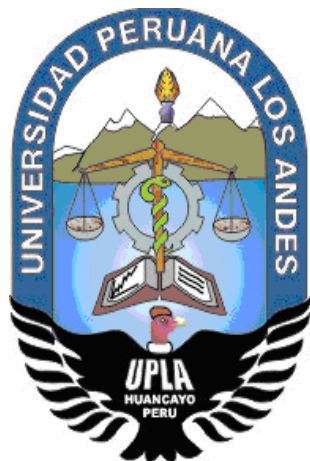


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Sistema de Información Gerencial en la Gestión de la  
Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor : Bach. Vila Gabriel Jacqueline Isabel

Asesor : Dra. Alikhan Calizaya Margoth Celia

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 27.04.2019 – 16.04.2020

Huancayo – Perú  
2021

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS:**

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN LA GESTIÓN DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO EN EL AÑO 2017 - 2018

**PRESENTADO POR:**

Bach. Jacqueline Isabel Vila Gabriel

Para Optar el Título de Licenciado en Administración  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobada por los Siguietes Jurados

**PRESIDENTE**

**PRIMER MIEMBRO**

**SEGUNDO MIEMBRO**

**TERCER MIEMBRO**

Huancayo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021

**Asesor:**

Dra. Margoth Celia Alikhan Calizaya

**Dedicatoria:**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A Mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Han sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

**Jacqueline Isabel.**

**Agradecimiento:**

Agradezco con estas líneas el apoyo que muchas personas y colegas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

A la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento a los Directivos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta indagación.

**LA AUTORA.**

## Contenido

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Dedicatoria:</b> -----                                 | <b>iv</b>   |
| <b>Agradecimiento</b> -----                               | <b>v</b>    |
| <b>Contenido</b> -----                                    | <b>vi</b>   |
| <b>Contenido de Figuras</b> -----                         | <b>x</b>    |
| <b>Resumen</b> -----                                      | <b>xi</b>   |
| <b>Abstract</b> -----                                     | <b>xii</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> -----                                 | <b>xiii</b> |
| <b>CAPÍTULO I</b> -----                                   | <b>15</b>   |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> -----                   | <b>15</b>   |
| <b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> ----- | <b>15</b>   |
| <b>1.2. Delimitación del problema</b> -----               | <b>23</b>   |
| <b>1.2.1. Delimitación Espacial</b> -----                 | <b>23</b>   |
| <i>1.2.2. Delimitación Temporal</i> -----                 | <i>23</i>   |
| <i>1.2.3. Delimitación Conceptual</i> -----               | <i>23</i>   |
| <b>1.3. Formulación del Problema</b> -----                | <b>23</b>   |
| <i>1.3.1. Problema General</i> -----                      | <i>23</i>   |
| <i>1.3.2. Problemas Específicos</i> -----                 | <i>23</i>   |
| <b>1.4. Justificación de la Investigación</b> -----       | <b>24</b>   |
| <i>1.4.1. Justificación Social</i> -----                  | <i>24</i>   |
| <i>1.4.2. Justificación teórica</i> -----                 | <i>24</i>   |
| <i>1.4.3. Justificación Metodológica</i> -----            | <i>24</i>   |
| <b>1.5. Objetivos de la Investigación</b> -----           | <b>25</b>   |
| <i>1.5.1. Objetivo General</i> -----                      | <i>25</i>   |
| <i>1.5.2. Objetivos Específicos</i> -----                 | <i>25</i>   |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CAPÍTULO II</b> -----                                      | <b>26</b> |
| <b>MARCO TEÓRICO</b> -----                                    | <b>26</b> |
| <b>2.1. Antecedentes</b> -----                                | <b>26</b> |
| <b>2.2. Bases Teóricas</b> -----                              | <b>34</b> |
| <b>2.3. Marco conceptual</b> -----                            | <b>46</b> |
| <b>CAPÍTULO III</b> -----                                     | <b>49</b> |
| <b>METODOLOGÍA</b> -----                                      | <b>49</b> |
| <b>3.1. Diseño metodológico</b> -----                         | <b>49</b> |
| <b>3.2. Procedimiento del muestreo</b> -----                  | <b>50</b> |
| <b>CAPÍTULO IV</b> -----                                      | <b>53</b> |
| <b>RESULTADOS</b> -----                                       | <b>53</b> |
| <b>ANÁLISIS Y DICUSIÓN DE RESULTADOS</b> -----                | <b>73</b> |
| <b>CONCLUSIONES</b> -----                                     | <b>78</b> |
| <b>RECOMENDACIONES</b> -----                                  | <b>80</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> -----                       | <b>82</b> |
| <b>ANEXOS</b> -----   | <b>88</b> |
| <b>Matriz de consistencia</b> -----                           | <b>89</b> |
| <b>Operacionalización de las variables</b> -----              | <b>90</b> |
| <b>Cuestionario de Sistema de Información Gerencial</b> ----- | <b>91</b> |
| <b>Estadísticas</b> -----                                     | <b>92</b> |
| <b>Validación de los Expertos</b> -----                       | <b>93</b> |

## Contenido de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: <i>Junín denuncias por comisión de delitos contra el patrimonio según provincias</i> ....           | 20 |
| Tabla 2: <i>Equipos informáticos operativos por municipalidad distrital - 2016</i> .....                     | 21 |
| Tabla 3: <i>Municipalidades con Red Informática Local y computadoras interconectadas - 2016</i><br>.....     | 21 |
| Tabla 4: <i>Municipalidades que disponen de sistemas informáticos para la gestión municipal - 2016</i> ..... | 22 |
| Tabla 5: <i>Población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Tambo</i> .....                    | 50 |
| Tabla 6: <i>Validez de los instrumentos según el juicio de expertos</i> .....                                | 53 |
| Tabla 7: <i>Resultados de la dimensión Sistemas organizacionales</i> .....                                   | 54 |
| Tabla 8 <i>Resultados de la pregunta 01</i> .....  | 55 |
| Tabla 9 <i>Resultados de la pregunta 02</i> .....  | 56 |
| Tabla 10 <i>Resultados de la pregunta 03</i> .....   | 57 |
| Tabla 11: <i>Resultados de la pregunta 04</i> .....  | 58 |
| Tabla 12: <i>resultados de la pregunta 05</i> .....  | 59 |
| Tabla 13: <i>Resultados de la dimensión Sistemas de información y soporte a las decisiones</i> ...           | 60 |
| Tabla 14: <i>Resultados de la pregunta 06</i> .....  | 60 |
| Tabla 15: <i>Resultados de la pregunta 07</i> .....  | 61 |
| Tabla 16: <i>Resultados de la pregunta 08</i> .....  | 62 |
| Tabla 17: <i>Resultados de la pregunta 09</i> .....  | 63 |
| Tabla 18: <i>Dimensión Sistemas de administración del conocimiento</i> .....                                 | 65 |
| Tabla 19: <i>Resultados de la pregunta 10</i> .....  | 65 |
| Tabla 20: <i>Resultados de la pregunta 11</i> .....  | 66 |
| Tabla 21: <i>Resultados de la pregunta 12</i> .....  | 67 |
| Tabla 22: <i>Resultados de la pregunta 13</i> .....  | 68 |



|  |    |
|--|----|
| Tabla 23: <i>Dimensión sistemas organizacionales</i> .....                                 | 69 |
| <b>Tabla 24:</b> <i>Dimensión Sistemas de Información y Soporte a las Decisiones</i> ..... | 70 |
| Tabla 25: <i>Sistemas de Administración del Conocimiento</i> .....                         | 70 |
| Tabla 26: <i>Variable Sistemas de Información Gerencial</i> .....                          | 71 |

## Contenido de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Actividades que realiza un Sistema de Información .....            | 36 |
| Figura 2: resultado de la pregunta 01 .....                                  | 55 |
| Figura 3: Resultados de la pregunta 02.....                                  | 56 |
| Figura 4: Resultado de la pregunta 03 .....                                  | 57 |
| Figura 5: Resultados de la pregunta 04.....                                  | 58 |
| Figura 6: Resultados de la pregunta 05.....                                  | 59 |
| Figura 7: Resultados de la pregunta 06.....                                  | 61 |
| Figura 8: Resultados de la pregunta 07.....                                  | 62 |
| Figura 9: Resultados de la pregunta 08.....                                  | 63 |
| Figura 10: Resultados de la pregunta 09.....                                 | 64 |
| Figura 11: Resultados de la pregunta 10.....                                 | 65 |
| Figura 12: Resultados de la pregunta 11.....                                 | 66 |
| Figura 13: Resultados de la pregunta 12.....                                 | 67 |
| Figura 14: Resultados de la pregunta 13.....                                 | 68 |
| Figura 15: Dimensión Sistemas Organizacionales .....                         | 69 |
| Figura 16: Dimensión sistemas de información y soporte a las decisiones..... | 70 |
| Figura 17: Dimensión Sistemas de Administración del Conocimiento .....       | 71 |
| Figura 18: Dimensión Sistemas de Información Gerencial .....                 | 71 |

## Resumen

La presente investigación *Sistemas de Información Gerencial en la Gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo, 2017 – 2018*, se orienta a establecer un trabajo en la que se desea transmitir la importancia que tienen los sistemas de información, esto permitió plantear el problema: ¿Qué características tienen los Sistemas de información gerencial en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018?; los niveles tecnológicos están en constante cambio y esto exige a que las organizaciones tengan capacidad de adaptarse a los cambios, en el trabajo se determinó el objetivo: Describir las características que tienen los Sistemas de información gerencial en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo, 2017 – 2018; la investigación se orienta desde el enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental; para la demostración de la investigación, se usó las respuesta del cuestionario de forma independiente pero para su interpretación y conclusiones se consideró realizar la interpretación por dimensión de la variable utilizada; se consideró como pregunta: *La Municipalidad dispone de un buen sistema de información en todos los niveles jerárquicos*; se obtuvo que solo el 6% tiene una opinión favorable respecto a que siempre se cuenta con sistemas adecuados de información gerencial, sin embargo el 54% considera que esto es solo visible, solo algunas veces y el 40% de los encuestados referencian que nunca o casi nunca se ha evidenciado de sistemas adecuados de información.

**Palabra clave:** tecnología, sistemas, sistemas de información, gerencia, Toma de decisiones.

## Abstract

The present investigation Management Information Systems in the Management of the District Municipality of El Tambo, 2017 - 2018, is aimed at establishing a work in which it is desired to convey the importance of information systems, this allowed to pose the problem: ¿ What characteristics do the management information systems have in the management of the District Municipality of El Tambo in the year 2017 - 2018 ?; Technological levels are constantly changing and this requires that organizations have the ability to adapt to changes, in the work the objective was determined: Describe the characteristics of management information systems in the management of the District Municipality of El Tambo , 2017 - 2018; The research is oriented from the qualitative approach, descriptive level and non-experimental design; To demonstrate the research, the responses to the questionnaire were used independently, but for its interpretation and conclusions, it was considered to perform the interpretation by dimension of the variable used; It was considered as a question: The Municipality has a good information system at all hierarchical levels; It was obtained that only 6% have a favorable opinion regarding the fact that there are always adequate management information systems, however 54% consider that this is only visible, only sometimes and 40% of the respondents refer that they never or there has hardly ever been evidence of adequate information systems.

**Keyword:** technology, systems, information systems, management, Decision making.

## INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se describe como los Sistemas de información gerencial se aplicaba en durante la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017-2018.

