

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA
TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE
ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
CHOTA- 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

Bach. Flor Itala Barboza Mejía

<https://orcid.org/0000-0002-8289-8138>

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

<https://orcid.org/0000-0002-3370-3939>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018.**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Grado académico, Apellidos y nombres
Asesor Metodológico

Grado académico, Apellidos y nombres
Presidente del Jurado de tesis

Grado académico, Apellidos y nombres
Secretario del Jurado de tesis

Grado académico, Apellidos y nombres
Vocal del Jurado de tesis

Dedicatoria

A Dios ser supremo por concederme el don de la vida, salud, sabiduría y por darme la oportunidad y permitirme culminar con éxito esta tarea emprendida.

A mis queridos padres, por sus valiosos ejemplos y aptitudes, de lucha constante en la superación, en los momentos más difíciles de mi vida y porque gracias a ellos, he logrado dar un paso muy importante en mi vida profesional.

A mis queridos hermanos por su cariño, respeto, consideración y motivación para lograr nuestras metas trazadas.

Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento en primer lugar a Dios, por mantenerme con vida e iluminarme para adquirir nuevos conocimientos y aplicarlo en mi vida cotidiana.

A mis padres quienes que me brindan todo su apoyo incondicional para culminar con mis estudios.

Al Mg. Pedro expresarle mi sincero agradecimiento por haberme asesorado en la elaboración de mi tesis.

A nuestra casa de estudios “UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN” por brindarnos la oportunidad de desarrollarnos profesionalmente. Por la confianza que promueve al brindar un buen servicio a la comunidad estudiantil.

Resumen

El estudio tuvo como objetivo proponer un sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018. La metodología del estudio fue descriptiva de diseño no experimental, como muestra se tomó a 15 colaboradores del instituto a los mismo que se les aplico una encuesta de 22 reactivos para recopilar la información requerida para el estudio.

Los resultados principales evidenciaron que, el instituto si cuenta con un sistema de información (67%), sin embargo necesita fortalecer algunas deficiencias, así mismo, el 60% manifestó que la información de las diferentes áreas no se reporta en forma oportuna, también se evidencio que, el 73% indico que la toma de decisiones no se toma considerando las reglas y políticas de la organización y el 80% afirma que la institución no potencia los conocimientos de sus colaboradores a través de capacitaciones que les permita conocer perfectamente la tecnología de la información. Se concluye que el sistema de información permite mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración, puesto que el aporte científico está desarrollado en base a los resultados obtenidos, es decir se ha desarrollado en base a las debilidades o deficiencias que presenta la Unidad de Administración del Instituto.

Palabras clave: incertidumbre, programabilidad, sistema de información.

Abstract

The study aimed to propose an information system to improve decision making in the Administration Unit of the Institute of Higher Technological Education Chota-2018. The methodology of the study was descriptive of non-experimental design, as a sample was taken to 15 employees from the institute to which a survey of 22 items was applied to collect the information required for the study.

The main results showed that, if the institute has an information system (67%), however, it needs to strengthen some deficiencies, likewise, 60% said that information from different areas is not reported in a timely manner, it is also evidenced that 73% indicated that decision-making is not taken considering the rules and policies of the organization and 80% affirm that the institution does not enhance the knowledge of its employees through training that allows them to know perfectly the technology of information. It is concluded that the information system makes it possible to improve decision making in the Administration Unit, since the scientific contribution is developed based on the results obtained, that is to say, it has been developed based on the weaknesses or deficiencies presented by the Information Unit. Institute Administration.

Keywords: uncertainty, programmability, information system.

Índice

Aprobación del informe de investigación	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación e importancia del estudio	30
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos.....	31
1.7.1. Objetivo general	31
1.7.2. Objetivos específicos.....	31
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	31
2.1. Tipo y diseño de investigación	31
2.2. Población y muestra.....	32
2.3. Variables, Operacionalización	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5. Aspectos éticos.....	36
2.6. Criterios de rigor científico.....	36
III. RESULTADOS	38
3.1. Tablas y figuras.....	38
3.2. Discusión de resultados.....	61
3.3. Aporte científico	65
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS	77
ANEXOS	81

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable independiente	33
Tabla 2	Operacionalización de variable dependiente	34
Tabla 3	Validez por juicio de expertos	35
Tabla 4	Alfa de Cronbach.....	36
Tabla 5	Valoración respecto al sexo de los colaboradores Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota	38
Tabla 6	El instituto cuenta con algún sistema que le permita tomar mejores decisiones ...	39
Tabla 7	La información de la institución se encuentra disponible en forma oportuna.....	40
Tabla 8	La coordinación entre las diferentes áreas de la institución se realiza a través de un sistema de información	41
Tabla 9	Considera que en el instituto existe un proceso de filtración de datos, de manera que no haya exceso de información irrelevante	42
Tabla 10	Archiva, clasifica y codifica la información que obtiene para realizar su trabajo	43
Tabla 11	Considera que es importante para la toma de decisiones los canales de información informal: rumores, conversaciones casuales	44
Tabla 12	Considera que un sistema de información gerencial produce información relevante para la toma de decisiones	45
Tabla 13	Considera que la información que se reporta de las diferentes áreas es oportuna	46
Tabla 14	El instituto cuenta con el recurso humano capacitado en tecnologías de la información.....	47
Tabla 15	Está de acuerdo con la infraestructura de tecnología de la información en la institución	48
Tabla 16	Está de acuerdo con el Hardware que se utiliza en la institución o en su área de labor.....	49
Tabla 17	Está de acuerdo con el Software que se utiliza en la institución o en su área de labor.....	50
Tabla 18	Considera que un sistema de información gerencial reduce la incertidumbre para la toma de decisiones.....	51
Tabla 19	Considera usted que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional.....	52
Tabla 20	Considera usted que en el nivel estratégico hay un alto nivel de incertidumbre.	53
Tabla 21	Usted considera que las decisiones a largo plazo tienen efecto sobre la institución	54
Tabla 22	Considera que en el nivel táctico se toman decisiones a corto plazo y se aseguran recursos para lograr los objetivos establecidos en la planeación estratégica	55
Tabla 23	Considera que en el nivel operacional se reduce la incertidumbre acerca de los resultados de la toma de decisiones	56
Tabla 24	Considera usted que en la institución se toman decisiones en función a reglas y procedimientos.....	57
Tabla 25	Usted toma decisiones en función a los cambios nuevos que se presentan en la institución	58
Tabla 26	La institución cuenta con un modelo normativo que indique como se debe tomar las decisiones	59
Tabla 27	Cuenta con información completa sobre alternativas de decisiones que se debe tomar en la institución	60

Índice de figuras

Figura 1	Como el SIG de los TPS de la empresa	20
Figura 2	Funciones de un sistema de información	21
Figura 3	Valoración respecto al sexo de los colaboradores Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota	38
Figura 4	El instituto cuenta con algún sistema que le permita tomar mejores decisiones .	39
Figura 5	La información de la institución se encuentra disponible en forma oportuna	40
Figura 6	La coordinación entre las diferentes áreas de la institución se realiza a través de un sistema de información.....	41
Figura 7	Considera que en el instituto existe un proceso de filtración de datos, de manera que no haya exceso de información irrelevante.....	42
Figura 8	Archiva, clasifica y codifica la información que obtiene para realizar su trabajo	43
Figura 9	Considera que es importante para la toma de decisiones los canales de información informal: rumores, conversaciones casuales	44
Figura 10	Considera que un sistema de información gerencial produce información relevante para la toma de decisiones	45
Figura 11	Considera que la información que se reporta de las diferentes áreas es oportuna	46
Figura 12	El instituto cuenta con el recurso humano capacitado en tecnologías de la información.....	47
Figura 13	Está de acuerdo con la infraestructura de tecnología de la información en la institución	48
Figura 14	Está de acuerdo con el Hardware que se utiliza en la institución o en su área de labor.....	49
Figura 15	Está de acuerdo con el Software que se utiliza en la institución o en su área de labor.....	50
Figura 16	Considera que un sistema de información gerencial reduce la incertidumbre para la toma de decisiones.....	51
Figura 17	Considera usted que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional.....	52
Figura 18	Considera usted que en el nivel estratégico hay un alto nivel de incertidumbre	53
Figura 19	Usted considera que las decisiones a largo plazo tienen efecto sobre la institución	54
Figura 20	Considera que en el nivel táctico se toman decisiones a corto plazo y se aseguran recursos para lograr los objetivos establecidos en la planeación estratégica	55
Figura 21	Considera que en el nivel operacional se reduce la incertidumbre acerca de los resultados de la toma de decisiones.....	56
Figura 22	Considera usted que en la institución se toman decisiones en función a reglas y procedimientos.....	57
Figura 23	Usted toma decisiones en función a los cambios nuevos que se presentan en la institución	58
Figura 24	La institución cuenta con un modelo normativo que indique como se debe tomar las decisiones	59
Figura 25	Cuenta con información completa sobre alternativas de decisiones que se debe tomar en la institución	60

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Contexto internacional

Vargas, Rengifo, Guizado y Sánchez (2018) argumenta que en Venezuela el 76% de las empresas manufactureras se vieron en la necesidad de remplazar el sistema de información con el que contaban por otro de tecnología más avanzada, puesto que no les permitía agilizar los procesos, los costos eran demasiado elevados y para realizar cualquier proceso se necesitaba de mucho tiempo, sabiendo perfectamente que el tiempo muerto es una pérdida para la empresa y sobre todo que no conseguían obtener o alcanzar una ventaja competitiva, razón por la cual no tenían mucha presencia en el mercado convirtiéndose en una ventaja o fortalece para la competencia.

Fernández, Díaz, Rodríguez y Martínez (2018) Colombia, argumentan que las pequeñas empresas en su mayoría se vieron en la necesidad de mejorar su sistema de información y también mejorar sus recursos humanos con los que contaban, dado que según estudios el 57% de los trabajadores carecían de conocimientos para manejar el tema de información y tomar decisiones financieras en las organizaciones, esto era su principal problema que no les permitía tener mejores resultados ya que las decisiones tomadas de manera correcta, lo que generaba obtener resultados negativos en el equilibrio financiero de las empresas. Cabe recalcar que los responsables de un sistema de información tengan el pleno conocimiento para transmitir esa información de manera correcta a quien lo solicite y en base a ello las decisiones sean más adecuadas para el beneficio organizacional.

Abrego, Medina y Sánchez (2015) México, mencionan que los sistemas de información han logrado convertirse en una necesidad de las empresas, puesto que permite que estas aprovechen a lo máximo las actividades que realizan y puedan alcanzar una ventaja competitiva, así mismo con el pasar del tiempo las organizaciones seguirán invirtiendo en estos sistemas ya que conlleva una información relevante y son sistemas actualizados y adaptados a las situaciones cambiantes. Según estudios demostraron que los sistemas de información permiten que las empresas tengan un proceso interno más eficiente,

agilizar sus procesos internos, hacer mejor uso de los recursos económicos y sobre que permiten mejorar su competitividad empresarial.

Navarrete y Sansores (2017) México, señalan que el 99% de las empresas son micro y pequeña. Por lo tanto, para garantizar su crecimiento en el mercado necesitan tomar mejores decisiones y un estudio revela que los factores más importantes que influyen positivamente en la toma de decisiones son la información, la experiencia y el entorno. Por lo tanto, es importante recalcar que necesitan de un sistema de información que les facilite esa información y las decisiones sean tomadas con mayor asertividad, así mismo indican que estos factores deben ser analizados minuciosamente por las personas responsables de transmitir la información para tomar las decisiones necesarias. Podemos inferir que tomar decisiones no es una tarea fácil sobre todo decisiones a largo plazo que mayormente se suelen dar en las organizaciones y para tener éxito estas decisiones deben ser tomadas correctamente de lo contrario no se obtendrá resultados positivos y sobre todo que la competencia logra fortalecerse ya que la empresa se convierte en una ventaja para ella.

Sandoval (2016) Ecuador, testifica que la toma de decisiones es una acción que toda empresa lo realiza día tras día y para que sean efectivas necesitan de información relevante para poder seleccionar la mejor alternativa. Si las empresas no cuentan con la información que es requerida y sobre todo que es fundamental que toda organización lo tenga a su alcance ya que el éxito depende de la toma de decisiones, muchas organizaciones fracasan debido a las malas decisiones que se toman, es por ello que es muy importante recopilar información a través de canales formales para no tener dificultades con el pasar del tiempo. Hay que recalcar que las decisiones se toman por niveles, decisiones a largo plazo, mediano plazo y corto plazo y las más riesgosas son aquellas que se toman a largo plazo y por ello es que se requiere de la información más efectiva y actualizada, puesto que posterior a la decisión tomada las correcciones son difícil de subsanarlos.

Contexto nacional

Príncipe (2017) en el Perú la mayor parte de los negocios son pequeñas y medianas empresas, no ve su desarrollo porque no invierten en tecnología, no conocen la

importancia que tiene dentro de una empresa y continúan desarrollando sus actividades de manera empírica, lo que genera no obtenga una ventaja competitiva. Los sistemas de información permiten reducir costos, agilizar procesos, incrementar ventas y sobre todo que les permite a las empresas ser más competitivas ganando mayor cuota de mercado, realmente los beneficios que trae un sistema de información son muchos y estas oportunidades las empresas lo dejan pasar por falta de conocimiento e incluso algunos conocen, pero no lo tratan de implementarlo por temor a que no les genere rentabilidad. El cabe mencionar que las empresas que decidan implementar este sistema de información son necesario que realicen una análisis interno y externo para que se adapte a esas necesidades y genere los beneficios que espera obtener por medio de ello.

Albán (2016) según estudios realizados en el Perú, se obtuvieron las siguientes cifras: el 91% de las empresas tienen problemas con la información para tomar mejores decisiones y el 36% de los sistemas de información implementados llegan a generar grandes beneficios en las empresas, es decir tiene éxito. El avance de la tecnología está generando grandes cambios y las empresas se ven en la necesidad de implementar tecnología para que puedan competir, pero se está hablando solo de una 20% ya que del total de su presupuesto anual solo el 3% es invertido en sistemas de información, es por ello que muchas empresas atraviesan dificultades, puesto que la información que disponen no es la adecuada para tomar decisiones que les conlleve a lograr una ventaja competitiva en el mercado. Cabe recalcar que la tecnología cada día va avanzando y depende de las empresas que se adapten e integren esa tecnología para un mejor funcionamiento en sus procesos internos y externos.

Magdits (2016) señala que de acuerdo a un estudio realizado por la Universidad de Oxford, el 49% de los sistemas de información implementados en una empresa excede el presupuesto, es decir que generan una ganancia de retorno positiva para la empresa, sin embargo se menciona que este tipo de sistemas son implementados mayormente por las empresas que lideran el mercado de su rubro y también por el tamaño de la organización, si bien es cierto en el Perú la mayoría de las empresas son pequeñas y por el mismo tamaño no tienden a implementar este tipo de sistemas, dado que desconocen y tienen la idea de que no les puede generar ningún beneficio, sin embargo es todo lo

contrario un sistema de información bien implementado genera grandes beneficios para la empresa y sobre todo que le permite ser más competitiva en el mercado.

Begazo (2014) argumenta que Trujillo las empresas del rubro educación realizaron una investigación que permitió identificar los factores que afectan el cumplimiento de los objetivos organizacionales y uno de estos principales factores es la toma de decisiones, puesto que el éxito depende de este factor y es por ello que debe ser analizado de manera correcta de lo contrario los objetivos obtenidos no serán los esperados. Hoy en día existen diferentes canales de información para tomar decisiones, sin embargo, no todos son los adecuados ya que se obtiene información formal como también información informal, pero el responsable o la administración debe tener en cuenta las fuentes de información para poder tomar una decisión más adecuada al problema diagnosticado.

Chambi y Eulogio (2017) en Arequipa, las medianas empresas asumen grandes retos debido a la evolución de la tecnología y constantemente las empresas que lideran el mercado están en plena actualización, lo que les permite que sus decisiones se tomen con más asertividad y sobre todo que les permita cumplir con sus objetivos establecidos. Si bien es cierto hoy en día el sector empresarial es cada vez más competitivo, y por ende las empresas tienen que ser más competitivas para permanecer en el mercado, pero para lograr ser competitiva se necesita de tecnología y tomar buenas decisiones direccionadas al cumplimiento de dichos objetivos de lo contrario la empresa se convierta en una fortaleza para su competencia.

Contexto local

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota, es una institución dedicada a la formación de profesionales técnicos, creado bajo la Resolución Ministerial N° 180-84-ED revalidado con RD N° 0233-2006ED y respaldado bajo la ley 30512 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, bajo los lineamientos de la R.D N° 178 – 2018- ED, dicha institución se encuentra organizado bajo diferente áreas y unidades que permiten su correcto funcionamiento.

Dentro de la Unidad Administrativa se siguen ciertos procedimientos, como la organización, planificación, el manejo de personal, los materiales y todo lo que es

necesario para el correcto funcionamiento y desarrollo de sus actividades, al momento de realizar un diagnóstico se pudo percibir que dicha unidad Administrativa atraviesa dificultades respecto a la eficiente toma de decisiones, dado que no se transmite información relevante, sabiendo perfectamente que ello es lo principal para tomar decisiones, así mismo la comunicación interna no es la adecuada. A todo esto, se le suma un sistema de información deficiente, causando que el personal administrativo tenga dificultades al momento de organizar, dirigir y sobre todo brindar una información eficaz a los estudiantes e incluso a los colaboradores de la institución para que puedan tomar mejores decisiones.

Todo lo expuesto, genera riesgos que pueden afectar negativamente a la institución, dado que no se sigue un proceso adecuado para la correcta toma de decisiones, así mismo genera retrasos en los diferentes tramites que realizan los estudiantes y el personal que conforman a la institución.

Por todo lo anterior, la presente investigación tiene como propósito proponer un sistema de información que permita mejorar la toma de decisiones y para ello será necesario seguir diferentes procesos para cumplir con lo establecido.

1.2. Trabajos previos

Contexto internacional

Espinosa y Espin (2018) Guayaquil – Ecuador, en su tesis titulada “Modelo de sistema de información para la toma de decisiones de un Contact Center”. La investigación tuvo como propósito proponer un modelo de información para fortalecer la toma de decisiones, el tipo de investigación fue descriptivo ya que se describieron las peculiaridades de las variables, como muestra se tomó a 34 colaboradores de la empresa en estudio, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario conformado por 26 interrogantes, las mismas que fueron respondidas por el total de la muestra. Los resultados evidenciaron que el 51% indico que la empresa carece de un sistema de información actualizado para tomar mejores decisiones. Finalmente se concluyó que la implementación del modelo de sistema de información aportado por el autor ayudara a mejorar la toma de decisiones en la empresa Contact Center.

Rodríguez y Pinto (2018) Brasil, en su tesis “Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información de la Ciudad de Campinas 2017”. Planteo como objetivo general mejorar la toma de decisiones a través del uso de un modelo de información, la metodología del estudio fue descriptivo propositivo, como muestra se tomó a 22 organizaciones. Se evidenciaron los resultados obtenidos por el autor, donde el 47% indico que la toma de decisiones deficientes, dado que no cumplen con los objetivos establecidos a largo plazo, algunos de los factores son la falta de compromiso de los responsables de alta dirección y también influye en ello la calidad e información. Se concluyó que los responsables deben desarrollar acciones que mejoren la toma de decisiones de lo contrario en el futuro las organizaciones pueden dejar de tener presencia en el mercado.

Contreras, (2015) en su tesis “Desarrollo de un sistema de información para la adecuación de los procesos del departamento de almacén y logística en la empresa venezolana de construcción y mantenimiento VECHAA C.A., Maturín Estado Monagas”. Desarrolló un sistema de información que le permita adecuar los procesos en la empresa VECHAA C.A., particularmente para poder realizar el control y seguimiento de los elementos que se reparten en los distintos planes y proyectos de ingeniería, con el único propósito de mejorar el desempeño y optimizar los procesos, asegurando de esta manera el manejo adecuado de la data informativa de los materiales. El sistema lo elaboró utilizando diversas técnicas de programación como PHP, PostGresSQL y el servidor Web Apache 2.2. Y la conclusión a la que llegó fue que con la implementación del sistema logra generar que el Departamento se desempeñe mejor al realizar los procesos de manera automatizada.

Quispe, Padilla y Telot (2018) Ecuador, en su tesis “Sistema de información gerencial para las Cajas Solidarias de Ecuador 2017”. Tuvo como objetivo proponer un sistema de información gerencial para las Cajas en estudio, el estudio surge a medida que en las cajas solidarias se diagnosticó que carecían de un sistema de información actualizado para que puedan seguir desarrollando sus actividades, pero con más eficiencia. El tipo de investigación fue descriptivo propositivo, el diseño fue no experimental, como muestra se tomó a 15 Cajas Solidarias como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que el 73% de los responsables de la dirección de las cajas están en acuerdo que se ejecute un

sistema de información más actualizado ya que les permite contar con mejor información y en el momento oportuno para tomar las decisiones. Se concluyó que el sistema de información mejora la toma de decisiones de las Cajas Solidarias de Ecuador, lo que permite que se cumplan sus propósitos con más eficiencia.

Zúñiga, Gonzáles y Gutiérrez (2014) en su tesis “Gestión de la Información en MIPYMES-Región centro/Coahuila Propuesta herramienta de apoyo para la toma de decisiones”. Tuvo como objetivo proponer herramientas para mejorar la toma de decisiones en las MIPYMES, el estudio fue descriptivo, de diseño no experimental, como muestra se tomó a 24 MIPYMES, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión que se debe gestionar correctamente la información para elegir la alternativa más óptima para tomar una decisión, así mismo indica que las herramientas planteadas mejoran la toma de decisiones, puesto que se desarrollaron en base a las necesidades de la organización .

Contexto nacional

Velásquez y Solís (2018) Huaraz, en su tesis “Sistema de información para la gestión académica y financiera de la institución educativa Cristo Rey en la ciudad de Huaraz – 2018”. Tuvo como objetivo proponer un sistema de información para mejorar la gestión académica, el estudio fue de tipo descriptivo – propositivo, como muestra se tomó a 34 colaboradores y 90 estudiantes, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario el mismo que permitió recolectar la información requerida. Los resultados evidenciaron que la institución tuvo deficiencias en los procesos internos calificado por 43%, lo que indica que los trámites que realizaban tanto alumnos como colaboradores les llevaba mucho tiempo. Se concluyó que con la implementación del sistema se mejoran los sistemas internos que permiten brindar información más relevante, la matrícula, pagos, y registro de notas de los alumnos se desarrollan con mayor eficiencia y agilización.

