueza y rentabilidad de la empresa, pretende además una posible automatización de los procesos contables, establecer y definir la

estructura de la organización, en función a las necesidades futuras y la permanencia en el tiempo de este negocio. Mediante el desarrollo de la investigación se da a conocer las principales deficiencias estructurales que presentan la empresa, en la cual se tiene como objetivo, determinar la relación entre el sistema de información gerencial y el proceso contable de la empresa de transportes Turismo Real, donde se planteó la siguiente hipótesis, el Sistema de Información Gerencial se relaciona significativamente con el Proceso contable de la empresa Turismo Real. Para la comprobación de hipótesis se utilizó el método de correlación de PEARSON. Para lo cual se obtuvo como resultados un nivel de correlación de 0.267, lo que significa que existe una relación positiva media entre el sistema de información gerencial y el proceso contable, esto quiere decir que no impulsa el crecimiento de medios que ayuden a obtener mayor información y recaudación de datos en el ámbito externo e interno de la empresa y a la vez usarlo competitivamente en el mercado.

En Margos-Huánuco, Bernardo (2017, p. v), realizó una investigación cuyo objetivo fue:

La Implementación del Software Registro Único de Atenciones en el Centro de Salud Margos, para la Toma de Decisiones para mejorar la Prevención en Salud, la investigación tuvo como diseño experimental en su corte transversal, de tipo explicativo, la población y muestra fue delimitada en 28 trabajadores, con lo que una vez se aplicó el instrumento se obtuvieron los siguientes resultados: en lo que respecta a lo interrogante más relevante, se puede visualizar que 96,43 % expreso que el Centro de Salud requiere la implementación de un Software para el registro de las atenciones diarias, como también se encontró un 96.43 % manifiestan con el uso del Software agilizan la búsqueda de las Historias Clínicas, así mismo 92.86 % revelan que requieren un software que genere reportes con frecuencia seleccionas, además un 89.29% revelan que requieren un software que le genere reportes de las enfermedades más frecuentes. Todos estos resultados

coinciden con la hipótesis general, por lo que esta investigación queda debidamente justificada en la necesidad de realizar la implementación de un Software para ayudar a mejorar la toma de decisiones para la prevención de salud en el Centro de Salud Margos.

Huánuco – Perú, León (2019, p. ix), realizó una investigación donde señala que su objetivo general fue:

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la atención al cliente en el área de Gerencia comercial de la empresa SEDA Huánuco, distrito de Huánuco. La metodología usada en esta investigación es de carácter descriptivo. Luego de aplicar el cuestionario a la muestra establecida en número de 183 usuarios para recolectar la información se llegó a la conclusión de que existe relación entre la Calidad del servicio y la atención al Cliente en el área de Gerencia Comercial de la empresa SEDA HUÁNUCO, distrito de Huánuco, por cuanto de acuerdo a los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones de calidad de servicio investigadas al relacionarlas con la atención al cliente, estos últimos muestran sentirse poco satisfechos.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Enfoques contemporáneos de los sistemas de información

Últimamente no existe una teoría o perspectiva para esta temática, más bien son muy numerosas las perspectivas al respecto sobre todo de tipo multidisciplinario. En global, esta temática se puede clasificar en enfoques como técnicos, conductuales y sociotécnicos (Laudon & Laudon, 2016).

El primer enfoque hace alusión a los modelos de alcance matemático y de tipo tecnológico, donde las disciplinas que confluyen se asocian las ciencias de investigaciones operativas, computación y administración (Laudon & Laudon, 2016).

Referente al segundo enfoque se halla vinculado sobre todo al comportamiento frente a los sistemas de información a largo plazo, y como disciplinas que forman parte de este enfoque tenemos a la psicología y también la sociología. Este enfoque no deja de lado la tecnología, todo lo contrario, se puede indicar que la tecnología de información es un estímulo dentro de este contexto (Laudon & Laudon, 2016).

Y el tercer enfoque pone en alcance que los antes indicados de manera independiente no son suficientes para atender los requerimientos del mundo real, es decir este enfoque persigue una concepción tipo sistema, como un todo. Tiene el rol de proponer que el aspecto tecnológico amerita una transformación frente a las necesidades o requerimientos que apremie. Y las personas, fusionados con la tecnología, harán posible que sus trabajos sean eficaces y eficientes dentro de esta temática (Laudon & Laudon, 2016).

3.3 Bases conceptuales

3.3.1 Sistemas de información gerencial

3.3.1.1 Definiciones

Scott (1988, p. 77), conceptualiza el sistema de información gerencial como “conjunto de información extensa y coordinada de subsistemas racionalmente integrados que transforman los datos en una variedad de formas para mejorar la productividad, considerando los estilos y características de los administradores”. Por su parte, Andreu et al., (1991, p. 63) definen como “conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurados acordes con las necesidades empresariales, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondiente, apoyando los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio en la empresa, de acuerdo con su estrategia”. En cambio, Gibson y Mayer (1993, p. 58), menciona que “es el método formal del que disponen los gerentes para obtener información exacta y necesaria para que el proceso de decisiones sea más fácil y oportuno; así como para efectuar con eficacia las funciones de planificación, control y operaciones de la organización”.

Las conceptualizaciones antes mencionadas ponen a la luz que los sistemas de información de tipo gerencial tienen su naturaleza por el tipo de entidad requerida sobre todo asociada al tipo de actividades que ofrece y las distintas decisiones que necesitan tomar.

En el mismo sentido, O'Brien y Marakas (2006, p. 6) define un sistema de información gerencial como “cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización”.

Laudon y Laudon (2016, p. 16) la refieren como un “conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información, para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización”.

Barrios (2017, p. 61) indica como “un conjunto integrado y coordinado de personas y recursos materiales y procedimientos que captan y procedan datos para transformarla en información, que es almacenada en bases de datos para la toma de decisiones eficientes”.

3.3.1.2 Características

Dentro de las características de un sistema de información de tipo gerencial, se hallan (Zikmund, 1997):

- Tiene que ser muy relevante.
- Tiene que ser de calidad.
- Tiene que ser oportuna.
- La información tiene que cumplir con la característica de cobertura.

3.3.1.3 Dimensiones

Tenemos (O'Brien & Marakas, 2006):

a) Talento humano

Se refiere al recurso humano como parte fundamental para la maniobra del sistema de información de tipo gerencial (O'Brien & Marakas, 2006).

El talento humano está relacionado con las acciones de ejecución de registros y la organización de evaluaciones de los trabajadores a su mando (Oz, 2008).

b) Recurso de hardware

Oz (2008) menciona que este recurso hace parte del componente físico de una computadora.

El hardware corresponde a la parte física de la informática, que está compuesto por equipos de cómputo, periféricos tanto de entrada como de salida (O'Brien & Marakas, 2006).

c) Recurso de software

O'Brien y Maraka (2006, p. 104) indica “software es el término general de varios tipos de programas utilizados para operar y manejar las computadoras y los dispositivos relacionados”.

Por su parte, Oz (2008, p. 145) señala “el software está integrado por las instrucciones que indican a la computadora y a los dispositivos periféricos qué hacer y cómo hacerlo. Estas aplicaciones se denominan programas o aplicaciones”.

Estos recursos entonces están relacionados con la parte lógica de la informática con diferenciaciones claras entre las aplicaciones, lenguajes, sistemas operativos entre otros (O'Brien y Marakas, 2006).

d) Recurso de datos

O'Brien y Marakas (2006, p. 140), define este recurso como “una actividad administrativa que aplica tecnologías de sistemas de información (como administración de bases de datos, almacenes de datos y otras herramientas de administración de datos) a la tarea de administrar los recursos de datos de una organización, con el fin de satisfacer las necesidades de información de sus participantes de negocio”.

Este tipo de recursos es la clave o núcleo para las entidades y gracias a la informática se puede priorizar en forma de base de datos (Laudon y Laudon, 2016).

e) Recurso de redes

Oz (2008) en relación a este recurso la define como “una composición de conectores o nodos (ordenadores o terminales de comunicación) conexos entre sí por uno de los conductos de comunicación desarrollados”.

Este tipo de recursos ayudan a la comunicación a través de la unión de una red para compartir diferentes periféricos (O'Brien & Marakas, 2006).

3.3.2 Toma de decisiones

3.3.2.1 Definiciones

La toma de decisiones se refiere a “un proceso amplio que puede incluir tanto la evaluación de las alternativas, el juicio, como la elección de una de ellas” (Artieta & González, 1998, p. 368). Es decir, se entiende como la capacidad que tiene el ser humano para elegir.

Igualmente, David (2003), hace alusión a un proceso bien intencionado que es resultado de la unión de aspectos como de análisis de datos, comparación de alternativas, evaluación de varias opciones y, por último, tomar una decisión. Es decir, es sumamente necesario contar con experiencia, prácticas de elección y rutas más consistentes a la hora de tomar una decisión.

Begazo (2014, p. 24) argumenta “es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos y consiste en elegir una opción entre las disponibles, a efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente)”.

3.3.2.2 Características de la toma de decisiones

Bateman y Snell (2009) ponen en conocimiento varias características como:

- a. Falta de estructura. Se refiere a la no existencia de estructura, ya que no existe un procesamiento automático para estas decisiones.
- b. La incertidumbre. Está relacionado a la información insuficiente para la toma de decisiones de tipo gerencial.

- c. El riesgo. Está referida a la probabilidad de menos del 100% sobre una acción de éxito.
- d. El conflicto. Es la oposición frente a situaciones que proviene de diversas fuentes.

3.3.2.3 Condiciones de la toma de decisiones

Chiavenato (2001) indica ciertas condiciones como:

1. Incertidumbre: aspecto relacionado a la falta de conocimiento e información de un evento.
2. Riesgo: se refieren a las probabilidades que existen ante una toma de decisión.
3. Certeza: es todo lo contrario a la incertidumbre.

3.3.2.4 Sesgos o errores comunes en la toma de decisiones

Robbins y Judge (2013) señala algunos sesgos o errores comunes en estas situaciones:

1. Sesgo por exceso de confianza: se refiere a la falta optimismo.
2. Sesgo por anclaje: se refiere al apego de la información inicial y más no a lo posterior.
3. Sesgo por confirmación: se refiere a la percepción selectiva de la información.
4. Sesgo por disponibilidad: es entendida como la disposición de información con bastante facilidad.
5. Aumento del compromiso: quiere decir apegarse a una decisión, siendo esta equivocada.
6. Error de aleatoriedad: se refiere a la creencia de poder proyectar algún resultado de eventos que sucedieron en forma aleatoria.
7. Aversión al riesgo: es entendida como la preferencia de algo seguro frente al riesgo.

8. Sesgo retrospectivo: se refiere a la creencia de pronosticar algo en forma correcta cuando se conozca el resultado del evento.

3.3.2.5 Dimensiones

Münch (2010) explica como dimensiones:

- a) Definición y análisis del problema. Se refiere al análisis de la naturaleza y al origen del problema.
- b) Determinación y selección de alternativas. Está determinada por la identificación de alternativas sobre todo optimas en razón a los hallazgos esperados y a las posibles implicancias.
- c) Implantación. Esta referida al establecimiento de acciones con el fin de monitorear en forma frecuente los resultados esperados.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito

El estudio se realizó en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, ubicado en el Jr. Dámaso Beraún 545, distrito, provincia y departamento de Huánuco.

4.2 Tipo y nivel de investigación

Nivel de investigación

El estudio se ubicó en el nivel relacional, debido a que se buscó la relación de variables.

Tipo de investigación

Según las características del problema de investigación, a la formulación del problema y los objetivos definidos, el estudio fue de tipo descriptivo.

En función a la ocurrencia de los hechos fue de tipo prospectivo ya que fue necesario establecer los puentes de información actuales y de aquí en adelante.

De acuerdo al período de tiempo, el estudio fue de tipo transversal, porque se tuvo en cuenta un grupo de personas durante la investigación.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

La población lo conformó 40 servidores que laboran en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco.

Tiempo del estudio

El periodo del estudio fue durante el año 2021.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

Unidad de análisis

Servidores de la empresa.

Tamaño de muestra

Debido a que la población fue pequeña se trabajó con todos ellos, 40 servidores.

Muestreo

No fue necesario el empleo del muestreo.

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Dentro de los criterios de inclusión consideramos:

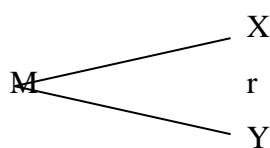
- Servidores de ambos sexos.
- Servidores nombrados y contratados.
- Servidores con consentimiento informado.

Los criterios de exclusión fueron:

- Servidores destacados.

4.4 Diseño de investigación

El diseño empleado en el trabajo de investigación fue el diseño correlacional, según el siguiente esquema:



Donde:

M = Población Muestral

X = Variable 1

y = Variable 2

r = La relación probable entre las variables

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Se utilizó la técnica de psicometría.

4.5.2 Instrumentos

a. Escala de sistemas de información gerencial

La cual estuvo conformada por información referida a las variables de caracterización como las sociodemográficas y las laborales. Asimismo, estuvo compuesto por 20 preguntas valoradas con respuestas de: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre (Anexo 02).

La valoración cualitativa de la variable y sus dimensiones han sido como sigue:

Sistema de información gerencial

Alto 74 a 100

Medio 47 a 73

Bajo 20 a 46

Talento humano

Alto 15 a 20

Medio 9 a 14

Bajo 4 a 8

Recurso de hardware

Alto 15 a 20

Medio 9 a 14

Bajo 4 a 8

Recurso de software

Alto 15 a 20

Medio 9 a 14

Bajo 4 a 8

Recurso de datos

Alto 15 a 20

Medio 9 a 14

Bajo 4 a 8

Recurso de redes

Alto 15 a 20

Medio 9 a 14

Bajo 4 a 8

b. Escala de toma de decisiones

Instrumento que constó de 12 enunciados con 5 alternativas (Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo y Muy de acuerdo) para la evaluación de la toma de decisiones (Anexo 03).