En la actualidad ninguna organización en el mundo puede subsistir y ser competitivo solo con el uso del presentimiento, o la intuición, muy por el contrario se hace necesario procesar información interna y externa, con cambios que se dan por efectos de factores tecnológicos, de los cambios de factor natural, social, y la capacidad de las personas de estar informados en tiempo real gracias al uso de la tecnología; esta información debe de ser utilizada estratégicamente para dirigirla al mismo sentido de los objetivos para conocer de sus bondades.

La investigación planteo el objetivo: Describir como los Sistemas de información gerencial se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018; estableciendo que el enfoque del estudio tiene un enfoque cualitativo y nivel descriptivo; por ello se estableció la estructura de investigación donde se ejecutó lo siguiente:

Capítulo I, se planteó el problema y se fundamentó adecuadamente la razón de la presente investigación, posteriormente se formula los problemas desde lo general y los específicos.

Capítulo II se planteó los antecedentes de la investigación y las bases teóricas fundamentales en el marco teórico.

Capítulo III, se estableció la metodología habiendo desarrollado el diseño metodológico y el procedimiento del muestreo.

Capítulo IV, se procesaron los datos, con el uso del estadístico descriptivo respectivo con el uso del software SPSS en su versión 24.

Con los resultados obtenidos se realizó la discusión de los resultados y finalmente se elaboró las conclusiones y recomendaciones; según la estructura del enfoque cualitativo, se elaboró la bibliografía y los anexos correspondientes.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Para organizaciones empresariales, en la actualidad, es imprescindible contar con datos oportunos y confiables de la situación real, es un factor crítico de éxito o para alcanzar objetivos establecidos en un plan tanto estratégico u operativo. Esto posibilita a los ejecutivos y directivos de instituciones, planificar adecuadamente los esfuerzos en procura de tal cometido.

Las reformas que se vienen estableciendo y aun planificando en el Estado, exige que las instituciones públicas, se adecuen al proceso de modernización y competitividad, esto está obligando que se generen cambios significativos con la intención de incorporar los mecanismos estratégicos para hacer más eficiente la gestión en la Administración municipal.

En el ámbito local, específicamente la municipalidad distrital del El Tambo, durante la gestión 2017 - 2018, se han estado ejecutando en el área político – administrativo, los mencionados cambios y adecuaciones no solo a los aspectos legales sino de tipo tecnológico con el fin de mejorar los sistemas de atención y buscando la productividad en todas la áreas

de la institución; direccionando sus acciones al fortalecimiento organizacional para alcanzar mejoras sustanciales en la capacidad de gestión.

En este contexto, la gestión municipal ha requerido tener más y mejor información en tiempo real incluso, para adaptarse a las nuevas circunstancias y necesidades de la población; es preciso mencionar que en la actualidad la información en todos sus aspectos, ha dejado de ser un elemento colateral, para convertirse en un recurso fundamental para dicha gestión; es decir en la actualidad no se podrían desarrollar planes de corto plazo y menos los de largo plazo si no se tiene la información adecuada en el tiempo real de las condiciones de la población distrital; pero por otro lado es vital entender que, la información pierde su vigencia y valía si no se le da una atención adecuada y buscando sistematizarlo para los interés del que alcanza dicha información.

Del hecho de sistematizar la información, se generan los sistemas de información como mecanismos idóneos, para respaldar la toma de decisiones con la información de calidad de la gestión municipal; estos sistemas reemplazan los que alguna vez se procesaba de forma manual, haciendo de que muchas tomas de decisiones no reflejaran un nivel estratégico adecuado; por ello estos cambios que mayormente se evidenciaron e las tecnologías de comunicación, siendo base fundamental el internet y la informática, los mismos que para muchas organizaciones significan mejoras sustanciales para el procesamiento, almacenamiento, difusión y transformación de la información.

Las organizaciones municipales en nuestro país al igual que en otras orbes consideran a los sistemas de información, un factor indispensable para los diversos procesos documentarios y que va enfocado a mejorar la satisfacción de los usuarios, siendo diversos los niveles que se orientan a proponer las mejoras (Alcalde, trabajadores y la comunidad), además, de fomentar una política de cumplimiento de diferentes actividades



informativas, ocasionando mejoras en los tiempos y oportunidades que resultarían valiosas para la gestión municipal.

¿Es necesario estudiar e implantar sistemas de información y factores tecnológicos de información? Tomando en cuenta la velocidad de los cambios que se ocasionan en los ámbitos sociales sostenidos en los aspectos tecnológicos, para las organizaciones de todo tipo no solo es obligatorio sino una oportunidad de mejorar la relación con el cliente o usuario; en consecuencia, los ejecutivos o directivos de las diferentes organizaciones deben planificar no solo el aprendizaje sino un continuo entrenamiento del manejo de sistemas de información.

(O'Brien & Marakas, 2006): "Dado que usted quizá desee ser director, empresario o profesional de los negocios, le será tan importante contar con un entendimiento básico de los sistemas de información como entender cualquier otra área funcional del negocio" (p. 42).

Según las afirmaciones de (O'Brien & Marakas, 2006)

Las tecnologías de información, incluyendo los sistemas de información basados en Internet, tienen una función vital y creciente en los negocios. La tecnología de información puede ayudar a todo tipo de negocios a mejorar la eficiencia y la efectividad de sus procesos de negocios, la toma gerencial de decisiones y la colaboración entre los grupos de trabajo, mediante el fortalecimiento de sus posiciones competitivas en un mercado rápidamente cambiante.

Los sistemas de información, según (O'Brien & Marakas, 2006):

Esto es evidente, tanto si la tecnología de información se utiliza para apoyar equipos de desarrollo de productos, procesos de apoyo al cliente, transacciones de comercio electrónico o cualquier otra actividad de negocio.

Las tecnologías y sistemas de información basados en Internet se han convertido en un ingrediente necesario para el éxito de los negocios en el ambiente global dinámico de la actualidad.

“La importancia de los sistemas de información estratégicos radica en el valor que éste le otorgue al cliente o usuario, la formulación de la estrategia para conseguir este resultado”. (López, Herrera, & García, 2008, p. 4)

Las organizaciones de hoy, planifican actividades con el fin de alcanzar objetivos en diferentes ámbitos, económicos, de ventas, de posicionamiento, de satisfacción, etc. Para alcanzarlos es fundamental la información.

Las organizaciones generan mejores opciones de resultados orientados al servicio de los clientes o usuarios con procesos más adecuados y posibilitando y tener mejor información para la toma de decisiones; según (López , Herrera, & García, 2008)]:

Los sistemas de información gerencial son una necesidad hoy en día, ya que las empresas manejan grandes cantidades de datos los cuales pueden ser analizados, de tal manera que se pueda encontrar información relevante para tomar diferentes cursos de acción. Los SIG actualmente son conocidos como Business intelligent (Inteligencia de negocios), esto es debido a que influyen la toma de decisiones, debido a que los SIG forman parte de las estrategias corporativas, ya que la comunicación e información son de gran valor en las organizaciones, porque representan poder. (p. 6)

Cada organización en su estructura debe establecer un ámbito para desarrollar los sistemas de información gerencial; específicamente se localizan en un nivel administrativo, para desarrollar funciones de seguimiento, de control, de toma de decisiones y como factor determinante en la administración de recursos. Es entonces de necesidad ubicarlo en dicho nivel, pues, la información que se desarrolla, establece acciones de función, de herramienta

de planificación y toma de decisiones; siendo el objetivo de proporcionar informes o resúmenes regulares, que tienen una estrecha relación a las operaciones o procedimientos que ejecuta la organización.

La Municipalidad Distrital de El Tambo, institución de gobierno local entre las diversas acciones, se pueden destacar las funciones (Controlaria General del a Republica, 2006):

1. Aprobar el plan urbano o rural distrital, según corresponda, con sujeción al plan y a las normas municipales provinciales sobre la materia.
2. Autorizar y fiscalizar la ejecución del plan de obras de servicios públicos o privados que afecten o utilicen la vía pública o zonas aéreas, así como sus modificaciones; previo cumplimiento de las normas sobre impacto ambiental. (Controlaria General del a Republica, 2006)
3. Elaborar y mantener el catastro distrital.
4. Disponer la nomenclatura de avenidas, jirones, calles, pasajes, parques, plazas, y la numeración predial.
5. Reconocer los asentamientos humanos y promover su desarrollo y formalización. (Controlaria General del a Republica, 2006)

La municipalidad provincial de El Tambo donde se realiza la investigación tiene las características siguientes:

Como aspectos históricos se puede establecer que el Distrito, inicialmente pueblo de indios luego caserío, promovió un primer consejo de municipio (a donde pertenecían personajes representativos) en la cual se pidió ser un nuevo distrito por la cantidad de población que iba desarrollando expansivamente el nuevo distrito. Este distrito es creado por Ley N° 9847 del 13 de noviembre de 1943, en el primer gobierno del presidente Manuel Prado

Ugarteche. La ley dice que adopte el nombre de distrito de El Tambo con la capital del mismo nombre; y se componga por los anexos de Aza, Incho, Cullpa, Cochás, Paccha, Ancalayo, Chamisería, Hualahoyo, Inai, Saños chico, Saños grande, Coillor chico, Mejorada, Umuto, La Esperanza, Urpaicancha, Batanyacu, Lamblaspata y Yauris. La limitación del distrito en el año 1943 es la siguiente: - Por el Norte: Quebrada Honda y el distrito de San Agustín de Cajas - Por el Este: Partiendo por Marancocha y pasando por la hacienda Aychana hasta llegar al Huaytapallana - Por el Sur: El río Shullcas hasta su desembocadura en el río Mantaro - Por el Oeste: El río Mantaro (colaboradores de Wikipedia, 2021).

La Municipalidad al igual que muchas instituciones similares del país, tienen una opinión negativa y desfavorable respecto a las gestiones pasadas, porque no cumplen con las expectativas de parte de la población; puesto que la relacionan a factores políticos y de corrupción, según la referencia (tabla 1).

**Tabla 1:** *Junín denuncias por comisión de delitos contra el patrimonio según provincias*

| Departamento / Provincia | 2011  |       | 2012  |       | 2013  |       | 2014  |       | 2015  |       |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                          | Total | %     | Total | %     | Total | %     | Total | %     | Total | %     |
| Total Junin              | 3 701 | 100,0 | 4 445 | 100,0 | 4 176 | 100,0 | 4 105 | 100,0 | 3 660 | 100,0 |
| Huancayo                 | 1 842 | 49,8  | 1 926 | 43,3  | 2 105 | 50,4  | 1 773 | 43,2  | 2 234 | 61,0  |
| Concepción               | 117   | 3,2   | 104   | 2,3   | 155   | 3,7   | 250   | 6,1   | 150   | 4,1   |
| Chanchamayo              | 559   | 15,1  | 739   | 16,6  | 558   | 13,4  | 495   | 12,1  | 152   | 4,2   |
| Jauja                    | 202   | 5,5   | 284   | 6,4   | 224   | 5,4   | 199   | 4,8   | 157   | 4,3   |
| Junin                    | 84    | 2,3   | 59    | 1,3   | 90    | 2,2   | 120   | 2,9   | 36    | 1,0   |
| Satipo                   | 612   | 16,5  | 823   | 18,5  | 740   | 17,7  | 794   | 19,3  | 628   | 17,2  |
| Tarma                    | 109   | 2,9   | 198   | 4,5   | 142   | 3,4   | 189   | 4,6   | 55    | 1,5   |
| Yauli                    | 135   | 3,6   | 140   | 3,1   | 105   | 2,5   | 104   | 2,5   | 41    | 1,1   |
| Chupaca                  | 41    | 1,1   | 172   | 3,9   | 57    | 1,4   | 181   | 4,4   | 207   | 5,7   |

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – II y III Censo Nacional de Comisarias 2013 y 2014, Registro Nacional de Delitos en las Dependencias Policiales, 2014-2015 - Perú: Anuario Estadístico de la Criminalidad y de Seguridad Ciudadana 2011 - 2015.