Rojas (2018) Tarapoto, en su tesis “Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecalero JIA S.A.C. Tarapoto 2017”. Tuvo como objetivo determinar si el sistema de información gerencial guarda relación positiva o negativa con la toma de decisiones, el estudio fue de tipo

descriptivo correlacional de diseño no experimental, como muestras y tomo a 12 colaboradores, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. El 64% indico que el nivel de respuesta de los equipos informáticos es bajo, así mismo el 45% de los colaboradores no conoce perfectamente la ofimática. Se concluyó que el sistema de información influye positivamente en la toma de decisiones alcanzando una correlación de Pearson de 0,912, dicho resultado indica que mientras más eficiente sea el sistema de información gerencial mejorar será la toma de decisiones.

Aranda (2018) Lima, en su tesis “Sistema de información contable para la toma de decisiones de la empresa Servicentro Pasamayo S.A.C., Puente Piedra 2018”. Tuvo como objetivo describir las características del sistema contables y de la toma de decisiones, como muestra se tomó a 39 personas, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que para tomar decisiones es se debe analizar e interpretar los estados financieros de manera minuciosa, sin embargo, el 47% indico que no se sigue ese procedimiento, generando la deficiencia en la toma de decisiones. Se llego a la conclusión que el sistema de información contable permite tomar mejores decisiones, ya que permite obtener información relevante de los estados financieros de la organización.

Reátegui, (2014) en su tesis “Implementación de un sistema de información web para el control de ventas en la empresa Verdal R.S.M. PERÚ S.A.C, Tarapoto – Perú”. Dice que su sistema ha permitido que el cliente esté satisfecho, y por ende sea fiel a la empresa; esto se ha notado claramente en el volumen de ventas; los resultados de la tesis muestran que con el sistema se automatizó y se logró optimizar el 83% de los procesos; todo esto ha llevado a la mejora de la atención en el servicio al cliente de un 53 %, los reclamos por los errores cometidos en los comprobantes se lograron reducir en 100%; las cobranzas mejoraron en un 31.39%.

Romero (2015), en su tesis “Análisis, diseño e implementación de un sistema de información aplicado a la gestión educativa en centros de educación especial”. Manifiesta que logró la implementación de una plataforma que permite la administración de programas educacionales, planeamiento de actividades, desarrollo de las tareas y actividades de los estudiantes especiales. También manifiesta que el software se logró desarrollar de manera satisfactoria; la optimización de los tiempos

permitió cobertura todas las necesidades del usuario, maximizando la funcionalidad del producto, dándole valor agregado.

Contexto local

Sánchez (2018) Chiclayo en su tesis “Implementación de un sistema informático para mejorar la gestión y control de inventarios de bienes muebles aplicando tecnología RFID en el Gobierno Regional Lambayeque” tuvo como objetivo implementar un sistema de información para mejorar la gestión de control de inventarios, la metodología de la investigación fue de tipo cuasi – experimental, como muestra se tomó a 370 bienes del Gobierno Regional, como técnica se utilizó la entrevista y la observación como instrumento se utilizó la guía de entrevista y la ficha de observación. Se llegó a evidenciar los resultados que el tiempo de demora de los procesos interno se redujo en un 95%, por otro lado, se logró reducir los costos operativos en un 75% por cada trabajador. Se concluyó que el sistema de información mejora positivamente la gestión y control de los bienes de la entidad estudiada.

Moreno (2014) Chiclayo en su investigación “Sistema de información ejecutivo y la toma de decisiones en el proceso de evaluación en tópicos de álgebra en el 3er grado de educación secundaria”. Tuvo como objetivo determinar si un sistema de información influye en la toma de decisiones en la institución en estudio, el tipo de la investigación fue descriptivo correlacional de diseño no pre experimental, como técnica se utilizó la observación y como instrumento en la ficha de observación, así mismo se aplicaron exámenes para determinar el nivel de conocimiento de los estudiantes, como muestra se tomó a 12 alumnos del tercer grado entre varones y mujeres. Los resultados evidenciaron un rendimiento del 33% de los alumnos, luego de aplicar el post test se obtuvo un resultado del 39% es decir, logro mejorar un 6% el nivel de aprendizaje. Se concluye que las variables guardan relación positiva evidenciando un resultado de correlación de 0,877, lo que indica que la toma de decisiones es mejor, si el sistema de información es eficiente.

Ruiz, (2014) en su tesis “Propuesta de un sistema de información que optimice los procesos en el área de recaudación de la Institución educativa privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí - Chiclayo”. Afirma que en la actualidad las empresas que

brindan servicios educativos sienten la necesidad de ser eficientes en sus procesos, permitiéndole ser más competentes y así brindar el mejor servicio a los estudiantes y profesores. El automatizar la data informativa, le permite a la empresa colocarse a la par con las instituciones de mayor prestigio. Los procesos que se desarrollan en la I.E.P. Fernando Rossi Emanuelli - Cayaltí se están realizando manualmente. El trabajo de investigación permitirá la optimización de los tiempos y recursos de la I.E.

Burgos y Pérez (2018) en Chiclayo – Lambayeque, investigó “Sistema de información ejecutiva web para mejorar el monitoreo de los estándares de calidad para la acreditación de una Escuela Profesional de una Universidad de la Región Lambayeque”. El estudio tuvo como propósito mejorar el monitoreo de los estándares de calidad a través de un sistema de información, el tipo de investigación fue cuasi experimental, se tomó como muestra a 14 estándares para recopilar la información. Se llegó a la conclusión que el sistema de información si ayuda a alcanzar la acreditación de la institución, dado que permite transmitir mejor información para tomar mejores decisiones respecto a la calidad de sus servicios ofrecidos.

Baca (2017) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L”. se planteó como objetivo proponer un sistema de información que fortalezca el proceso contable de una empresa de Transportes, el diseño de investigación fue no experimental, como muestra se tomó a 17 colaboradores, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario el mismo que permitió recoger la información necesaria para el estudio. Los resultados evidenciaron que el proceso contable es afectado por la falta de información respecto a los estados financieros, donde los encuestados indicaron que la información dentro de la empresa es deficiente valorada con el 49%. Se concluyó que la implementación del sistema de información si contribuye en el proceso contable de la empresa estudiada, así mismo permite mejor información para el personal de la organización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Sistema de información

Definición de sistema de información

Laudon y Laudon (2016) plantean la definición del sistema de información como un conjunto de mecanismos interconectados que “recogen, procesan, almacenan y distribuyen” la correcta información dentro de una empresa con el propósito de mejorar el proceso de la toma de decisiones y el control de las mismas. Así mismo, el sistema de información aparte de ayudar a tomar decisiones, genera grandes beneficios para los directivos, colaboradores y todo el personal que conforman una empresa, dado que les permite diagnosticar y analizar las deficiencias que se dan en el proceso de las actividades y en base a ello sugerir alguna idea o solución direccionada a su mejora.

Fernández (2010) señala que un sistema de información es un conjunto de elementos que se interrelacionan para seguir ciertos lineamientos hasta conseguir un propósito establecido. Cabe recalcar que existen diferentes modelos de sistemas, pero un modelo de sistema general está compuesto por cinco componentes principales: “objetivos, mecanismos del control, entradas, transformación y salidas” (p. 12).

Un sistema de información, genera una eficiente gestión en la toma de decisiones dentro de cualquier empresa, puesto que proporciona coordinación en las actividades que se desarrollan día a día dentro de la empresa, la organización es un componente muy importante dado que es quien dirige las acciones que se deben desarrollar para llegar a un objetivo y por último proporciona una información adecuada y en el momento oportuno para poder tomar decisiones más acertadas en cualquier momento (Fernández, 2010).

Estela (2019) afirma que es un “conjunto de mecanismos que tienen como objetivo llevar una eficiente gestión de la información interna y externa de la empresa, que permita a los responsables tomar mejores decisiones, además está compuesto por un conjunto de recursos que interactúan entre sí” (párr.1).

Laudon y Laudon (2016) señalan que en un sistema de información “existen tres elementos primordiales que producen los datos para que las empresas puedan tomar mejores decisiones, analicen problemas, controlen operaciones y creen nuevos productos o servicios” (p.16). (ver figura 1)

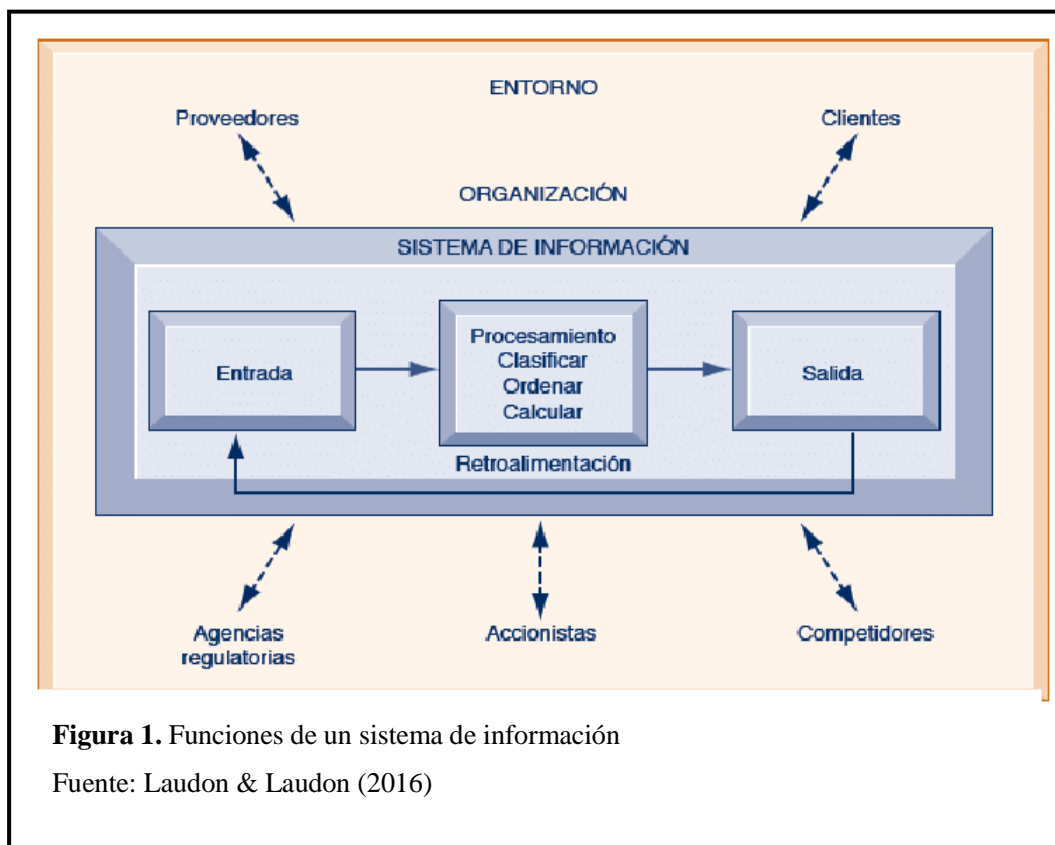


Figura 1. Funciones de un sistema de información

Fuente: Laudon & Laudon (2016)

Primera función: Entrada

La primera función hace referencia a la “recolección de datos de una manera cruda, los mismos que pueden ser obtenidos del interior de la empresa o también del externo o del entorno que está rodeada la organización” (Laudon y Laudon, 2016, p. 16-17).

Segunda función: Procesamiento

Laudon y Laudon (2016) señalan que el procesamiento es la segunda etapa del sistema de información y como su propio nombre lo indica procesa los datos recolectados en la primera función, que fueron obtenidos en bruto o en crudo para que en esta función se convierta en datos o en un formato significativo.

Tercera función: Salida

Laudon y Laudon (2016) indican que la última etapa, pero no la menos importante, esta función permite transferir la información procesada en la función dos a los colaboradores o al personal que lo requiere dentro de la empresa para tomar alguna decisión o para el uso que sea requerida.

Dimensiones del sistema de información gerencial

Los autores Laudon y Laudon (2016) afirman que el sistema de información está compuesto por tres dimensiones organización, administración y tecnología:

Organización

Laudon y Laudon (2016) señalan que en cualquier organización el sistema de información es una herramienta esencial para desarrollar sus actividades. Existe organizaciones que necesitan más de esta herramienta, por ejemplo, tenemos a las instituciones financieras, estas entidades no funcionan sin un sistema de información. El autor cabe recalcar que esta dimensión funciona con el cumplimiento de dos elementos: el sistema que una empresa debe tener para facilitar la toma de decisiones y también la recolección de información que esta debe ser confiable y precisa.

Si bien cierto, hoy en día la competitividad empresarial es más agresiva y las empresas tienen que saber tomar buenas decisiones para hacer frente a la competencia o saber que estrategias se debe considerar y para ello es necesario la información que se obtiene

conforme lo mencionan los autores en el párrafo anterior tiene que ser confiable y precisa.

Por otro lado, Laudon y Laudon (2016) afirman que:

La gerencia de nivel superior toma decisiones estratégicas de largo alcance sobre productos y servicios, además de asegurar el desempeño financiero de la empresa. La gerencia de nivel medio lleva a cabo los programas y planes de la gerencia de nivel superior y la gerencia operacional es responsable de supervisar las actividades diarias de la empresa. Los trabajadores del conocimiento, como los ingenieros, científicos o arquitectos, diseñan productos o servicios y crean nuevo conocimiento para la empresa, en tanto que los trabajadores de datos (secretarias o asistentes administrativos) ayudan con la calendarización y las comunicaciones en todos los niveles de la empresa. Los trabajadores de producción o de servicio son los que elaboran el producto y ofrecen el servicio. (p.18)

Administración

Laudon y Laudon (2016) afirma que los gerentes de las empresas tienen como finalidad dar una solución o sentido a las diferentes circunstancias que se enfrenta la empresa, estas pueden ser externas o también internas y para ello es necesario disponer de la información adecuada para tomar decisiones más asertivas ante dicha situación. Por lo tanto, las personas responsables de la gerencia perciben las situaciones del entorno que pueden afectar a la organización; toman acción para plantear herramientas o estrategias y designan los recursos humanos como también los recursos financieros, con el propósito de reunir lo necesario para poder hacer frente los retos que tiene la organización. En esta dimensión intervienen tres factores importantes la información formal, la información relevante y el recurso humano.

La información informal

De acuerdo con la Universidad del Salvador (2017), este tipo de información se da entre dos o más personas y surge a medida en que una persona necesita comunicar a otra

persona o a un grupo de personas alguna información sin seguir un procedimiento correcto o porque no existencia un canal de información formal, es así como se genera este tipo de información lo que genera un proceso irregular frente a la información formal. Por otro lado, se recalca que este tipo de información también se suele desarrollar por que la información formal no es la suficiente para los integrantes de una organización.

Información relevante

González (2017) argumenta que la información relevante dentro de una empresa es de suma importancia, ya que permite comunica a los integrantes la información adecuada para tomar las decisiones correctas o también para el desarrollo correctos de sus actividades asignadas, por otro lado, al manejar información de este tipo permite que la empresa cumpla sus objetivos con pleno éxito, dado que las decisiones se toman en base a información de calidad.

Recurso humano

Laudon y Laudon (2016) señalan que son las personas que conforman una organización y cada uno de ellos se desenvuelven en diferentes funciones, para que la productividad sea efectiva, es necesario contar con el mejor recurso humano para que demuestre eficiencia y eficacia en sus actividades, así mismo argumentan que el recurso humano debe recibir capacitaciones y formación constante con el propósito de que pueda mejorar sus conocimientos y su desenvolvimiento sea mejor en cuanto a sus funciones.

Tecnología

Laudon y Laudon (2016) manifiestan que la tecnología con el tiempo ha ido evolucionando de manera más agresiva y la gran mayoría de las empresas hacen uso de la misma. Para los gerentes es una de las principales herramientas que les permite hacer frentes a los retos que se presentan en la organización. En general toda la tecnología incluyendo el hardware y el software de los equipos y sobre todo el personal responsable de su posible funcionamiento de dicha tecnología son los principales recursos que debe tener una organización y son ellos quienes conforman la

infraestructura de tecnología de la información de la empresa para reducir la incertidumbre en la toma de decisiones.

La infraestructura de tecnología de información

Laudon y Laudon (2016) afirman que este indicador es la base de la tecnología donde las empresas pueden diseñar su sistema de información de acuerdo a sus necesidades específicas. Cada empresa del giro que sea su infraestructura de tecnología de información debe manejarlo minuciosamente y con bastante precaución, dado que cualquier error puede generar consecuencias graves para la empresa, así mismo el sistema que se pretende diseñar debe desarrollarse correctamente ya que ello permitirá tomar mejores decisiones en la organización.

El hardware de computadora

Laudon y Laudon (2016) señalan que:

Es el equipo físico que se utiliza para las actividades de entrada, procesamiento y salida en un sistema de información. Consiste en lo siguiente: computadoras de diversos tamaños y formas (incluyendo los dispositivos móviles de bolsillo); varios dispositivos de entrada, salida y almacenamiento; y dispositivos de telecomunicaciones que conectan a las computadoras entre sí. (p.20)

El software de computadora

Laudon y Laudon (2016) afirman que “consiste en las instrucciones detalladas y preprogramadas que controlan y coordinan los componentes de hardware de computadora en un sistema de información” (P.20).

Tipos de sistemas de información

Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS)

Laudon y Laudon (2016) señalan que este tipo de sistema provee información a los gerentes o responsables de la administración de una empresa que carecen de sistemas para realizar transacciones de alto nivel en una empresa, este tipo de transacciones

pueden ser; depósitos en efectivo, ventas, recibos, decisiones de crédito, registro de trabajadores entre otros, así mismo este tipo de sistema lleva un registro diario de todas las transacciones que se realizan en la organización.

Sistemas de información gerencial (MIS)

Laudon y Laudon (2016) afirman que este tipo de sistema es utilizado por los gerentes de nivel medio, dado que necesitan de un sistema que les permita mejorar las actividades de monitoreo, toma de decisiones, control y el desarrollo de las actividades administrativas. El MIS reporta información respecto al nivel de desempeño de la empresa, la misma que sirve para realizar un seguimiento y aplicar acciones de mejora donde sea necesario.

Sistemas de soporte de decisiones (DSS)

Laudon y Laudon (2016) argumentan que el DSS responde a preguntas como ésta: ¿Cuál será la reacción de la dirección de producción si se incrementaran las ventas en un 80% en el siguiente mes?, es por ello que tiene como propósito dar solución a problemas únicos y cambian con rapidez. Cabe recalcar que este tipo de sistema usa información de los dos sistemas anteriores (TPS y MIS), así mismo recopila información externa como la línea de productos, precios, ofertas de la competencia directa, está diseñado para ser utilizado directamente por el usuario.

Sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS)

Laudon y Laudon (2016) señalan que este sistema es utilizado por gerentes de nivel superior, donde la toma de decisiones es más complicada y requieren de análisis, evaluaciones y juicio para poder llegar a dar una solución. Este tipo de sistemas están diseñados únicamente para incorporar datos o información externa o del entorno de la empresa como, por ejemplo; competidores nuevos, innovación de productos, leyes fiscales entre otros que estén relacionado a la toma de decisiones de la alta dirección de la empresa.

Toma de decisiones

Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) argumentan que la toma de decisiones es la base de la planeación, y de varias alternativas se define una sola. “No puede decirse que existe un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis” (p.152).

Frecuentemente en las empresas los gerentes consideran que su primera función es la toma de decisiones, muchos tienen el poder de decidir “qué hacer, quién debe hacerlo y cuándo, dónde, e incluso, cómo se ha de hacer”; sin embargo la toma de decisiones es una parte de la planeación; si bien es cierto todas las personas planeamos día a día que es lo que tenemos que hacer, como y en qué tiempo, por lo tanto la toma de decisiones es parte de la vida diaria, pero para tomar buenas decisiones se tiene que tener información relevante (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2014).

Según Laudon y Laudon (2016) argumentan que la toma de decisiones solía tomar solamente la gerencia de una empresa, sin embargo, hoy en día con los sistemas de información los colaboradores de nivel medio o nivel bajo pueden tomar decisiones no en su totalidad pero si lo pueden hacer con algunas que se dé su alcance, puesto que los sistemas de información hacen que los datos recolectados estén disponibles tanto para niveles superiores y también para niveles inferiores de acuerdo a las funciones que cada colaborador desempeñe.

Robbins, Decenzo, y Coulter (2013) refieren que la toma de decisiones “suele suscribirse como una elección entre alternativas, pero esta concepción es demasiado simplista. La toma de decisiones es un proceso más que un simple acto de elegir entre alternativas capaz de aliviar el problema y concluir con la decisión” (p.72).

De lo conceptualizado en el párrafo anterior, podemos referir que la toma de decisiones es simplemente analizar minuciosamente la información que se tiene y de todas las alternativas elegir una que este direccionada a la solución del problema.

Componentes para tomar decisiones

Según Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) los componente para tomar decisiones son los siguientes: proceso de toma de decisiones, programabilidad y criterios para la toma de decisiones.

Proceso de toma de decisiones

Toda organización para alcanzar sus objetivos tiene que seguir un respectivo proceso en este aspecto el proceso de decisiones se clasifica en tres niveles:

Decisiones estratégicas

Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) señalan que este indicador hace referencia a las decisiones que se toman a largo plazo y sobre todo que no son repetitivas, así mismo este son las que definen y establecen los objetivos generales de la empresa, por lo que deben ser calaros para que no afecte a la organización.

Decisiones tácticas

Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) argumentan que las decisiones tácticas son las que se llevan a cabo o tomadas por los directivos intermedios de una empresa, cabe recalcar que este tipo de decisiones pueden repetirse frecuentemente y el grado de repetición es suficiente para confiar en antecedentes, los errores no implican sanciones muy fuertes a no ser que se vayan acumulando (p.178).

Decisiones operativas

Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) señalan que son tomadas por las personas de nivel inferior, así mismo su nivel de repetitividad es elevado, dado que se toman de manera frecuente en la organización y son decisiones que no puede traerle consecuencias o problemas a la empresa de manera frecuente, puesto que la decisión está dada a corto plazo y si existe algún error su corrección se puede realizar con plena facilidad, es por

ello que las organizaciones toman mayor importancia en las decisiones a largo plazo o en las estratégicas.

Programabilidad en la toma de decisiones

Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) menciona que se clasifica en decisiones programadas y no programadas.

Decisiones programadas

Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) mencionan que este tipo de decisiones son tomadas en los problemas rutinarios que se presentan dentro de la organización, pero se llevan a cabo siguiendo ciertas reglas o procedimientos establecidos por la organización, así mismo se recalca que los antecedentes y lo que puede ocurrir es conocido. (p.161)

Decisiones no programadas

Según **Koontz, Weihrich, y Cannice (2014)**, son aquellas que se desarrollan o se toman a medida que surgen situaciones nuevas y por lo tanto no son muy frecuentes. Lo que indica que mayormente las decisiones son tomadas haciendo una correlación entre los dos tipos de programabilidad.