La categorización de la variable y sus dimensiones fueron con las siguientes puntuaciones:

Toma de decisiones

Alta 45 a 60

Media 28 a 44

Baja 12 a 27

Definición y análisis del problema

Alta 15 a 20

Media 9 a 14

Baja 4 a 8

Determinación y selección de alternativas

Alta 15 a 20

Media 9 a 14

Baja 4 a 8

Implantación

Alta 15 a 20

Media 9 a 14

Baja 4 a 8

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Con respecto a la validez cualitativa, se tuvo en cuenta sobre todo la validez de contenido mediante la revisión de cinco jueces expertos relacionados al tema en estudio, donde todos

en conjunto valoraron de forma satisfactorias los instrumentos para su inmediata aplicación (Anexo 04).

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

En la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach, donde la escala de sistemas de información gerencial arrojó un coeficiente de 0,924 y la escala de toma de decisiones obtuvo el valor de 0,826; ambos valores fueron muy confiables.

4.6 Técnicas para el procedimiento y análisis de datos

Los procedimientos llevados a cabo para el desarrollo del trabajo de investigación fueron:

- a) Coordinación a todo nivel con las autoridades pertinentes.
- b) Preparación logística.
- c) Capacitación a encuestadores para la recolección de datos.
- d) Ejecución de prueba piloto.
- e) Aplicación de consentimiento informado.
- f) Recolección de datos propiamente dicho en el tiempo programado.
- g) Control de calidad de la información.
- h) Proceso de análisis e interpretación de datos.

Para el análisis de datos en primer lugar se realizó un análisis descriptivo a través de las medidas de frecuencia y los porcentajes.

Y en el análisis inferencial se utilizó la Prueba de Rho de Spearman para establecer la relación entre las dos variables en estudio y con una probabilidad de $p < 0,05$. Para el procesamiento de los datos se utilizó el Paquete Estadístico SPSS versión 25.0 para Windows.

4.7 Aspectos éticos

En función a los aspectos éticos se utilizaron el consentimiento informado.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

5.1.1 Características generales

Tabla 01. Edad en años de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Edad en años	Frecuencia	%
21 a 31	16	40,0
32 a 42	8	20,0
43 a 53	3	7,5
54 a 63	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

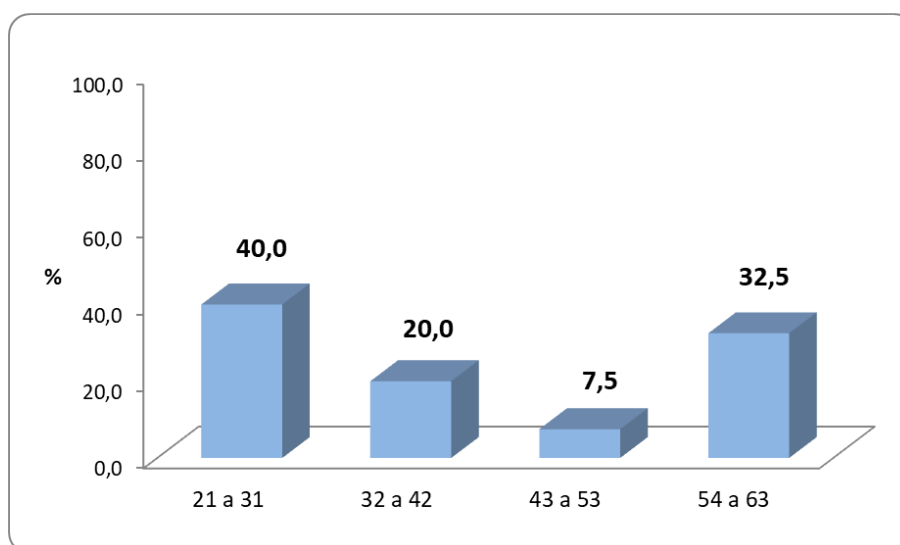


Gráfico 01. Porcentaje de servidores según edad en años de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

En relación a la edad en años de los servidores en estudio se encontró que la mayoría de los servidores tuvieron edades entre 21 a 31 años, seguidos de 54 a 63 años, de 32 a 42 años y un menor porcentaje entre 43 a 53 años.

Tabla 02. Sexo de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	22	55,0
Femenino	18	45,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

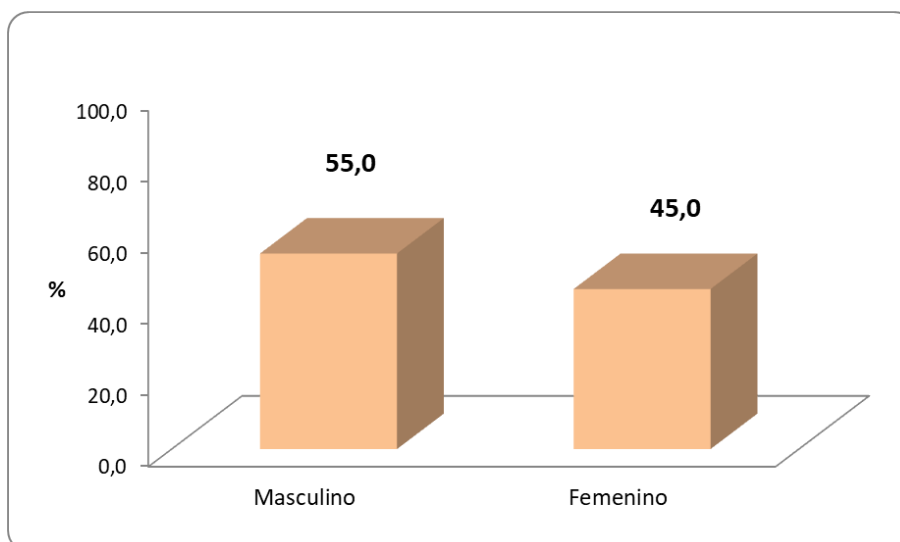


Gráfico 02. Porcentaje de servidores según sexo de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Respecto al sexo de los servidores en estudio se encontró que la mayoría fueron del sexo masculino.

Tabla 03. Tiempo en años de experiencia en el cargo actual de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Tiempo en años de experiencia en el cargo actual	Frecuencia	%
0 a 8	31	77,5
9 a 17	4	10,0
18 a 26	0	0,0
27 a 35	5	12,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

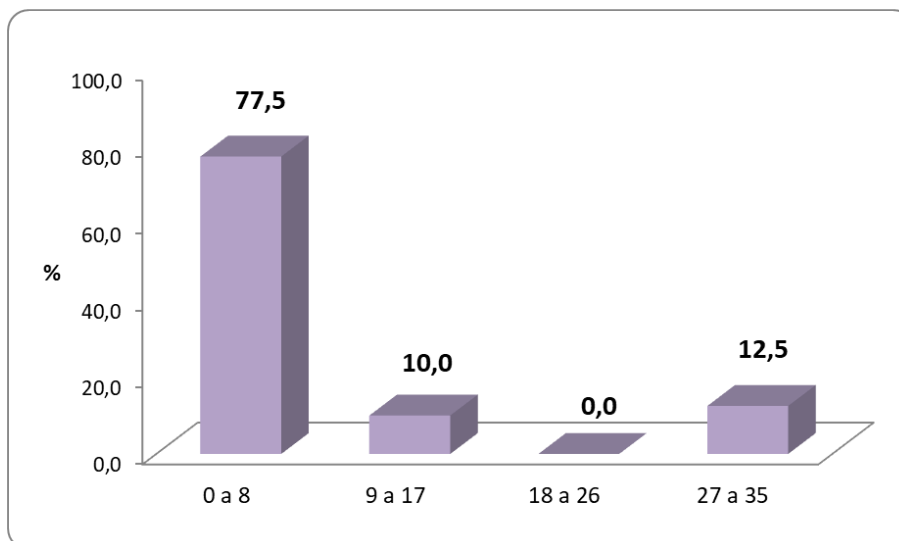


Gráfico 03. Porcentaje de servidores según tiempo en años de experiencia en el cargo actual de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Con respecto al tiempo en años de experiencia en el cargo actual de los servidores en estudio se encontró que la mayoría tuvieron entre 0 a 8 años, seguidos de 27 a 35 y entre 9 a 17 años.

Tabla 04. Situación laboral de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Situación laboral	Frecuencia	%
Nombrado	27	67,5
Contratado	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

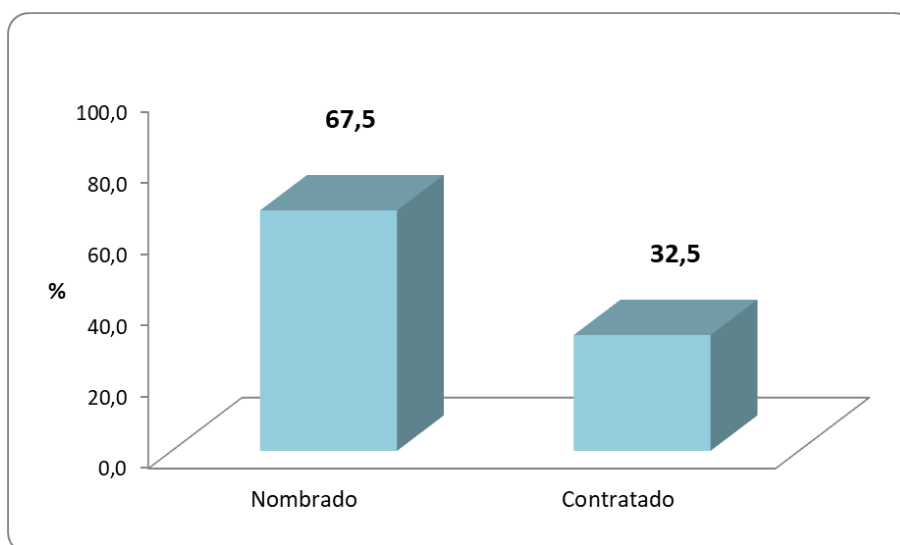


Gráfico 04. Porcentaje de servidores según situación laboral de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Concerniente a la situación laboral de los servidores en estudio se encontró que la mayoría de los servidores tuvieron la condición de nombrados.

Tabla 05. Estudios de especialidad de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Especialidad	Frecuencia	%
Cursando	2	5,0
Estudios terminados	15	37,5
Con título	10	25,0
Sin estudios	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

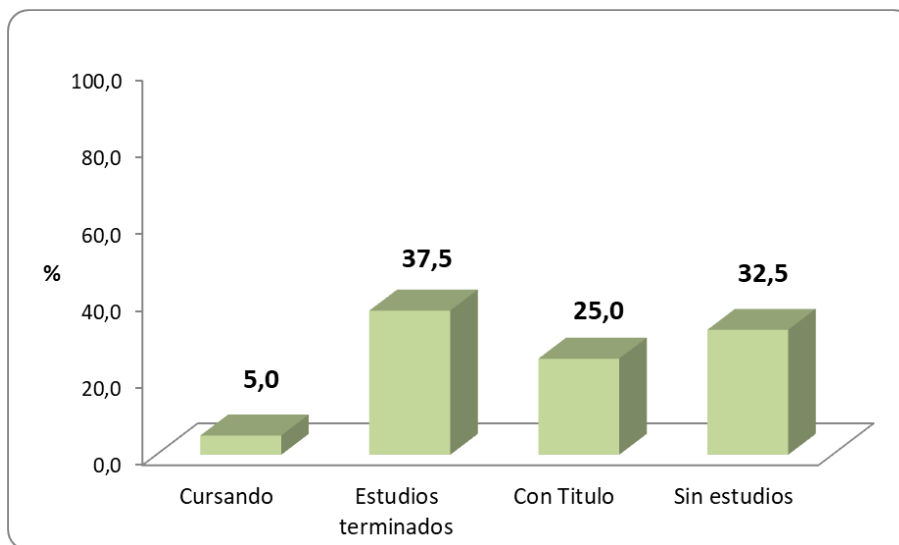


Gráfico 05. Porcentaje de servidores según especialidad de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Frente a los estudios de especialidad de los servidores en estudio se encontró que la mayoría de los servidores tuvieron especialidad terminada, seguidos con título y pocos se hallaban cursando; sin embargo, el 32,5% no tuvieron especialidad.

Tabla 06. Estudios de maestría de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Maestría	Frecuencia	%
Cursando	6	15,0
Estudios terminados	8	20,0
Con Titulo	3	7,5
Sin estudios	23	57,5
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

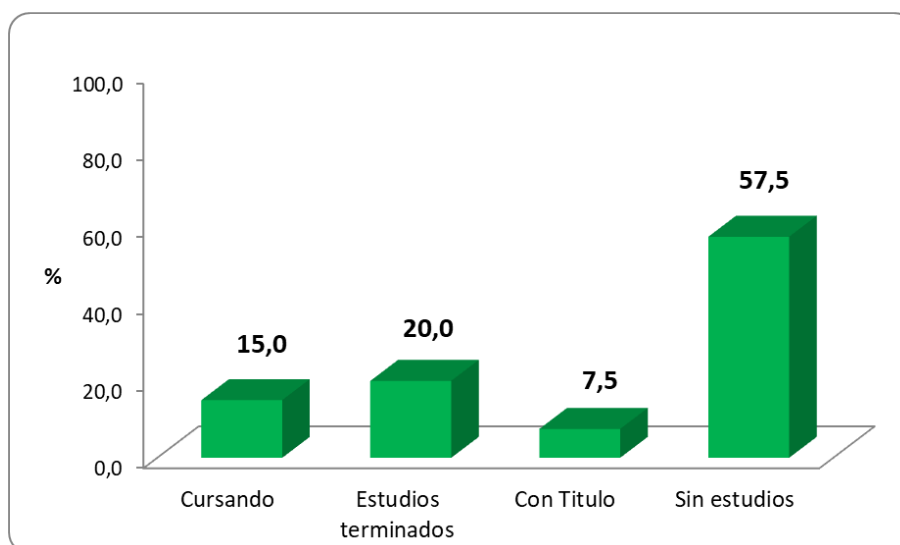


Gráfico 06. Porcentaje de servidores según maestría de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

En razón a los estudios de maestría de los servidores en estudio se encontró que la mayoría de los servidores no tienen estudios de maestría y el 20% sí.