**Fuente:** (INEI, 2017)

Además, se deben de considerar los niveles de insatisfacción de los usuarios de diversos servicios, por los procesos que brinda muy lentos y burocráticos, a pesar del uso de tecnologías de información, según la referencia en la tabla 2.

**Tabla 2:** Equipos informáticos operativos por municipalidad distrital - 2016

| Distrito                  | Municipalidades | Municipalidades que tienen equipos de oficina operativos | Equipos de oficina |            |              |                          |                      |           |             |
|---------------------------|-----------------|--|--------------------|------------|--------------|--------------------------|----------------------|-----------|-------------|
|                           |                 |  | Fotocopiadora      | Escáner    | Impresora    | Impresora multifuncional | Proyector multimedia | Otro      | Especifique |
| <b>Total</b>              | <b>123</b>      | <b>123</b>   | <b>214</b>         | <b>245</b> | <b>1 583</b> | <b>642</b>               | <b>181</b>           | <b>10</b> |             |
| <b>Provincia Huancayo</b> |                 |  |                    |            |              |                          |                      |           |             |
| Huancayo                  | 1               | 1  | 26                 | 30         | 190          | 41                       | 20                   | 3         | PLOTTER     |
| Carhuacallanga            | 1               | 1  | 1                  | 1          | 2            | 1                        | 1                    | 0         | -           |
| Chacapampa                | 1               | 1  | 1                  | 1          | 2            | 2                        | 1                    | 0         | -           |
| Chicche                   | 1               | 1  | 1                  | 1          | 5            | 0                        | 1                    | 0         | -           |
| Chilca                    | 1               | 1  | 1                  | 4          | 53           | 7                        | 2                    | 0         | -           |
| Chongos Alto              | 1               | 1  | 2                  | 2          | 3            | 2                        | 1                    | 0         | -           |
| Chupuro                   | 1               | 1  | 1                  | 2          | 4            | 2                        | 0                    | 0         | -           |
| Colca                     | 1               | 1  | 1                  | 1          | 1            | 0                        | 1                    | 0         | -           |
| Cullhuas                  | 1               | 1  | 1                  | 2          | 4            | 1                        | 1                    | 0         | -           |
| El Tambo                  | 1               | 1  | 1                  | 5          | 65           | 20                       | 4                    | 1         | PLOTTER     |

Fuente: (INEI, 2017)

**Tabla 3:** Municipalidades con Red Informática Local y computadoras interconectadas - 2016

| Distrito                  | Municipalidades | Municipalidades que disponen de red informática local | Computadoras interconectadas a red informática local | Municipalidades que no disponen de red informática local |
|---------------------------|-----------------|---|--|--|
| <b>Total</b>              | <b>123</b>      | <b>86</b>   | <b>3 015</b>   | <b>37</b>  |
| <b>Provincia Huancayo</b> |                 |   |  |  |
| Huancayo                  | 1               | 1   | 372  | 0  |
| Carhuacallanga            | 1               | 0   | 0  | 1  |
| Chacapampa                | 1               | 0   | 0  | 1  |
| Chicche                   | 1               | 0   | 0  | 1  |
| Chilca                    | 1               | 1   | 100  | 0  |
| Chongos Alto              | 1               | 1   | 6  | 0  |
| Chupuro                   | 1               | 1   | 10   | 0  |
| Colca                     | 1               | 0   | 0  | 1  |
| Cullhuas                  | 1               | 1   | 9  | 0  |
| El Tambo                  | 1               | 1   | 240  | 0  |

Fuente: (INEI, 2017)

Como se muestra en la tabla 3, la municipalidad cuenta con conexión de internet en sus diversos equipos informáticos que posibilitarían una atención oportuna a las solicitudes de los usuarios, sin embargo, la existencia de quejas y reclamos respecto a lo mencionado es un factor permanente en la población.

**Tabla 4:** *Municipalidades que disponen de sistemas informáticos para la gestión municipal - 2016*

| Distrito                  | Municipalidades que tienen sistema informático | Tipo de Sistema Informático |             |                |              |           |          |                                |                                     |   |            |            |      |                 |   |
|---------------------------|--|-----------------------------|-------------|----------------|--------------|-----------|----------|--------------------------------|-------------------------------------|---|------------|------------|------|-----------------|---|
|                           |  | Trámite Documentario        | Presupuesto | Abastecimiento | Contabilidad | Tesorería | Personal | Renta y Administración Tribut. | Licencia de Catastro Funcionamiento | Licencia de Edificac. y Habitación Urbana | Biblioteca | Reg. Civil | Otro | Otro_Específico |   |
| <b>Total</b>              | 123  | 123                         | 44          | 75             | 101          | 101       | 114      | 45                             | 83                                  | 16  | 29         | 16         | 15   | 88              | 2 |
| <b>Provincia Huancayo</b> |  |                             |             |                |              |           |          |                                |                                     |   |            |            |      |                 |   |
| Huancayo                  | 1  | 1                           | 1           | 1              | 1            | 1         | 1        | 1                              | 0                                   | 0   | 1          | 1          | 1    | 1               | 0 |
| Carhuacallanga            | 1  | 1                           | 0           | 0              | 1            | 1         | 1        | 0                              | 0                                   | 0   | 0          | 0          | 0    | 0               | 0 |
| Chacabamba                | 1  | 1                           | 0           | 0              | 0            | 1         | 1        | 0                              | 1                                   | 0   | 0          | 0          | 0    | 0               | 0 |
| Chicche                   | 1  | 1                           | 1           | 1              | 1            | 1         | 1        | 0                              | 0                                   | 0   | 0          | 0          | 0    | 1               | 0 |
| Chilca                    | 1  | 1                           | 1           | 1              | 1            | 1         | 1        | 1                              | 1                                   | 1   | 0          | 0          | 0    | 1               | 0 |
| Chongos Alto              | 1  | 1                           | 0           | 1              | 1            | 1         | 1        | 0                              | 0                                   | 0   | 0          | 0          | 0    | 1               | 0 |
| Chupuro                   | 1  | 1                           | 0           | 0              | 0            | 1         | 1        | 1                              | 0                                   | 0   | 0          | 0          | 0    | 1               | 0 |
| Colca                     | 1  | 1                           | 0           | 0              | 1            | 1         | 1        | 0                              | 0                                   | 0   | 0          | 0          | 0    | 0               | 0 |
| Cullhuas                  | 1  | 1                           | 1           | 0              | 1            | 1         | 1        | 0                              | 0                                   | 0   | 0          | 0          | 0    | 1               | 0 |
| El Tambo                  | 1  | 1                           | 1           | 1              | 1            | 1         | 1        | 1                              | 1                                   | 0   | 1          | 0          | 0    | 1               | 0 |

Fuente: (INEI, 2017)

Considerando la información de la tabla 4, se tiene conocimiento de los sistemas de información que se tienen en las diferentes áreas de la municipalidad, lo que conlleva a pensar que se está haciendo uso inadecuado generando ineficiencia en los procesos, que con el uso de los sistemas establecidos deberían, permitir mejorar los servicios hacia la ciudadanía, además, que al no hacer uso adecuado de dichos factores tecnológicos, no se está haciendo uso adecuado de los recursos de la municipalidad.

Según la Municipalidad Distrital de El tambo, (2020).

La gestión no alcanza a cubrir adecuadamente las expectativas respecto a la mejora de los procesos de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución como un sistema logístico de acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar sus actividades en tiempo, forma y al costo más oportuno para ser productivos y con calidad gestionados; de tal forma, que logre el balance óptimo entre las necesidades y los recursos disponibles de la municipalidad.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

La investigación se ejecutó entre los años del 2018 a junio del 2021.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual**

Para el desarrollo de la presente investigación fue importante la identificación de las variables de estudio sujeto a la problemática observada y analizada; siendo estas: Sistemas de información gerencial y Gestión administrativa.

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo ha venido aplicando los Sistemas de información gerencial en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿Cómo ha venido aplicando los Sistemas organizacionales en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018?
- 2) ¿Cómo ha venido aplicando los Sistemas de información y soporte a las decisiones en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018?
- 3) ¿Cómo ha venido aplicando los Sistemas de administración del conocimiento en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018?

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. Justificación Social**

La investigación se justifica socialmente debido a que busca aportar con información, orientado a evidenciar las falencias del uso adecuado de los sistemas de información a beneficio de la gestión Municipal, es decir, identificar las anomalías o fenómenos que no permiten alcanzar eficiencia en los procesos para los cuales se orientan los aspectos tecnológicos y con ello permitir generar mejores niveles de satisfacción a los trabajadores de las diferentes áreas, los directivos y la ciudadanía en general.

### **1.4.2. Justificación teórica**

La presente investigación describe como los Sistemas de información gerencial se han venido aplicándose en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018, lo cual permitirá tener un mejor conocimiento del fenómeno de estudio dentro de la Municipalidad que deberían ser ejes para fomentar el desarrollo de los pobladores del distrito de El Tambo.

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

La investigación que contiene la variable del estudio; sistemas de información gerencial en la gestión municipal, requirió de un proceso metodológico de investigación, que se inició con la definición del tipo de estudio, la identificación de la muestra, y la fijación de los procedimientos para la recolección de los datos, para lo cual se preparó un cuestionario con los ítems correspondientes y de interés para poder obtener la información de los trabajadores de la municipalidad; las cuales nos permitieron



posteriormente a realizar la discusión de los resultados y por ende generar el planteamiento de las recomendaciones.

## **1.5. Objetivos de la Investigación**

### **1.5.1. Objetivo General**

Describir como los Sistemas de información gerencial se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- 1) Identificar como las características que tienen los Sistemas organizacionales se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018
- 2) Determinar cómo las características que tienen los Sistemas de información y soporte a las decisiones se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018
- 3) Establecer como las características que tienen los Sistemas de administración del conocimiento se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### a. Antecedentes Nacionales

**Chillihuani Ccorimanya**, (2017) tesis, “*Sistemas de Información Gerencial dentro de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2017*”, para optar al título profesional de Licenciada en Administración, Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables Universidad Andina del Cusco – Perú.

En la investigación se planteó el objetivo general de “describir cómo es el sistema de información gerencial dentro de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2017”; se usó como metodología de investigación el tipo básico de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de alcance descriptivo; la población conformada por 29 colaboradores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad de San Jerónimo; la muestra no probabilística e

intencionada, conformada por los mismos 29 colaboradores; de los cuales se concluyó en que el uso del sistema de información gerencial dentro de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es poco eficiente con un promedio de 2.11 ya que los trabajadores encuestados indican que no existe un adecuado uso de los SIG; hecho que repercute de manera negativa en el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la institución generando imprecisión de datos y una deficiente atención al usuario. También se puede ver que el acceso a la información no es oportuno y no se aprovecha al máximo todos los recursos que se tiene en la institución.