Criterios para la toma de decisiones

Gutiérrez (2015) afirma que existen dos tipos de modelos que pueden describir cual es el procedimiento o como se pueden tomar las decisiones dentro de una empresa, uno de ellos es el modelo normativo. Este tipo de modelo tiene como finalidad contemplar la información adecuada y sobre todo completa para que no se den dificultades en la selección de alternativas para tomar la decisión. Otro de los modelos es el descriptivo, el mismo no busca información completa y por ende no logra obtener las alternativas más adecuadas y solo escoge una que satisfaga el problema, pero en realidad no es la alternativa más óptima que debe ser seleccionada.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera el sistema de información mejora la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota-2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que una investigación científica se justifica de manera teórica, metodológica y social.

La presente investigación tiene justificación teórica, puesto que se fundamenta en los conceptos y teorías de Laudon y Laudon (2016) respecto al sistema de información y los conceptos y teorías de Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) para fundamentar la variable toma de decisiones, es así como se justificará teóricamente el estudio

Tiene justificación metodológica, puesto que este estudio se fundamenta en un tipo descriptivo con un diseño no experimental, donde se hará uso de técnicas como la encuesta y de instrumentos como el cuestionario para obtener la información de la muestra del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota. Además, servirá como referencia para las futuras investigaciones que se realicen con las mismas variables y con una problemática similar.

Tiene justificación social, ya que con la presente investigación se obtendrán los resultados necesarios para poder aportar estrategias que permitan mejorar la situación del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota.

La importancia de la investigación está en la información misma que se logrará obtener, ya que, esta podría ser utilizada para facilitar la toma de decisiones en la Unidad Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota.

1.6. Hipótesis

El sistema de información mejora la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el sistema de información que se viene aplicando en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.

Analizar el proceso de la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.

Describir un sistema de información para mejorar la toma de decisiones de la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación – descriptivo

Muñoz (2015) señala que una investigación es de tipo descriptivo, “puesto que permite describir las peculiaridades de las organizaciones, personas o variables, que se pretenden estudiar con el fin de alcanzar el cumplimiento de la hipótesis planteada” (p.192).

De acuerdo a lo que menciona el autor en el párrafo anterior en el presente estudio se describe las peculiaridades de las variables en estudio, es decir del sistema de información gerencial y de la toma de decisiones, con el propósito de cumplir la hipótesis de trabajo.

Diseño de investigación: no experimental – transversal

Hernández et al. (2018) señalan que este tipo de diseño “no permite manipular deliberadamente las variables; es decir, se estudian los fenómenos tal y como se están desarrollando en su contexto natural, describiendo las características y la relación entre variables, pero sin provocar por el investigador ningún cambio alguno “(p.87)

En la presente investigación se analiza los elementos relacionados a la variable sistema de información gerencial y toma de decisiones, tal y como se está dando la información sin manipular ninguna de las dos variables, así mismo la información se recopilará en un momento único.

Según el tipo de investigación, el diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M = Toma de decisiones

O = Información a recoger

P = Sistema de información

2.2. Población y muestra

La población del presente estudio está conformada por un total de 15 colaboradores del Instituto de Educación Tecnológico Público Chota.

2.3. Variables, Operacionalización

Tabla 1*Operacionalización de variable independiente*

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Sistema de información	Laudon y Laudon (2016) plantean la definición del sistema de información como un conjunto de mecanismos interconectados que “recogen, procesan, almacenan y distribuyen” la correcta información dentro de una empresa con el propósito de mejorar el proceso de la toma de decisiones y el control de las mismas.	Organización	Sistema para tomar decisiones Requerimiento de información confiable y precisa	encuesta / Cuestionario
		Administración	Información Informal Información Relevante	
		Tecnología	Recurso humano Infraestructura de tecnología Hardware Software Incertidumbre	

fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de variable dependiente*

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DIMENSIONES	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Toma de decisiones	Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) “No puede decirse que existe un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis” (p.152).	Proceso de toma de decisiones	Nivel estratégico	Encuesta / cuestionario
			Nivel táctico	
		Programabilidad	Nivel operacional	
			Decisiones programadas Decisiones no programadas	
Criterios para la toma de decisiones	Modelo normativo Modelo descriptivo			

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

La técnica a utilizar es la encuesta, la cual está dirigida a los colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota con el fin de poder recolectar la información que se requiere para la presente investigación.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos para el presente estudio se considera al cuestionario, el mismo que está compuesto por interrogantes que serán respondidas por el personal interno del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota con el propósito de recoger la información que se requiere para el desarrollo del presente estudio.

Validez

La validez del cuestionario se realiza por el juicio de tres expertos en la materia, los mismos que darán conformidad la aplicación del mismo.

Tabla 3

Validez por juicio de expertos

Expertos	Ítems
Primer Experto	22/22
Segundo Experto	22/22
Tercer Experto	$22/22 = 1/3 = 1$

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la validez por juicio de expertos arroja un resultado de 1, es decir que el sistema gerencial guarda tiene relación con la toma de decisiones, así mismo el resultado permite determinar que su aplicación es confiable.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se da a través del Alfa de Cronbach, el mismo que permite definir si el instrumento muestra confiabilidad para su aplicación. Hernández, Fernández, y Baptista (2014) argumentan que un cuestionario es confiable si el resultado obtenido es mayor a 0,75.

Tabla 4

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Total de elementos
0,890	22

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar en la tabla cuatro que el Alfa de Cronbach arroja un resultado de 0,890, lo que indica que es confiable su aplicación, puesto que Hernández, Fernández, y Baptista (2014) argumentan que para que un instrumentos demuestre confiabilidad de sus aplicación el resultado tiene que ser mayor a 0,725.

2.5. Aspectos éticos

En el presente estudio los aspectos éticos que se tomaron en cuenta son de acuerdo a los autores Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo (2014) que a continuación se detallan:

La observación participante, ya que la investigadora mantendrá un límite adecuado en la observación de los resultados que se lograran obtener a través del cuestionario, por otro lado se tiene al consentimiento informado, ya que a todos los participantes del cuestionario se les dará a conocer cuál es el objetivo que tiene la investigación, con permisos de la institución donde se realizó la investigación y de la Universidad Señor de Sipán y por último se tiene a la confidencialidad, puesto que el cuestionario será de modo anónimo donde no será necesario que los participantes brinden sus datos personales.

2.6. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor científico utilizados en la investigación se detallan a continuación:

Aplicabilidad: Noreña et al. (2014) Criterio que permite aplicar los resultados encontrados en otras investigaciones o contextos. En este caso el aporte científico.

Consistencia: Noreña et al. (2014) surge cuando los cuestionarios utilizados en una investigación para medir una variable se utilizan para medir otra variable. En este caso el mismo cuestionario permitirá medir las dos variables en estudio.

Neutralidad: Noreña et al. (2014) se cumplirá a medida que las variables no serán manipuladas por ninguna circunstancia.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 5

Valoración respecto al sexo de los colaboradores Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota

Categorías	n	%
Masculino	10	67%
Femenino	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

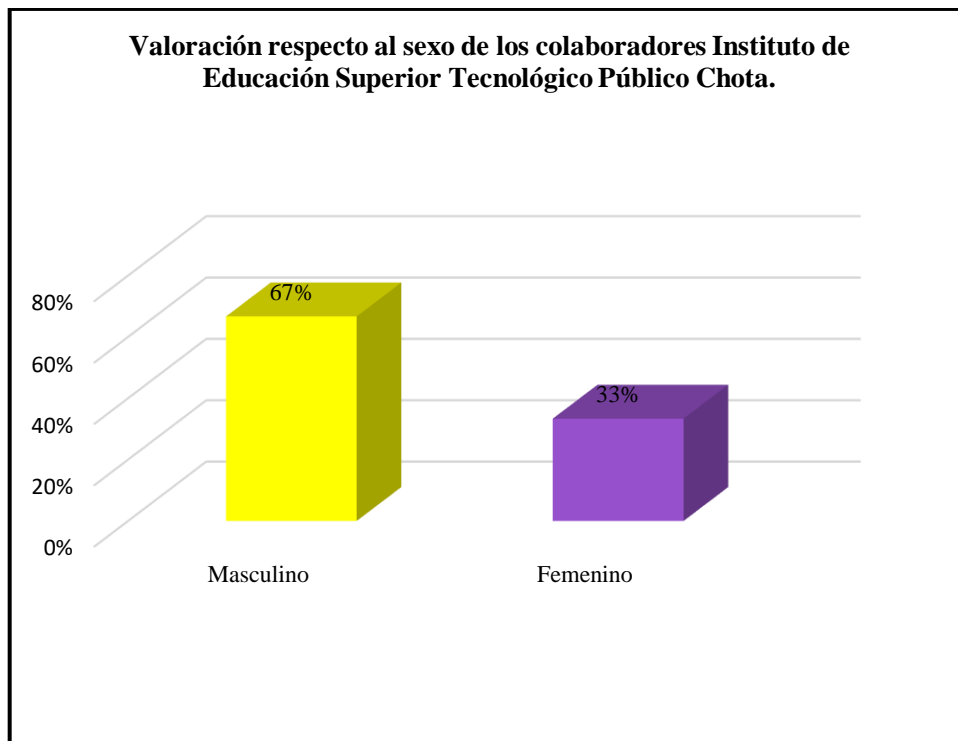


Figura 2. El 67% del personal encuestado en la Institución indican pertenecer al sexo masculino y el 33% afirma pertenecer al sexo femenino.

Fuente: Tabla 5.

Tabla 6

El instituto cuenta con algún sistema que le permita tomar mejores decisiones

Categorías	n	%
Total Acuerdo	4	27%
Acuerdo	6	40%
Indiferente	1	7%
Desacuerdo	3	20%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

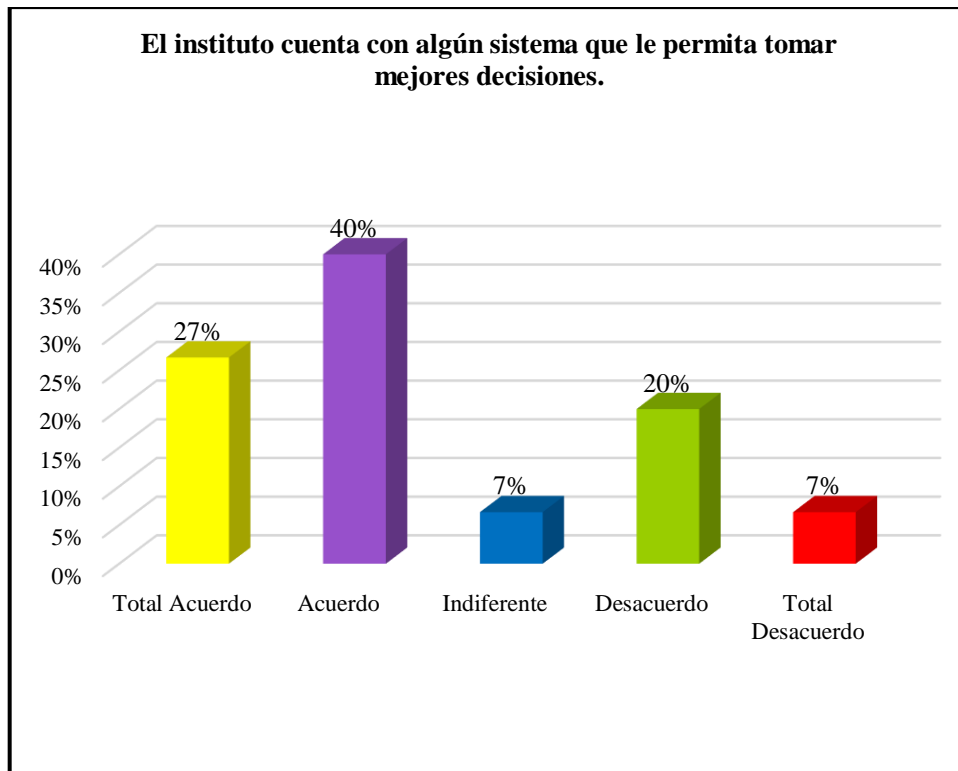


Figura 3. El 67% del total de la muestra indica estar en acuerdo, lo que quiere decir que más de la mitad indica que el instituto cuenta con un sistema para tomar decisiones, sin embargo, el 27% afirma lo opuesto y por último el 7% indica indiferente. Podemos decir, que el instituto si cuenta con un sistema de información que le permita tomar mejores decisiones en las diferentes áreas de dicha organización.

Fuente: Tabla 6.

Tabla 7

La información de la institución se encuentra disponible en forma oportuna

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	4	27%
Indiferente	2	13%
Desacuerdo	6	40%
Total Desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

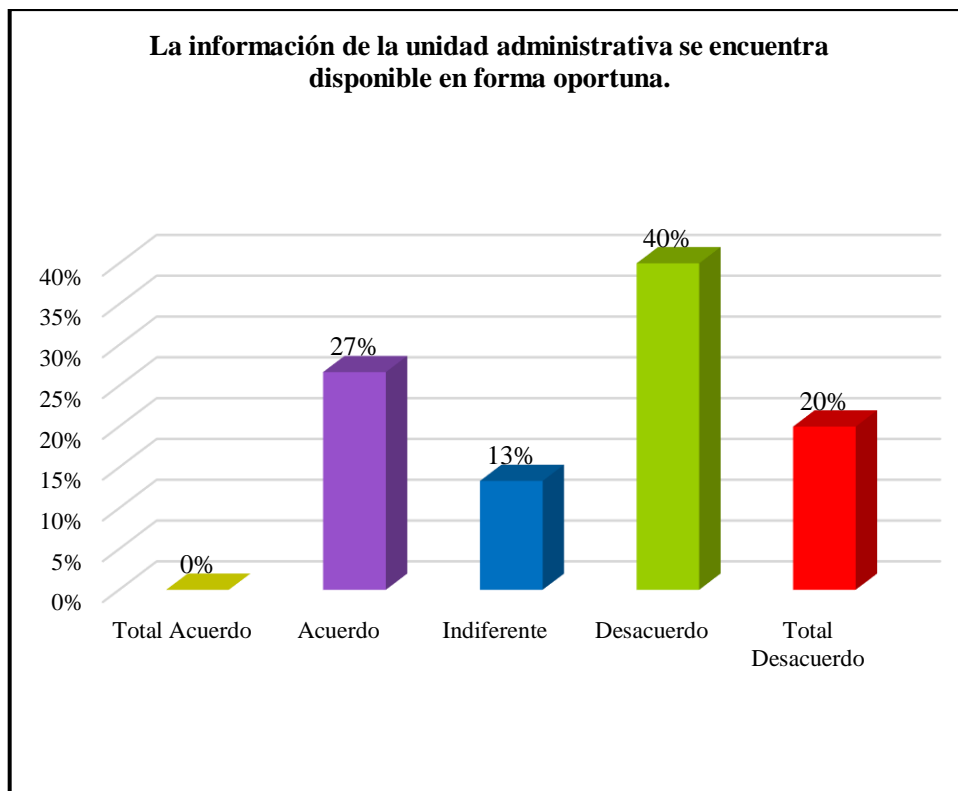


Figura 4. El 60% del total de la muestra indica estar en desacuerdo, ya que la información del instituto no se encuentra disponible en forma oportuna, lo que conlleva a que las personas que lo requieren tomen decisiones deficientes por la falta de información, por otro lado, el 27% manifiesta estar en acuerdo y como resultado final el 13% afirma indiferente.

Fuente: Tabla 7.

Tabla 8

La coordinación entre las diferentes áreas de la institución se realiza a través de un sistema de información

Categorías	n	%
Total Acuerdo	5	33%
Acuerdo	4	27%
Indiferente	1	6%
Desacuerdo	4	27%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

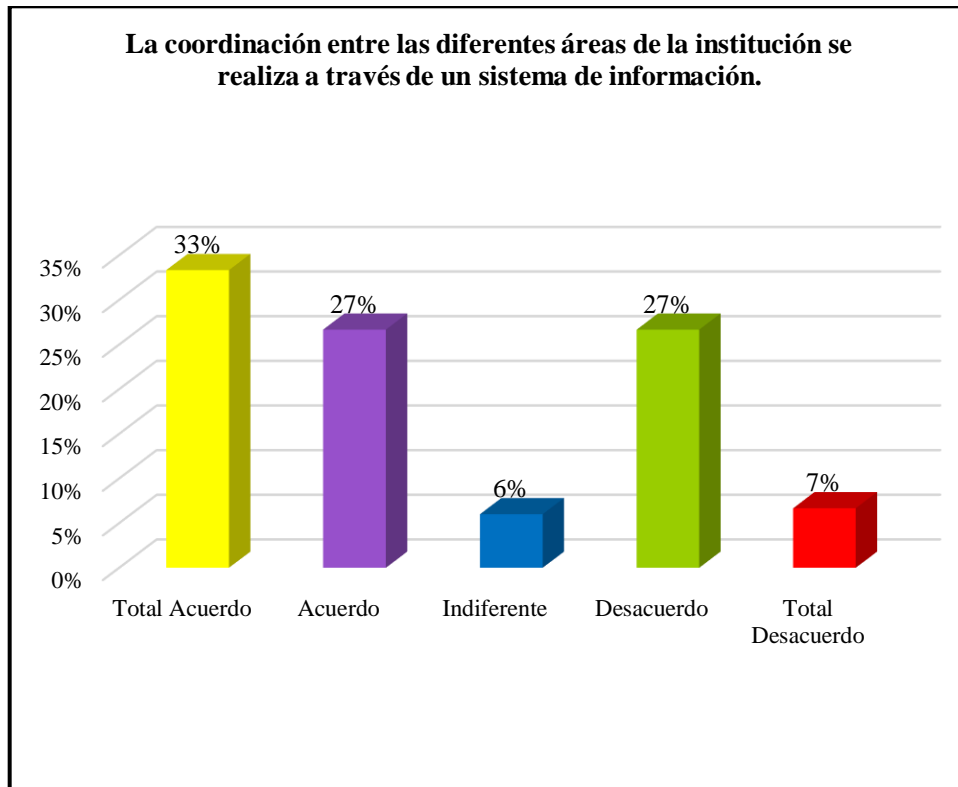


Figura 5. La coordinación de las diferentes áreas se realiza a través de un sistema de información, donde el 60% de los encuestados afirma estar en acuerdo, el 34% indica estar en desacuerdo y el 6% afirma indiferente respecto a este indicador. Un sistema gerencial es de suma importancia, puesto que las decisiones requieren de información relevante para que sea tomada de manera correcta.

Fuente: Tabla 8.

Tabla 9

Considera que en el instituto existe un proceso de filtración de datos, de manera que no haya exceso de información irrelevante

Categorías	n	%
Total Acuerdo	3	20%
Acuerdo	8	53%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	3	20%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

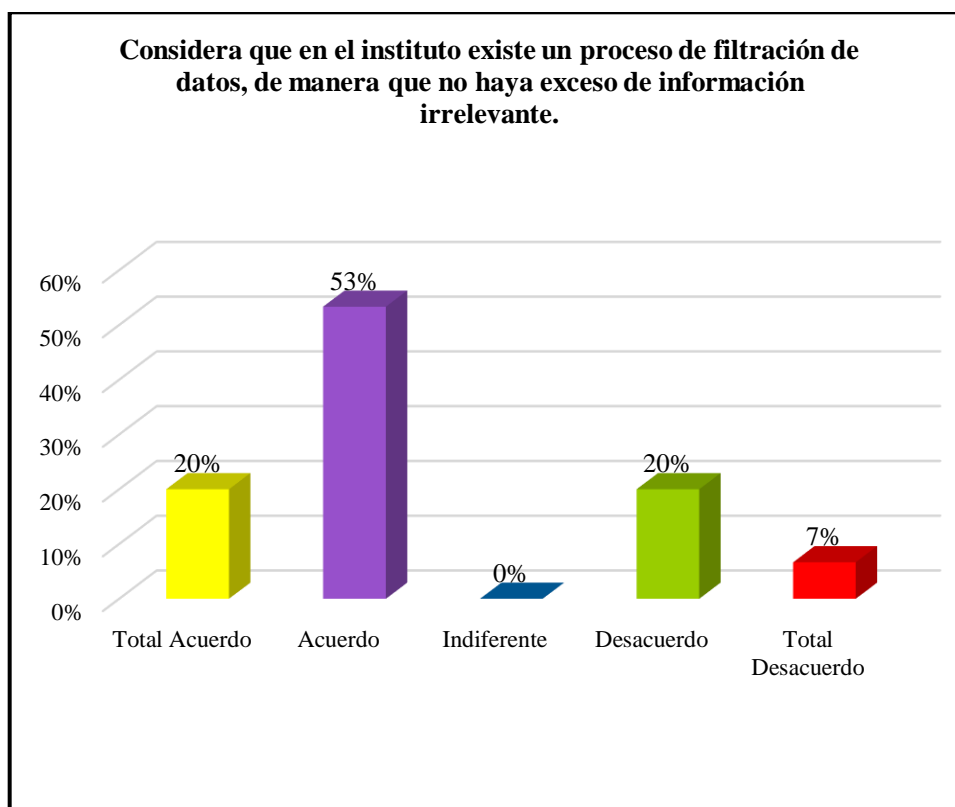


Figura 6. Del total, 11 de los colaboradores o lo que representa el 73% indica de forma afirmativa que están en acuerdo, ya que, si existe en la institución un proceso de filtración de datos para evitar el exceso de información, sin embargo, el 27% afirma estar en desacuerdo respecto a este ítem.

Fuente: Tabla 9.