5.1.2 Características de sistema de información gerencial

Tabla 07. Percepción del sistema de información gerencial en la dimensión talento humano de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Talento humano	Frecuencia	%
Alto	12	30,0
Medio	20	50,0
Bajo	8	20,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

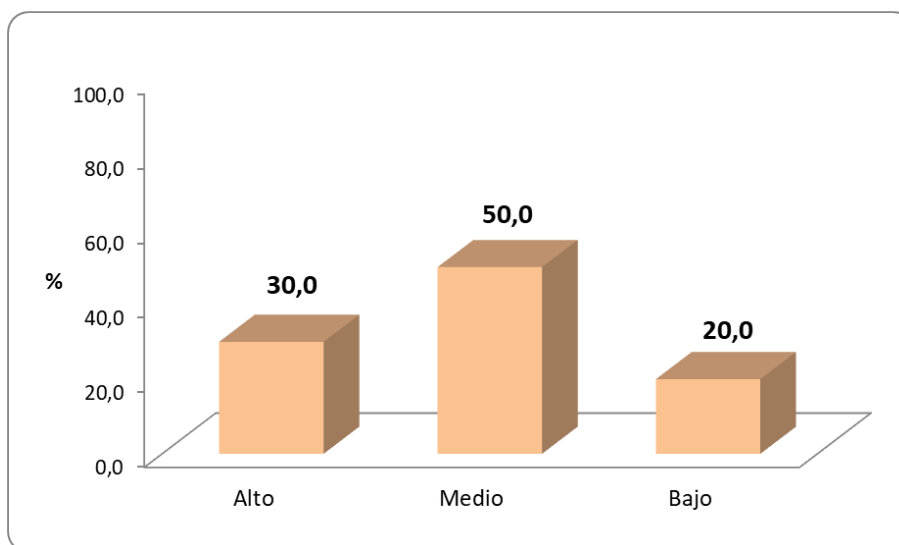


Gráfico 07. Porcentaje de servidores según percepción del sistema de información gerencial en la dimensión talento humano de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

En cuanto a la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión talento humano de los servidores en estudio se encontró predominio de una percepción medio, seguida de alta y en último lugar de baja percepción.

Tabla 08. Percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Recurso de hardware	Frecuencia	%
Alto	30	75,0
Medio	10	25,0
Bajo	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

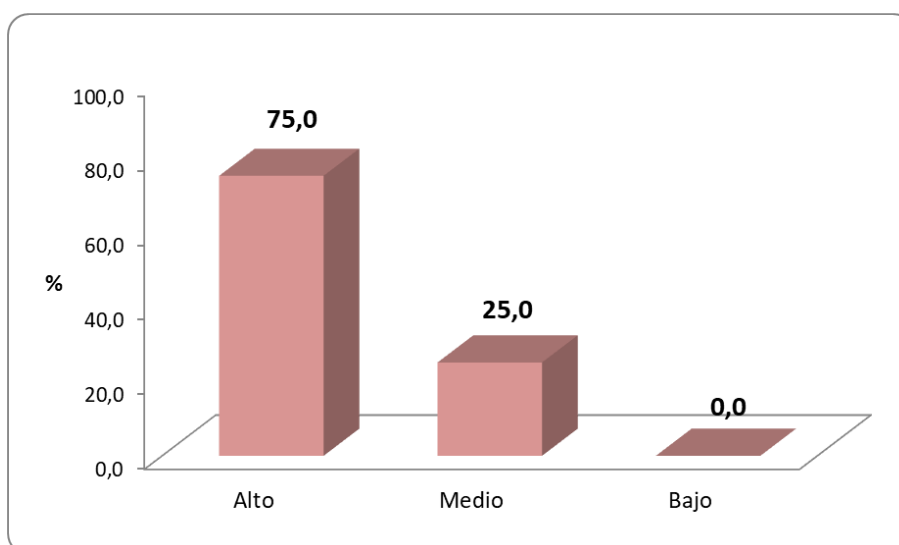


Gráfico 08. Porcentaje de servidores según percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Con respecto a la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware de los servidores en estudio se encontró predominio de una percepción alta seguida de medio.

Tabla 09. Percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Recurso de software	Frecuencia	%
Alto	20	50,0
Medio	16	40,0
Bajo	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

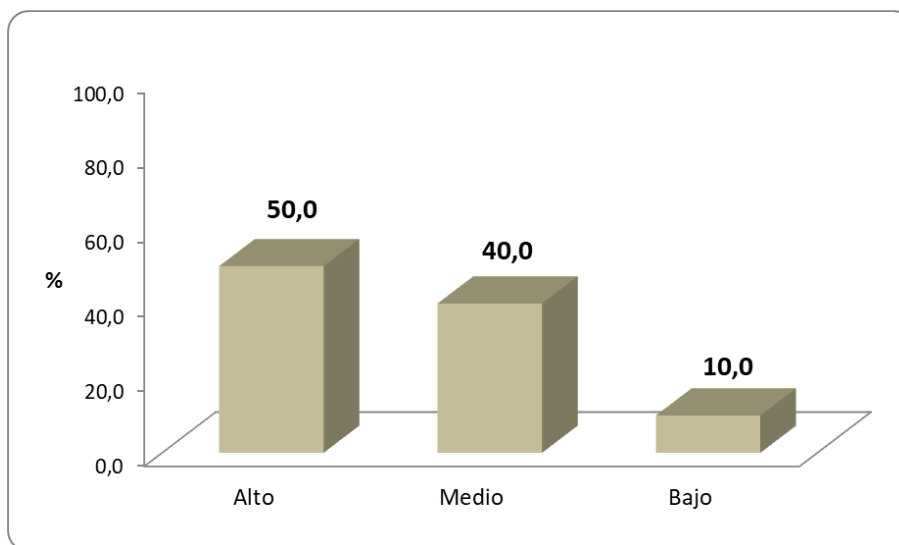


Gráfico 09. Porcentaje de servidores según percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Concerniente a la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software de los servidores en estudio se encontró predominio de una percepción alta, seguidas de medio y de baja percepción.

Tabla 10. Percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Recurso de datos	Frecuencia	%
Alto	20	50,0
Medio	18	45,0
Bajo	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

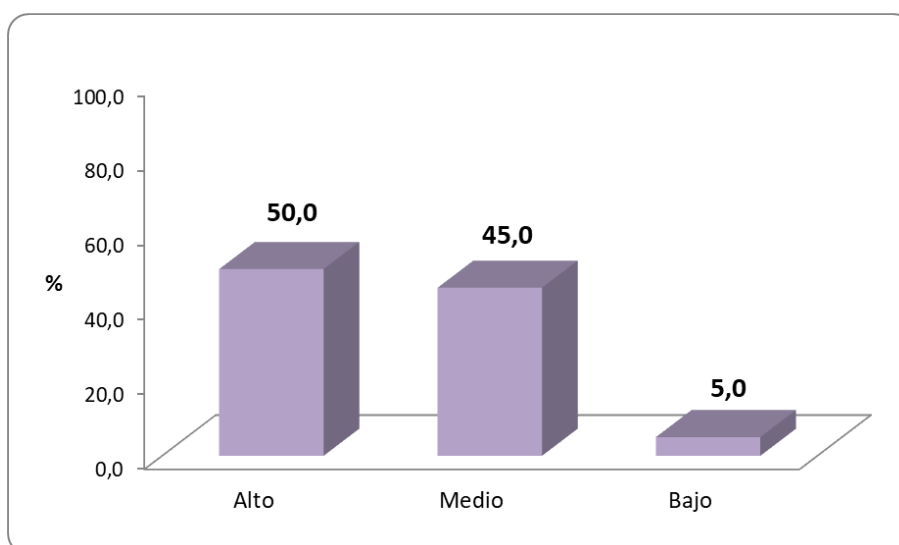


Gráfico 10. Porcentaje de servidores según percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

En razón a la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos de los servidores en estudio se encontró predominio de una percepción alto, seguida de media y en último lugar de bajo.

Tabla 11. Percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Recurso de redes	Frecuencia	%
Alto	14	35,0
Medio	20	50,0
Bajo	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

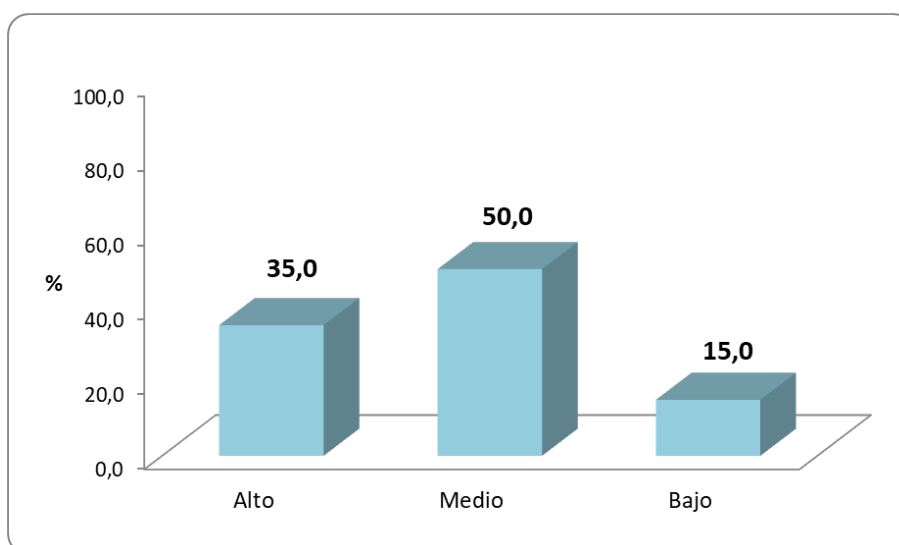


Gráfico 11. Porcentaje de servidores según percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Relativo a la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes de los servidores en estudio se encontró predominio de una percepción medio, seguid de alto y en último lugar de bajo.

Tabla 12. Percepción del sistema de información gerencial de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Sistema de información gerencial	Frecuencia	%
Alto	21	52,5
Medio	19	47,5
Bajo	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de sistemas de información gerencial.

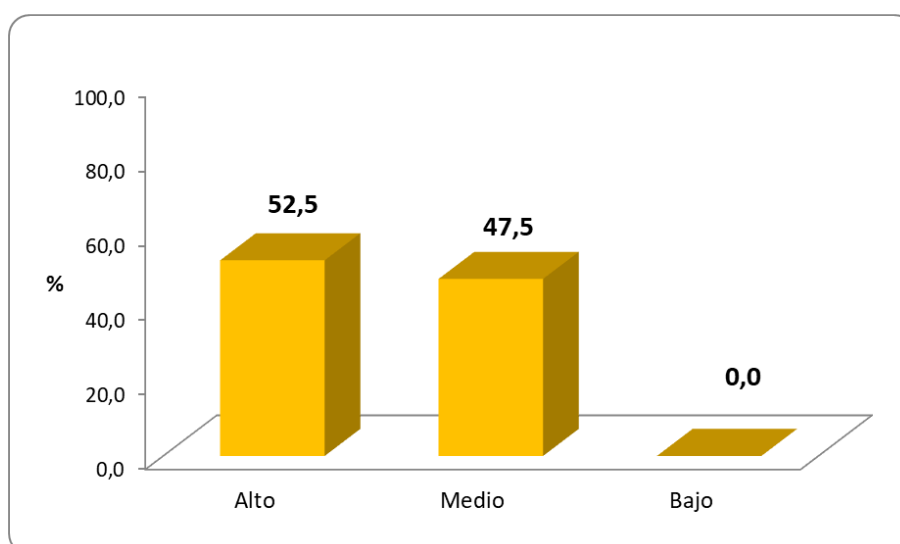


Gráfico 12. Porcentaje de servidores según percepción del sistema de información gerencial de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

En general, en cuanto a la percepción del sistema de información gerencial de los servidores en estudio, se encontró predominio de una percepción alto, seguida de medio.

5.1.3 Características de toma de decisiones

Tabla 13. Toma de decisiones en la dimensión definición y análisis del problema de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Definición y análisis del problema	Frecuencia	%
Alto	16	40,0
Medio	20	50,0
Bajo	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de toma de decisiones.