**Gurmendi Párraga**, (2019), presento la tesis: “*Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo 2018*”, tesis para la obtención del grado de Doctor en administración, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

El investigador planteo como objetivo, “Determinar la relación existente entre la gestión de los sistemas de información con la toma de decisiones en la municipalidad distrital de El Tambo”; teniendo como metodología, el diseño no experimental de corte transeccional o transversal y de tipo correlacional; en una población de 189 trabajadores nombrados y determinando la muestra en 127 trabajadores; con los datos obtenidos se generó las conclusiones: comprobaron que los Sistemas de información, se relaciona directa y significativamente con la toma de decisiones de la municipalidad distrital de El Tambo, considerando el resultado de la Rho de Spearman ( $Rho = 0,748$ ); es decir de acuerdo a el planteamiento teórico, a mejor desarrollo de la gestión de los sistemas de Información posibilitaría una mejor toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas; para beneficio de la gestión y de los interesados en general.

**Blanco Gallegos**, (2016), elaboro la tesis: “*Propuesta de Mejora del Nivel de Gestión de Adquisición e Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Municipalidad Distrital de Santa en el Año 2016*”, tesis, para la obtención del título como Ingeniero de Sistemas, Universidad Los Ángeles de Chimbote, Perú.

En la investigación se determinó como objetivo, “Determinar y realizar la propuesta de mejora del nivel de gestión de adquisición e implementación de las tecnologías de información y comunicación en la Municipalidad Distrital de Santa en el año 2016”; para ello se desarrolló los aspectos metodológicos consistentes en tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal; el nivel de la población analizada estaba constituido por 180 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa y que utilizando la muestra por conveniencia, se estableció una muestra de 11 trabajadores, quienes brindaron información para establecer las conclusiones: según el 63.64% de los trabajadores a quienes se entrevistó, consideran que respecto a los sistemas de información, conlleva a identificar la necesidad de implementar soluciones automatizadas, el 72.73% creen que la variable señalada referente a Adquirir y mantener software aplicativo se encuentra en el nivel 1, y que refiere que existe una imperante necesidad de contar con un proceso de adquisición y mantenimiento de aplicaciones.

**Trinidad Solís**, (2019), presento la tesis: “*Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito de San Martín de Porres, 2018*”; tesis para el grado de maestro en administración y dirección de empresas, Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú.

En la investigación se estableció como objetivo, “Comprobar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa en la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres”, por lo cual se optó por el uso

de la metodología con el diseño no experimental descriptivo correlacional, orientando el estudio a una población de 68 trabajadores y de los cuales se determinó una muestra censal, es decir se aplicó el instrumento a toda la población; concluyendo que de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, existe relación positiva alta entre la variable sistema de información gerencial y la variable gestión administrativa; específicamente tomando en cuenta que un 94,1% de los encuestados consideran que el uso de los sistemas de información es de carácter ocasional en la institución educativa, esto finalmente conlleva a no cumplir con los objetivos establecidos en dicha institución y además de generar una deficiente calidad de servicio a los usuarios.

**Baca Tello**, (2017) desarrollo la tesis, *“Diseño de un Sistema de Información Gerencial y su Contribución en el Proceso Contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L.”*; para optar el Título de Contador Público, Escuela de Contabilidad de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú.

En la investigación se establecieron los objetivos; “Diseñar un Sistema de Información que contribuya en la mejora del proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L.”; la investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y cualitativo por su grado de abstracción es descriptiva; la población para esta investigación estaba conformada por la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L, en la ciudad de Bagua Grade – Amazonas y la muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos; se concluyó en: la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L por la actividad económica que realiza debe tener las áreas de Mantenimiento, y Operaciones, que puedan en su conjunto brindar información más detallada y exacta para la Gerencia y Administración, Por otro lado la Empresa tiene que llevar sus libros

y registros contables de acuerdo a las normas establecidas y presentar sus declaraciones mensuales pertinentes como un punto de partida, dentro de su proceso contable. Así mismo, para las decisiones de inversión, decisión de financiamiento los informes contables (Estados Financieros) serán creados a partir de la correcta aplicación del sistema de información, esto implica tener los reportes y registros de las operaciones, tan exactos que generaran información valiosa para las diferentes decisiones que la Gerencia tome.

**b. Antecedentes internacionales**

**Vargas E.**, (2016), desarrollo la tesis: “*Sistema de información gerencial para fortalecer el control interno en las Contralorías municipales del estado Carabobo*”, tesis para la obtención del grado de Magister en Administración de Empresas Mención Gerencia, Universidad de Carabobo – Venezuela.

La investigación presenta el objetivo, “Desarrollar Lineamientos Estratégicos de Sistema de Información Gerencial para fortalecer el Control Interno en las Contralorías Municipales del Estado Carabobo”; con la metodología de una investigación de campo de carácter descriptivo, la población involucrada para el estudio fue de 24 personas y siendo la muestra censal aplicada por el número reducido de la población, llegando al a conclusión: considerando la normativa vigente respecto a las controlarías y su efecto de control, relacionando a los aspectos analizados se verifico que las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, no desarrollaron un manual de descripción de cargos, tampoco, manuales de normas y procedimientos administrativos; siendo un problema para los funcionarios que ejecutan en nivel de operaciones y transacciones solo basándose a su nivel de experiencia, este hecho identificado, limita la evaluación de la gestión de los mencionados funcionarios;

siendo considerado como vicio administrativo; a ello se suma el nulo o casi improductivo uso de los sistemas de información gerencial.

**Gómez Díaz**, (2017), elaboro la tesis: “ *Desarrollo de un sistema de información gerencial en las áreas Críticas de las pymes del sector agropecuario del municipio de Sogamoso*”, tesis, para la obtención del título de Administrador de Empresas, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

El objetivo de la investigación fue, “Desarrollar un sistema de información gerencial en las áreas críticas de las pymes del sector agropecuario del Municipio de Sogamoso”; como factor metodológico se determinó un nivel de investigación etnográfica y de diseño descriptivo; concluyendo que: se identificaron áreas críticas en la las pymes del sector agropecuario del municipio de Sogamoso, analizadas y que específicamente recaían en el desarrollo de la administración y contabilidad, siendo esta última la que al ser la responsable de suministrar el capital de trabajo para las pequeñas organizaciones y que representa el poder y fuerza financiera para poder cumplir con las responsabilidades económicas y compromisos obtenidos, estos datos son obtenidos por procesos tradicionales más no generan información precisa y oportuna como debería serlo al aplicar adecuadamente los sistemas de información gerencial.

**Jira**, (2015) desarrollo la tesis; “*Efecto que tiene la Aplicación de los Sistemas de Información en los Procesos Contables y la Influencia en la Toma de Decisiones de las Pymes*”; Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo; Venezuela.

La investigación planteo como objetivo general; “Analizar el efecto que tiene la aplicación los sistemas de información en los procesos contables y la influencia en la

toma de decisiones de las PYMES del ramo ferretero, en especial del municipio Santiago Mariño del Estado Aragua”; definió como metodología, se desarrolló bajo, un paradigma cuantitativo, lo que implica también el hecho de que se ha considerado como la más apropiada para el estudio del fenómeno en cuestión; se tocan aspectos del paradigma sistémico y paradigmas complementarios, que son el estructuralista y el cibernético; carácter descriptivo y siendo el diseño de la investigación es mixto, es decir, documental y de campo; la población se estableció en 21 personas de estas empresas y la muestra que se aplicó fue la censal determinando el mismo número de la población de estudio, posterior a ello se concluyó: Las PYMES en el área ferretero, presentan una serie de características generales tales como, poseen un organigrama definido y una línea departamental, así como unos objetivos establecidos, lo cual le permite ejecutar sus actividades de acuerdo a su planificación; cuentan con una serie de procedimientos los cuales presentan fortalezas como debilidades; sin embargo respecto al nivel de tecnificación de información aún se presentan limitaciones y por lo mismo esto afecta en la toma de decisiones por la información que debería ser oportuna y precisa.

**Guillén Sánchez & Jara Pacheco, (2015)**, desarrollo la tesis: “*Análisis de la incidencia de los sistemas de información gerencial en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro*”, tesis, para la obtención del título de Ingeniera comercial e Ingeniera en contaduría pública y auditoría – CPA, Ecuador. En la investigación se tiene el objetivo, “Determinar como incide los sistemas de información gerencial en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro” mediante un análisis cualitativo para identificar estrategias en su comercialización; para lo cual se implementó un diseño de investigación exploratoria, descriptiva y aplicada, teniendo como población a 359 micro empresas y se halló la



muestra para poder recoger la información de 186 organizaciones. Se concluyó finalmente que los representantes de las empresas investigadas, consideran de mucha importancia el uso de los sistemas de información aplicados a las operaciones de comercialización en la ciudad de Milagro; puesto que en muchas de estas empresas se reconoció el poco o nulo uso de los sistemas de información gerencial, lo que no les permite tener información para el manejo estratégico en sus decisiones; ello también tiene influencia en los niveles de venta e ingresos de los empresarios.

**Tobón Carmona, Velásquez Molina, & González Londoño**, (2014) desarrollo la tesis, *“Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como soporte para la Toma de Decisiones: Caso Cooperativas de Ahorro y Crédito del Municipio de Medellín”*, para optar al Título de Especialista en Gestión de Información y Bases de Datos; Facultad de Ingenierías de la Universidad de San Buenaventura, Colombia.

En la investigación se determinó el objetivo general; “Formular estrategias para la apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) que permitan a las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Medellín aumentar su capacidad productiva y competitiva”, para ello se utilizó la metodología, investigación básica de tipo cualitativa, en la cual se realiza una exploración descriptiva del sector cooperativo de ahorro y crédito y se usa el método de casos de estudio; posterior al análisis se concluyó en: posterior a la aplicación del instrumento de recolección de información que se aplicó a la muestra conformada por 18 de las 27 cooperativas de ahorro y crédito que vienen funcionando en la ciudad de Medellín, es inobjetable y se evidenció que la mayoría de las organizaciones si cuentan y conocen del manejo de las TICs pero en el proceso de aplicación de sus organizaciones presentan falencias fundamentalmente en la presentación y manejo de los portales web siendo la característica inicial que se encontró es la falta de estructuración y pocas herramientas

para los usuarios, falta de medios adecuados para realizar la interacción con los cliente, no existen aplicativos para móviles o portales web que permitan un mayor acercamiento al cliente.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **a. Definición de Sistema**

El autor Catácora, (1997) determinó que los sistemas: “Son un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común” (p.25).

Según (García, 2019), “Un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre sí, de forma tal que un cambio en un elemento afecta al conjunto de todos ellos. Los elementos relacionados directa o indirectamente con el problema, y sólo estos, formarán el sistema que vamos a estudiar”

Considerando los conceptos mencionados podemos entonces establecer que son actividades o acciones interrelacionadas entre sí y que conllevan a lograr objetivos.

### **b. Definición de Sistemas de Información.**

Autores prestigiosos establecen que la definición más genérica de información viene de la filosofía: donde (Mason & Mitroff, 1973). “Información es el conocimiento con el propósito de tomar una acción efectiva”

A partir de mencionado se considera lo mencionado por (Périsse, 2017):

Un sistema de información consiste de por lo menos una persona, con un cierto tipo psicológico en fase de un problema, dentro de un contexto organizacional que necesita de un sistema generador de evidencia para llegar a una solución (esto es, para seleccionar algún tipo de acción), y que esa evidencia es disponible para él a través de algún modo de presentación.

Los sistemas de información proporcionan posibilidades de toma de decisión y con ello superar problemas en las acciones diarias de una persona o institución.

### c. Definición de Sistemas de Información Gerencial

El autor O'Brien, (2001), en su libro *Sistemas de Información Gerencial*, determina: "Es una combinación organizada de personas, Hardware, Software, redes de comunicaciones y recursos de datos que reúne, transforma y discrimina información en una organización". (p.9).