Tabla 10

Archiva, clasifica y codifica la información que obtiene para realizar su trabajo

Categorías	n	%
Total Acuerdo	5	33%
Acuerdo	8	53%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	14%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

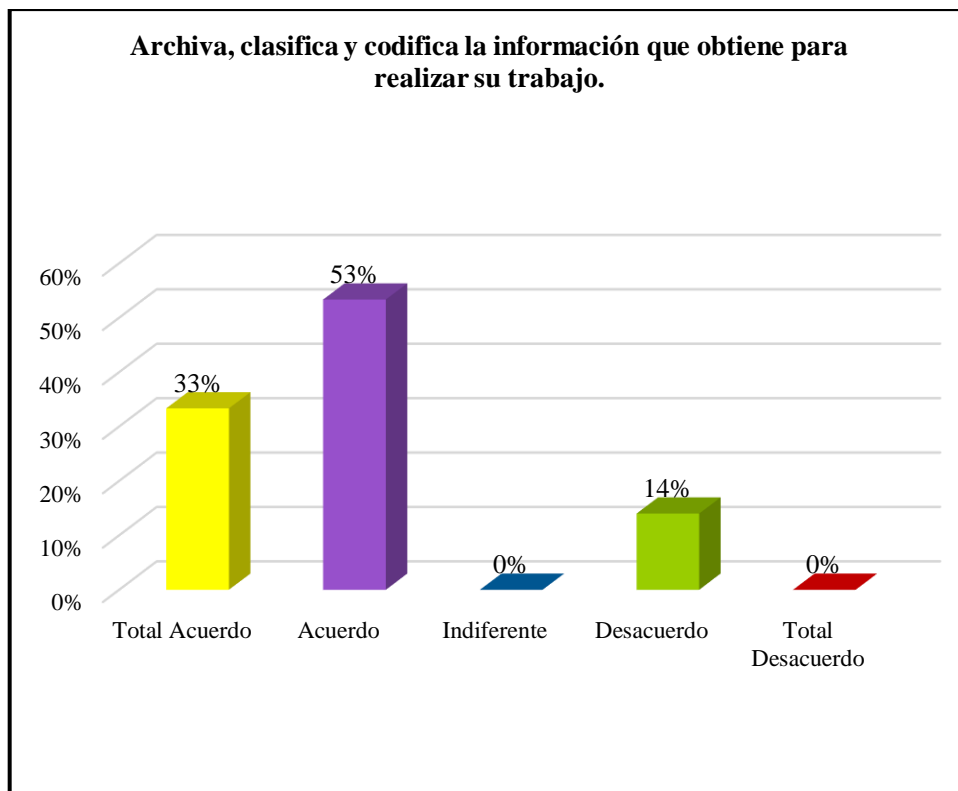


Figura 8. El 86% del total de la muestra afirma estar en acuerdo y el 14% afirma estar en desacuerdo. Según el resultado en su mayoría los encuestados manifiestan estar en acuerdo, es decir que cada uno de ellos archiva, clasifica y codifica la información que requiere para el desarrollo de sus funciones correspondientes.

Fuente: Tabla 10.

Tabla 11

Considera que es importante para la toma de decisiones los canales de información informal: rumores, conversaciones casuales

Categorías	n	%
Total Acuerdo	5	33%
Acuerdo	7	47%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	13%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

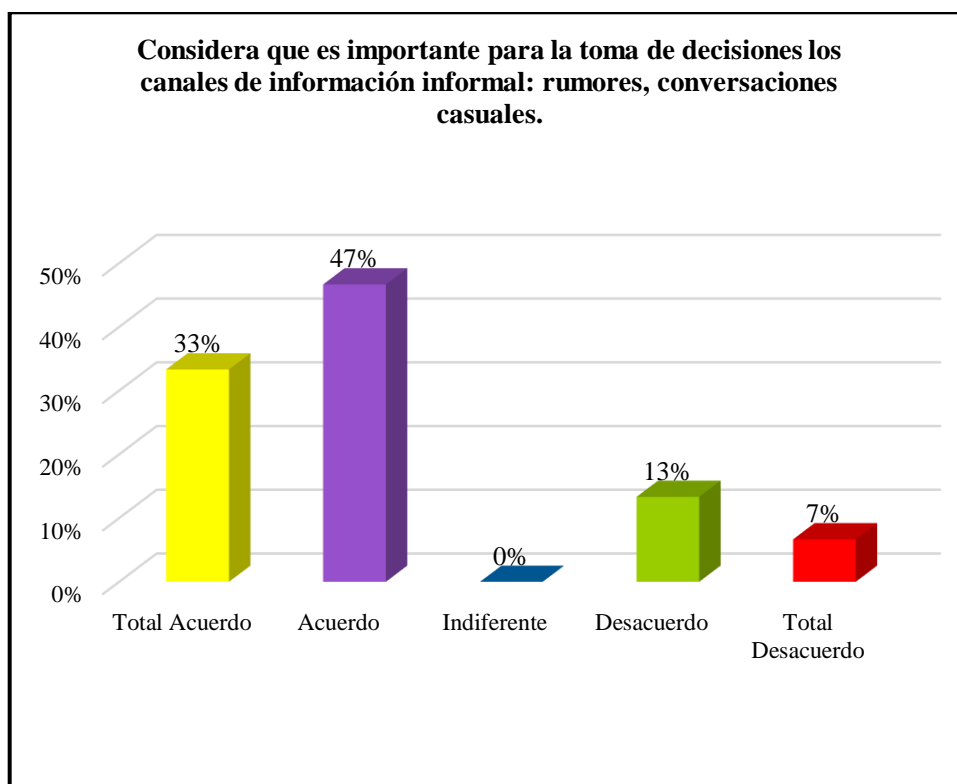


Figura 9. Respecto a los canales de información informal: rumores, conversaciones casuales, el 80% afirma estar en acuerdo y el 20% indica estar en desacuerdo. El resultado obtenido es una situación que la institución debe analizar a fondo, puesto que el tipo de información informal no es la adecuada para que la toma de decisiones sea eficiente, por lo tanto, es necesario que dicho porcentaje trate de fortalecerse.

Fuente: Tabla 11

Tabla 12

Considera que un sistema de información gerencial produce información relevante para la toma de decisiones

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	13%
Acuerdo	7	47%
Indiferente	1	7%
Desacuerdo	3	20%
Total Desacuerdo	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

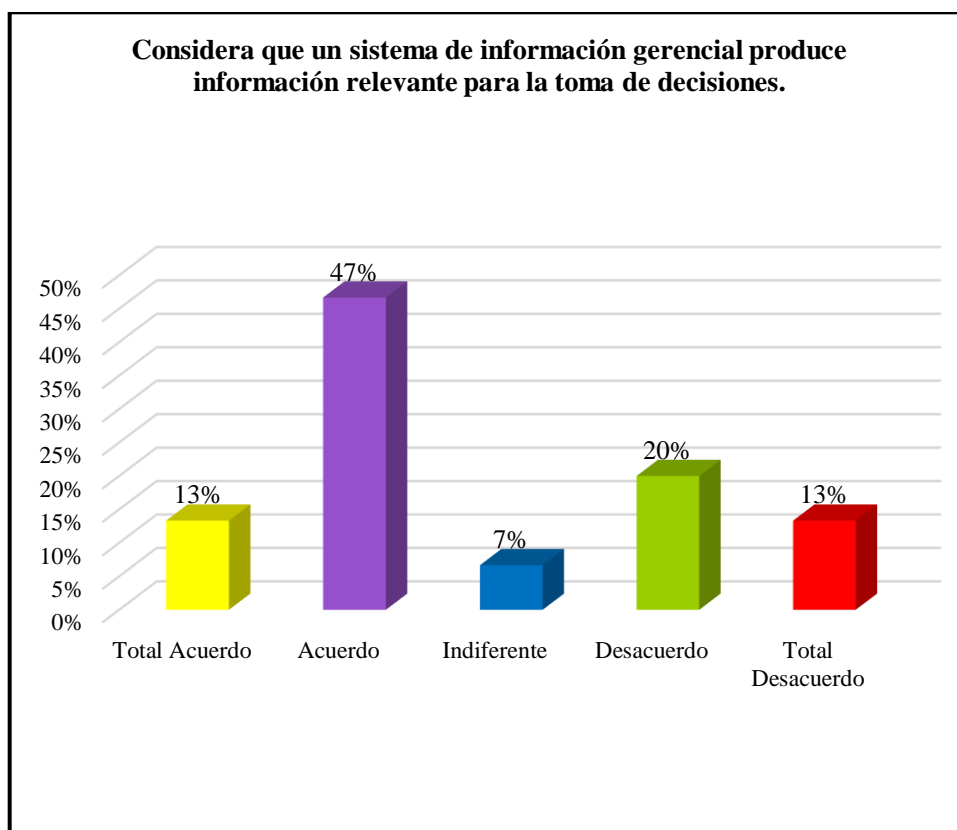


Figura 10. Del total de la muestra, el 60% afirma estar en acuerdo, dado que consideran que un sistema gerencial produce información relevante para una correcta toma de decisiones, sin embargo, el 33% afirma estar en desacuerdo y finalmente el 7% indica indiferente. El resultado es importante para concluir que en su gran mayoría los encuestados afirman el beneficio que trae un eficiente sistema gerencial.

Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

Considera que la información que se reporta de las diferentes áreas es oportuna

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	4	27%
Indiferente	2	13%
Desacuerdo	6	40%
Total Desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

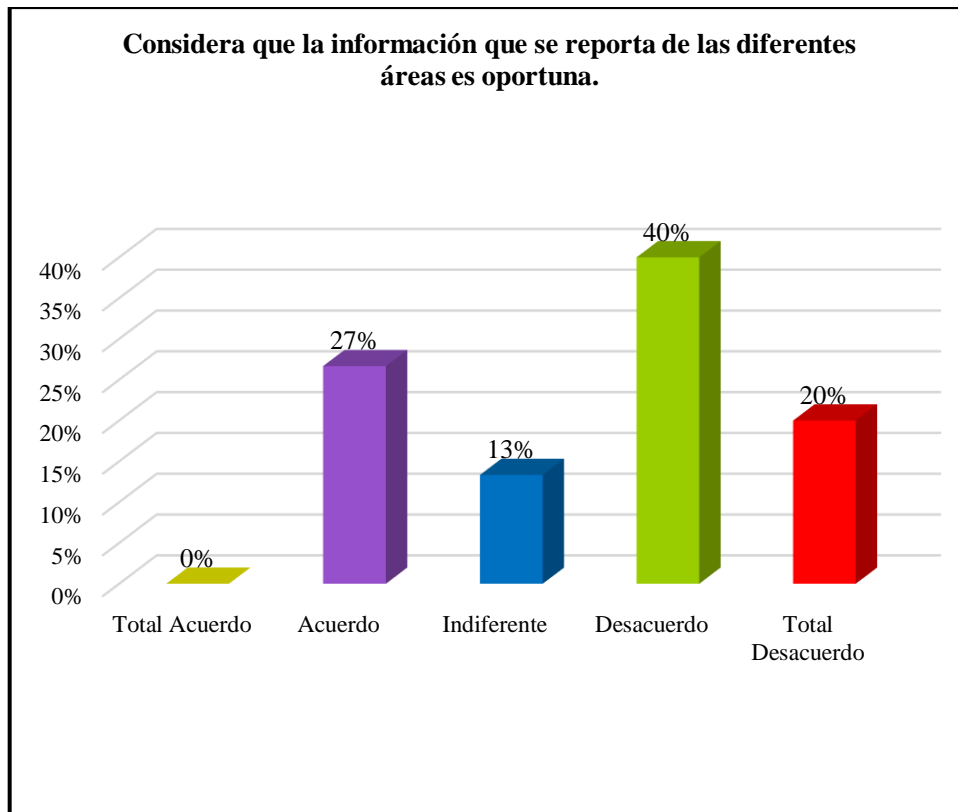


Figura 11. Del total de la muestra, el 60% afirma estar en desacuerdo, puesto que la información que se reporta de las diferentes áreas no es oportuna, acción que no les permite contar con la información requerida para tomar buenas decisiones, así mismo eso genera mayor riesgo en el cumplimiento de los objetivos, puesto que la información con la que se toma las decisiones no es la adecuada, por otro lado, el 27% indica estar en acuerdo y el 13% indiferente respecto a la interrogante establecida.

Fuente: Tabla 13.

Tabla 14

El instituto cuenta con el recurso humano capacitado en tecnologías de la información

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	13%
Acuerdo	1	7%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	11	73%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

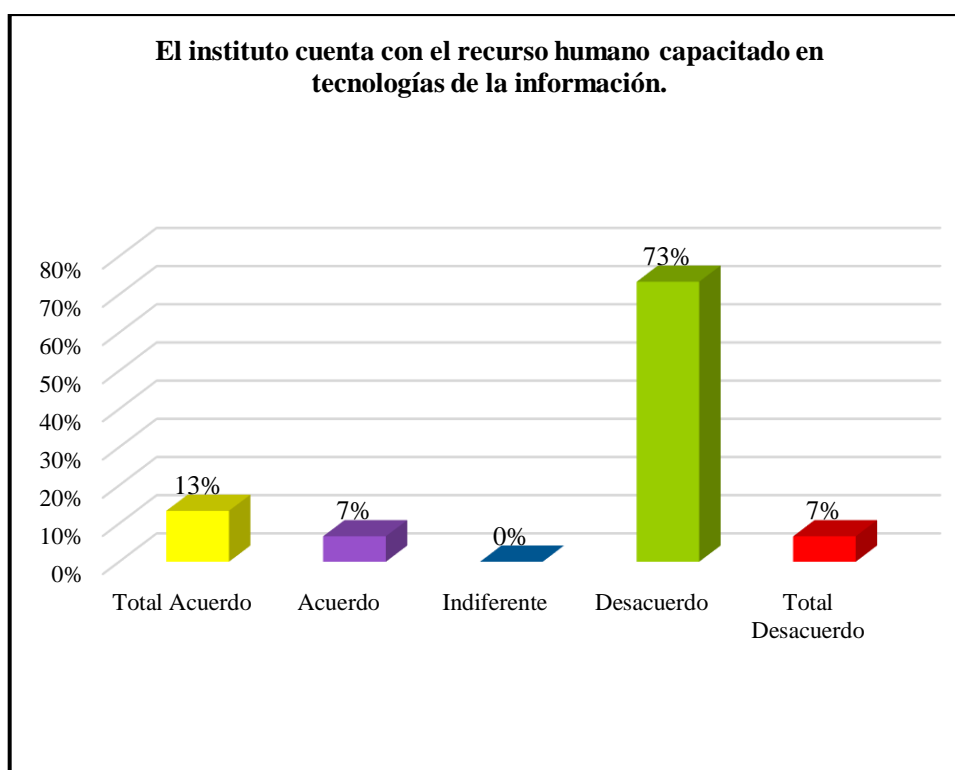


Figura 12. Del total de los encuestados, el 80% afirma estar en desacuerdo y el 20% en acuerdo. Observamos que el mayor porcentaje está en desacuerdo, puesto que la institución no potencia los conocimientos de sus colaboradores a través de capacitaciones que les permita conocer perfectamente la tecnología de la información. Mantener capacitado al personal es muy esencial para que este sea más eficiente en sus actividades y pueda afrontar las circunstancias de su entorno.

Fuente: Tabla 14.

Tabla 15

Está de acuerdo con la infraestructura de tecnología de la información en la institución

Categorías	n	%
Total Acuerdo	5	33%
Acuerdo	6	40%
Indiferente	2	13%
Desacuerdo	1	7%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

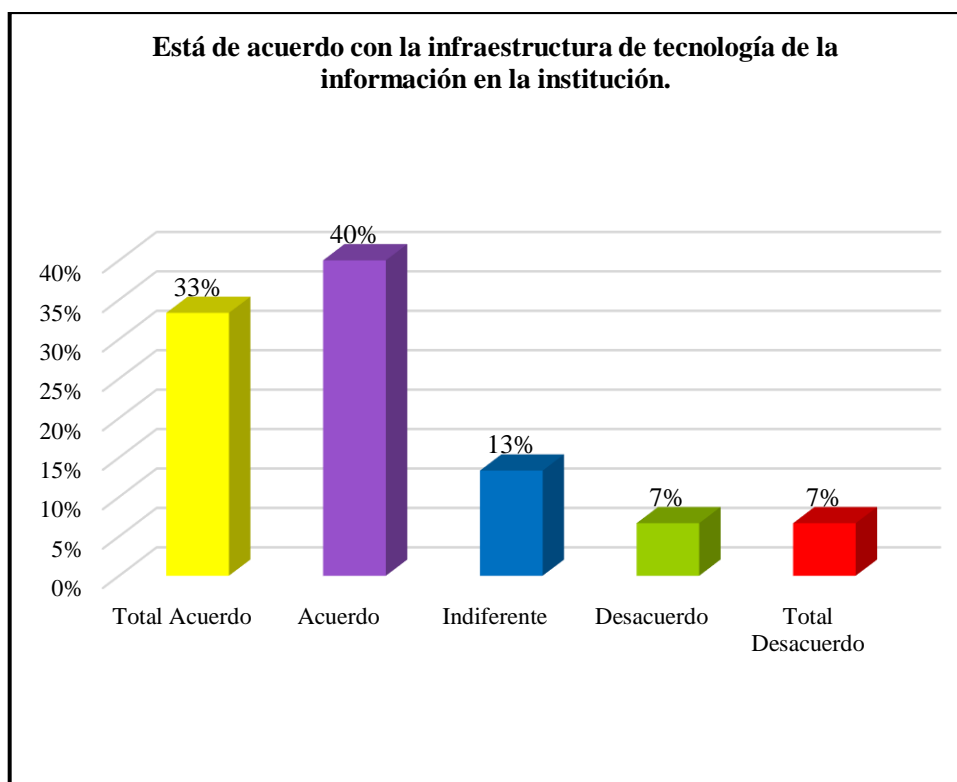


Figura 13. Del total de la muestra, el 73% de los encuestados indica estar en acuerdo, el 14% en desacuerdo y finalmente el 13% indican indiferente. Podemos observar en el resultado estadístico que la mayor parte de los trabajadores de la institución están de acuerdo con la tecnología de la información, por lo tanto, no es un factor que conlleve a un deficiente sistema gerencial.

Fuente: Tabla 15.

Tabla 16

Está de acuerdo con el Hardware que se utiliza en la institución o en su área de labor

Categorías	n	%
Total Acuerdo	5	33%
Acuerdo	4	27%
Indiferente	1	7%
Desacuerdo	3	20%
Total Desacuerdo	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

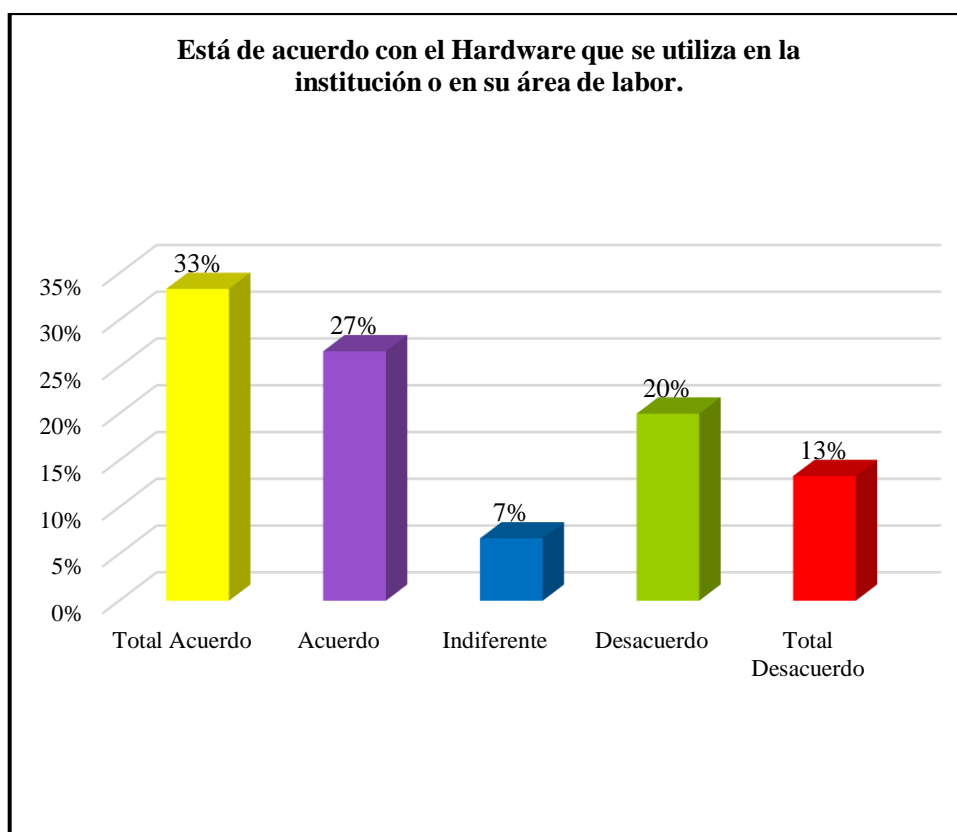


Figura 14. Del total de la muestra, el 60% afirma estar en acuerdo, el 33% indica en desacuerdo y finalmente el 7% indiferente. Del resultado podemos referir que, el Hardware que utilizan los trabajadores para desarrollar sus funciones si es el adecuado, pero se tiene un porcentaje regular del 33% que afirma que este indicador no es el adecuado, por lo que afirma estar en desacuerdo.

Fuente: Tabla 16.

Tabla 17

Está de acuerdo con el Software que se utiliza en la institución o en su área de labor

Categorías	n	%
Total Acuerdo	6	40%
Acuerdo	5	33%
Indiferente	1	7%
Desacuerdo	3	26%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

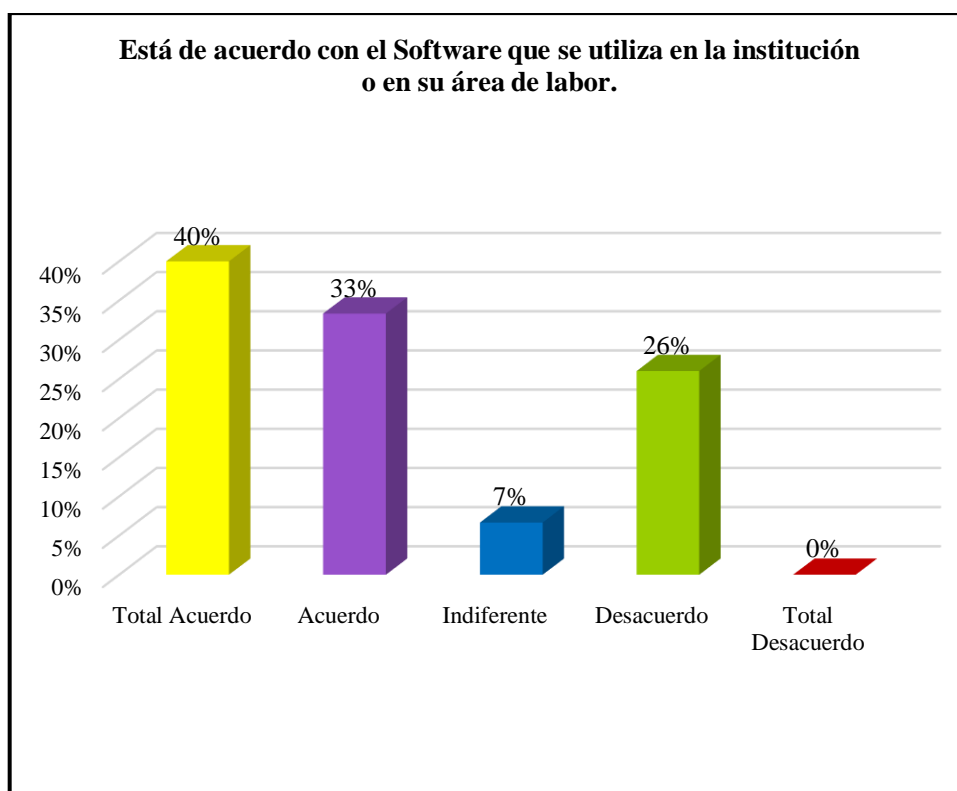


Figura 15. Del total de la muestra, observamos en la figura que el 70% de los encuestados afirma estar en acuerdo con el Software que utilizan en su área de trabajo, sin embargo, el 26% afirma estar en desacuerdo y el 7% indica indiferente, en gran cantidad los colaboradores están en acuerdo.