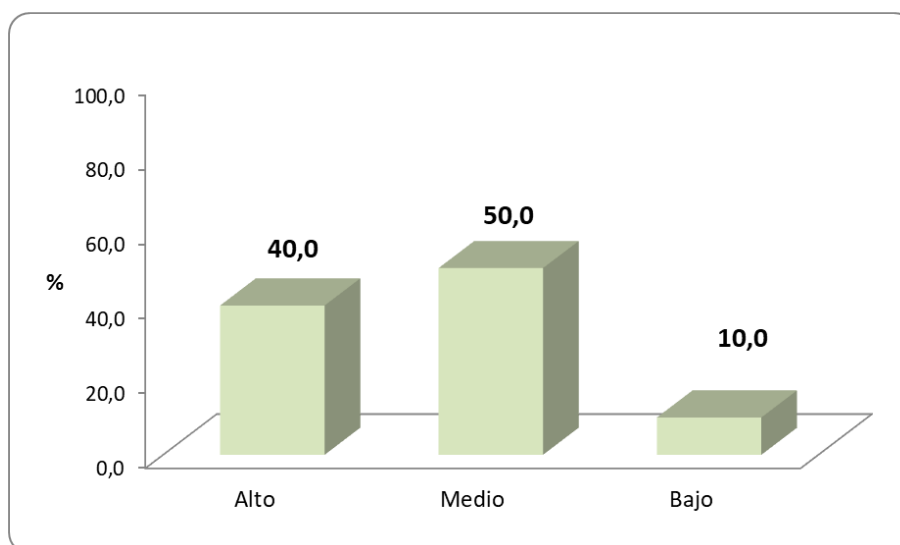


Gráfico 13. Porcentaje de servidores según toma de decisiones en la dimensión definición y análisis del problema de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

En relación a la toma de decisiones en la dimensión definición y análisis del problema de los servidores en estudio se encontró predominio de nivel medio, seguidas de nivel alto y, en menor porcentaje, de nivel bajo.

Tabla 14. Toma de decisiones en la dimensión determinación y selección de alternativas de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA

Huánuco 2021

Determinación y selección de alternativas	Frecuencia	%
Alto	18	45,0
Medio	18	45,0
Bajo	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de toma de decisiones.

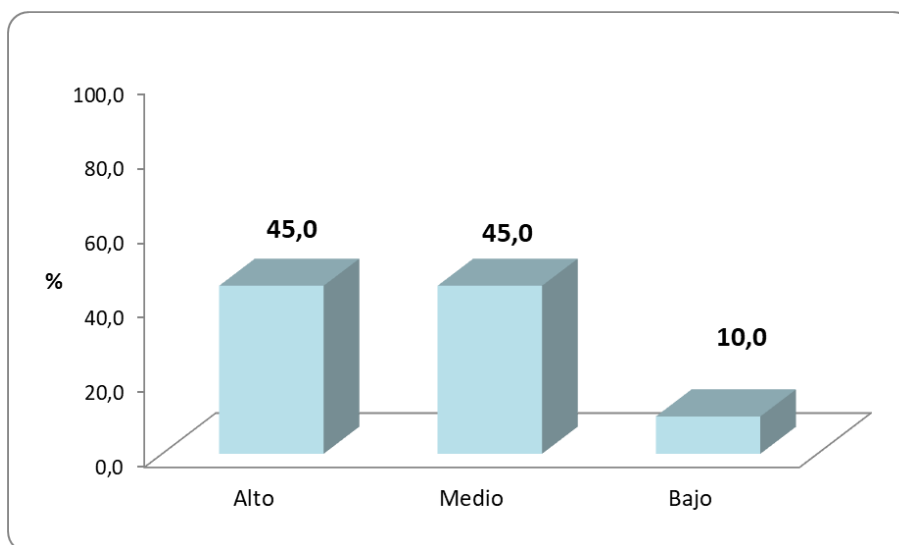


Gráfico 14. Porcentaje de servidores según toma de decisiones en la dimensión determinación y selección de alternativas de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Referente a la toma de decisiones en la dimensión determinación y selección de alternativas de los servidores en estudio se encontró predominio de nivel medio y alto, cada una y en menor porcentaje del bajo.

Tabla 15. Toma de decisiones en la dimensión implantación de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Implantación	Frecuencia	%
Alto	16	40,0
Medio	22	55,0
Bajo	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de toma de decisiones.

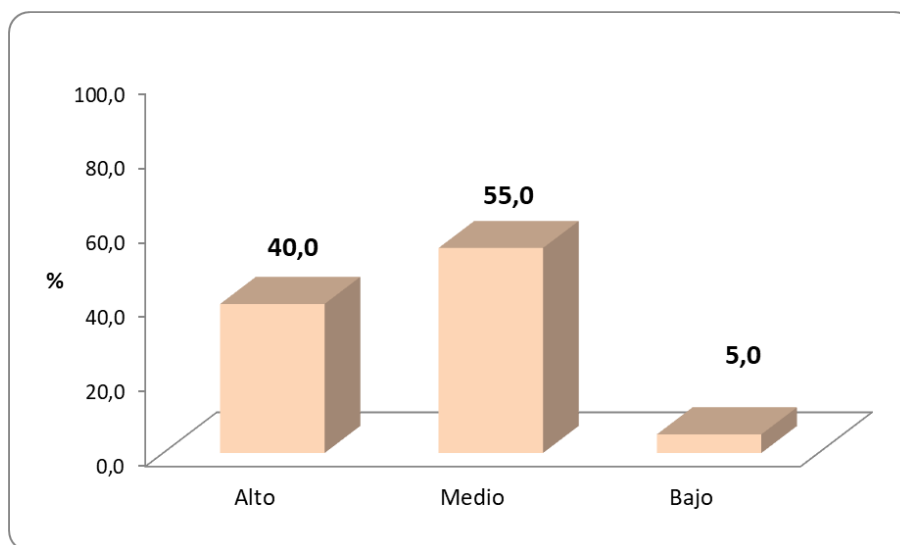


Gráfico 15. Porcentaje de servidores según toma de decisiones en la dimensión implantación de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

En razón a la toma de decisiones en la dimensión implantación de los servidores en estudio se encontró predominio de nivel medio, seguido del alto y, en menor porcentaje, el bajo.

Tabla 16. Toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Toma de decisiones	Frecuencia	%
Alto	8	20,0
Medio	28	70,0
Bajo	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de toma de decisiones.

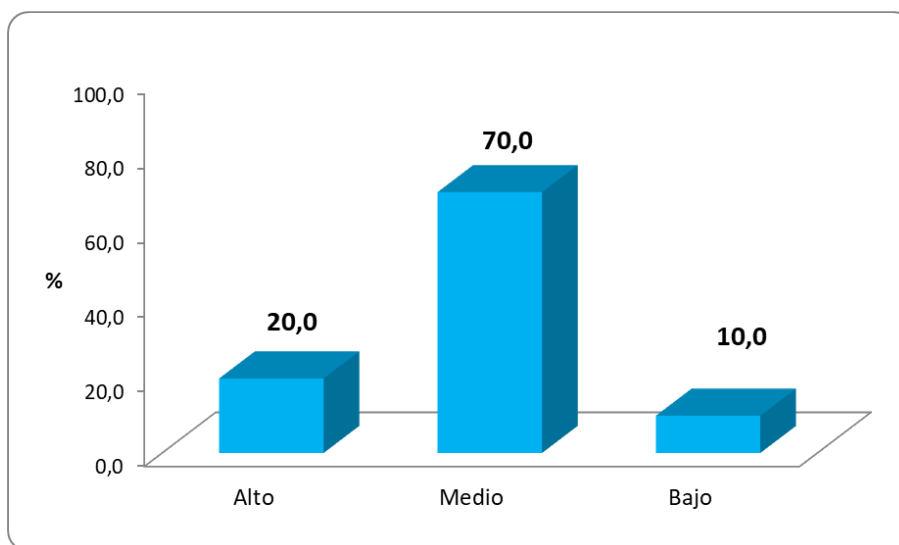


Gráfico 16. Porcentaje de servidores según toma de decisiones de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

En general, en relación a la toma de decisiones de los servidores en estudio se encontró predominio de nivel medio, seguido del alto y, en menor porcentaje, el bajo.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Tabla 17. Relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión talento humano y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

VARIABLES	Toma de decisiones	
	Rho de Spearman	Significancia
Talento humano	0,502	0,001

Fuente: Escala de sistema de información gerencial y toma de decisiones.

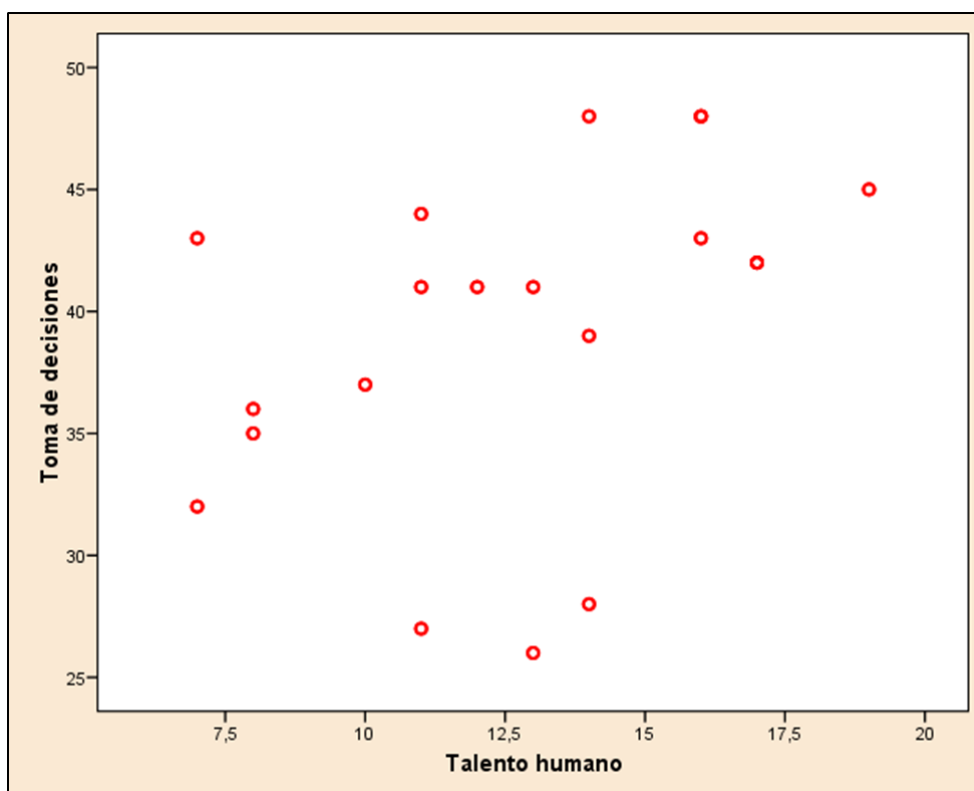


Gráfico 17. Dispersión entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión talento humano y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

En referencia a la relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión talento humano y la toma de decisiones de los servidores en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,502 y una $P = 0,001$ indicando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos se observa una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión talento humano aumenta también lo hace la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco.

Tabla 18. Relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

VARIABLES	Toma de decisiones	
	Rho de Spearman	Significancia
Recurso de hardware	0,661	0,000

Fuente: Escala de sistema de información gerencial y toma de decisiones.

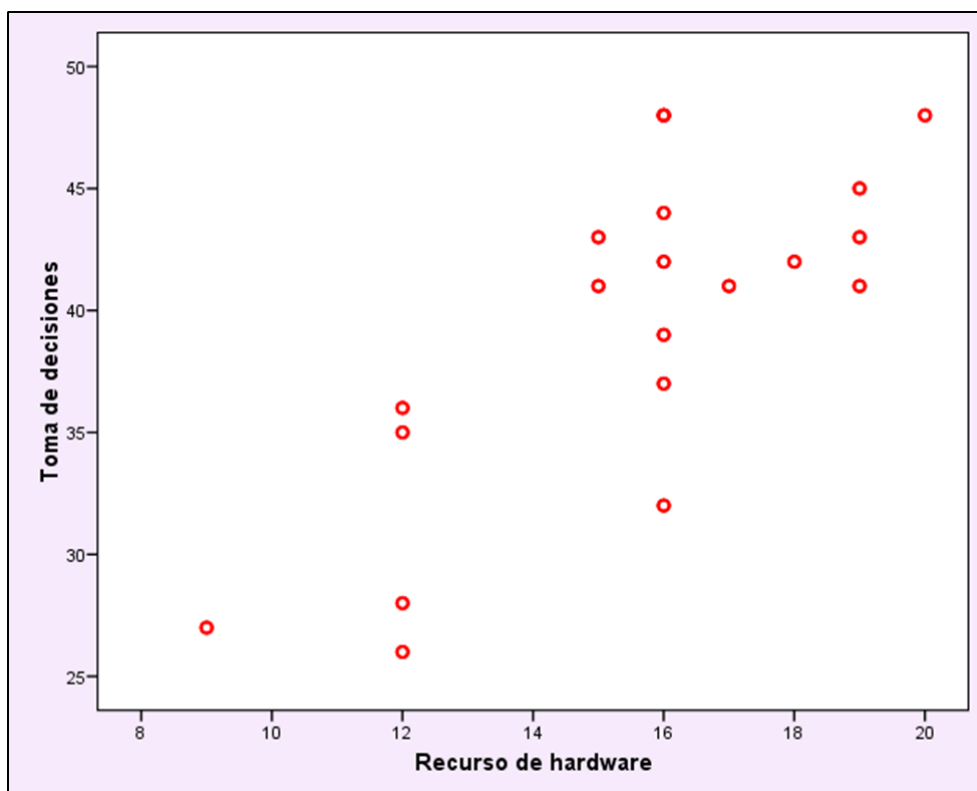


Gráfico 18. Dispersión entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021.

Respecto a la relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware y la toma de decisiones de los servidores en estudio se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,661 y una $P = 0,000$ indicando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos, se observa una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware aumenta también lo hace la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco.

Tabla 19. Relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

VARIABLES	Toma de decisiones	
	Rho de Spearman	Significancia
Recurso de software	0,646	0,000

Fuente: Escala de sistema de información gerencial y toma de decisiones.