Otro aporte importante lo desarrolla (Peña, 2006):

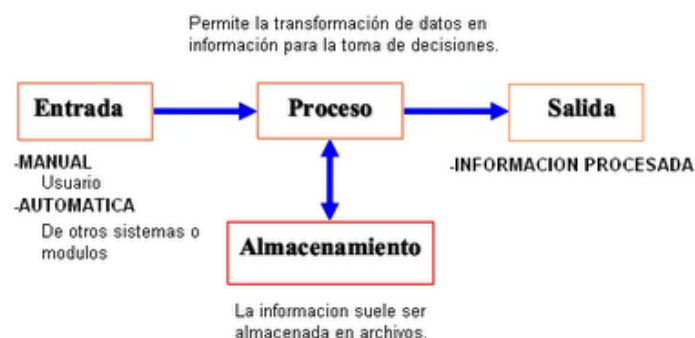
Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. (25)

La base teórica de Stair & Reynolds, (2010):

Para que una organización tenga éxito, debe ser capaz de proporcionar la información correcta a las personas apropiadas en el momento oportuno, a pesar de que dichas personas se encuentren en cualquier parte del mundo.

### d. Funciones Básicas de los Sistemas de Información

Según Cohen, (2005), Un Sistema de Información realiza cuatro actividades básicas:



**Figura 1:** Actividades que realiza un Sistema de Información

Fuente: (Cohen, 2005)

Respecto a las funciones básicas, muchos investigadores han desarrollado diversas propuesta siendo el que más resalta (Mendoza, 2015), quien publicó en la revista de sistema de información *Yeiro*, lo siguiente:

- **Entrada de datos:** Proceso mediante el cual se captura y prepara datos para su posterior procesamiento. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales se realizan por el operador o el usuario, y las automáticas surgen de otros sistemas. (Mendoza, 2015, p. 3)
- **Almacenamiento de datos:** Proceso mediante el cual el sistema almacena de manera organizada los datos e información para su uso posterior. (Mendoza, 2015, p. 3)
- **Procesamiento de datos:** Es la capacidad de efectuar operaciones con los datos guardados en las unidades de memoria. Durante este procesamiento se evidencia lo siguiente:
  - Aumenta, manipula y organiza la forma de los datos.
  - Analiza y evalúa su contenido.
  - Selecciona la información para ser usada en la toma de decisiones, y constituye un componente clave en el sistema de información gerencial.
- **Salida de información:** Actividad que permite transmitir información útil y valiosa a los usuarios finales. (Mendoza, 2015, p. 3)

Es fundamental renombrar que un sistema de información debe permitir poseer el control del desempeño del sistema, por ello es necesario contar con una adecuada retroalimentación sobre las actividades de entrada, luego del procesamiento, almacenamiento y salida de información. Siendo necesario realizar controles contantes del sistema y actualizarlos de ser necesario.

#### **e. Componentes de los Sistemas de Información**

En el libro: *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*; se estableció que: “Los sistemas de información engloban: equipos y programas informáticos, bases de datos, telecomunicaciones, recursos humanos y procedimientos” (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011, p.13)

- 1) **Equipos informáticos.** “Actualmente todas las empresas utilizan ordenadores. Por lo general, se utilizan microordenadores, también conocidos como ordenadores personales o pc. Las grandes empresas hacen uso de sistemas computarizados, desde grandes ordenadores, que suelen ser denominados mainframes, hasta miniordenadores y los más utilizados, microordenadores” (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011, p.15).
- 2) **Programas informáticos.** “Hay dos tipos de programas informáticos: programas del sistema y aplicaciones. Los programas del sistema administran los recursos del sistema computarizado y simplifican la programación. Hoy las aplicaciones son de vital importancia para el propietario del equipo” (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011, p.16).
- 3) **Bases de datos.** “Podríamos considerar que muchos sistemas de información en las empresas son utilizados como vehículo de entrega de bases de datos. Una

base de datos es una colección de datos interrelacionados”. (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011, p.16)

- 4) **Telecomunicaciones.** “Las telecomunicaciones son el medio de transmisión electrónica de información a largas distancias. En la actualidad, los sistemas computarizados están generalmente conectados en redes de telecomunicaciones. Dependiendo de las necesidades de la empresa se pueden establecer diferentes tipos de conexiones en red” (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011, p.16).
- 5) **Recursos humanos.** “En cuanto a los recursos humanos, debemos distinguir entre personas especialistas en sistemas de información y usuarios finales. El personal especializado de sistemas de información incluye analistas de sistemas, programadores y operadores”. (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011, p.17)
- 6) **Procedimientos.** “Los procedimientos constituyen las políticas y métodos que deben ser seguidos al utilizar, operar y mantener un sistema de información. Por ejemplo, se requiere la utilización de procedimientos para establecer cuándo se debe ejecutar un programa de pago de nóminas, definiendo las veces que se debe ejecutar, quién está autorizado para ejecutarlo, y quién tiene acceso a los informes producidos” (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011, p.17).

#### **f. Actividades Principales de los Sistemas de Información Gerencial**

Las actividades consideradas como principales para toda organización según (Perez, 2015):

- 1) Reciben datos como entrada, procesan los datos por medio de cálculos, combinan elementos de los datos, etc. (Pérez, 2015, p.2)
- 2) Proporcionan información en manuales, electromecánicos y computarizados. (Pérez, 2015, p.3)

- 3) Sistema de Información de Procesamiento de Transacciones, Sistema de Información para Administradores, Sistema de Información de Informes Financieros Externos. (Pérez, 2015, p.3)

**g. Desarrollo de un Sistema de Información Gerencial**

Según: (Correa, Saavedra, & Arévalo, 2009) “se requiere un gran esfuerzo, experiencia, tiempo y dinero para crear un sistema de información gerencial que produzca información integrada y completa”.

Muchas veces los directivos de la organización deben de considerar que, aun no se haya impuesto el compromiso de planificar el uso de los sistemas de información, podrá identificar los cuellos de botella que se presentan en los diversos procesos que se realiza en la organización, y posibilite mejorar los procesos existentes o proponer uno que conlleve a generar bienestar en los trabajadores y los clientes o usuarios.

El desarrollo de la tecnología a nivel de computadores, ha permitido que los diversos sistemas de información, adquieran la importancia que se tiene hoy en día, en la organización. “Considerando la inmensa capacidad, en lo que al manejo de la información se refiere; los computadores están en capacidad de convertirse en una ventaja estratégica para las organizaciones más diversas”. (Pérez, 2015, p.4)

**h. Los pasos para analizar los SIG**

Otro aporte al manejo de los sistemas de información en relación al proceso lo desarrolla (Perez, 2015):

- 1) Identificar a todos aquellos que están utilizando o deberían utilizar los distintos tipos de información (profesionales, trabajadores de campo, supervisores, administradores, etc.). (Perez, 2015)

- 2) Establecer los objetivos a largo y corto plazo de la organización, departamento o punto de prestación de servicios. (Perez, 2015)
- 3) Identificar la información que se requiere para ayudar a las diferentes personas a desempeñarse efectiva y eficientemente, y eliminar la información que se recolecta pero que no se utiliza. (Perez, 2015)
- 4) Determinar cuáles de los formularios y procedimientos actuales para recolectar, registrar, tabular, analizar y brindar la información, son sencillos, no requieren demasiado tiempo y cubren las necesidades de los diferentes trabajadores, y qué formularios y procedimientos necesitan mejorarse. (Perez, 2015)
- 5) Revisar todos los formularios y procedimientos existentes para recolectar y registrar información que necesiten mejorarse o preparar nuevos instrumentos si es necesario. (Perez, 2015)
- 6) Establecer o mejorar los sistemas manuales o computarizados para tabular, analizar, y ofrecer la información para que sean más útiles a los diferentes trabajadores. (Perez, 2015)
- 7) Desarrollar procedimientos para confirmar la exactitud de los datos. (Perez, 2015)
- 8) Capacitar y supervisar al personal en el uso de nuevos formularios, registros, hojas de resumen y otros instrumentos para recolectar, tabular, analizar, presentar y utilizar la información. (Perez, 2015)
- 9) Optimizar un sistema de información gerencial: qué preguntar, qué observar, qué verificar. (Perez, 2015)

#### **i. Sistemas de información administrativa**

Lo podemos definir como un sistema basado en ordenador que proporciona información a usuarios que tienen necesidades similares. (Correa, Saavedra, & Arévalo, 2009)



Todo directivo de cualquier tipo de organización debe conocer que los sistemas de información administrativa tienen un soporte importante en las bases de datos corporativas, datos que se generan en el día a día como consecuencia del procesamiento de transacciones.

Es importante mencionar que las organizaciones, no alcanzan niveles adecuados con la información que les pueda otorgar los sistemas que adquirieron, sino implica todo un proceso de capacitación y especialización de un grupo de personas que puedan manejar adecuadamente los sistemas y aportar en los procesos para los directivos de la organización.

Según los aportes teóricos de (Correa, Saavedra, & Arévalo, 2009)

Un sistema de información administrativa puede preparar informes periódicos para el soporte de tales decisiones; estos informes se preparan y se presentan en un formato diseñado con anterioridad. De esta manera, podemos decir que estos sistemas sirven de apoyo a las decisiones estructuradas, en el sentido que los administradores conocen de antemano los factores que deben tenerse en cuenta para la toma de decisiones, y el sistema de información administrativa proporciona informes bien estructurados que contienen la información necesaria para dichas decisiones estructuradas.

#### **j. Los Sistemas de Información y la Empresa Digital Emergente**

Los cambios mencionados anteriormente, sumados a un proceso de rediseño organizacional, han propiciado las condiciones para una empresa totalmente digital; la cual se puede definir a lo largo de varias dimensiones. (Laudon & Laudon, 2012).

Las empresas de hoy no pueden mantener procesos tradicionales, pues para ser competitivos o desarrollar gestiones adecuadas en relación a los objetivos, necesitan

adecuar tecnológicamente, específicamente los procesos de gestión administrativa o gerencial que posibilite adecuadas y precisas tomas de decisiones según sea la situación.

“Los procesos de negocios se refieren al conjunto de tareas y comportamientos relacionados en forma lógica, que las organizaciones desarrollan con el tiempo para producir resultados de negocios específicos y la forma única en que se organizan y coordinan estas actividades”. (Laudon & Laudon, 2012).

“Los activos corporativos clave, propiedad intelectual, competencias básicas, activos financieros y humanos, se administran por medios digitales. En una empresa digital, siempre está disponible cualquier pieza de información que se requiera para dar soporte a las decisiones de negocios clave”. (Laudon & Laudon, 2012).

#### **k. Dimensiones del sistema de información gerencial**

Según el consultor organizacional Dean Meyer, “los sistemas organizacionales son estables, influyen en el rendimiento de todos y pueden ser diseñados conscientemente”. (Rochon, 2017).

Es imprescindible mencionar que antes de planear un sistema organizacional, es preciso tener el conocimiento de los varios tipos de sistemas que existen en la actualidad; muchos especialistas los conocen como estructuras organizacionales y en ello se refieren al diseño de un grupo o compañía donde los roles, responsabilidades y relaciones se determinan por el tipo de sistema en uso.

“Las lógicas organizacionales desplegadas en la sociedad constituyen una extensión de las formas epocales en su más amplio espectro”. (Petriella, 2017) “Organizaciones empresariales y sociales, públicas y privadas, asociativas y cooperativas, no pueden no ser, lo que el registro social general indica en materia de estructuras y tecnologías de gestión” (Petriella, 2017).