Fuente: Tabla 17.

Tabla 18

Considera que un sistema de información gerencial reduce la incertidumbre para la toma de decisiones

Categorías	n	%
Total Acuerdo	6	40%
Acuerdo	6	40%
Indiferente	1	7%
Desacuerdo	1	7%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

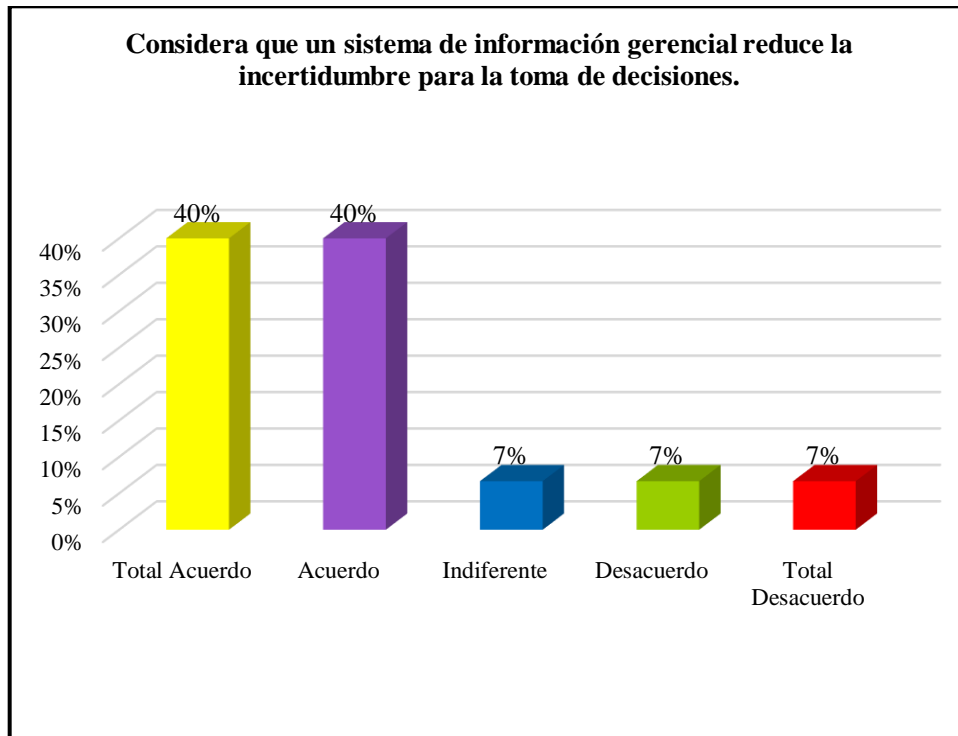


Figura 16. Respecto a que si el sistema de información gerencial reduce la incertidumbre de la toma de decisiones el 80% afirma estar en acuerdo, el 14% en desacuerdo y el 7% indiferente. El resultado permite deducir que en su mayoría los encuestados manifiestan estar en acuerdo, es decir que el sistema gerencial es una herramienta eficiente para reducir el riesgo en la toma de decisiones de dicha institución.

Fuente: Tabla 18.

Tabla 19

Considera usted que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional

Categorías	n	%
Total Acuerdo	8	53%
Acuerdo	2	13%
Indiferente	3	20%
Desacuerdo	1	7%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

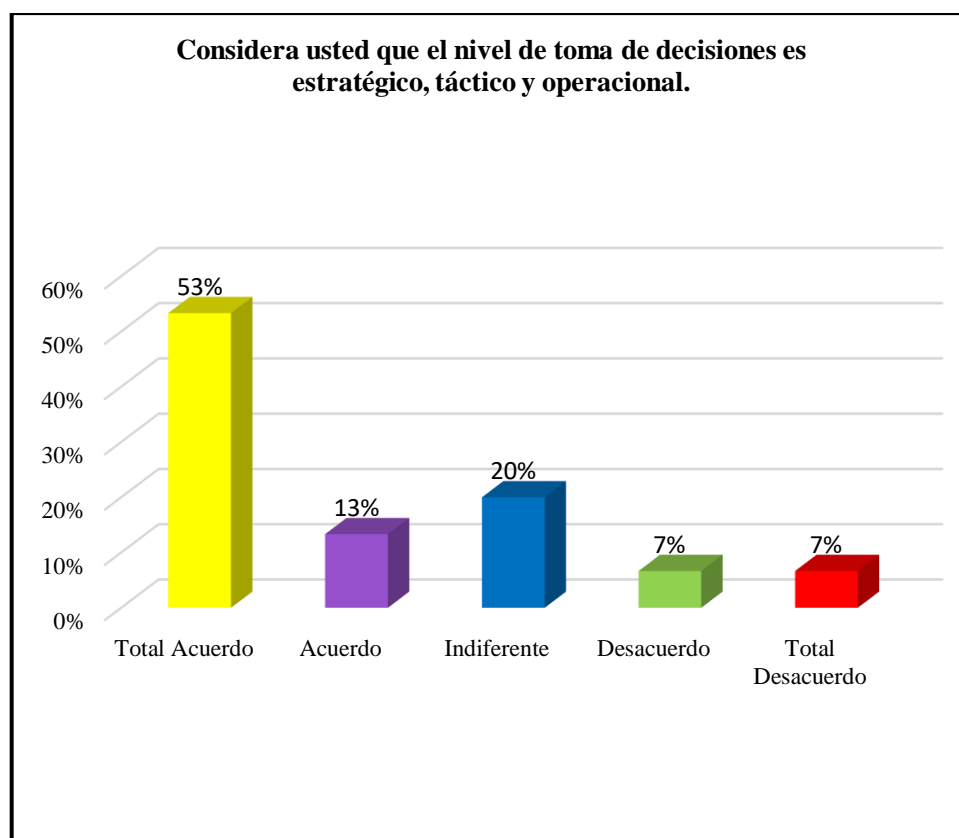


Figura 17. Del total de la muestra, el 66% de los encuestados indican que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional, por lo que indican estar en acuerdo, sin embargo, el 20% indica indiferente y finalmente el 14% está en desacuerdo. El resultado permite concluir respecto a este ítem que, el proceso de la toma de decisiones se realiza en los tres niveles respectivos.

Fuente: Tabla 19.

Tabla 20

Considera usted que en el nivel estratégico hay un alto nivel de incertidumbre

Categorías	n	%
Total Acuerdo	6	40%
Acuerdo	6	40%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	13%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

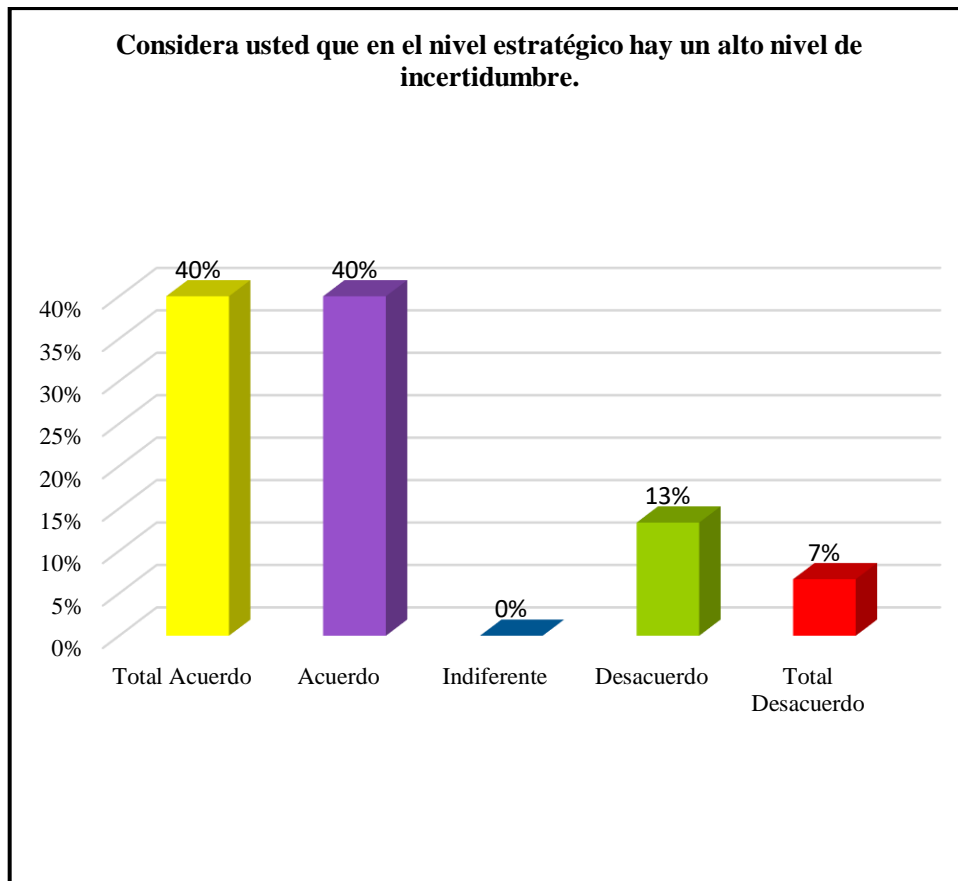


Figura 18. Del total de la muestra el 80% afirma estar en acuerdo, es decir que en el nivel estratégico consideran que existe un nivel alto de incertidumbre al tomar decisiones, sin embargo el 20% afirma estar en desacuerdo respecto a este criterio.

Fuente: Tabla 20.

Tabla 21

Usted considera que las decisiones a largo plazo tienen efecto sobre la institución

Categorías	n	%
Total Acuerdo	4	27%
Acuerdo	2	13%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	5	33%
Total Desacuerdo	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

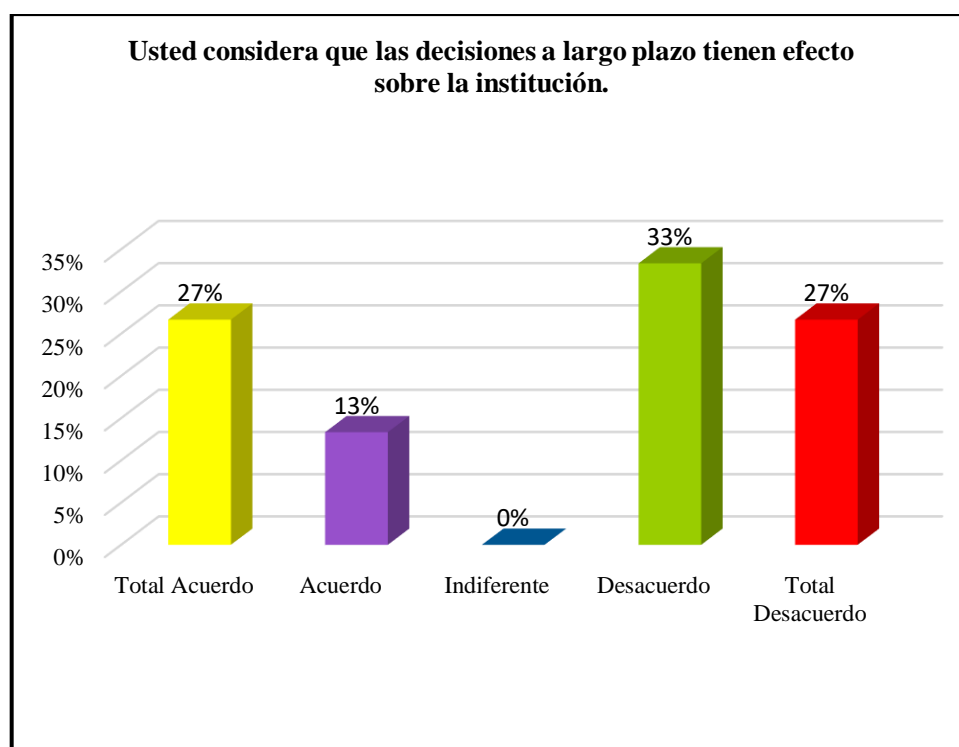


Figura 19. Del total de la muestra, el 60% afirma estar en desacuerdo, resultado que indica que las decisiones a largo plazo en la institución no tienen ningún efecto, así mismo el 40% indico estar en acuerdo. Por lo tanto, las decisiones que se toman respecto a los objetivos a largo plazo no son las adecuadas, dado que no tienen ningún efecto, es decir no existen resultados que realmente se espera obtener.

Fuente: Tabla 21.

Tabla 22

Considera que en el nivel táctico se toman decisiones a corto plazo y se aseguran recursos para lograr los objetivos establecidos en la planeación estratégica

Categorías	n	%
Total Acuerdo	10	67%
Acuerdo	1	7%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	3	20%
Total Desacuerdo	1	6%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

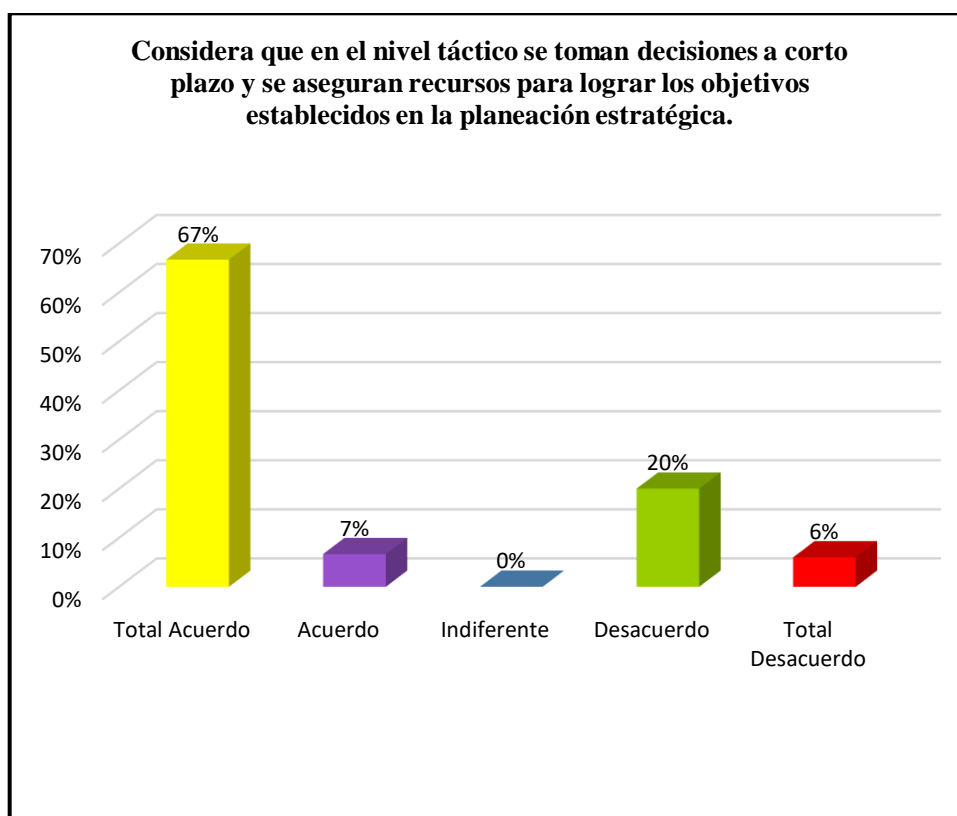


Figura 20. El 74% del total de la muestra, afirma que en el nivel táctico si se toman decisiones a corto plazo, lo que permite que la institución asegure recursos para lograr los objetivos establecidos por el instituto. Por otro lado, el 26% está en desacuerdo respectivamente.

Fuente: Tabla 22.

Tabla 23

Considera que en el nivel operacional se reduce la incertidumbre acerca de los resultados de la toma de decisiones

Categorías	n	%
Total Acuerdo	6	40%
Acuerdo	3	20%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	5	33%
Total Desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

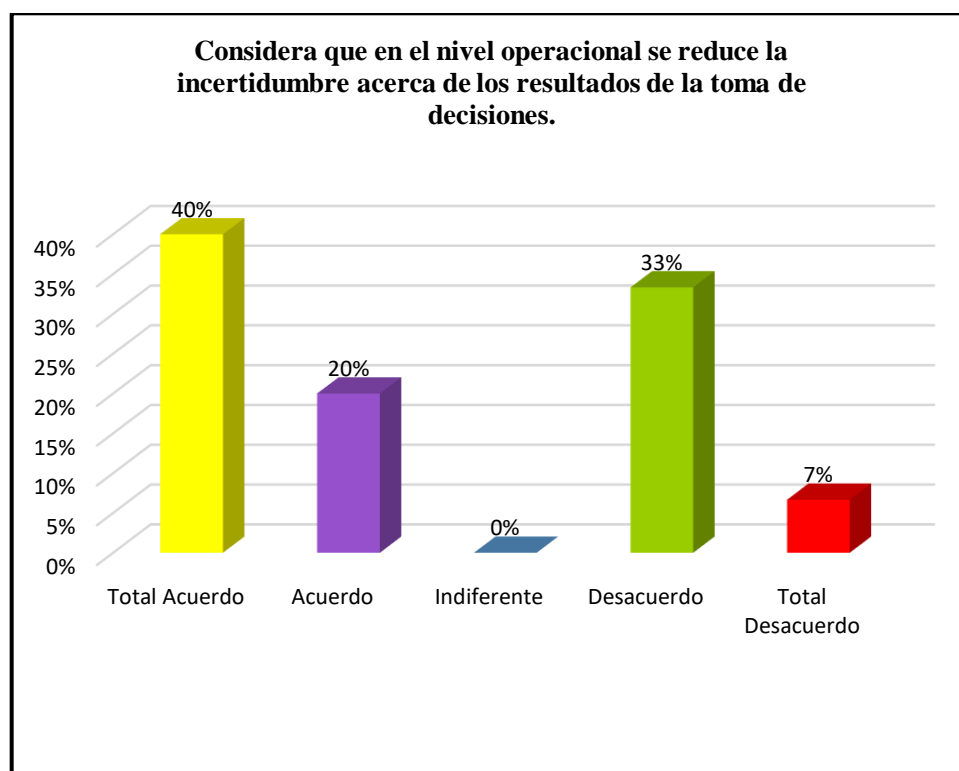


Figura 21. Del total de la muestra, el 60% afirma que en el nivel operacional se logra reducir el nivel de incertidumbre respecto a los resultados de la toma de decisiones, sin embargo, el 40% afirma estar en desacuerdo respecto a este criterio. Podemos afirmar que en su mayoría los colaboradores están en acuerdo que el nivel incertidumbre se reduce en el nivel operacional.

Fuente: Tabla 23.

Tabla 24

Considera usted que en la institución se toman decisiones en función a reglas y procedimientos

Categorías	n	%
Total Acuerdo	3	20%
Acuerdo	1	7%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	8	53%
Total Desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

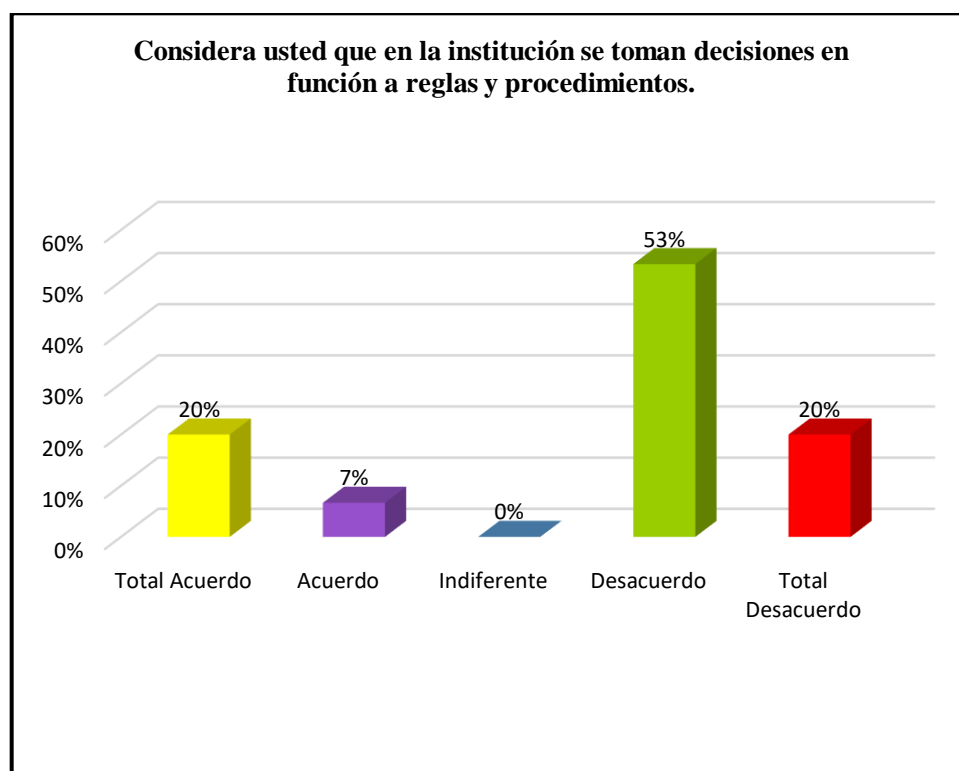


Figura 22. Del total de la muestra, el 73% indica estar en desacuerdo y el 27% indica estar en acuerdo. El resultado evidencia que en su mayoría los colaboradores indican que la toma de decisiones no se toma considerando las reglas y políticas de la organización, acción que conlleva a generar resultados negativos, puesto que para realizar una correcta toma de decisiones se debe respetar la normativa de la institución.

Fuente: Tabla 24.