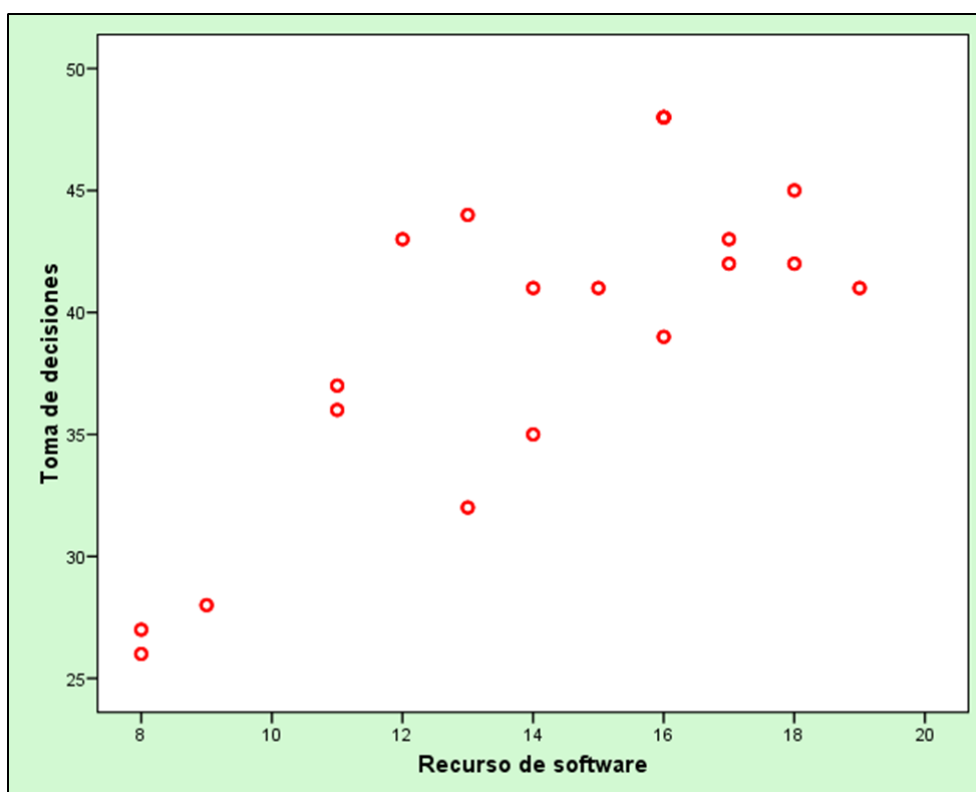


Gráfico 19. Dispersión entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021.

Con respecto a la relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software y la toma de decisiones de los servidores en estudio se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,646 y una $P = 0,000$ indicando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos se observa una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software aumenta también lo hace la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco.

Tabla 20. Relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

VARIABLES	Toma de decisiones	
	Rho de Spearman	Significancia
Recurso de datos	0,645	0,000

Fuente: Escala de sistema de información gerencial y toma de decisiones.

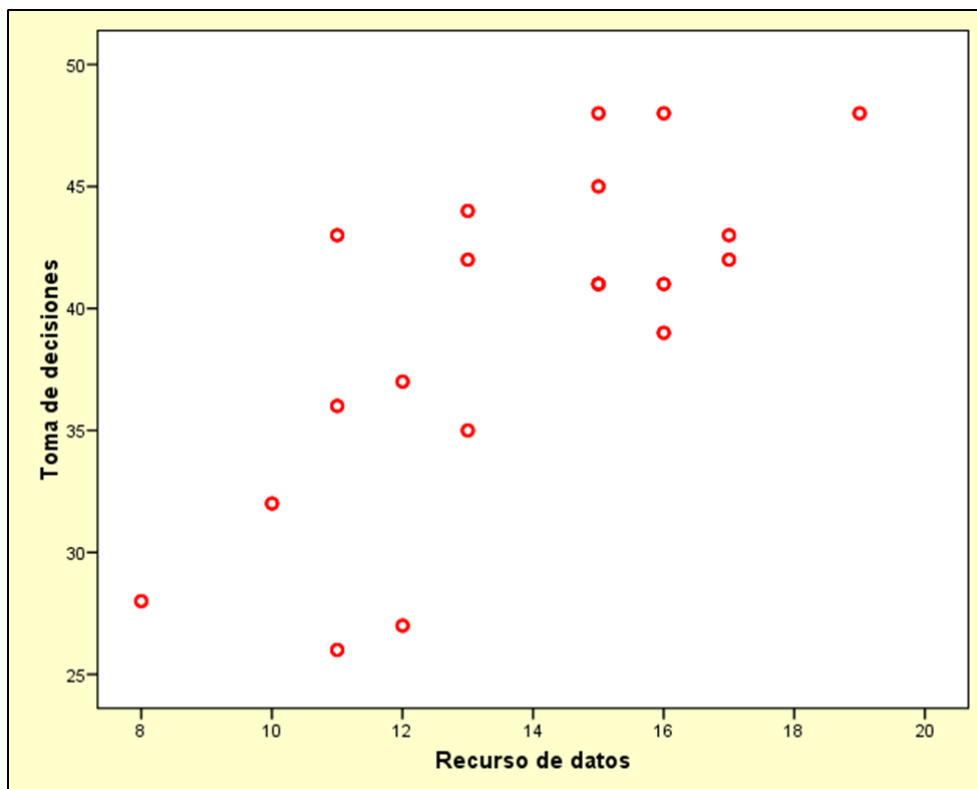


Gráfico 20. Dispersión entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Concerniente a la relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos y la toma de decisiones de los servidores en estudio se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,645 y una $P = 0,000$ indicando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos, se observa una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos aumenta también lo hace la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco.

Tabla 21. Relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

VARIABLES	Toma de decisiones	
	Rho de Spearman	Significancia
Recurso de redes	0,488	0,001

Fuente: Escala de sistema de información gerencial y toma de decisiones.

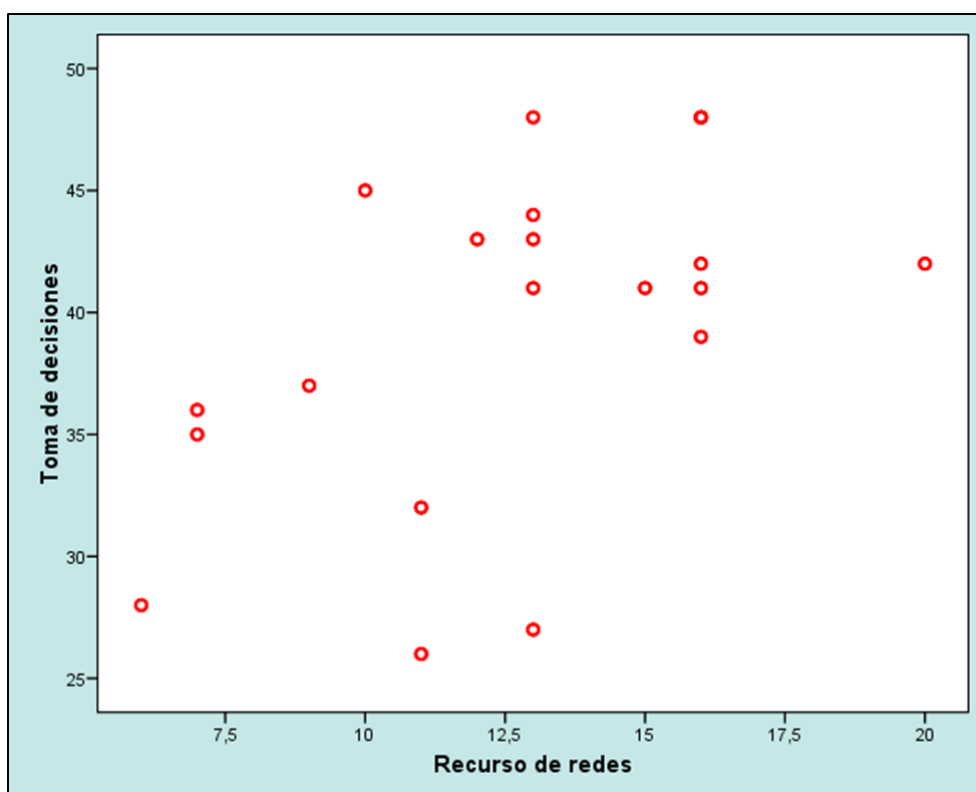


Gráfico 21. Dispersión entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Relativo a la relación entre la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes y la toma de decisiones de los servidores en estudio se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,488 y una $P = 0,001$ indicando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos se observa una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la percepción del sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes aumenta también lo hace la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco.

Tabla 22. Relación entre la percepción del sistema de información gerencial y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

VARIABLES	Toma de decisiones	
	Rho de Spearman	Significancia
Sistema de información gerencial	0,726	0,000

Fuente: Escala de sistema de información gerencial y toma de decisiones.

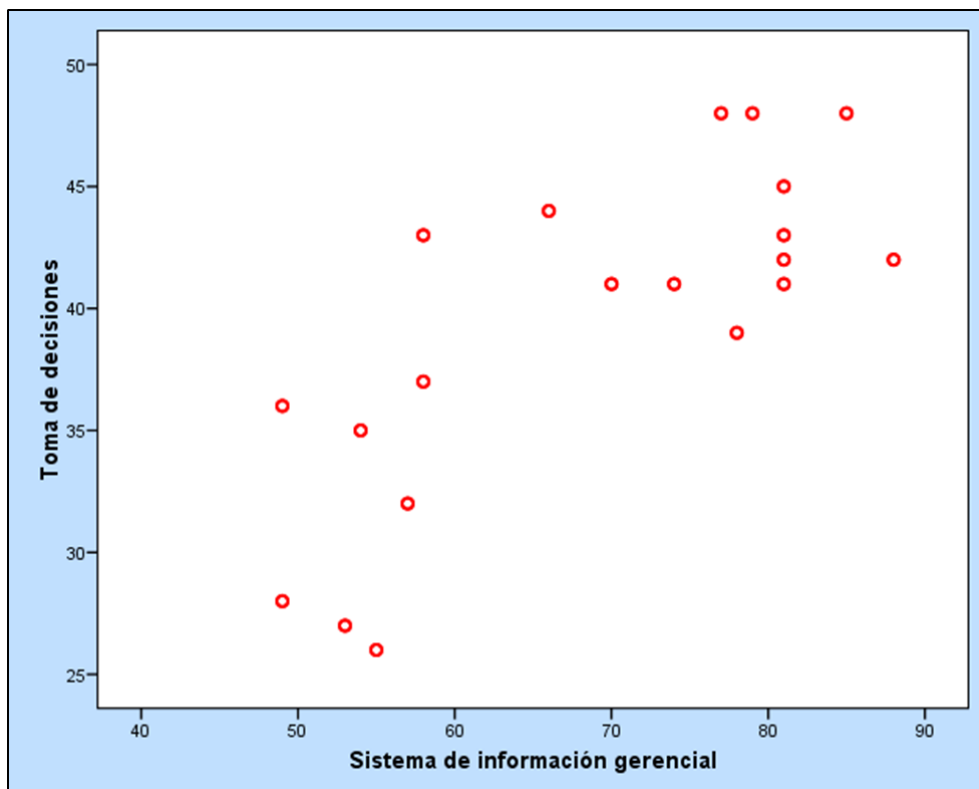


Gráfico 22. Dispersión entre la percepción del sistema de información gerencial y la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco 2021

Y, en referencia a la relación entre la percepción del sistema de información gerencial y la toma de decisiones de los servidores en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,726 y una $P = 0,000$ indicando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos se observa una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la percepción del sistema de información gerencial aumenta también lo hace la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco.

5.3 Discusión de resultados

El estudio arroja los resultados donde el sistema de información de tipo gerencial tiene relación significativa con la toma de decisiones de los servidores de la empresa de SEDA Huánuco, con $p=0,000$. Del mismo modo, la toma de decisiones de los servidores en estudio se relaciona significativamente con las dimensiones del sistema de información gerencial como talento humano ($p=0,001$), recurso de hardware ($p=0,000$), recurso de software ($p=0,000$), recurso de datos ($p=0,000$) y recurso de redes ($p=0,001$). Estos hallazgos coinciden con los obtenidos por Bravo et al., (2018) quien concluye que la información en forma de sistemas brinda el apoyo máximo para una buena toma de decisiones en la totalidad de los escenarios gerenciales sobre todo de empresas comerciales.

En el mismo sentido, Rodríguez (2015) informa que los sistemas de información de forma gerencial representan herramientas de tipo estratégica para asegurar una eficaz toma de decisiones de clase organizacional, es decir una efectiva toma de decisiones estará influenciada por la disponibilidad y calidad de la información, incidiendo por último en una mejor decisión frente a una situación específica.

Alvarado et al., (2018) pone en evidencia que la información como sistema gerencial sienta las bases para tomar decisiones de forma fundamental vinculada a la alta dirección por ello es muy necesario disponer de este tipo de herramientas para los gestores.

Gómez-Prada et al., (2019) concluyen que existen múltiples razones para colocar en el umbral la utilización de las herramientas de información tecnológicas y esto fortalezca las decisiones en el rubro de los procesos productivos dentro de su análisis.

Igualmente, Millones (2021) concluye que los componentes de los sistemas de información de tipo gerencial contable tienen influencia muy positiva para llegar a tomar unas decisiones de alcance eficaz, gracias a la correlación que va de moderada a alta, de acuerdo a la estadística de prueba empleada.