Las organizaciones en actualidad se interrelacionan, basados en sistemas informáticos, para posibilitar diversos niveles de comunicación y coordinación; la información amerita ser clara y adecuada para la toma de decisiones; por lo mismo, no podría siquiera permitirse que no se cumplan con las adecuaciones informáticas y que sería como un obstáculo para la interrelación.

Se trata de una convivencia sistémica, donde cada organización opera como un sistema autorreferencial que se acopla más o menos eficazmente con los múltiples contextos en los que le compete actuar. (Petriella, 2017).

### **l. Sistemas de información y soporte a las decisiones**

“Los Sistemas de Soporte a la Decisión (DSS) o también conocidos como sistemas de información y soporte a las decisiones, son una clase específica de sistema de información computarizado que respalda las actividades de toma de decisiones empresariales y organizacionales” (Information Builder, 2018).

“Un Sistema de Soporte de Decisiones diseñado apropiadamente es un sistema interactivo basado en software que pretende ayudar a los responsables de la toma de decisiones a recopilar información útil procedente de datos brutos, documentos, conocimiento personal y/o modelos comerciales para identificar y resolver problemas y tomar decisiones” (Information Builder, 2018).

### **m. Sistemas de administración del conocimiento**

En muchas industrias la clave de la eficacia es la automatización. La habilidad existente para la automatización de procesos no ha sido alcanzada por la habilidad para estructurar el conocimiento utilizado para la automatización de la difusión del conocimiento. Los sistemas de administración del conocimiento proveen la explicación a detalle de los procedimientos, reglas, las dificultades o problemáticas detectadas en las

organizaciones y utilizan la explicación del proceso de solución en el aprendizaje de estas experiencias. (Vega Lebrún, 2007)

Los sistemas administradores de la base del conocimiento o KBMS por sus siglas Knowledge base management systems han empezado a desarrollarse. Un sistema KBMS debe de obtener el conocimiento directamente de un experto, el cual será adecuado por su integridad y consistencia. (Vega Lebrún, 2007).

#### **n. Mantenimiento del Sistema de Información Gerencial**

(Zanabria, 2006), “En esta etapa se toma en cuenta las auditorías periódicas que deben efectuarse para garantizar el buen funcionamiento del sistema”.

#### **o. Marco institucional**

##### **Municipalidad Distrital de El Tambo**

Dirección Legal: Av. Mariscal Castilla Nro. 1920

Distrito / Ciudad: El Tambo

Provincia: Huancayo

Departamento: Junín, Perú

**Misión:** “Somos un gobierno local proactivo que brinda servicios de calidad, promoviendo el desarrollo integral participativamente con transparencia y responsabilidad social y ambiental”.

**Visión:** El Tambo, emprendedor y laborioso, capital gubernamental de la región, con medio ambiente planificado, saludable y sostenible; destino turístico, con actividades económicas competitivas insertado al mercado nacional e internacional, con capacidades sociales, humanas y calidad de vida, con gobierno local democrático transparente y seguro (Municipalidad Distrital de El tambo, 2020).

**Finalidad:** La Municipalidad Distrital de El Tambo tiene como finalidad representar al vecindario, promoviendo una adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de nuestra circunscripción (Municipalidad Distrital de El tambo, 2020).

**Objetivos:** Al ser una entidad sin fines lucrativos, la Municipalidad Distrital de El Tambo cuenta con los recursos provenientes de las transferencias efectuadas por el gobierno central (Recursos ordinarios, Foncomun, Canon y Sobre canon), los que su propia iniciativa le reporta (Recursos directamente recaudados y otros impuestos municipales), así como la colaboración de los aportes de los vecinos para efectuar las distintas obras (Municipalidad Distrital de El tambo, 2020).

Para la consecución de los fines, es fundamental el personal contratado y el apoyo del personal nombrado a través de las diferentes unidades orgánicas llevando a cabo su cometido.

## **El Sistema de Gestión Documentaria**

### **Sisgedo 2.0.0**

Según el (Gobierno Regional de Ayacucho, 2014)

Aplicación WEB para realizar, su digitación, su supervisión, monitoreo detallado y radical de los documentos que se utilizan en las organizaciones ya sean dentro o fuera de la misma institución. (Gobierno Regional de Ayacucho, 2014)

El SISGEDO (Versión2.0.0) se desarrolló para tener un control de documentos también en las Instituciones Públicas en cualquier área que corresponda, haciendo un monitoreo de los respectivos documentos desde sus inicios hasta el final de ser archivado. (Gobierno Regional de Ayacucho, 2014)

El SISGEDO permite realizar su digitación, supervisión y monitoreo explicado y radical de los archivos documentales utilizados en las organizaciones ya sean dentro o fuera. (Gobierno Regional de Ayacucho, 2014)

### **Concepción del Sistema**

Según el documento web sobre el SISGEDO 2.0.0 de la (Gobierno Regional de Ayacucho, 2014), la operatividad ha sido estructurada de la siguiente manera:

- Documentación en Proceso
- Documentación por Recibir
- Documentos Archivados/Procesados

### **2.3. Marco conceptual**

- a) **Centralización.** Habitualmente se entiende dentro del ámbito económico que la centralización supone la disminución de agentes de decisión, directivos u organizaciones que tengan la posibilidad de realizar toma de decisiones. (Sánchez, 2018)
- b) **Competencias digitales.** Las competencias digitales son un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten utilizar las tecnologías de la información de forma segura y eficiente. Son consideradas imprescindibles en la Sociedad de la Información en la que nos encontramos. (Sánchez, 2018)
- c) **Eficiencia.** La eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico. Hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores

para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios. (Sánchez, 2018)

- d) **Gestión:** La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. **Sistema de información gerencial:** Los Sistema de Información Gerencial son un conjunto de subsistemas racionalmente integrados los cuales se encargan de almacenar y procesar los datos para transformarlos en información que va hacer útil para mejorar la productividad de la organización en base a las decisiones de los administradores. (Sánchez, 2018)
- e) **Información:** La información es el conjunto de datos que configuran un mensaje que emite un emisor y que se pretende llegue al receptor para que quede informado. Siempre se lleva a cabo a través de un canal que es el que uno a ambos interlocutores han elegido. (Peiró, 2020)
- f) **Información completa:** El término información completa está referido a una situación económica planteada en economía o teoría de juegos, en la cual cada agente conoce las características de los demás. (Peiró, 2020)
- g) **Organización:** Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. (Roldán, 2017)
- h) **Participación:** es un proceso a través del cual los involucrados influyen y toman control sobre las iniciativas y en las decisiones que los afectan.

- i) **Sistema de información:** Un sistema de información está conformado por una serie de datos vinculados entre sí para conseguir un objetivo común. (Peiró, 2020)



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

El estudio utilizó un diseño no experimental, desde un modelo cualitativo. “El diseño de la investigación está basado en una descripción de la variable de la unidad de análisis que se va a investigar, se quiere conocer un fenómeno, describirlo y por último explicarlo o interpretarlo”. Del Río, (2013)

El diseño Descriptivo Simple consistió en centrarse en el objeto de estudio Compromiso organizacional, en la Municipalidad Distrital de Él Tambo. El tipo de diseño de investigación tiene la siguiente simbología:

M - O

|                 |
|-----------------|
| Dónde:          |
| M = Muestra     |
| O = Observación |

Es preciso mencionar que la investigación considera también mencionar: “el nivel de investigación es descriptivo, porque describe la relación que tienen las variables en estudio” Bunge, (1981)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su libro Metodología de la Investigación, afirman respecto al nivel Descriptivo lo siguiente:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández Sampieri, 2014)

### 3.2. Procedimiento del muestreo

#### 1. Población

Para la identificación de la población se tomó como:

**Factor incluyente**, a los trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Distrital de El Tambo que es como se muestra a continuación.

**Tabla 5:** Población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Tambo

| Cargos        | Cantidad de empleados |
|---------------|-----------------------|
| Directivos    | 01                    |
| Profesionales | 05                    |
| Técnicos      | 11                    |
| Auxiliares    | 33                    |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>             |

*Fuente: datos proporcionados por la oficina de personal.*

La población de análisis entonces es de un número de 50 personas y que durante el proceso de investigación desarrollaban actividades en la municipalidad.

**Factor excluyente**, están considerados en este grupo al personal contratado en todas sus modalidades, funcionarios de confianza, regidores, etc., que laboran o tienen pertinencia con la municipalidad.

## 2. Muestra.

Respecto a la muestra existen muchas definiciones, para el trabajo de investigación es menester mencionar que: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados” (Hurtado, 2010)

En la investigación al tener un comportamiento de la población relativamente pequeña, no se aplicó fórmula alguna para hallar la muestra; “la muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (Hurtado, 2010)

Al tener acceso total a la población objeto de estudio se realizó un estudio de *tipo censal* por lo cual la muestra será la totalidad de la población.

En la investigación se procedió a generar la información necesaria con la técnica de recolección de datos basada en la encuesta, previamente se elaboró el cuestionario de la investigación y que fue validada por los respectivos docentes expertos de la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes.

Además, se siguió un proceso según lo recomiendan los especialistas en investigación:

### a) *Procedimiento de recolección de datos*

- Validación de los instrumentos
- Confiabilidad de los instrumentos
- Permiso para aplicar los instrumentos

- Codificación de los instrumentos
- Ordenar las datas en Excel de acuerdo al baremo
- Procesar los datos con SPSS 24.
- Interpretación de los datos.

**b) *Técnicas de procesamientos de datos***

Posterior a la aplicación de la técnica de la encuesta en la muestra de la investigación, se procedió a realizar el análisis y procesamiento de los datos. La información obtenida se presentó como resultado de la estadística descriptiva, a los cuales se realizó los análisis de interpretación, con la finalidad de presentar las Conclusiones y Recomendaciones.

Para el análisis estadístico en la investigación, se hizo uso del soporte estadístico SPSS versión 24 y de Microsoft Excel. La base de datos se creó con el software SPSS, a partir de la información recopilada a través de los instrumentos de recolección de datos.

El procedimiento consistió inicialmente a obtener los resultados estadísticos en función a las tablas de frecuencias y los gráficos correspondientes, que permitió conocer e interpretar los resultados.