Tabla 25

Usted toma decisiones en función a los cambios nuevos que se presentan en la institución

Categorías	n	%
Total Acuerdo	3	20%
Acuerdo	3	20%
Indiferente	2	13%
Desacuerdo	2	13%
Total Desacuerdo	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

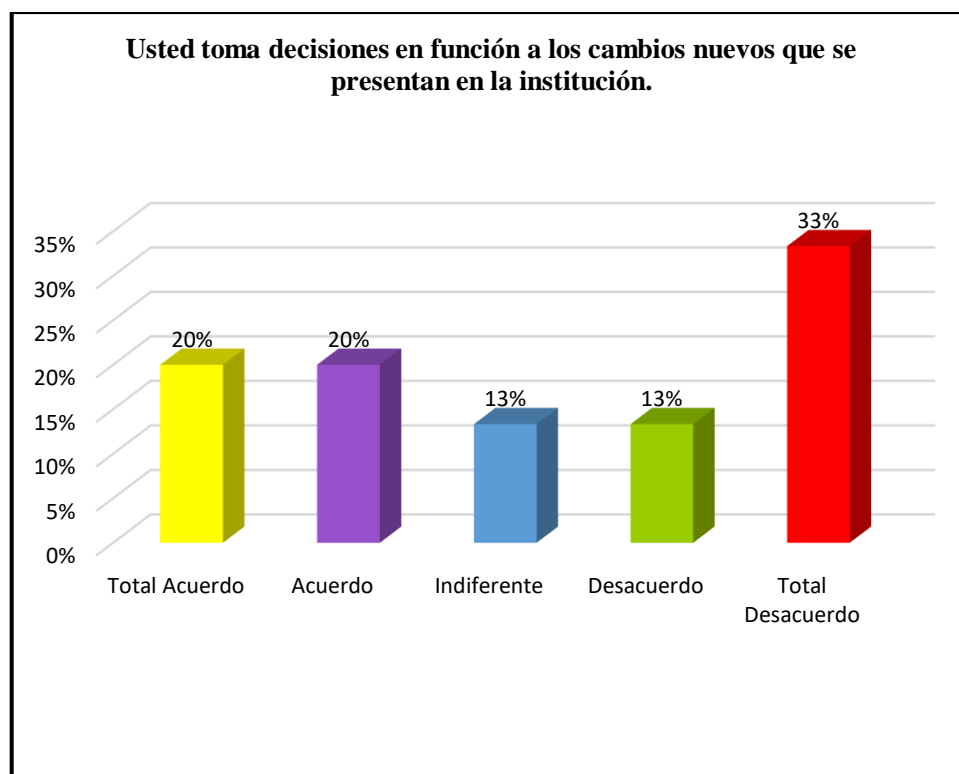


Figura 23. Del total de la muestra, el 46% indica estar en desacuerdo, el 40% está en acuerdo y por último el 13% indica indiferente. El resultado permite deducir que, en gran mayoría los colaboradores están en desacuerdo, puesto que los colaboradores no toman decisiones en función a los cambios nuevos que pueden darse en el instituto, dado que no están preparados para afrontar dichas situaciones.

Fuente: Tabla 25.

Tabla 26

La institución cuenta con un modelo normativo que indique como se debe tomar las decisiones

Categorías	n	%
Total Acuerdo	3	20%
Acuerdo	3	20%
Indiferente	1	7%
Desacuerdo	6	40%
Total Desacuerdo	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

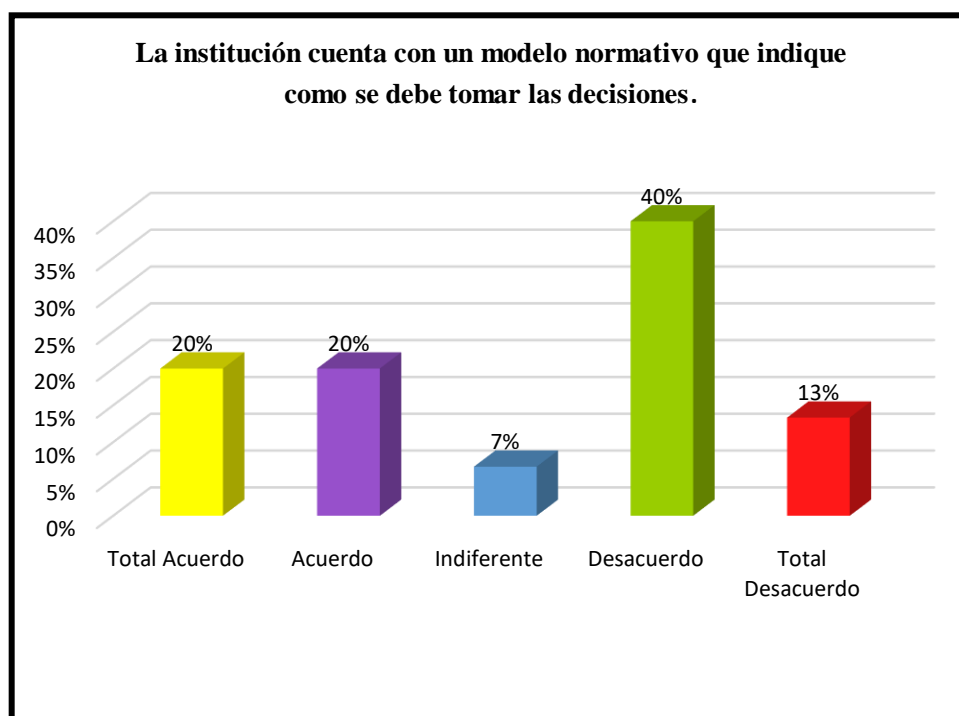


Figura 24. Del total de la muestra, el 43% afirma estar en desacuerdo, puesto que el instituto no cuenta con un modelo normativo que indique a los colaboradores cual es el procedimiento o lineamientos que deben seguir para tomar decisiones de manera correcta, lo que genera que las decisiones se tomen de manera empírica, por otro lado, el 40% está en acuerdo y el 7% indiferente.

Fuente: Tabla 26.

Tabla 27

Cuenta con información completa sobre alternativas de decisiones que se debe tomar en la institución

Categorías	n	%
Total Acuerdo	1	7%
Acuerdo	3	20%
Indiferente	2	13%
Desacuerdo	7	47%
Total Desacuerdo	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota 2019.

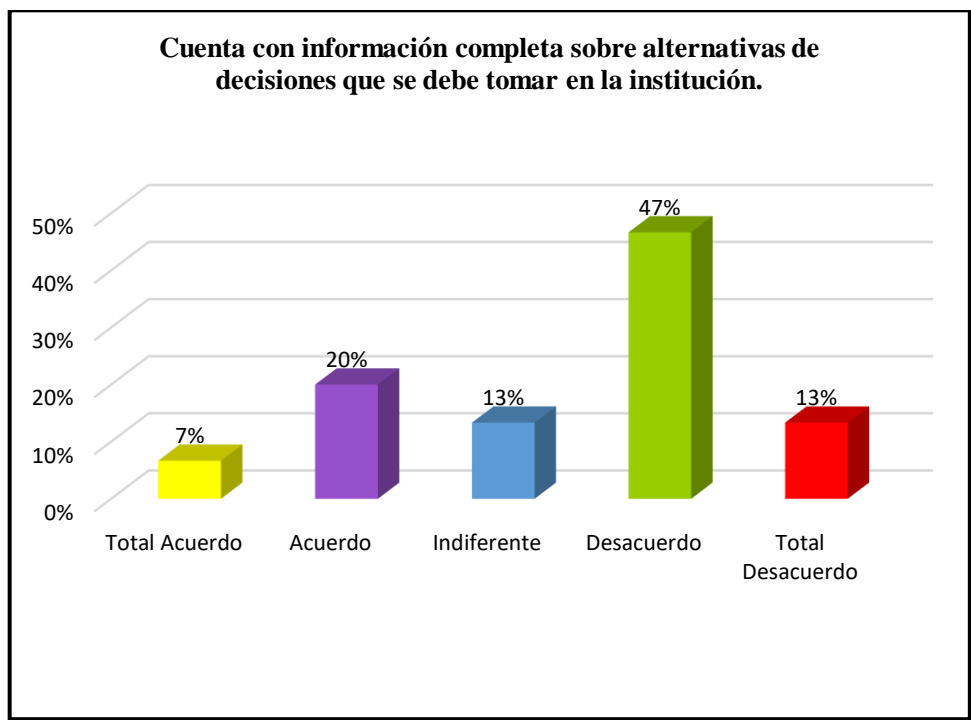


Figura 25. Del total de la muestra, el 60% indica estar en desacuerdo, puesto que los colaboradores no tienen a su disposición información o las alternativas indicadas para que puedan tomar buenas decisiones dentro de la institución, acción que genera obtener resultados negativos e incluso el incumplimiento de los objetivos estratégicos, por otro lado, el 27% indica estar en acuerdo y el 13% indiferente respecto a este reactivo.

Fuente: Tabla 27.

3.2. Discusión de resultados

La discusión de resultados permite identificar los factores positivos o negativos del instrumento aplicado a la muestra establecida, a continuación, se detalla los elementos que responden claramente a cada uno de los objetivos planteados en el presente estudio:

En cuanto al sistema gerencial que viene aplicando el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota, el 67% indico que el instituto si cuenta con un sistema de información que le permita tomar mejores decisiones en las diferentes áreas (ver figura 4); además el 60% indica estar en desacuerdo, ya que la información del instituto no se encuentra disponible en forma oportuna, lo que conlleva a que las personas que lo requieren tomen decisiones deficientes por la falta de información (ver figura 5); así mismo el 60% indico la coordinación entre las diferentes áreas se realiza a través de un sistema de información ya que les permite tomar mejores decisiones (ver figura 6), por otro lado, el 60% afirma estar en acuerdo, dado que consideran que un sistema de información produce información relevante para una correcta toma de decisiones (ver figura 10); sin embargo, el 60% afirma estar en desacuerdo, puesto que la información que se reporta de las diferentes áreas no es oportuna (ver figura 11); además, el 80% afirma estar en desacuerdo, puesto que la institución no potencia los conocimientos de sus colaboradores a través de capacitaciones que les permita conocer perfectamente la tecnología de la información (ver figura 12).

Podemos argumentar que la institución si cuenta con un sistema de información que les permita tomar decisiones, sin embargo, requiere de fortalecimiento, es necesario que la información esté disponible, la coordinación entre las diferentes áreas debe ser mejorada, la información reportada de cada área tiene que ser oportuna y los conocimientos del personal tienen que potenciarse de mane frecuente acerca de la tecnología de la información.

Los resultados contrastados anteriormente se relacionan con los resultados de los siguientes autores:

Espinosa y Espin (2018) Guayaquil – Ecuador, en su tesis titulada “Modelo de sistema de información para la toma de decisiones de un Contact Center”. Los resultados

evidenciaron que el 51% indicó que la empresa carece de un sistema de información actualizado para tomar mejores decisiones. Así mismo, Quispe, Padilla y Telot (2018) Ecuador, en su tesis “Sistema de información gerencial para las Cajas Solidarias de Ecuador 2017”. Tuvo como resultado que, el 73% de los responsables de la dirección de las cajas están en acuerdo que se ejecute un sistema de información más actualizado ya que les permite contar con mejor información y en el momento oportuno para tomar mejores decisiones y por otro lado, Rojas (2018) Tarapoto, en su tesis “Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017”. Tuvo como resultado que el 64% indicó que el nivel de respuesta de los equipos informáticos es bajo, así mismo el 45% de los colaboradores no conoce perfectamente la ofimática. Se concluyó que el sistema de información influye positivamente en la toma de decisiones alcanzando una correlación de Pearson de 0,912.

Laudon y Laudon (2016) señalan que el recurso humano son las personas que conforman una organización y cada uno de ellos se desenvuelven en diferentes funciones, para que la productividad sea efectiva, es necesario contar con el mejor recurso humano para que demuestre eficiencia y eficacia en sus actividades, así mismo argumentan que el recurso humano debe recibir capacitaciones y formación constante con el propósito de que pueda mejorar sus conocimientos y su desenvolvimiento sea mejor en cuanto a sus funciones.

Respecto al análisis del proceso de la toma de decisiones del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota, se obtuvo que el 66% de los encuestados afirman que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional (ver figura 17); así mismo el 74% afirma que en el nivel táctico si se toman decisiones a corto plazo, lo que permite que la institución asegure recursos para lograr los objetivos establecidos por el instituto (ver figura 20); además, el 60% afirma que en el nivel operacional se logra reducir el nivel de incertidumbre respecto a los resultados de la toma de decisiones, sin embargo, el 40% afirma estar en desacuerdo respecto a este criterio (ver figura 21). Por otro lado, el 73% indica estar en desacuerdo, puesto que la toma de decisiones no se toma considerando las reglas y políticas de la organización, acción que conlleva a generar resultados negativos, puesto que para realizar una correcta toma de decisiones se debe respetar la normativa de la institución (ver figura 22); además, el

46% indica estar en desacuerdo, puesto que los colaboradores no toman decisiones en función a los cambios nuevos que pueden darse en el instituto, dado que no están preparados para afrontar dichas situaciones (ver figura 23), el 43% afirma estar en desacuerdo, puesto que el instituto no cuenta con un modelo normativo que indique a los colaboradores cual es el procedimiento o lineamientos que deben seguir para tomar decisiones de manera correcta (ver figura 24); finalmente, el 60% indica estar en desacuerdo, puesto que los colaboradores no tienen a su disposición información o las alternativas indicadas para que puedan tomar buenas decisiones dentro de la institución, acción que genera obtener resultados negativos e incluso el incumplimiento de los objetivos estratégicos (ver figura 25)

Es así como la institución viene tomando las decisiones, sin embargo, se evidencian deficiencias respecto a ello, por ejemplo, no tomar en cuenta las reglas y políticas de la institución, el personal no está preparado para tomar decisiones en función a los cambios que pueden darse de improviso en la institución, así mismo no se cuenta con un modelo normativo que indique como tomar decisiones y la falta de información.

Dichos resultados, se asemejan a las investigaciones de los siguientes autores: Aranda (2018) Lima, en su tesis “Sistema de información contable para la toma de decisiones de la empresa Servicentro Pasamayo S.A.C., Puente Piedra 2018”. Tuvo como resultados que para tomar decisiones se debe analizar e interpretar los estados financieros de manera minuciosa, sin embargo, el 47% indico que no se sigue ese procedimiento correspondiente, generando la deficiencia en la toma de decisiones y por otro lado Baca (2017) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L”. tuvo como resultados que el proceso contable es afectado por la falta de información respecto a los estados financieros, donde los encuestados indicaron que la información dentro de la empresa es deficiente valorada con el 49%.

Así mismo Koontz, Weihrich, y Cannice (2014) argumentan que la toma de decisiones es la base de la planeación, y de varias alternativas se define una sola. “No puede decirse que existe un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis” (p.152).

Describir cómo el sistema de información mejora la toma de decisiones de la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota-2018. Se obtuvo que la institución si cuenta con un sistema de información que les permita tomar decisiones, sin embargo, requiere de fortalecimiento (67%) (ver figura 4), el 27% indica estar en desacuerdo, ya que, no existe en la institución un proceso de filtración de datos para evitar el exceso de información, lo que genera que las decisiones no se tomen de manera adecuada, puesto que el exceso de información genera confusión al momento de solicitar la información necesaria (ver figura 7), así mismo el 14% afirma estar en desacuerdo, puesto que los colaboradores no archiva, clasifica y codifica la información que requiere para el desarrollo de sus funciones correspondientes (ver figura 8), así mismo, el 60% afirma estar en desacuerdo, puesto que la información que se reporta de las diferentes áreas no es oportuna, acción que no les permite contar con la información requerida para tomar buenas decisiones, así mismo eso genera mayor riesgo en el cumplimiento de los objetivos, puesto que la información con la que se toma las decisiones no es la adecuada, (ver figura 11), por otro lado, el 80% afirma estar en desacuerdo, puesto que la institución no potencia los conocimientos de sus colaboradores a través de capacitaciones que les permita conocer perfectamente la tecnología de la información (ver figura 12). Los resultados se asemejan a los resultados de las siguientes investigaciones:

Ruiz, (2014) en su tesis “Propuesta de un sistema de información que optimice los procesos en el área de recaudación de la Institución educativa privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí - Chiclayo”. Afirma que en la actualidad las empresas que brindan servicios educativos sienten la necesidad de ser eficientes en sus procesos, permitiéndole ser más competentes y así brindar el mejor servicio a los estudiantes y profesores. El automatizar la data informativa, le permite a la empresa colocarse a la par con las instituciones de mayor prestigio. Por otro lado, Burgos y Pérez (2018) en Chiclayo – Lambayeque, investigó “Sistema de información ejecutiva web para mejorar el monitoreo de los estándares de calidad para la acreditación de una Escuela Profesional de una Universidad de la Región Lambayeque”. Se llegó a la conclusión que el sistema de información si ayuda a alcanzar la acreditación de la institución, dado que permite transmitir mejor información para tomar mejores decisiones respecto a la calidad de sus servicios ofrecidos.

3.3. Aporte científico

Introducción.

El sistema de información es muy importante para una organización puesto que “recoge, procesa, almacena y distribuye” la correcta información dentro de una empresa con el propósito de mejorar el proceso de la toma de decisiones y el control de las mismas. Así mismo, el sistema de información aparte de ayudar a tomar mejores decisiones, genera grandes beneficios para los directivos, colaboradores y todo el personal que conforman una empresa, dado que les permite diagnosticar y analizar las deficiencias que se dan en el proceso de las actividades y en base a ello sugerir alguna idea o solución direccionada a su mejora.

Actualmente el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota, si cuenta con un sistema de información que les permita tomar decisiones, sin embargo, requiere de fortalecimiento, puesto que es necesario que la información esté disponible, la coordinación entre las diferentes áreas debe ser mejorada, la información reportada de cada área tiene que ser oportuna y los conocimientos del personal tienen que potenciarse de mane frecuente acerca de la tecnología de la información.

Sistema de información gerencial para la toma de decisiones en el Instituto de educación superior Tecnológico Público Chota- 2018

Objetivo de la propuesta

Mejorar la toma de decisiones en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público Chota – 2018.

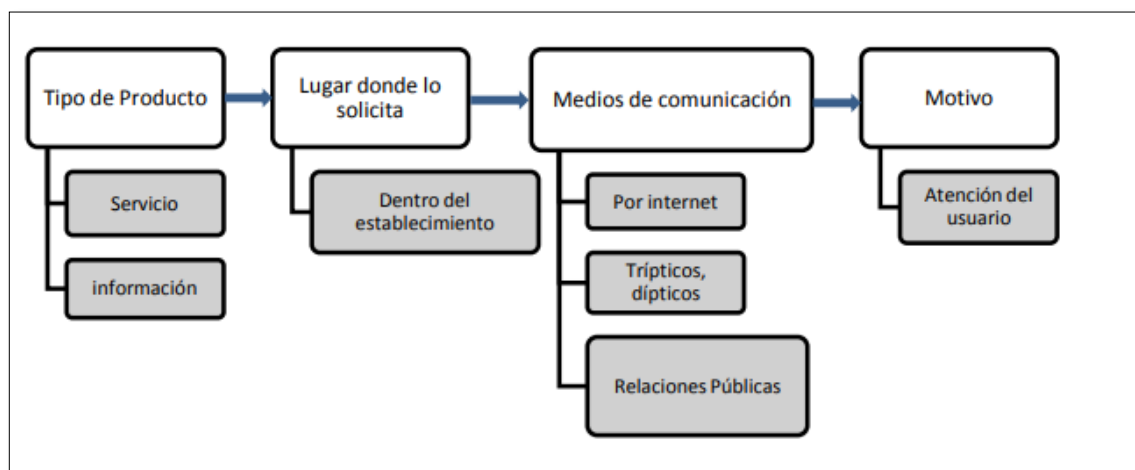
Fundamentación Teórica

Para el diseño de un Sistema de Información Gerencial para el apoyo de la toma de decisiones en el Instituto de Educación Superior, se fundamentará de manera teórica y trabajos que se hayan realizado con el respecto, mediante describen los aspectos generales sobre la información, datos, información y decisiones, economía de la información, valor y costo de la información, además todo lo referente al sistema de información, y las etapas necesarias para su diseño: Etapa del análisis y diseño, referente.

La siguiente propuesta, contará con una literatura sobre sistemas de información en el instituto.

Estructura

La siguiente propuesta, tendrá dos partes bien establecidas, siendo las siguientes:



Conjunto de datos para la características del servicio

Parte I: Modelo cuantitativo como facilitadores en la toma de decisiones

La estructura estudiante, debe estar con la capacidad que pueda identificar las decisiones que se toman en ella y la información que se requiere para desarrollarlo, lo que implica un alto poder de conocimientos de las actividades académicas y administrativas.

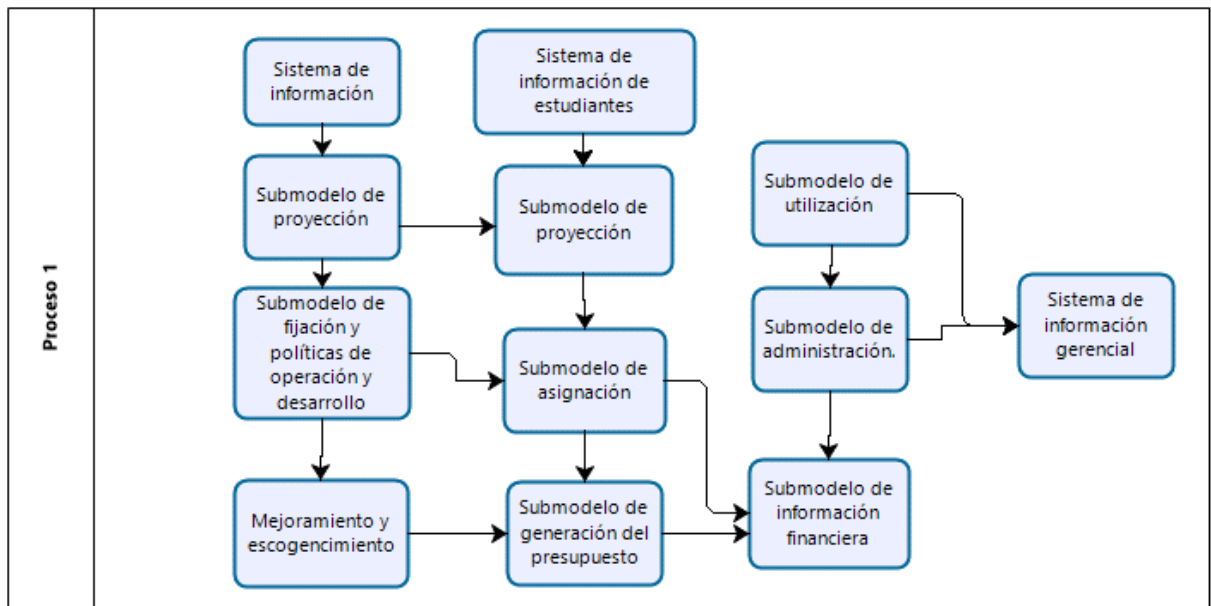
Es decir siempre lo importante para acotar que en los sistemas de información los métodos cuantitativos se han ido integrando a estos sistemas para facilitar la toma de

decisiones a todos los niveles. Por tal se le es necesario que en el ámbito académico, la situación de escasez de los recursos es igual o más restrictivas que en otras regiones, de manera que parezca irracional no emplear los medios al alcance para una mejor utilización de los recursos. Siendo esta razón, lo primordial para mejorar el proceso de toma de decisiones, brindándole al administrador acceso a una información cuantitativa.