Barzaga et al., (2019) argumenta que la información sistematizada en el escenario educacional corresponde un papel fundamental para establecer una toma de decisiones que busca la mejora de la calidad educativa, además esta información llega a establecerse como conocimiento para jugar un rol muy acertada en la gestión de la entidad educativa.

En el mismo sentido, de acuerdo a las palabras de Murillo (2006), pone en manifiesto las fortalezas que tiene la disponibilidad, cobertura y calidad de los sistemas de información de tipo gerencial debido a que sus implicancias son directas para una buena toma de decisiones, en otras palabras, la característica fundamental de la información sistémica se encuentra en el apoyo de aumento en el rendimiento decisional impartida en todos los escenarios de las entidades tanto públicas como privadas.

Finalmente, ante el escenario abordado acerca de la información sistematizada de tipo gerencial muy vinculada para la toma de decisiones en cualquier escenario organizativo, está claro la atención que amerita sobre todo lo relacionado a su implementación (Bravo et al., 2018). Rodríguez y Pinto (2010) también coinciden la relevancia que tienen los sistemas de información sobre todo a nivel informática y gracias a su innovación tienen un rol clave en el proceso decisorio para que finalmente puedan darse las transformaciones que se esperarían tras las decisiones eficaces ya tomadas.

5.4 Aporte de la investigación

La investigación y su posterior publicación en bases indexadas va a tener el aporte de formar parte de un insumo significativo para los que toman decisiones en la administración pública y privada, gobiernos regionales, autoridades e investigadores, así como a los organismos no gubernamentales, dando paso a una dirección de la gestión y las políticas en este tipo de servicios sustentado sobre todo bajo cimientos de evidencias científicas producto del proceso de la investigación.

En este escenario es sumamente imprescindible alcanzar las capacidades en el campo de las informaciones de tipo gerenciales, los esquemas

organizacionales y los procesos o herramientas que busquen dar garantías a la totalidad de los elementos: individuos-información y tecnología-procesos institucionales, funcionen de forma armónica.

CONCLUSIONES

- El sistema de información gerencial se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los servidores de la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, con $p=0,000$.
- Asimismo, el sistema de información gerencial en la dimensión talento humano se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los servidores en estudio, con $p=0,001$.
- El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los servidores en estudio, con $p=0,000$.
- El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los servidores en estudio, con $p=0,000$.
- El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los servidores en estudio, con $p=0,000$.
- El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los servidores en estudio, con $p=0,001$.

SUGERENCIAS

- Para futuras investigaciones queda implícito seguir investigando en la línea de investigación referida a la concepción del proceso decisional y de la información sistematizada de tipo gerencial. Asimismo, sugerimos la publicación del estudio en bases indexadas como aporte a la ciencia y la tecnología de nuestro país.
- Promover el desarrollo de un sistema automatizado de información de clase gerencial de calidad para alcanzar un rendimiento adecuado en el día a día de las decisiones que se hayan que tomar en diferentes escenarios a todo nivel.
- Garantizar equipamiento informático adecuado a la innovación tecnológica dirigido al componente información como sistema que a corto plazo coadyuve acrecentar la competitividad y productividad.
- Implementar capacitaciones acerca de los estándares de calidad en la dimensión de la información gerencial como sistema, contemplando indicadores y procedimientos para garantizar la certificación de calidad de datos.
- Promover reuniones técnicas, en forma permanente, hacia los servidores en estudio en el manejo operativo de las herramientas disponibles acerca de la información como sistema en el campo gerencial.

REFERENCIAS

- Acuña, K.B. (2019). *Implementación de un sistema de información gerencial en JM comercial y servicios generales – Huarmey; 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Aguilera, L., González, M., y Rodríguez, R. (2011). *Estrategias empresariales para la competitividad y el crecimiento de las PYMES*. Una evidencia empírica. México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/674/67421408005.pdf>
- Alba, M., Valencia, M.B., y Mejía, M.L. (2014). *Los Sistemas de Información de Marketing en las organizaciones actuales: La utilización de herramientas para la toma de decisiones*. Scientia Et Technica, 19 (1), 54-58. [Fecha de Consulta 14 de Agosto de 2020]. ISSN: 0122-1701. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84930900009>
- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata, Y.V. (2018). *Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones*. InterSedes, 19(39), 17-31.
- Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: métodos cuantitativos para la administración* (2a. Ed.). Ecoe Ediciones.
- Andreu, R, Ricart, J y Valor, J (1991). *Estrategia y sistemas de información*. Mc Graw Hill. Madrid.
- Araujo, R., y Clemenza, C. (2005). *Sistemas de información de mercadotecnia: herramientas necesarias en la toma de decisiones gerenciales*. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento 2(2), 27-35.
- Araya, W. (2015). *Reflexiones e insumos sobre los Sistemas de Información Gerencial en la gestión de las instituciones de educación superior: Ventajas y desventajas*. Rev. Gestión de la Educación 5(2), 23-37. DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/rge.v5i2.19342>
- Artieta, I., y González, M. (1998). *La toma de decisiones. Introducción a la Psicología del pensamiento*, Editorial Trotta. España.
- Barrios, E. (2017). *La contabilidad y los sistemas de información contable en las organizaciones*. Argentina: Ediciones UNPAedita.

- Barzaga, O.S., Vélez, H.J.J., Nevárez, J.V.H., & Arroyo, M.V. (2019). *Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas*. Revista de Ciencias Sociales (RCS), 25(2), 120-130.
- Bateman, T. S., y Snell, S. A. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Begazo V. J. (2014). La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana. *Gestión en el Tercer Milenio* 17(34), 21-27.
- Bernardo, Y. (2017). *Implementación de un software de registro único de atenciones para la toma de decisiones en el Centro de Salud Margos – Huánuco; 2017* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Chimbote – Perú.
- Bravo, C., Valdivieso, P., & Arregui, R. (2018). *Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo*. Revista ECA Sinergia, 9(2), 45-54. Doi: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i2.1334
- Budyanto, C. (2017). *Decision Support Systems Development for an Artificial Insemination Project in Community Based Precision Livestock Farming*. doi:10.1088/1757-899X/180/1/012242, IOP Conference Series: Materials Science and Engineering. IOP Publishing, Reino Unido.
- Calderón, H.P. (2017). *Implementación de un sistema de información geográfica para mejorar la toma de decisiones en Hidrandina S.A., unidades de negocio La Libertad, Huaraz, Chimbote y Cajamarca; 2017* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Chimbote – Perú.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. Bogotá (Colombia): McGraw-Hill Interamericana.
- Citroen, C. (2011). *The role of information in strategic decision-making*. *International Journal of Information Management*, 31(6), 493-501.
- Contreras-Díaz, Y.L., González-Pérez, M., & Rivero-Amador, S. (2021). *Diseño de un Sistema de Gestión de Información para la toma de decisiones estratégicas en el contexto empresarial*. Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 12, 193-207.

- David, F. (2003). *Conceptos de Administración estratégica*. Novena edición. Editorial Pearson Hall. México.
- De Pablos, C., Izquierdo, V., y López-Hermoso, J.J. (2006). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa: una visión integradora*. Segunda ed. Barcelona: ESIC Editorial.
- Fernández, L.S., y Plata, D. (2006). *Los sistemas de información gerencial en las PYMEs en el marco de la creación de un entorno de éxito en tiempos de crisis*. *Multiciencias* 6(1).
- Fundación Cary Duisberg. (2002). *Estudio de Mercado de nuevas TI para las MYPES*, Perú.
- Gibson, L., & Mayer, N. (1993). *An Evolution Approach to Marketing Information Systems*. *Journal of Marketing* 37(2).
- Gómez-Prada, U.E., Orellana-Hernández, M.L., & Salinas-Ibáñez, J.M. (2019). *Apropiación de Sistemas de Tecnologías de la Información para toma de Decisiones de Productores Agroindustriales Basada en Videojuegos Serios. Una Revisión*. *Información tecnológica*, 30(5), 331-340. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500331>
- Guaranda, C.D. (2019). *Diseño del sistema de información gerencial para la empresa SESEVIPROP CIA. LTDA., del Cantón Guaranda provincia de Bolivar 2019* (tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, Riobamba - Ecuador.
- Jansen, J. G. (2011). *Social capital as a decision aid in strategic decision-making in service organizations*. *Management Decision*, 49(5), 734-747.
- Lassithiotaki, A. (2015). *The role of leadership in the organization and the administration of women's agricultural cooperatives in greece: a case study*. *Journal of Business and Management* 3, 1-10.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2013). *Sistemas de Información Gerencial. Administración de la Empresa Digital*. *Manuscrito no publicado*. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/jes4791/sistemas-deinformacion-gerencial-12-edicin-kenneth-c-laud-on-jane-p-laudon>
- Laudon, K., y Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- León, A.S. (2018). *Sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la empresa Turismo Real E.I.R.L. Huánuco, 2018* (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco-Perú.
- León, F.E. (2019). *La calidad del servicio y la atención al cliente en el área de gerencia comercial de la empresa SEDA Huánuco distrito de Huánuco, 2019* (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú.
- Lojpur, A., Aleksić, A., Vlahović, S., Pejić, M., & Peković, S. (2015). *Examining determinants of leadership style among montenegrin managers. NaseGospodarstvo / Our Economy* 61(1), 13-24.
- Marín-Idárraga, D., y Losada-Campos, A. (2015). *Estructura organizacional y relaciones inter-organizacionales: Análisis en instituciones prestadoras de servicios de Salud Pública de Colombia*. *Estudios Gerenciales* 31(134), 88-89.
- Millones, G.V. (2021). *Sistema de información contable y toma de decisiones Lambayecanas. Gestión Empresarial*. Recuperado de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9479/Millones_Orrego.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mitchell, J.R., Shepherd, D.A., & Sharfman, M.P. (2011). *Decisiones estratégicas erráticas: cuándo y por qué los gerentes son inconsistentes en la toma de decisiones estratégicas*. *Strategic Management Journal*, 32 (7), 683-704.
- Moyano, C.T., y Amato, C.N. (2011). *Los sistemas de información gerencial en instituciones que imparten educación a distancia*. *XI Coloquio Internacional Sobre Gestao Universitaria na America do Sul*. II Congreso Internacional IGLU.
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (Primera ed.). México: Pearson.
- Murillo, S. (2006). *Sistemas de Información como Arma Estratégica en la Gestión Empresarial*. *Revista Perspectivas*, 9(18), 161-176.
- O'Brien, J., y Marakas, G. (2006). *Sistemas de información gerencial*. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.

- Olson, N. (2010). *Dado por sentado: la construcción del orden en el proceso de toma de decisiones del sistema de gestión de bibliotecas*. 2010. 354 f. Unpublished Tesis (Doctoral in Information Science) – University of Boras.
- Ortega, I.P. (2014). *Los sistemas de información gerencial y el esquema de la base de datos en la Asociación Mutualista Ambato (tesis de maestría)*. Universidad Técnica De Ambato, Ambato - Ecuador.
- Oz, E. (2008). *Administración de los sistemas de información*. México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Pressman, R. (2014). *Ingeniería del Software*. Mc Graw Hill, 7ª Edición, México.
- Ramírez, E.H. (2011). *Sistemas de información gerencial y la gestión empresarial de las ferreterías de la ciudad de Huaraz (tesis de maestría)*. Universidad Nacional “Santiago Antúnez De Mayolo”, Huaraz – Perú.
- Reichmann, S., & Rohlfing-Bastian, S. (2014). *Decentralized task assignment and centralized contracting: On the optimal allocation of authority*. *Journal of Management Accounting Research* 26(1), 33-55.
- Requejo, A.M., y Sánchez, O.S. (2019). *Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa la casa del tornillo de la ciudad de Chiclayo (tesis de pregrado)*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo-Perú.
- Robbins, S.P., y Judge, T.A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, C., & Pinto, M. (2010). *La Toma de Decisiones Organizacionales: una aproximación a su evolución, principales características y su carácter informacional*. Universidad de Granada.
- Rodríguez, R.J. (2011). *Diseño de un sistema de información gerencial alineado con la orientación estratégica de la empresa para el soporte en la toma de decisiones a nivel estratégico (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá- Colombia.
- Rodríguez, Y. (2015). *Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales*. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 11, 150-163.
- Scott, G. (1988). *Principios de Sistema de Información*. Ed. Mc Graw-Hill. México.

- Simon, H. (1961). *Administrative behavior*. Macmillan. New York. USA.
- Tunque, M.A., y Quispe, L. (2019). *Relación entre los sistemas de información gerencial y la toma de decisiones en la Dirección Regional de Salud Huancavelica enero-setiembre, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú.
- Valles, L.C. y Villacorta, P. (2017). *Relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en la Red de Salud Picota, 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú.
- Verma, N., Bhat, A., Rangnekar, S., & Barua, M.K. (2015). *Association between leadership style and decision making style in indian organisations*. *Journal of Management Development* 34(3), 246- 269.
- Wiig, K. (2003). *Un modelo de conocimiento para el manejo de situaciones*. En I. Knowledge Research Institute (Ed.).
- Zapata, G.J., Sigala, L.E., y Canet, M.T. (2016). *Características de diseño organizativo: Un estudio en las medianas empresas del estado Lara, Venezuela*. Documento no publicado.
- Zikmund, W. (1997). *Investigación de Mercados*. Sexta Edición. Prentice Hall. México.