Posterior a las interpretaciones de los resultados posibilitó a generar la discusión de los resultados y la presentación de las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

En la investigación de enfoque cualitativo, se procedió a desarrollar acciones que conlleven a conocer los factores problemáticos en real dimensión por esa razón se programó las acciones:

#### A. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- a. **Validación de los instrumentos.** – esta actividad se anexa en la presente investigación, donde se tuvo la participación de tres docentes especialistas y que son docentes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables y que se desempeñan como docentes; el mismo que se presenta en la siguiente información:

**Tabla 6:** *Validez de los instrumentos según el juicio de expertos*

| <i>EXPERTO</i>                       | <i>Cuestionario de<br/>Mejora Continua</i> |             |
|--------------------------------------|--|-------------|
|                                      | <i>Puntaje</i>                             | <i>%</i>    |
| <i>1 Mg. Paul Martínez Vitor</i>     | <i>940</i>                                 | <i>94</i>   |
| <i>2 Mg. Richard López Coz</i>       | <i>940</i>                                 | <i>94</i>   |
| <i>3 Mg. Doris Alvarado Canturin</i> | <i>950</i>                                 | <i>95</i>   |
| <i>Promedio de Valoración</i>        | <i>943.33</i>                              | <i>94.3</i> |

- b. **Confiabilidad de los instrumentos.** – los instrumentos se midieron en función a una cantidad de participantes de la institución a quienes se aplicó el

cuestionario y en relación a ello se midió el nivel de confiabilidad como se adjunta:

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 50 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 50 | 100,0 |

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

#### Estadísticas de elemento de resumen

|                       | Media | Mínimo | Máximo | Rango | Máximo / Mínimo | Varianza | N de elementos |
|-----------------------|-------|--------|--------|-------|-----------------|----------|----------------|
| Medias de elemento    | 3,088 | 2,400  | 3,740  | 1,340 | 1,558           | ,195     | 13             |
| Varianzas de elemento | ,721  | ,433   | 1,218  | ,785  | 2,812           | ,061     | 13             |

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,898             | ,895  | 13             |

El valor de 0.898, nos indica que el instrumento es muy confiable

## B. Presentación de resultados

Posterior al recojo de la información con el instrumento de la investigación se procedió a desarrollar el análisis y de la cual se obtuvo los siguientes resultados:

### a) Variable Sistemas de información gerencial

La variable planteo las dimensiones siguientes:

- 1) Sistemas organizacionales:** esta dimensión fue analizada en función a 05 interrogantes y de las cuales se obtuvieron los resultados siguientes:

**Tabla 7:** Resultados de la dimensión Sistemas organizacionales

|          |          | 1. La Municipalidad dispone de un buen sistema de información en todos los niveles jerárquicos | 2. Las relaciones con los proveedores son las adecuadas para el logro de sus metas | 3. La toma de decisiones se hace sobre la base de una buena recopilación de información en la Alta dirección | 4. La gestión de la información tiende siempre a reducir costos | 5. La gestión de la información siempre tiene el propósito de reducir los niveles de inventario |
|----------|----------|--|--|--|---|---|
| N        | Válido   | 50   | 50   | 50   | 50  | 50  |
|          | Perdidos | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   |
| Media    |          | 2,52   | 2,88   | 2,82   | 3,08  | 2,40  |
| Mediana  |          | 3,00   | 3,00   | 3,00   | 3,00  | 3,00  |
| Moda     |          | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| Varianza |          | ,663   | ,679   | ,600   | 1,218   | 1,061   |

**Fuente:** Elaboración propia

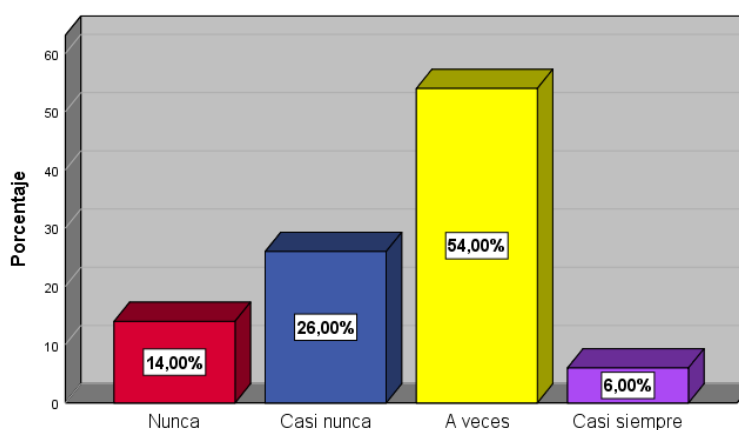
De los resultados mencionados a nivel de dimensión se plantea el desarrollo de los resultados individuales para su análisis y conclusión.

**Tabla 8** Resultados de la pregunta 01

1. La Municipalidad dispone de un buen sistema de información en todos los niveles jerárquicos

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 7          | 14,0       | 14,0              | 14,0                 |
| Casi nunca   | 13         | 26,0       | 26,0              | 40,0                 |
| A veces      | 27         | 54,0       | 54,0              | 94,0                 |
| Casi siempre | 3          | 6,0        | 6,0               | 100,0                |
| Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

1. La Municipalidad dispone de un buen sistema de información en todos los niveles jerárquicos



**Figura 2:** resultado de la pregunta 01

**Fuente:** Elaboración propia

Del 100% de encuestados a la pregunta formulada, se puede observar que a nivel de los trabajadores de la institución es visible que solo el 6% tiene una opinión favorable respecto a que siempre se cuenta con sistemas adecuados de información gerencial, sin embargo el 54% considera que esto es solo visible en algunas veces y que por ello no se pueden efectuar acciones adecuadas en momento adecuados; el 40% de los encuestados referencian que nunca o casi nunca se ha evidenciado de sistemas adecuados de información generación en la institución, esto conlleva a considerar que no hay una adecuada información en los trabajadores de la municipalidad

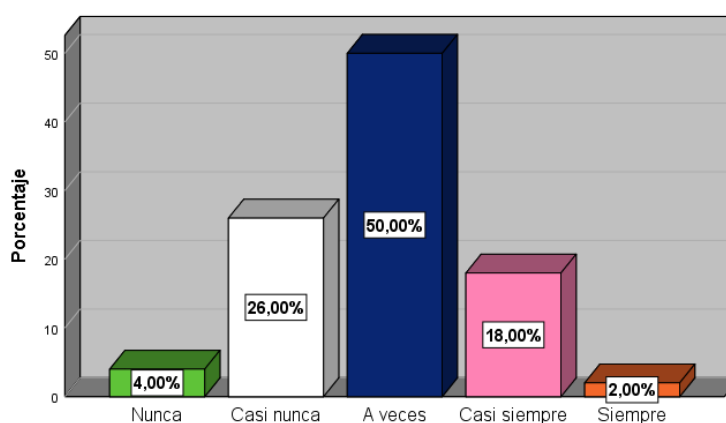
respecto de los sistemas con la que se cuenta y la forma de cómo deben de utilizarse para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

**Tabla 9** Resultados de la pregunta 02

**2. Las relaciones con los proveedores son las adecuadas para el logro de sus metas**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 2          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|        | Casi nunca   | 13         | 26,0       | 26,0              | 30,0                 |
|        | A veces      | 25         | 50,0       | 50,0              | 80,0                 |
|        | Casi siempre | 9          | 18,0       | 18,0              | 98,0                 |
|        | Siempre      | 1          | 2,0        | 2,0               | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**2. Las relaciones con los proveedores son las adecuadas para el logro de sus metas**



**Figura 3:** Resultados de la pregunta 02

**Fuente:** Elaboración Propia

Realizando el análisis de la pregunta 02, se puede tener la visualización de que un 2% de los encuestados considera que la institución desarrolla adecuadamente y de forma constante relaciones con los proveedores, sin embargo un 18% que esto es desarrollado de forma adecuada solo en oportunidades especiales o conocido como “casi siempre”, el 50% de los trabajadores pudieron aseverar con sus respuestas que solo a veces se realizan adecuadas relaciones con los proveedores y teniendo como parte contraria a



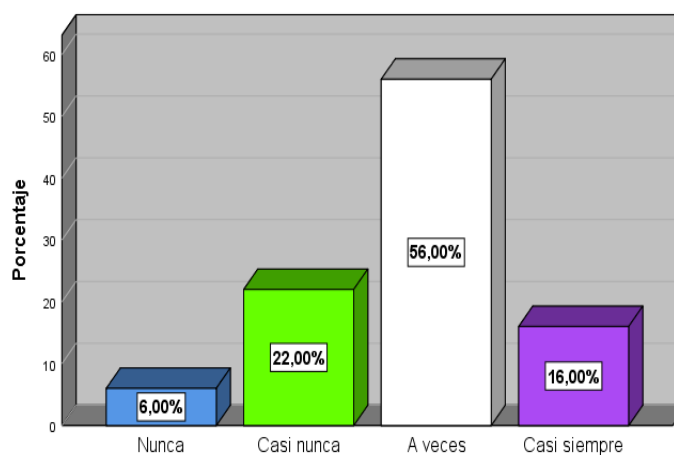
estas afirmaciones se encuentra que el 30% establece que las relaciones no son las más adecuadas con los proveedores de la municipalidad.

**Tabla 10** Resultados de la pregunta 03

**3. La toma de decisiones se hace sobre la base de una buena recopilación de información en la Alta dirección**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 3          | 6,0        | 6,0               | 6,0                  |
|        | Casi nunca   | 11         | 22,0       | 22,0              | 28,0                 |
|        | A veces      | 28         | 56,0       | 56,0              | 84,0                 |
|        | Casi siempre | 8          | 16,0       | 16,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**3. La toma de decisiones se hace sobre la base de una buena recopilación de información en la Alta dirección**



**Figura 4:** Resultado de la pregunta 03

**Fuente:** Elaboración propia

En relación a los resultados de la pregunta 03, se encuentra que: si los encuestados consideran que la toma de decisiones se realiza en base a una buena base de datos recopilada previamente, el 16 % establece que esta afirmación es correcta que seriamente se recopila información previa a todo tipo de toma de decisiones, pero el 56% de los mismos cree que esto solo se realiza en contadas oportunidades y que no es un aspecto de principios o de normas, esto es aseverado por el 28% quienes consideran que la toma de

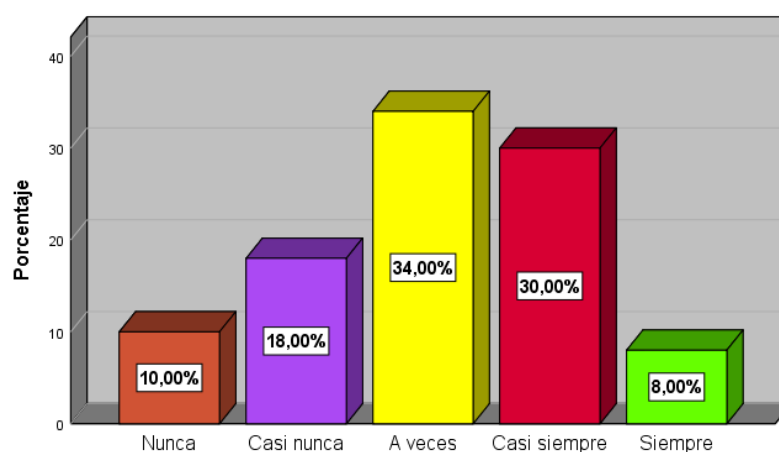
decisiones no es muy profesional y que estas se desarrollan con poca información o de forma muy empírica y utilizando a veces la intuición de los ejecutivos.

**Tabla 11: Resultados de la pregunta 04**

**4. La gestión de la información tiende siempre a reducir costos**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 5          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Casi nunca   | 9          | 18,0       | 18,0              | 28,0                 |
|        | A veces      | 17         | 34,0       | 34,0              | 62,0                 |
|        | Casi siempre | 15         | 30,0       | 30,0              | 92,0                 |
|        | Siempre      | 4          | 8,0        | 8,0               | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**4. La gestión de la información tiende siempre a reducir costos**



**Figura 5: Resultados de la pregunta 04**

**Fuente: Elaboración propia**

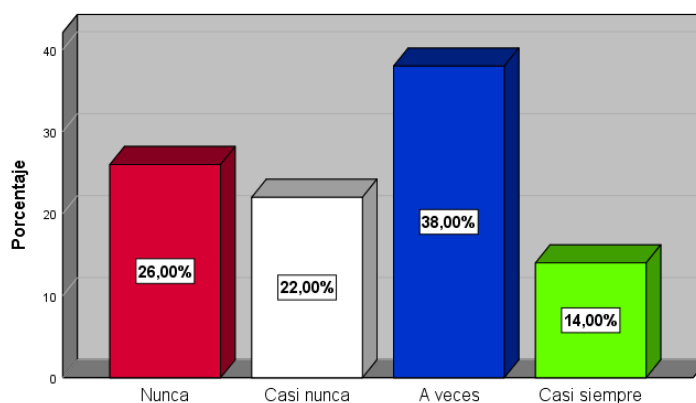
Considerando las respuestas de la pregunta 04, se obtuvieron los resultados de que un 8%, establecen que si están de acuerdo respecto a que la gestión de información de la institución conlleva a generar menos gastos y hasta reducir la incertidumbre o riesgos en la toma adecuada de decisiones, el 30% de los encuestados consideran que casi siempre es bueno tener una adecuada gestión de información; el 34% establecen que no necesariamente es vital una adecuada gestión de la información y sosteniendo negativamente se

encuentra que 28% tiene una opinión desfavorable respecto a que en la institución se debe generar un proceso de colección de información para la adecuada toma de decisiones y que esto conlleve a disminuir los riesgos y minimizar costos.