Siendo este orden en que las ideas se tiene en cuenta para construir un modelo cuantitativo es necesario que se realice un análisis cualitativo de la situación para que se identifique los factores críticos identificados en esa realidad, las decisiones que se toman, las medidas para la efectividad, las alternativas posibles y la interrelación entre estos factores. Posteriormente el análisis cualitativo se formula las relaciones más importantes y se trata de darles integridad.

En el periodo se ha visto notable el desarrollo de técnica y modelos para ayudar al encargado académico resolver problemas y apoyar en la toma de decisiones.

Los problemas de flujo de estudiantes, la asignación de los horarios que establece y la programación de los salones de clases, el control presupuestal, la gestión de los libros en biblioteca, es decir el control de las actividades académicas, el manejo de las cafeterías y las dependencias de bienestar estudiantil, son considerados algunos de los puntos que se ha laborado bien se haciendo desarrollos esenciales o transferencias de otras disciplinas.



Lineamientos esenciales – Sistema de información gerencial.

Fuente. Elaboración propia

Se considera la medida que la gestión académica se vea interesada de aplicar algunas definiciones de administración, en donde se deberá disponer información cada vez completa el historial académico de los estudiantes, que sin embargo, la planeación de las operaciones a corto plazo también requiere información de los estudiantes.

Como estos caso se le procesa información, es necesario que se mantenga actualiza y de tal forma que se distinga la histórico y la de uso actual. Así se tiene que la información básica inicial para el registro de cada estudiante debe provenir de la solicitud de ingreso a la universidad.

En la solicitud se debe incluir la información que se logre considerar, que no va para modificarse y aquella que sabiendo que va haber alteraciones, pero que se debe recolectarse para tener unidad en la información. Es decir se considera esta manera en que las solicitudes de información cuando el alumnado renueve su matrícula al iniciar un nuevo período académico se puede limitar a los aspectos que pueden haber variado.

Los archivos provenientes de los estudiantes, deberán estar diseñados, y deben poderse manejar de tal forma que se le sea posible que se identifique rápidamente quienes están inscrito en un curso, puesto uno de los subproductos más primordiales, en la ejecución

de los horarios de clases y de exámenes finales, problemas éstos que se han merecido un considerable desarrollo por partes de distintos investigadores.

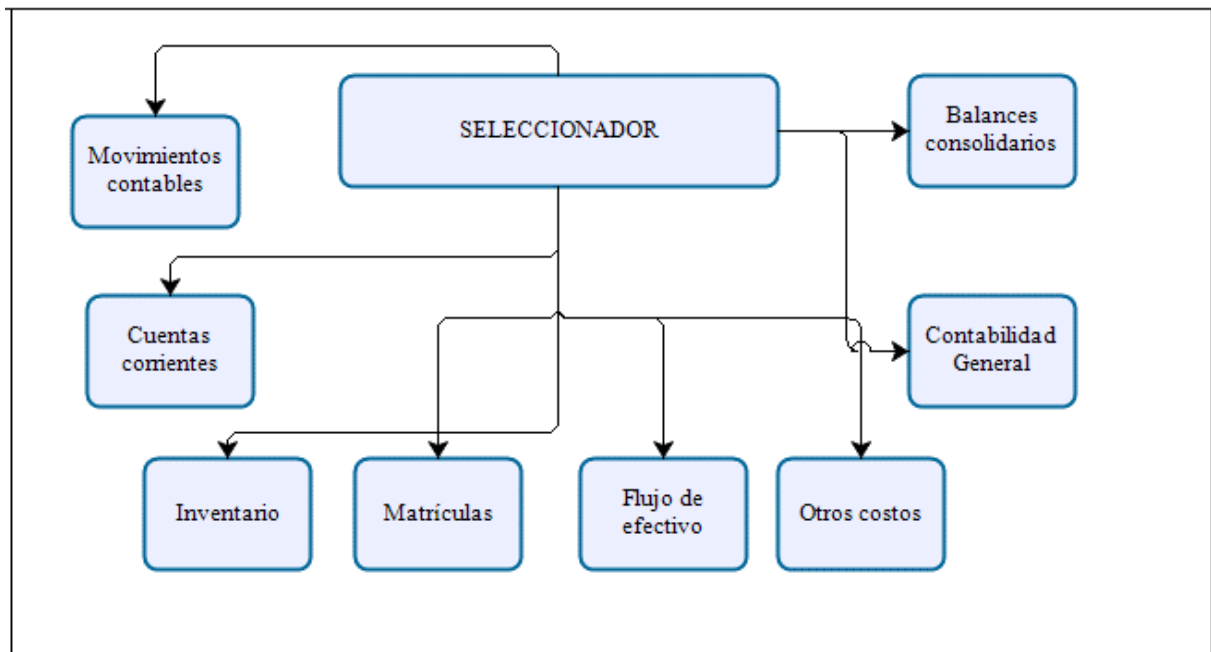
Se dice que los estudiantes, deben tener la razón de ser de la Universidad y todas las decisión es que se tomen a nivel administrativo académicos que van influir sobre ellos y simultáneamente, las decisiones que tomen los estudiante logren influir en el Instituto Público, asimismo se justificará el modelo de simulación.

Información Financiera

Lo que corresponde a la actualidad, el verdadero valor de la información está en mejorar el proceso de toma de decisiones, que permite una planeación más eficiente y poder ejercer mayor control sobre las actividades.

Siendo este sentido, se puede decir por ser campo tan primordial en el funcionamiento de las universidades, ya que se puede pensar en sistemas que no sólo se realizan labores de rutinas sino que faciliten la toma de decisiones para mejorar los resultados.

Como complemento del Modelo de la simulación que grafica anteriormente se represente este pequeño modelo de sistema de información contable donde se represente, un nuevo paradigma que se relacione los movimientos contables y distintos reportes que se pueden producir apartar de esos movimientos.



Aspectos financieros académicos

Fuente. Elaboración propia

Se emplea el siguiente modelo para poder utilizar la información de contabilidad básica, con el propósito de generar el buen control administrativa, simplemente como un proceso conveniente de selección de datos.

Biblioteca y Librería

Siendo dos dependencias que necesitan para disponer de información muy específicas dadas las actividades que se realizar. A pesar de considerar diferentes entre sí se tienen algunos de los puntos muy comunes, como es el uso de recursos financieros y físicos.

En la biblioteca se dispone un mecanismo que le permite rescatar libros no devueltos por algunos usuarios, sea personal estudiantil o personal interno del instituto, al finalizar un período académico o cuando se haya vencido el plazo que se fije. En la gran mayoría de los casos cuando tarda la finalización de un período académico, siendo este mecanismo que implica la interacción con otras dependencias del Instituto Público, como la oficina de contabilidad (con el modo para retener los pagos),

Si en el instituto hay más ambientes de biblioteca es primordial que se disponga de un centro de información, donde se ubique referencias de todas las bibliografías existentes.

Personal

Para el principio, la oficina de recursos humanos, consideran dos propósitos: Internos, como las evaluaciones, promociones y nombramientos, y los externos como legales y referencias dirigidas a personas u organizaciones externas del instituto.

Se considera importante para la generación de información clasificada por distintos aspectos, de manera que se puedan satisfacer necesidades como: Profesores, los cursos que dictan, funcionarios, El periodo que laboran.

Según el poder y las funciones que se tenga las dependencias encargadas de llevar el registro para la información sobre el personal, se podrá llegar a manejar la información correspondiente a los resultados de las pruebas para ingreso del Instituto, además se considera referencias los datos sobre las actividades previas de las posibles plazas.

Infraestructura.

La calidad de la infraestructura influye de manera directa o indirecta en el periodo del Instituto Público. En lo administrativo, obras de construcción especiales, la asignación de las oficinas del personal, facilitar el recorrido de las personas entre y dentro de los diferentes edificios para ejercer la vigilancia sobre la infraestructura.

En lo que concierne de lo académico, se debe proporcionar salones que se adecuen para el aprendizaje, laboratorio acorde a los programas de estudio. Al referirse a la infraestructura se deja en mención las instalaciones del Instituto, su mantenimiento, aseo y vigilancia, lo que refleja la gran cantidad de información que se maneja por la dependencia.

Sobre lo que es mantenimiento, se puede establecer preventivo, la oficina de la dirección general, deberá estar con la capacidad de informar acerca el estado total de las instalaciones, sometidas preventiva y deban procesar rápidamente la información sobre necesidades.

Ex alumnos.

Dentro la información que se brinde, lo correspondiente a los exalumnos del Instituto, es una de las más primordiales, en la que el Instituto que logre determinar el existo de sus egresados, y estar de manera ventajosa en relación a los que no pueden hacer. Es decir siendo está información permitirá evaluar el impacto de los programas académicos y disponer de una forma de localizar a los egresados y asimismo solicitar que se vincules las actividades especiales desarrolladas por el Instituto.

Programa de capacitaciones para los trabajadores del Instituto de educación superior Tecnológico Público Chota- 2018

1. Actividad de la empresa

Instituto Superior Tecnológico Público Chota - 2018

2. Justificación

Considerándose un recurso fundamental de toda organización, los trabajadores que lo conforman. EL instituto Superior Tecnológico Público Chota – 2018, se ve con la obligación de mejorar el servicio estudiantil, con la finalidad de garantizar que el fluya de manera eficiente.

3. Alcance.

Con el programa de capacitaciones, será aplicado a todos los trabajadores tanto docentes, administrativos, o alumnos o exalumnos, con la finalidad de garantizar la entrega de información eficientemente.

4. Fines de plan de capacitación

Teniendo el propósito de mejorar la eficiencia de la entrega de la información para la toma de daciones, se brindará la capacitación extensiva al personal:

- a) Conocer los procedimientos del instituto.
- b) Conocer el avance de los indicadores.
- c) Dar a conocer los formatos donde, deberán ingresar la información necesaria para garantizar la entrega eficiente la información, facilitando la toma de decisiones.

5. Objetivos del plan de capacitación

Objetivo general

- Mejorar la eficiencia de la toma de decisiones del instituto.
- Proporcionar a los trabajadores, los indicadores que se vienen cumpliendo en el instituto..
- Proporcionar a los trabajadores, los procedimientos establecidos en el instituto.

6. Metas

Capacitar al 100% al personal administrativo, docentes, entre otros.

7. Estrategias

Las estrategias que se emplearon en la capacitación es:

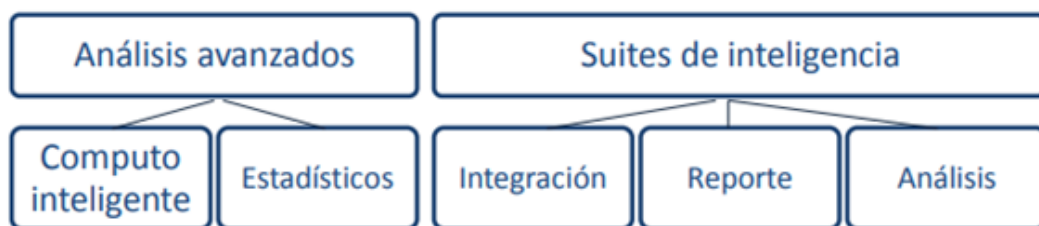
- a) Metodología de exposición – dialogo

8. Acciones a desarrollar

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitaciones, se respaldaron con temarios, con el fin que se garantice que los trabajadores puedan mejorar el rendimiento, y que sea de gran ayuda en la toma de decisiones, y garantizando que se cumplan los indicadores establecidos.

Temas a desarrollar:

- a) Resultado de los indicadores cumplidos vs propuestos del instituto.
- b) Beneficios obtenidos en la mejora del sistema de información.
- c) Dar a conocer los procedimientos.



9. Tiempo de ejecución

Para el cumplimiento del plan de capacitaciones, se registró al siguiente cronograma:

Tabla 28

Cronograma del plan de capacitaciones

Desarrollo	1 sem	2 sem	3 sem	4 sem
Resultados los indicadores cumplidos.	x			
Beneficios obtenidos.		x		
Informe de los indicadores cumplidos			x	
Informar los procedimientos.				x

10. Recursos

Humanos. Se considera al personal docente, al encargado de la capacitación, personal administrativo, e externos tanto alumnos como exalumnos.

Materiales. Equipo multimedia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera: Se concluye que el sistema de información permite mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota, puesto que el aporte científico está desarrollado en base a los resultados obtenidos, es decir se ha desarrollado en base a las debilidades o deficiencias que presenta la Unidad de Administración del Instituto.

Segunda: Se identificó el sistema de información que viene aplicando el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota. El 67% indicó que el instituto sí cuenta con un sistema de información que le permita tomar mejores decisiones en las diferentes áreas, sin embargo, el 60% manifestó que la información de las diferentes áreas no se reporta en forma oportuna y el 80% afirmó que la institución no potencia los conocimientos de sus colaboradores a través de capacitaciones que les permita conocer perfectamente la tecnología de la información.

Tercera: Se analizó el proceso de la toma de decisiones del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota, donde el 66% afirman que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional, así mismo, el 73% indicó que la toma de decisiones no se toma considerando las reglas y políticas de la organización, por otro lado, el instituto no cuenta con un modelo normativo que indique a los colaboradores cual es el procedimiento que deben seguir para tomar decisiones de manera correcta.

Cuarta: Se concluye que para mejorar la toma de decisiones de la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018, se debe fortalecer el sistema de información, puesto que el instituto presenta deficiencias en su actual sistema, así mismo, no existe un proceso de filtración de datos para evitar el exceso de información, los colaboradores no archiva, clasifica y codifica la información que requiere para el desarrollo de sus funciones correspondientes, la información que se reporta de las diferentes áreas no es oportuna y el 80% afirma que la institución no potencia los conocimientos de sus colaboradores a través de capacitaciones que les permita conocer perfectamente la tecnología de la información.

Recomendaciones

Primera: se recomienda a al responsable de la administración del instituto implementar el aporte científico, puesto que esta direccionado a mejorar las debilidades del sistema de información que actualmente presenta para mejorar la toma de decisiones.

Segunda: se recomienda al responsable de la administración del instituto mejorar los canales de información de las diferentes áreas con el objetivo de aportar información adecuada para la toma de decisiones, así mismo seguir un control permanente para que los reportes de información sean en el momento oportuno.

Tercera: se recomienda al responsable de la administración del instituto mejorar el proceso de toma de decisiones en los tres niveles estratégico, táctico y operacional, así mismo se debe cumplir las reglas y políticas de la organización y establecer un modelo normativo que indique a los colaboradores cual es el procedimiento que deben seguir para tomar decisiones de manera correcta.

Cuarta: se recomienda al responsable de la administración del instituto seguir un proceso de filtración de datos para evitar el exceso de información, indicar a todos los colaboradores que archiva, clasifica y codifica la información que requiere para el desarrollo de sus funciones correspondientes y potenciar los conocimientos de sus colaboradores a través de capacitaciones que les permita conocer perfectamente la tecnología de la información para poder tomar mejores decisiones dentro sus cargos correspondientes.

REFERENCIAS

- Abrego, D., Medina, J., & Sánchez, M. (2015). Los sistemas de información en el desempeño organizacional: un marco de factores relevantes. *Investigación Administrativa*, 7-23.
- Albán, C. (2016). *Sistemas de información, un mundo para descubrir*. Obtenido de <https://gestion.pe/>
- Aranda, Y. (2018). *Sistema de información contable para la toma de decisiones de la empresa Servicentro Pasamayo S.A.C., Puente Piedra 2018. (Tesis de Grado)*. Obtenido de Universidad Privada del Norte: <http://repositorio.upn.edu.pe>
- Baca, V. (2017). *Diseño de un sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Begazo, J. (2014). La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21-27.
- Burgos, N., & Pérez, M. (2018). *Sistema de información ejecutiva web para mejorar el monitoreo de los estándares de calidad para la acreditación de una Escuela Profesional de una Universidad de la Región Lambayeque. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe>
- Chambi, M., & Eulogio, R. (2017). *La toma de decisiones en las medianas Empresas de Arequipa*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe>
- Espinosa, F., & Espin, C. (2018). *Modelo de sistema de información para la toma de decisiones de un contact center. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <https://www.researchgate.net>
- Estela, M. (2019). *Sistema de información*. Obtenido de <https://concepto.de/sistema-de-informacion/>
- Fernández, S., Díaz, L., Rodríguez, W., & Martínez, L. (2018). Influencia de la tecnología e información para el rendimiento de las Mipymes colombianas. *Actualidad Contable Faces, Vol. 22*, 25-45.

- Fernández, V. (2010). *Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelado*. Barcelona : Edicions UPC.
- Gonzalez, M. (2017). *La información relevante dentro de una empresa*. Obtenido de <https://www.mindmeister.com>
- Gutiérrez, g. (2015). *Modelos para la toma de decisiones* . Obtenido de <https://www.liderazgoymercadeo.co>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: 3Ciencias.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación. (Sexta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administración. Una perspectiva global y empresarial (14ª Edición)*. México: Mc Graw Hill.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistema de información gerencial (14ª Edición)*. México: Pearson Educación.
- Magdits, A. (2016). *El sistema de información entre el gasto y la inversión*. Obtenido de <http://www.elperuano.pe>
- Moreno, J. (2014). *Sistema de información ejecutivo y la toma de decisiones en el proceso de evaluación en tópicos de álgebra en el 3er grado de educación secundaria. (Tesis de Grado)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Editorial OXFORDT.
- Navarrete, J., & Sansores, E. (2017). La toma de decisiones en la micro, pequeña y mediana empresa mexicana. *Gestión y Gerencia, Vol.11*, 72-98.
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2014). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan, Vol. 12* , 263-274.
- Príncipe, H. (2017). *La demanda de los sistemas de información en las pymes*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe>

- Quispe, A., Padilla, M., & Telot, J. (2018). *Sistema de información gerencial para las cajas solidarias de Ecuador 2017. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad del Ecuador: <http://scielo.sld.cu/>
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones (8ª Edición)*. México: Pearson Educación .
- Rodríguez, Y., & Pinto, M. (2018). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información de la Ciudad de Campinas 2017. (Tesis de grado)*. Obtenido de Pontificia Universidade Católica de Campinas: <https://www.redalyc.org>
- Rojas, M. (2018). *Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Sánchez, J. (2018). *Implementación de un sistema informático para mejorar la gestión y control de inventarios de bienes muebles aplicando tecnología RFID en el Gobierno Regional Lambayeque. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad santo Toribio de Morgrovejo : <http://tesis.usat.edu.pe>
- Sandoval, J. (2016). *La toma de decisiones en las empresas* . Obtenido de <https://destinonegocio.com>
- Universidad del Salvador . (2017). *La informacion en la toma de decisiones* . Obtenido de <https://campus.usal.edu.ar/>
- Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F., & Sánchez, F. (2018). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 24*, 112-137.
- Velásquez, R., & Solís, S. (2018). *Sistema de información para la gestión académica y financiera de la institución educativa cristo rey en la ciudad de Huaraz – 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo: <http://repositorio.unasam.edu.pe>

Zúñiga, J., Gonzáles, J., & Gutiérrez, L. (2014). *Gestión de la Información en MIPYMEs- Región centro/Coahuila Propuesta herramienta de apoyo para la toma de decisiones. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de <https://www.riico.net>

ANEXOS

Anexo N°01: Resolución de aprobación de la investigación

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0896-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 19 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0613-2019/FACEM-DC-USS de fecha 11/07/2019, presentado por la Directora de la EAP de Contabilidad, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 16/07/2019, sobre modificación de los títulos de los proyectos de tesis presentado por estudiantes de la EAP de Contabilidad del semestre académico 2018-II, y;

CONSIDERANDO:

Que, con resolución N° 0175-FACEM-USS-2019 de fecha 12 de marzo de 2019, se aprobó los Proyectos de Tesis presentados por los estudiantes de la EAP de Contabilidad, del semestre académico 2018-II, a cargo del docente Jaime Laramie Castañeda Gonzales;

Que, con oficio N° 0613-2019/FACEM-DC-USS de fecha 11/07/2019, la Directora de la EAP de Contabilidad, solicita la modificación de los 12 títulos de los proyectos de tesis aprobadas mediante resolución indicada en el párrafo precedente, por los motivos expuestos en los informes elaborados por el Mg. Navarro Santander Javier Estuardo, docente del curso de Investigación II, sección "D", del semestre académico 2019-I;

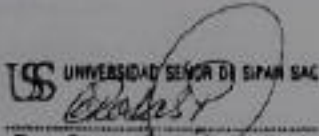
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y regamentos vigentes;

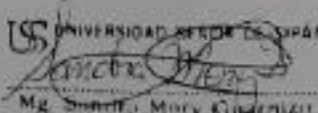
SE RESUELVE

ARTICULO UNO: APROBAR los proyectos de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, cuyos títulos fueron modificados, correspondiente al semestre académico 2018-II, según se detalla en documento adjunto.