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: El sistema de información gerencial se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.</p>	<p>VARIABLE 1 Toma de decisiones.</p> <p>VARIABLE 2 Sistema de información gerencial.</p>	<p>Tipo de estudio: Observacional, prospectivo, transversal y descriptivo.</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (1) ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión talento humano y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (1) Establecer la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión talento humano y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA (1) El sistema de información gerencial en la dimensión talento humano se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.</p>	<p>VARIABLE 1 Toma de decisiones.</p> <p>VARIABLE 2 Sistema de información gerencial en la dimensión talento humano.</p>	<p>Diseño: Correlacional.</p> <p>Población: 40 servidores. Muestra: 40 servidores.</p> <p>Instrumento: Escala de sistema de información gerencial.</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (2) ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (2) Evaluar la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA (2) El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios</p>	<p>VARIABLE 1 Toma de decisiones.</p> <p>VARIABLE 2 Sistema de información gerencial en la dimensión recurso de hardware.</p>	<p>Escala de toma de decisiones.</p>

SEDA Huánuco, 2021?	SEDA Huánuco, 2021.	SEDA Huánuco, 2021.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (3) ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?	OBJETIVO ESPECÍFICO (3) Medir la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA (3) El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.	VARIABLE 1 Toma de decisiones. VARIABLE 2 Sistema de información gerencial en la dimensión recurso de software.
PROBLEMA ESPECÍFICO (4) ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?	OBJETIVO ESPECÍFICO (4) Valorar la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA (4) El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.	VARIABLE 1 Toma de decisiones. VARIABLE 2 Sistema de información gerencial en la dimensión recurso de datos.
PROBLEMA ESPECÍFICO (5) ¿Cuál es la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021?	OBJETIVO ESPECÍFICO (5) Conocer la relación entre el sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA (5) El sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes se relaciona con la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.	VARIABLE 1 Toma de decisiones. VARIABLE 2 Sistema de información gerencial en la dimensión recurso de redes.



ANEXO 02



CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA HUÁNUCO, 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación entre el sistema de información gerencial y la toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

INVESTIGADOR: EWER PORTOCARRERO MALPARTIDA

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
INSTRUMENTOS

CÓDIGO:

Fecha: / /

ESCALA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Sistemas de información gerencial y toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

INSTRUCCIONES. A continuación se le presenta una serie de preguntas, lea detenidamente y con atención, tómese el tiempo que sea necesario, luego marque con una (X) o complete cada una de las preguntas.

Es necesario precisar que este cuestionario es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial. Esperando obtener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

Muchas gracias.

I. Datos generales:

1.1. Edad: _____ años

1.2. Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

1.3. Tiempo de experiencia en el cargo actual: _____ años

1.4. Situación laboral:

Nombrado ()

Contratado ()

1.5. Estudios de posgrado realizado:

1.5.1. Especialidad:

- Cursando ()
 Estudios terminados ()
 Con título ()
 Sin estudios ()

1.5.2. Maestría:

- Cursando ()
 Estudios terminados ()
 Con título ()
 Sin estudios ()

1.5.3. Doctorado:

- Cursando ()
 Estudios terminados ()
 Con grado ()
 Sin estudios ()

II. Datos sobre sistemas de información gerencial**Instrucciones:**

Por favor responda con sinceridad cada uno de los ítems marcando con un aspa (x) solo una de las opciones por pregunta.

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Talento humano					
1. Considera usted, que el personal tiene conocimiento previo para el uso del sistema de información gerencial	()	()	()	()	()

2. Considera usted, que el desempeño del personal es óptimo en el uso de sistema de información gerencial	()	()	()	()	()
3. La capacitación para el manejo de sistema de información gerencial es permanente	()	()	()	()	()
4. Los programas de software con los que cuenta su departamento de trabajo esta diseñados según las necesidades del cargo que desempeña	()	()	()	()	()
Recurso de hardware					
5. La capacidad operativa de los equipos de cómputo facilita su labor en su departamento de trabajo	()	()	()	()	()
6. La capacidad de los recursos de almacenamiento (computadora y laptop) facilitan su labor	()	()	()	()	()
7. Los periféricos de entrada (teclado, mouse) se encuentran operativos	()	()	()	()	()
8. Los periféricos de salida (impresora multifuncional, parlantes, monitores) se encuentran operativos	()	()	()	()	()
Recurso de software					
9. Los programas de software instalados en su computadora de escritorio le ayudan a procesar información de forma rápida	()	()	()	()	()
10. El número de software que se emplea para la gestión de información gerencial de su departamento es suficiente	()	()	()	()	()
11. La rapidez de los procesos del software que se maneja facilita su labor	()	()	()	()	()
12. El software como herramienta de control	()	()	()	()	()

actualiza la información almacenada					
Recurso de datos					
13. Existe confidencialidad en el almacenamiento de información en su equipo	()	()	()	()	()
14. La información que maneja en su departamento de trabajo, cuenta con copia de seguridad	()	()	()	()	()
15. La transferencia de información entre los sistemas, le ayuda a realizar sus labores	()	()	()	()	()
16. La base de datos está debidamente organizada y catalogada	()	()	()	()	()
Recurso de redes					
17. Puede acceder rápidamente a internet	()	()	()	()	()
18. La calidad del cableado estructurado es adecuada (permite mover, instalar otros equipos)	()	()	()	()	()
19. Puede acceder con facilidad a las redes inalámbricas (wifi)	()	()	()	()	()
20. Utiliza las redes privadas (modem) para realizar su trabajo	()	()	()	()	()

CODIGO:

Fecha: / /

ESCALA DE TOMA DE DECISIONES

TIÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Sistemas de información gerencial y toma de decisiones en la empresa prestadora de servicios SEDA Huánuco, 2021.

INSTRUCCIONES. A continuación, se le presenta una serie de preguntas, lea detenidamente y con atención tómese el tiempo que sea necesario luego marque con una (X) o complete cada una de las preguntas.

Es necesario precisar que este cuestionario es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial. Esperando obtener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

Muchas gracias.

I. DATOS SOBRE TOMA DE DECISIONES:

Instrucciones. Marque con una “X” lo que crea Ud. por conveniente en cada casilla.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de desacuerdo
Definición y análisis del problema					
1. Se analiza la información para determinar las fuerzas externas e internas que crean oportunidad o perjudican a la institución	()	()	()	()	()
2. Se sabe diferenciar las causas y los problemas en base a la información analizada	()	()	()	()	()
3. Se aplican procesos para definir el problema que se presentan en la institución	()	()	()	()	()

4. Se determinan alternativas de solución para tratar cualquier problema	()	()	()	()	()
Determinación y selección de alternativas					
5. Los directivos de los diferentes niveles jerárquicos tienen autonomía para la toma de decisiones	()	()	()	()	()
6. Existe una participación activa de los colaboradores, en la solución de los problemas, respetando su opinión	()	()	()	()	()
7. Se presentan alternativas para la darle solución al problema considerando los recursos institucionales	()	()	()	()	()
8. Se selecciona la mejor alternativa en base a las ponderaciones realizadas	()	()	()	()	()
Implantación					
9. Se designa un responsable con autonomía para la implementación de la decisión tomada	()	()	()	()	()
10. Se establece un plan de acción para su seguimiento de la implementación	()	()	()	()	()
11. Se asigna los recursos para la implementación de la decisión que se ha tomado en la institución	()	()	()	()	()
12. Se presenta informe de los resultados de su eficacia de la decisión tomada	()	()	()	()	()



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Nombre del experto: Dr. Basilio Pedro Jacha Ayala Especialidad: Química y Física
INVESTIGADOR


“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
TALENTO HUMANO	Considera usted, que el personal tiene conocimiento previo para el uso del sistema de información gerencial	4	4	4	4
	Considera usted, que el desempeño del personal es óptimo en el uso de sistema de información gerencial	4	4	4	4
	La capacitación para el manejo de sistema de información gerencial es permanente	4	3	4	4
	Los programas de software con los que cuenta su departamento de trabajo esta diseñados según las necesidades del cargo que desempeña	4	4	4	4
RECURSO DE HARDWARE	La capacidad operativa de los equipos de cómputo facilita su labor en su departamento de trabajo	4	4	4	4
	La capacidad de los recursos de almacenamiento (computadora y laptop) facilitan su labor	4	3	4	4
	Los periféricos de entrada (teclado, mouse) se encuentran operativos	4	4	4	4
	Los periféricos de salida (impresora multifuncional, parlantes, monitores) se encuentran operativos	4	4	4	4
RECURSO DE SOFTWARE	Los programas de software instalados en su computadora de escritorio le ayudan a procesar información de forma rápida	4	4	3	4
	El número de software que se emplea para la gestión de información gerencial de su departamento es suficiente	4	4	4	4
	La rapidez de los procesos del software que se maneja facilita su labor	4	4	4	4

	El software como herramienta de control actualiza la información almacenada	4	4	4	4
RECURSO DE DATOS	Existe confidencialidad en el almacenamiento de información en su equipo	4	4	4	4
	La información que maneja en su departamento de trabajo, cuenta con copia de seguridad	3	4	4	4
	La transferencia de información entre los sistemas, le ayuda a realizar sus labores	4	4	4	4
	La base de datos está debidamente organizada y catalogada	4	4	4	4
RECURSO DE REDES	Puede acceder rápidamente a internet	4	3	4	4
	La calidad del cableado estructurado es adecuada (permite mover, instalar otros equipos)	4	4	4	4
	Puede acceder con facilidad a las redes inalámbricas (wifi)	4	4	4	4
	Utiliza las redes privadas (modem) para realizar su trabajo	3	4	4	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()


Firma y sello del experto

VALIDACION DEL INSTRUMENTO
ESCALA DE TOMA DE DECISIONES

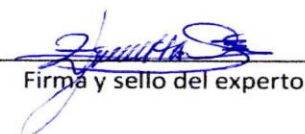
Nombre del experto: Dr. Zosimo Pedro Jaetta Alpha Especialidad: QUÍMICA y FÍSICA INVESTIGADOR.

“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
DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA	Se analiza la información para determinar las fuerzas externas e internas que crean oportunidad o perjudican a la institución	4	4	4	4
	Se sabe diferenciar las causas y los problemas en base a la información analizada	4	4	4	4
	Se aplican procesos para definir el problema que se presentan en la institución	4	4	4	3
	Se determinan alternativas de solución para tratar cualquier problema	4	4	4	4
DETERMINACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS	Los directivos de los diferentes niveles jerárquicos tienen autonomía para la toma de decisiones	4	4	4	4
	Existe una participación activa de los colaboradores, en la solución de los problemas, respetando su opinión	4	4	4	3
	Se presentan alternativas para darle solución al problema considerando los recursos institucionales	4	4	4	4
	Se selecciona la mejor alternativa en base a las ponderaciones realizadas	4	4	4	4
IMPLANTACIÓN	Se designa un responsable con autonomía para la implementación de la decisión tomada	4	4	3	4
	Se establece un plan de acción para su seguimiento de la implementación	4	4	4	4
	Se asigna los recursos para la implementación de la decisión que se ha tomado en la institución	3	4	4	4
	Se presenta informe de los resultados de su eficacia de la decisión tomada	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? _____

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Nombre del experto: Dr. Omar Hans Contreras Canto Especialidad: Educación Física

“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
TALENTO HUMANO	Considera usted, que el personal tiene conocimiento previo para el uso del sistema de información gerencial	4	4	4	3
	Considera usted, que el desempeño del personal es óptimo en el uso de sistema de información gerencial	4	4	4	4
	La capacitación para el manejo de sistema de información gerencial es permanente	4	4	4	4
	Los programas de software con los que cuenta su departamento de trabajo esta diseñados según las necesidades del cargo que desempeña	4	3	4	4
RECURSO DE HARDWARE	La capacidad operativa de los equipos de cómputo facilita su labor en su departamento de trabajo	4	4	4	4
	La capacidad de los recursos de almacenamiento (computadora y laptop) facilitan su labor	4	4	4	4
	Los periféricos de entrada (teclado, mouse) se encuentran operativos	3	4	4	4
	Los periféricos de salida (impresora multifuncional, parlantes, monitores) se encuentran operativos	4	4	4	4
RECURSO DE SOFTWARE	Los programas de software instalados en su computadora de escritorio le ayudan a procesar información de forma rápida	4	4	4	4
	El número de software que se emplea para la gestión de información gerencial de su departamento es suficiente	4	4	4	3
	La rapidez de los procesos del software que se maneja facilita su labor	4	4	4	4

	El software como herramienta de control actualiza la información almacenada	4	3	4	4
RECURSO DE DATOS	Existe confidencialidad en el almacenamiento de información en su equipo	4	4	4	4
	La información que maneja en su departamento de trabajo, cuenta con copia de seguridad	4	4	4	4
	La transferencia de información entre los sistemas, le ayuda a realizar sus labores	4	3	4	4
	La base de datos está debidamente organizada y catalogada	4	4	4	4
RECURSO DE REDES	Puede acceder rápidamente a internet	4	4	4	4
	La calidad del cableado estructurado es adecuada (permite mover, instalar otros equipos)	4	4	3	4
	Puede acceder con facilidad a las redes inalámbricas (wifi)	4	4	4	4
	Utiliza las redes privadas (modem) para realizar su trabajo	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? _____

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 20904632

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE TOMA DE DECISIONES

Nombre del experto: Dr. Omar Hans Contreras Canto Especialidad: Educ. Física

“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
DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA	Se analiza la información para determinar las fuerzas externas e internas que crean oportunidad o perjudican a la institución	4	4	4	4
	Se sabe diferenciar las causas y los problemas en base a la información analizada	4	4	4	4
	Se aplican procesos para definir el problema que se presentan en la institución	4	3	4	4
	Se determinan alternativas de solución para tratar cualquier problema	4	4	4	4
DETERMINACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS	Los directivos de los diferentes niveles jerárquicos tienen autonomía para la toma de decisiones	4	4	4	4
	Existe una participación activa de los colaboradores, en la solución de los problemas, respetando su opinión	4	4	4	4
	Se presentan alternativas para darle solución al problema considerando los recursos institucionales	3	4	4	4
	Se selecciona la mejor alternativa en base a las ponderaciones realizadas	4	4	4	4
IMPLANTACIÓN	Se designa un responsable con autonomía para la implementación de la decisión tomada	4	4	4	4
	Se establece un plan de acción para su seguimiento de la implementación	4	4	3	4
	Se asigna los recursos para la implementación de la decisión que se ha tomado en la institución	4	4	4	4
	Se presenta informe de los resultados de su eficacia de la decisión tomada	3	4	4	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 20904632