ARTICULO DOS: Dejar sin efecto la resolución N° 0175-FACEM-USS-2019 de fecha 12 de marzo de 2019 en los extremos N° 5,6,8,13,14,15,17,21,22,23,24,26.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Diana Basilio Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Susana Milly Cordero
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

Cc. Escuela, archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 896-FACEM-USS-2019**

N°	AUTOR	DICE	RESOLUCIÓN	DEBE DECIR
1	ARTIBARRA HONCO LUIS FRANK	SISTEMA CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA DE ARQUITECTOS, UTOYBAMBA 2018	0175-FACEM-USS-2019	SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA FORMA DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA DE ARQUITECTOS UTOYBAMBA 2018
2	OLAZ BLVA ADELMO	SISTEMA DE INVENTARIOS PARA MEJORAR EL ÁREA DE MANEJO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ - 2018	0175-FACEM-USS-2019	EL CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA OFICINA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ - 2018
3	BARROSA DIAZ MUYET	ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA MOROSIDAD EN MIBANCO S. A. PERUO 2018	0175-FACEM-USS-2019	ESTRATEGIAS DE COMANDA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. NAVAMARCA - 2018
4	OSIAS JIMÉNEZ ROSA RENE	ANÁLISIS DE COSTOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA LE RECAUDO PAJMA DEL DISTRITO DE JAMACA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	ANÁLISIS DE COSTOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA LE RECAUDO PAJMA DEL DISTRITO DE JAMACA - 2018
5	ALIZ RUIZ RICARDO	PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMANDA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PISU EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	ESTRATEGIAS DE COMANDA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PISU EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA - 2018
6	OLEVARRA BUSTAMANTE ALDO DIGNER	FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA CON LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA (OPINA) ALTERNATIVA S.A. AERONAVIA CHOTA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA (OPINA) ALTERNATIVA S.A. AERONAVIA CHOTA - 2018
7	TAPIA FLORES NO JUAN CARLOS	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE BIENES PATRIMONIALES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO UTOYBAMBA - BACAJA GRANDE 2018	0175-FACEM-USS-2019	CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE BIENES PATRIMONIALES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO UTOYBAMBA BACAJA GRANDE 2018
8	LOPEZ VARGAS ROSA ROSARI	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LOS CUENTAS DE AHORRO Y CREDITO SIPÁN S.A - 2018	0175-FACEM-USS-2019	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LOS CUENTAS DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO SIPÁN S.A. - 2018
9	SEBASTIÁN OLIVERA ROSAL	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA ZONA DE TRABAJO Y PRODUCTO EN LA EMPRESA BACAJA GRANDE - 2018	0175-FACEM-USS-2019	CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA ZONA DE TRABAJO Y PRODUCTO EN LA EMPRESA BACAJA GRANDE 2018
10	VEJALDO DE SANDOVAL URBASA VIVIANA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UTOYBAMBA - BACAJA GRANDE 2018	0175-FACEM-USS-2019	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UTOYBAMBA 2018
11	PERALTA FERNANDEZ LUCRECIA	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA SUMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LAS MYPES CHOTA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA SUMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LAS MYPES CHOTA 2018
12	BARROSA MELÉN PULGITA	SISTEMA CONTABLE PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA - 2018


ADMISIÓN E INFORMES
 074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS

Anexo N°02: Carta de autorizacion de la empresa para el desarrollo de su investigacion.



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
"CHOTA"**
Proceso: Resolución Ministerial N° 123-94-ED. Resolución: Resolución Directoral N° 000-2008-ED
D.L. N° 20112. | D.L. N° 27619-1/1992/23

C.M. N° 0678435

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chota, 10 de diciembre del 2019

Quien suscribe el Dr. Guillermo Risco Vásquez
Director del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado:

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018

Por el presente, el que suscribe, Guillermo Risco Vásquez Director General del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota, **AUTORIZO** a la alumna: **BARBOZA MELIA FLOR ITALIA** con DNI N° 75478896, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autor del trabajo de investigación denominado:

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018, el uso de dicha información enuncida líneas arriba. De quien lo solicita.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Acertamiento.



**Fundo Tudahuasi Km. 3 - Carretera Chota - Chiclayo
CHOTA - CAJAMARCA - PERÚ**

☎ 956 481 364 - 979 082 933
✉ iespchota@gmail.com
🌐 www.iespchota.edu.pe

Anexo N°03: Formato del instrumento

Instrucciones: Los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por favor lea atentamente y marque con un aspa (X) hasta qué punto está en desacuerdo o en acuerdo con los siguientes enunciados. La participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que le rogamos la máxima sinceridad.

Total en Desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De Acuerdo (4) Total en Desacuerdo (5)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN						
1	¿El instituto cuenta con algún sistema que le permita tomar mejores decisiones?					
2	¿La información de la de la unidad administrativa se encuentra disponible en forma oportuna?					
3	¿La coordinación entre las diferentes áreas de la institución se realiza a través de un sistema de información gerencial?					
4	¿Considera que en el instituto existe un proceso de filtración de datos, de manera que no haya exceso de información irrelevante?					
5	¿Usted archiva, clasifica y codifica la información que obtiene para realizar su trabajo?					
ADMINISTRACIÓN						
6	¿Considera que es importante para la toma de decisiones los canales de información informal: rumores, conversaciones casuales?					
7	¿Usted considera que un sistema de información produce información relevante para la toma de decisiones?					
8	¿Usted considera que la información que se reporta de las diferentes áreas es oportuna?					
9	¿El instituto cuenta con el recurso humano capacitado en tecnologías de la información que permita brindar un eficiente servicio a los trabajadores y estudiantes?					
TECNOLOGÍA						
10	¿Usted está de acuerdo con la infraestructura de tecnología de la información en la institución?					
11	¿Está de acuerdo con el Hardware que se utiliza en la institución o en su área de labor?					
12	¿Está de acuerdo con el Software que se utiliza en la institución o en su área de labor?					
13	¿Considera usted que un sistema de información gerencial reduce la incertidumbre para la toma de decisiones?					
PROCESO DE TOMA DE DECISIONES						
14	¿Considera usted que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional?					
15	¿Considera usted que en el nivel estratégico hay un alto nivel de incertidumbre?					
16	¿Usted considera que las decisiones a largo plazo tienen efecto sobre la institución?					
17	¿Usted considera que en el nivel táctico se toman decisiones a corto plazo y se aseguran recursos para lograr los objetivos establecidos en la planeación estratégica?					
18	¿Usted considera que en el nivel operacional se reduce la incertidumbre acerca de los resultados de la toma de decisiones?					
PROGRAMABILIDAD						
19	¿Considera usted que en la institución se toman decisiones en función a reglas y procedimientos?					
20	¿Usted toma decisiones en función a los cambios nuevos que se presentan en la institución?					
CRITERIOS PARA LA TOMA DE DECISIONES						
21	¿La institución cuenta con un modelo normativo que indique como se debe tomar las decisiones?					
22	¿Usted cuenta con información completa sobre alternativas de decisiones que se debe tomar en la institución?					

Anexo N°04: Validación de su instrumento por tres expertos



Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	WILLIAM MARTIN CHILON CAMACHO
2	Profesión	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
	Mayor Grado Académico obtenido	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
	Experiencia Profesional (en años)	25 AÑOS
	Institución donde labora	INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "CHOTA"
	Cargo	ADMINISTRADOR
<u>TESIS</u>		
<p>TÍTULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018.</p> <p>PROBLEMA: ¿De qué manera el sistema de información mejorará la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Proponer un sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.</p> <p>Autores: Barboza Mejía Flor Itala</p> <p>Asesor: Mg. Javier Estuardo Navarro Santander</p>		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.		Proponer un sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.
Detalle del Instrumento:		

L. Items preguntas. - ENCUESTA N°1

1. ¿El instituto cuenta con algún sistema que le permita tomar mejores decisiones?	A () D () Sugerencias.....
2. ¿La información de la institución se encuentra disponible en forma oportuna?	A () D () Sugerencias.....
3. ¿La coordinación entre las diferentes áreas de la institución se realiza a través de un sistema de información gerencial?	A () D () Sugerencias.....
4. ¿Considera que en el instituto existe un proceso de filtración de datos, de manera que no haya exceso de información irrelevante?	A () D () Sugerencias.....
5. ¿Usted archiva, clasifica y codifica la información que obtiene para realizar su trabajo?	A () D () Sugerencias.....
6. ¿Considera que es importante para la toma de decisiones los canales de información informal: rumores, conversaciones casuales?	A () D () Sugerencias.....
7. ¿Usted considera que un sistema de información gerencial produce información relevante para la toma de decisiones?	A () D () Sugerencias.....
8. ¿Usted considera que la información que se reporta de las diferentes áreas es oportuna?	A () D () Sugerencias.....
9. ¿El instituto cuenta con el recurso humano capacitado en tecnologías de la información que permita brindar un eficiente servicio a los trabajadores y estudiantes?	A () D () Sugerencias.....
10. ¿Usted está de acuerdo con la infraestructura de tecnología de la información en la institución?	A () D () Sugerencias.....
11. ¿Está de acuerdo con el Hardware que se utiliza en la institución o en su área de labor?	A () D () Sugerencias.....
12. ¿Está de acuerdo con el Software que se utiliza en la institución o en su área de labor?	A () D () Sugerencias.....
13. ¿Considera usted que un sistema de información gerencial reduce la incertidumbre para la toma de decisiones?	A () D () Sugerencias.....

14. ¿Considera usted que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional?	A () D () Sugerencias.....
15. ¿Considera usted que en el nivel estratégico hay un alto nivel de incertidumbre?	A () D () Sugerencias.....
16. ¿Usted considera que las decisiones a largo plazo tienen efecto sobre la institución?	A () D () Sugerencias.....
17. ¿Usted considera que en el nivel táctico se toman decisiones a corto plazo y se aseguran recursos para lograr los objetivos establecidos en la planeación estratégica?	A () D () Sugerencias.....
18. ¿Usted considera que en el nivel operacional se reduce la incertidumbre acerca de los resultados de la toma de decisiones?	A () D () Sugerencias.....
19. ¿Considera usted que en la institución se toman decisiones en función a reglas y procedimientos?	A () D () Sugerencias.....
20. ¿Usted toma decisiones en función a los cambios nuevos que se presentan en la institución?	A () D () Sugerencias.....
21. ¿La institución cuenta con un modelo normativo que indique como se debe tomar las decisiones?	A () D () Sugerencias.....
22. ¿Usted cuenta con información completa sobre alternativas de decisiones que se debe tomar en la institución?	A () D () Sugerencias.....

Dr. William Martin Shilón Camacho
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mat. CCPC. N° 12-186

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° 26616001



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	OSCAR TARRILLO SALDAÑA
2	Profesión	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	Mayor Grado Académico obtenido	MAESTRO EN GESTIÓN PUBLICA
	Experiencia Profesional (en años)	4 AÑOS
	Institución donde labora	INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO PUBLICO "CHOTA"
	Cargo	DOCENTE EN EL PROGRAMA DE CONTABILIDAD
<u>TESIS</u>		
<p>TITULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018.</p> <p>PROBLEMA: ¿De qué manera el sistema de información mejorará la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Proponer un sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.</p> <p>Autores: Barboza Mejia Flor Itala</p> <p>Asesor: Mg. Javier Estuardo Navarro Santander</p>		
	Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
	Objetivo de la investigación.	Proponer un sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.
Detalle del Instrumento:		

1. Items preguntas. - ENCUESTA N°1

1. ¿El instituto cuenta con algún sistema que le permita tomar mejores decisiones?	A () D () Sugerencias.....
2. ¿La información de la institución se encuentra disponible en forma oportuna?	A () D () Sugerencias.....
3. ¿La coordinación entre las diferentes áreas de la institución se realiza a través de un sistema de información gerencial?	A () D () Sugerencias.....
4. ¿Considera que en el instituto existe un proceso de filtración de datos, de manera que no haya exceso de información irrelevante?	A () D () Sugerencias.....
5. ¿Usted archiva, clasifica y codifica la información que obtiene para realizar su trabajo?	A () D () Sugerencias.....
6. ¿Considera que es importante para la toma de decisiones los canales de información informal: rumores, conversaciones casuales?	A () D () Sugerencias.....
7. ¿Usted considera que un sistema de información gerencial produce información relevante para la toma de decisiones?	A () D () Sugerencias.....
8. ¿Usted considera que la información que se reporta de las diferentes áreas es oportuna?	A () D () Sugerencias.....
9. ¿El instituto cuenta con el recurso humano capacitado en tecnologías de la información que permita brindar un eficiente servicio a los trabajadores y estudiantes?	A () D () Sugerencias.....
10. ¿Usted está de acuerdo con la infraestructura de tecnología de la información en la institución?	A () D () Sugerencias.....
11. ¿Está de acuerdo con el Hardware que se utiliza en la institución o en su área de labor?	A () D () Sugerencias.....
12. ¿Está de acuerdo con el Software que se utiliza en la institución o en su área de labor?	A () D () Sugerencias.....
13. ¿Considera usted que un sistema de información gerencial reduce la incertidumbre para la toma de decisiones?	A () D () Sugerencias.....

14. ¿Considera usted que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional?	A () D () Sugerencias.....
15. ¿Considera usted que en el nivel estratégico hay un alto nivel de incertidumbre?	A () D () Sugerencias.....
16. ¿Usted considera que las decisiones a largo plazo tienen efecto sobre la institución?	A () D () Sugerencias.....
17. ¿Usted considera que en el nivel táctico se toman decisiones a corto plazo y se aseguran recursos para lograr los objetivos establecidos en la planeación estratégica?	A () D () Sugerencias.....
18. ¿Usted considera que en el nivel operacional se reduce la incertidumbre acerca de los resultados de la toma de decisiones?	A () D () Sugerencias.....
19. ¿Considera usted que en la institución se toman decisiones en función a reglas y procedimientos?	A () D () Sugerencias.....
20. ¿Usted toma decisiones en función a los cambios nuevos que se presentan en la institución?	A () D () Sugerencias.....
21. ¿La institución cuenta con un modelo normativo que indique como se debe tomar las decisiones?	A () D () Sugerencias.....
22. ¿Usted cuenta con información completa sobre alternativas de decisiones que se debe tomar en la institución?	A () D () Sugerencias.....

Mg. Oscar Tarrillo Saldaña
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. CCPLL. N° 02-9178

FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N° 46836132



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Contabilidad**

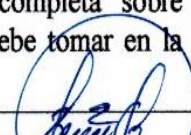
**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	JHONNY BILER BENAVIDES GALVEZ
2	Profesión	CONTADOR PÚBLICO COLEGLADO
	Mayor Grado Académico obtenido	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
	Experiencia Profesional (en años)	7 AÑOS
	Institución donde labora	INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "CHOTA"
	Cargo	DOCENTE EN EL PROGRAMA DE CONTABILIDAD
<u>TESIS</u>		
<p>TÍTULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018.</p> <p>PROBLEMA: ¿De qué manera el sistema de información mejorará la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Proponer un sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.</p>		
<p>Autores: Barboza Mejia Flor Itala Asesor: Mg. Javier Estuardo Navarro Santander</p>		
Instrumento evaluado	Encuesta N° 1	
Objetivo de la investigación.	Proponer un sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.	
Detalle del Instrumento:		

I. Items preguntas. - ENCUESTA N°1

1. ¿El instituto cuenta con algún sistema que le permita tomar mejores decisiones?	A () D () Sugerencias.....
2. ¿La información de la institución se encuentra disponible en forma oportuna?	A () D () Sugerencias.....
3. ¿La coordinación entre las diferentes áreas de la institución se realiza a través de un sistema de información gerencial?	A () D () Sugerencias.....
4. ¿Considera que en el instituto existe un proceso de filtración de datos, de manera que no haya exceso de información irrelevante?	A () D () Sugerencias.....
5. ¿Usted archiva, clasifica y codifica la información que obtiene para realizar su trabajo?	A () D () Sugerencias.....
6. ¿Considera que es importante para la toma de decisiones los canales de información informal: rumores, conversaciones casuales?	A () D () Sugerencias.....
7. ¿Usted considera que un sistema de información gerencial produce información relevante para la toma de decisiones?	A () D () Sugerencias.....
8. ¿Usted considera que la información que se reporta de las diferentes áreas es oportuna?	A () D () Sugerencias.....
9. ¿El instituto cuenta con el recurso humano capacitado en tecnologías de la información que permita brindar un eficiente servicio a los trabajadores y estudiantes?	A () D () Sugerencias.....
10. ¿Usted está de acuerdo con la infraestructura de tecnología de la información en la institución?	A () D () Sugerencias.....
11. ¿Está de acuerdo con el Hardware que se utiliza en la institución o en su área de labor?	A () D () Sugerencias.....
12. ¿Está de acuerdo con el Software que se utiliza en la institución o en su área de labor?	A () D () Sugerencias.....
13. ¿Considera usted que un sistema de información gerencial reduce la incertidumbre para la toma de decisiones?	A () D () Sugerencias.....

14. ¿Considera usted que el nivel de toma de decisiones es estratégico, táctico y operacional?	A () D () Sugerencias.....
15. ¿Considera usted que en el nivel estratégico hay un alto nivel de incertidumbre?	A () D () Sugerencias.....
16. ¿Usted considera que las decisiones a largo plazo tienen efecto sobre la institución?	A () D () Sugerencias.....
17. ¿Usted considera que en el nivel táctico se toman decisiones a corto plazo y se aseguran recursos para lograr los objetivos establecidos en la planeación estratégica?	A () D () Sugerencias.....
18. ¿Usted considera que en el nivel operacional se reduce la incertidumbre acerca de los resultados de la toma de decisiones?	A () D () Sugerencias.....
19. ¿Considera usted que en la institución se toman decisiones en función a reglas y procedimientos?	A () D () Sugerencias.....
20. ¿Usted toma decisiones en función a los cambios nuevos que se presentan en la institución?	A () D () Sugerencias.....
21. ¿La institución cuenta con un modelo normativo que indique como se debe tomar las decisiones?	A () D () Sugerencias.....
22. ¿Usted cuenta con información completa sobre alternativas de decisiones que se debe tomar en la institución?	A () D () Sugerencias.....

.....

Mg. Jhonny Biler Benavides Gálvez
Contador Público Colegiado
Mat. 02-7822
CCPLL
.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° 45647497

Anexo N°05: Instrumento

Alfa de Cronbach

The screenshot shows the SPSS output window for a reliability analysis. The left pane displays a tree view of the output, with 'Escala: ALL VARIABLES' selected. The main window displays the following information:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	22

Anexo N° 06: Matriz de consistencia

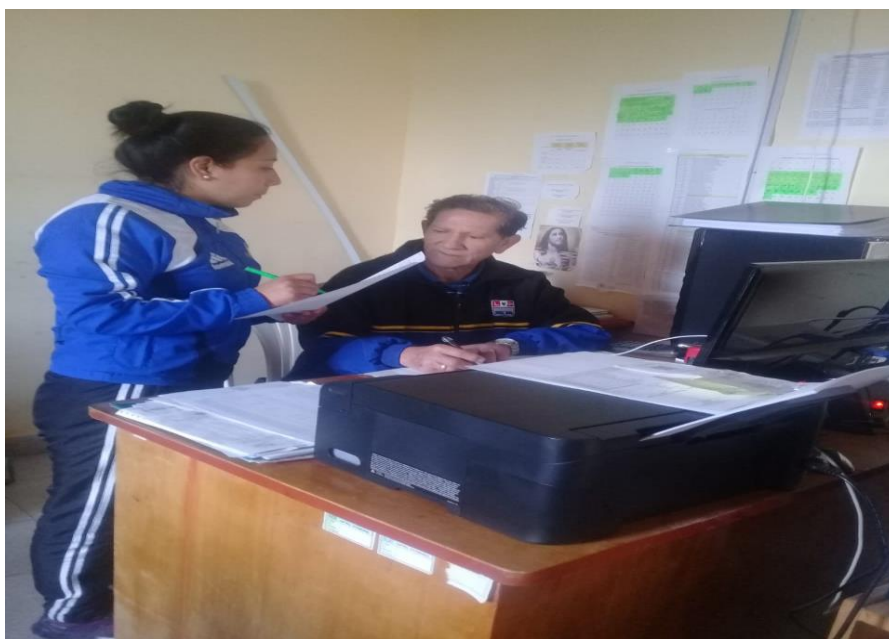
Título del Proyecto de Investigación: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018.

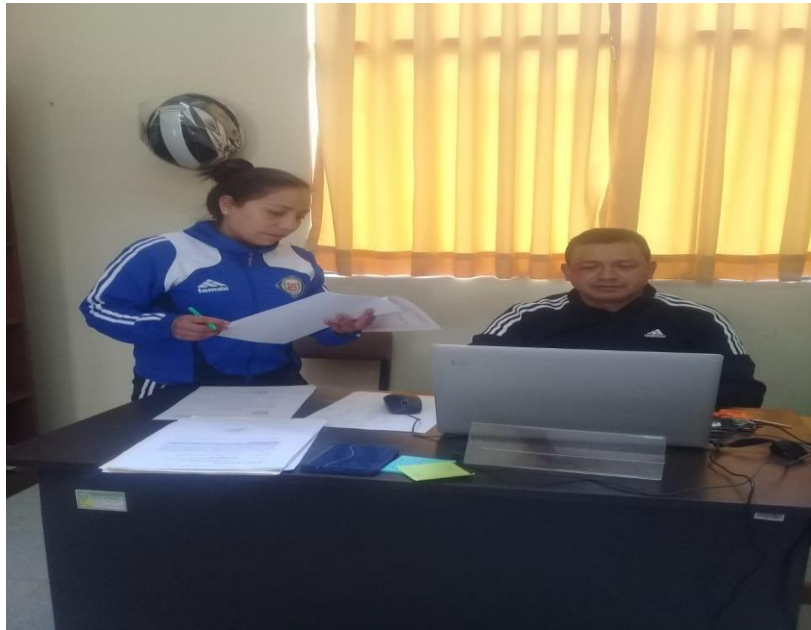
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Matriz de Consistencia						
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Diseño	Instrumento
¿ De qué manera el sistema de información mejora la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018?	<p>Objetivo General. Proponer un sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar el sistema de información que se viene aplicando en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.</p> <p>Analizar el proceso de la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.</p> <p>Describir un sistema de información para mejorar la toma de decisiones de la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018.</p>	El sistema de información mejora la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018	<p>Variable Independiente Sistema de información</p> <p>Variable Dependiente Toma de decisiones</p>	<p>Organización Administración Tecnología</p> <p>Proceso de toma de decisiones</p> <p>Programabilidad</p> <p>Criterios para la toma de decisiones</p>	No experiment al	Cuestionario Total acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°07: Fotos de evidencia de la aplicación del instrumento





Anexo N° 08: Formato T1



**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 30 de octubre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

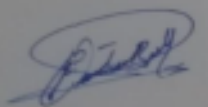
EL suscrito:
FLOR ITALA BARBOZA MEJIA, con DNI 76476896

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018**, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de **CONTADOR PÚBLICO**, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de **CONTABILIDAD**, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
FLOR ITALA BARBOZA MEJIA	76476896	

Anexo 09: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0896-FACEM-USS- 2019, del (los) estudiantes (s), Barboza Mejía Flor Itala Titulada SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018.

Se deja constancia que la Investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de Investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de noviembre de 2020



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 42066346

Anexo 10: Reporte del turnitin

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
2	docshare.tips Fuente de Internet	1%
3	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.efectodigital.online Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	

9	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
10	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
11	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%
12	www.mspas.gob.sv Fuente de Internet	<1%
13	vinv.ucr.ac.cr Fuente de Internet	<1%
14	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%
16	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	www.auditool.org Fuente de Internet	<1%