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Nombre del experto: Dr. Orlando Asceyo León Especialidad: Lenguas y Literatura

“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
TALENTO HUMANO	Considera usted, que el personal tiene conocimiento previo para el uso del sistema de información gerencial	4	4	4	4
	Considera usted, que el desempeño del personal es óptimo en el uso de sistema de información gerencial	4	4	4	4
	La capacitación para el manejo de sistema de información gerencial es permanente	4	3	4	4
	Los programas de software con los que cuenta su departamento de trabajo esta diseñados según las necesidades del cargo que desempeña	4	4	4	4
RECURSO DE HARDWARE	La capacidad operativa de los equipos de cómputo facilita su labor en su departamento de trabajo	4	4	4	4
	La capacidad de los recursos de almacenamiento (computadora y laptop) facilitan su labor	4	3	4	4
	Los periféricos de entrada (teclado, mouse) se encuentran operativos	4	4	4	4
	Los periféricos de salida (impresora multifuncional, parlantes, monitores) se encuentran operativos	4	4	4	4
RECURSO DE SOFTWARE	Los programas de software instalados en su computadora de escritorio le ayudan a procesar información de forma rápida	4	4	4	3
	El número de software que se emplea para la gestión de información gerencial de su departamento es suficiente	4	4	4	4
	La rapidez de los procesos del software que se maneja facilita su labor	4	4	4	4

	El software como herramienta de control actualiza la información almacenada	3	4	4	4
RECURSO DE DATOS	Existe confidencialidad en el almacenamiento de información en su equipo	4	4	4	4
	La información que maneja en su departamento de trabajo, cuenta con copia de seguridad	4	4	4	4
	La transferencia de información entre los sistemas, le ayuda a realizar sus labores	4	3	4	4
	La base de datos está debidamente organizada y catalogada	4	4	4	4
RECURSO DE REDES	Puede acceder rápidamente a internet	4	4	4	4
	La calidad del cableado estructurado es adecuada (permite mover, instalar otros equipos)	3	4	4	4
	Puede acceder con facilidad a las redes inalámbricas (wifi)	4	4	4	4
	Utiliza las redes privadas (modem) para realizar su trabajo	4	4	4	3

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE TOMA DE DECISIONES

Nombre del experto: Dr. Orlando Asayo Ledo Especialidad: Lengua y Literatura

“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
DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA	Se analiza la información para determinar las fuerzas externas e internas que crean oportunidad o perjudican a la institución	4	4	3	4
	Se sabe diferenciar las causas y los problemas en base a la información analizada	4	4	4	4
	Se aplican procesos para definir el problema que se presentan en la institución	4	4	4	4
	Se determinan alternativas de solución para tratar cualquier problema	4	4	3	4
DETERMINACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS	Los directivos de los diferentes niveles jerárquicos tienen autonomía para la toma de decisiones	4	4	4	4
	Existe una participación activa de los colaboradores, en la solución de los problemas, respetando su opinión	4	4	4	4
	Se presentan alternativas para darle solución al problema considerando los recursos institucionales	4	3	4	4
	Se selecciona la mejor alternativa en base a las ponderaciones realizadas	4	4	4	4
IMPLANTACIÓN	Se designa un responsable con autonomía para la implementación de la decisión tomada	4	4	4	4
	Se establece un plan de acción para su seguimiento de la implementación	4	3	4	4
	Se asigna los recursos para la implementación de la decisión que se ha tomado en la institución	4	4	4	4
	Se presenta informe de los resultados de su eficacia de la decisión tomada	3	4	4	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Nombre del experto: Melina Penélope Tolentino Cotrina Especialidad: Educación

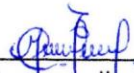
“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
TALENTO HUMANO	Considera usted, que el personal tiene conocimiento previo para el uso del sistema de información gerencial	4	3	4	4
	Considera usted, que el desempeño del personal es óptimo en el uso de sistema de información gerencial	4	4	4	4
	La capacitación para el manejo de sistema de información gerencial es permanente	4	4	4	4
	Los programas de software con los que cuenta su departamento de trabajo esta diseñados según las necesidades del cargo que desempeña	4	4	3	4
RECURSO DE HARDWARE	La capacidad operativa de los equipos de cómputo facilita su labor en su departamento de trabajo	4	4	4	4
	La capacidad de los recursos de almacenamiento (computadora y laptop) facilitan su labor	4	4	4	4
	Los periféricos de entrada (teclado, mouse) se encuentran operativos	4	4	4	3
	Los periféricos de salida (impresora multifuncional, parlantes, monitores) se encuentran operativos	4	4	4	4
RECURSO DE SOFTWARE	Los programas de software instalados en su computadora de escritorio le ayudan a procesar información de forma rápida	3	4	4	4
	El número de software que se emplea para la gestión de información gerencial de su departamento es suficiente	4	4	4	4
	La rapidez de los procesos del software que se maneja facilita su labor	4	4	3	4

	El software como herramienta de control actualiza la información almacenada	3	4	4	4
RECURSO DE DATOS	Existe confidencialidad en el almacenamiento de información en su equipo	4	4	4	4
	La información que maneja en su departamento de trabajo, cuenta con copia de seguridad	4	4	4	4
	La transferencia de información entre los sistemas, le ayuda a realizar sus labores	4	3	4	4
	La base de datos está debidamente organizada y catalogada	4	4	4	4
RECURSO DE REDES	Puede acceder rápidamente a internet	4	4	4	4
	La calidad del cableado estructurado es adecuada (permite mover, instalar otros equipos)	3	4	4	4
	Puede acceder con facilidad a las redes inalámbricas (wifi)	4			
	Utiliza las redes privadas (modem) para realizar su trabajo	4	4	4	3

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto

VALIDACION DEL INSTRUMENTO
ESCALA DE TOMA DE DECISIONES


Nombre del experto: Melina Penélope Tolentino Cotrina Especialidad: Educación

“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
DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA	Se analiza la información para determinar las fuerzas externas e internas que crean oportunidad o perjudican a la institución	4	4	3	4
	Se sabe diferenciar las causas y los problemas en base a la información analizada	4	4	4	4
	Se aplican procesos para definir el problema que se presentan en la institución	4	4	4	4
	Se determinan alternativas de solución para tratar cualquier problema	3	4	4	4
DETERMINACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS	Los directivos de los diferentes niveles jerárquicos tienen autonomía para la toma de decisiones	4	4	4	4
	Existe una participación activa de los colaboradores, en la solución de los problemas, respetando su opinión	4	4	4	4
	Se presentan alternativas para darle solución al problema considerando los recursos institucionales	3	4	4	4
	Se selecciona la mejor alternativa en base a las ponderaciones realizadas	4	4	4	4
IMPLANTACIÓN	Se designa un responsable con autonomía para la implementación de la decisión tomada	4	4	4	4
	Se establece un plan de acción para su seguimiento de la implementación	4	4	3	4
	Se asigna los recursos para la implementación de la decisión que se ha tomado en la institución	4	4	4	4
	Se presenta informe de los resultados de su eficacia de la decisión tomada	4	4	3	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Nombre del experto: RINA TARAZONA YUCTO Especialidad: Filosofía, Psicología y Ciencias S.

“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
TALENTO HUMANO	Considera usted, que el personal tiene conocimiento previo para el uso del sistema de información gerencial	4	4	4	4
	Considera usted, que el desempeño del personal es óptimo en el uso de sistema de información gerencial	4	4	4	3
	La capacitación para el manejo de sistema de información gerencial es permanente	4	4	4	4
	Los programas de software con los que cuenta su departamento de trabajo esta diseñados según las necesidades del cargo que desempeña	4	3	4	4
RECURSO DE HARDWARE	La capacidad operativa de los equipos de cómputo facilita su labor en su departamento de trabajo	4	4	4	4
	La capacidad de los recursos de almacenamiento (computadora y laptop) facilitan su labor	4	4	4	4
	Los periféricos de entrada (teclado, mouse) se encuentran operativos	4	4	3	4
	Los periféricos de salida (impresora multifuncional, parlantes, monitores) se encuentran operativos	4	4	4	4
RECURSO DE SOFTWARE	Los programas de software instalados en su computadora de escritorio le ayudan a procesar información de forma rápida	4	4	4	4
	El número de software que se emplea para la gestión de información gerencial de su departamento es suficiente	4	3	4	4
	La rapidez de los procesos del software que se maneja facilita su labor	4	4	4	4

	El software como herramienta de control actualiza la información almacenada	4	3	4	4
RECURSO DE DATOS	Existe confidencialidad en el almacenamiento de información en su equipo	4	4	4	4
	La información que maneja en su departamento de trabajo, cuenta con copia de seguridad	4	4	4	4
	La transferencia de información entre los sistemas, le ayuda a realizar sus labores	4	4	4	3
	La base de datos está debidamente organizada y catalogada	4	4	4	4
RECURSO DE REDES	Puede acceder rápidamente a internet	4	4	4	4
	La calidad del cableado estructurado es adecuada (permite mover, instalar otros equipos)	4	4	3	4
	Puede acceder con facilidad a las redes inalámbricas (wifi)				
	Utiliza las redes privadas (modem) para realizar su trabajo	3	4	4	4

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

DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto


VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE TOMA DE DECISIONES

Nombre del experto: RINA TARAZONA TUETOEspecialidad: FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS S.

"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
DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA	Se analiza la información para determinar las fuerzas externas e internas que crean oportunidad o perjudican a la institución	4	3	4	4
	Se sabe diferenciar las causas y los problemas en base a la información analizada	4	4	4	4
	Se aplican procesos para definir el problema que se presentan en la institución	4	4	4	4
	Se determinan alternativas de solución para tratar cualquier problema	4	4	4	3
DETERMINACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS	Los directivos de los diferentes niveles jerárquicos tienen autonomía para la toma de decisiones	4	4	4	4
	Existe una participación activa de los colaboradores, en la solución de los problemas, respetando su opinión	4	4	4	4
	Se presentan alternativas para darle solución al problema considerando los recursos institucionales	4	4	3	4
	Se selecciona la mejor alternativa en base a las ponderaciones realizadas	4	4	4	4
IMPLANTACIÓN	Se designa un responsable con autonomía para la implementación de la decisión tomada	4	4	4	4
	Se establece un plan de acción para su seguimiento de la implementación	4	3	4	4
	Se asigna los recursos para la implementación de la decisión que se ha tomado en la institución	4	4	4	4
	Se presenta informe de los resultados de su eficacia de la decisión tomada	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de SÍ, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____DECISION DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

 Firma y sello del experto

NOTA BIOGRÁFICA

EWER PORTOCARRERO MALPARTIDA

Nació el 02 de julio de 1989, en la ciudad de Huánuco, distrito y provincia de Huánuco. Hijo del Sr. Ewer Portocarrero Merino y Ana Bertha Malpartida de Portocarrero. Su estudio de educación primaria lo realizó en la Institución Educativa N° 3037 Gran Amauta en Lima y de nivel secundaria en el Colegio San Vicente de la Barquera de Huánuco. De profesión Ingeniero Civil y de Sistemas e Informática, de la Universidad Privada de Huánuco. Y Maestro en Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – UNHEVAL. Se desempeñó profesionalmente en diversos ámbitos de la actividad privada y pública, últimamente laboró en la Municipalidad Provincial de Pachitea – Pano – Huánuco, como Subgerente de Estudios y Catastro Urbano y Rural de la Gerencia de Infraestructura y Obras.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO 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 **07:00h**, del día domingo **24 DE JULIO DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA	Presidente
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA	Secretario
Mg. Johnny Prudencio JACHA ROJAS	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Werner PINCHI RAMIREZ (Resolución N° 01420-2021-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos, Don Ewer PORTOCARRERO MALPARTIDA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA 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 Dieciocho (18)
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 08:04 horas de 24 de julio de 2022.


SECRETARIO
DNI N° 28408967


PRESIDENTE
DNI N° 04025628


VOCAL
DNI N° 40895876

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

(Resolución N° 02107-2022-UNHEVAL/EPG)



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA HUÁNUCO, 2021”**, realizado por el Maestría en Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos, **Ewer PORTOCARRERO MALPARTIDA** cuenta con un **índice de similitud del 15%**, 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, 20 de julio de 2022.



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



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
----------	--	----------------------	--	-----------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	MAESTRÍA EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	PORTOCARRERO MALPARTIDA EWER							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	942600059
Nro. de Documento:	45855121					Correo Electrónico:	eportocarrero12@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
Apellidos y Nombres:	PINCHI RAMIREZ WERNER				ORCID ID:	0000-0002-3286-4618		
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22405436

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO
Secretario:	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO
Vocal:	JACHA ROJAS JOHNNY PRUDENCIO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA HUÁNUCO, 2021
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2022	
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)		
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	SISTEMA INFORMACION GERENCIAL	TOMA DE DECISIONES	EMPRESA		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto Con Periodo de Embargo (*)		X	Condición Cerrada (*) Fecha de Fin de Embargo:	
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):				SI	NO X
Información de la Agencia Patrocinadora:					

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con 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. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	PORTOCARRERO MALPARTIDA EWER		Huella Digital
DNI:	45855121		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 12/01/2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.