**Tabla 12:** resultados de la pregunta 05

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 13         | 26,0       | 26,0              | 26,0                 |
|        | Casi nunca   | 11         | 22,0       | 22,0              | 48,0                 |
|        | A veces      | 19         | 38,0       | 38,0              | 86,0                 |
|        | Casi siempre | 7          | 14,0       | 14,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

5. La gestión de la información siempre tiene el propósito de reducir los niveles de inventario



**Figura 6:** Resultados de la pregunta 05

**Fuente:** Elaboración propia

La pregunta 05 propone medir la opinión respecto a costos de inventario en la institución, ante ello se obtuvo que el 14% de los trabajadores consideran que casi siempre es un factor que conllevaría a el manejo adecuado de los inventarios y de forma precisa; pero el 38% establecen que solo en ocasiones seria de importancia del manejo de sistemas de información para los aspectos de inventarios, pero de forma negativa un 48% de los encuestados considera

que aportaría de forma positiva el uso de sistemas de información o que la gestión de las mismas conlleven a disminuir costos en relación del manejo de los inventarios en toda la institución y esto tiene opiniones sostenidas en los aspectos políticos de la municipalidad.

## 2) Dimensión sistemas de información y soporte a las decisiones

Esta dimensión fue analizada en función a 04 interrogantes y de las cuales se obtuvieron los resultados siguientes:

**Tabla 13:** Resultados de la dimensión Sistemas de información y soporte a las decisiones

|   |          | 6. Existe un sistema de información gerencial que es soporte para la planeación estratégica | 7. La información disponible es un importante soporte para la organización y asignación del personal estratégico | 8. La información disponible es un importante soporte para el control estratégico del logro de metas | 9. El sistema de información disponible es un soporte para la administración de la crisis |
|---|----------|---|--|--|---|
| N | Válidos  | 50  | 50   | 50   | 50  |
|   | Perdidos | 0   | 0  | 0  | 0   |
|   | Media    | 2,66  | 3,40   | 3,74   | 3,48  |
|   | Mediana  | 3,00  | 3,00   | 4,00   | 3,00  |
|   | Moda     | 3   | 3  | 3  | 3   |
|   | Varianza | ,433  | 1,061  | ,768   | ,744  |

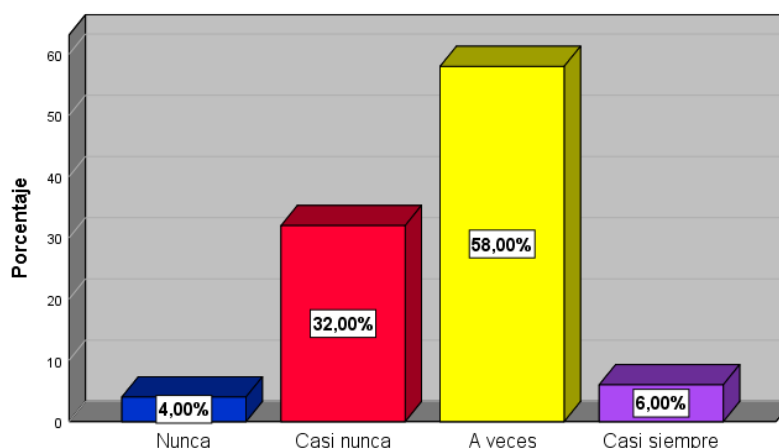
Posterior al desarrollo analítico de cada una de las interrogantes planteadas en el cuestionario, se puede evidenciar que existe un nivel alto de participación de los encuestados quienes no se negaron a brindarnos la información y de la cual tenemos los resultados siguientes:

**Tabla 14:** Resultados de la pregunta 06

### 6. Existe un sistema de información gerencial que es soporte para la planeación estratégica

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 2          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|        | Casi nunca   | 16         | 32,0       | 32,0              | 36,0                 |
|        | A veces      | 29         | 58,0       | 58,0              | 94,0                 |
|        | Casi siempre | 3          | 6,0        | 6,0               | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

6. Existe un sistema de información gerencial que es soporte para la planeación estratégica



**Figura 7:** Resultados de la pregunta 06

**Fuente:** Elaboración propia

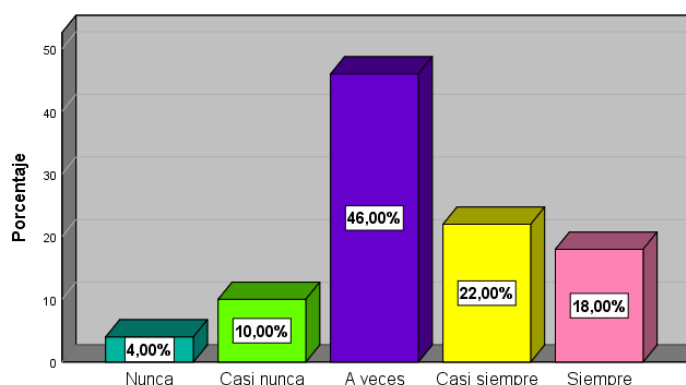
En referencia a la pregunta 06, los encuestados tuvieron las respuestas siguientes: el 6% considera que casi siempre, el sistema de información gerencial que maneja la institución es la más adecuada y que es la base fundamental del planeamiento estratégico con la que cuenta la municipalidad; pero muchas veces al no ser una herramienta de conocimiento general, es considerada por un 58% como una herramienta que no aporta mucho o casi nada a la gestión y a su plan estratégico, esto es aún más corroborada con un 36% quienes consideran que no es la herramienta adecuada para la gestión de la municipalidad.

**Tabla 15:** Resultados de la pregunta 07

7. La información disponible es un importante soporte para la organización y asignación del personal estratégico

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido       |            |            |                   |                      |
| Nunca        | 2          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
| Casi nunca   | 5          | 10,0       | 10,0              | 14,0                 |
| A veces      | 23         | 46,0       | 46,0              | 60,0                 |
| Casi siempre | 11         | 22,0       | 22,0              | 82,0                 |
| Siempre      | 9          | 18,0       | 18,0              | 100,0                |
| Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

7. La información disponible es un importante soporte para la organización y asignación del personal estratégico



**Figura 8:** Resultados de la pregunta 07

**Fuente:** Elaboración propia

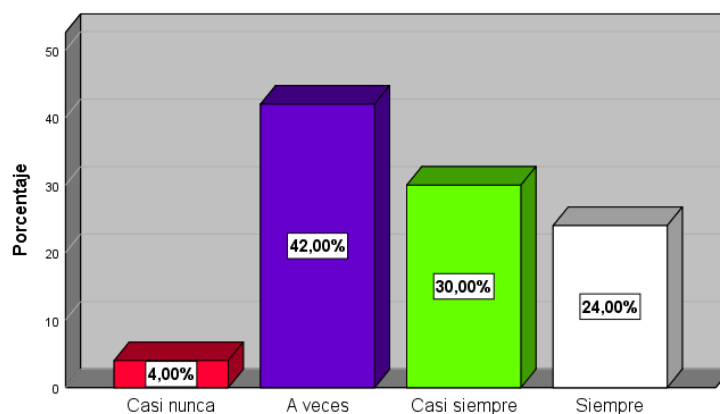
Un aspecto importante de las respuestas de los encuestados es que el 18% considera que la información es vital e importante para el desarrollo de la institución, con ello determinar al personal idóneo y estratégico para alcanzar el nivel de eficiencia que se busca como objetivo; un 22% de los encuestados considera que en muchos casos es necesario pero no tienen la convicción de aceptar que es necesario e importante, otro 46% es indiferente a dar una opinión acertada respecto a la necesidad de la información, pero es reacia a pensar que si lo es y de forma negativa y muy contraria es el grupo de personas que opinan con un 14%, estos resultados conllevan a pensar que si la mayoría piensa que es importante la información en la municipalidad y manejarlo de forma estratégica.

**Tabla 16:** Resultados de la pregunta 08

8. La información disponible es un importante soporte para el control estratégico del logro de metas

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido       |            |            |                   |                      |
| Casi nunca   | 2          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
| A veces      | 21         | 42,0       | 42,0              | 46,0                 |
| Casi siempre | 15         | 30,0       | 30,0              | 76,0                 |
| Siempre      | 12         | 24,0       | 24,0              | 100,0                |
| Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

8. La información disponible es un importante soporte para el control estratégico del logro de metas



**Figura 9:** Resultados de la pregunta 08

**Fuente:** Elaboración Propia

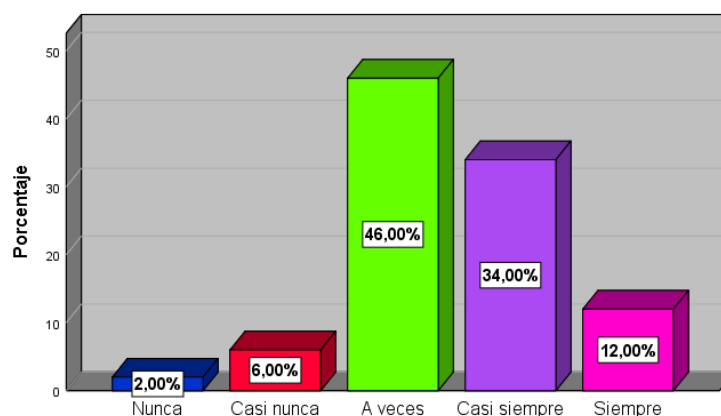
Respecto a la pregunta 08, los encuestados respondieron con un: 24% que la información disponible sirve de aporte como control y orientación al logro de los objetivos; es decir que están conscientes de la necesidad e importancia que tienen los aspectos de sistemas de información al igual que el 30% que no están totalmente seguros pero igual apuestan por considerarlo importante para el logro de las metas; pero un 42% no está muy seguro de ello y cree que solo en ocasiones es vital reconocer de la importancia de la información para un aspecto estratégico de control, es importante que solo un 4% tiene una opinión desfavorable y conformista en relación a los aspectos de la municipalidad.

**Tabla 17:** Resultados de la pregunta 09

9. El sistema de información disponible es un soporte para la administración de la crisis

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | Casi nunca   | 3          | 6,0        | 6,0               | 8,0                  |
|        | A veces      | 23         | 46,0       | 46,0              | 54,0                 |
|        | Casi siempre | 17         | 34,0       | 34,0              | 88,0                 |
|        | Siempre      | 6          | 12,0       | 12,0              | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

9. El sistema de información disponible es un soporte para la administración de la crisis



**Figura 10:** Resultados de la pregunta 09

**Fuente:** Elaboración propia

Al considerar las respuestas de los encuestados se encuentra que un 12% considera que el sistema de información que maneja la institución sirve para todo tipo de eventualidad positiva o negativa que pueda suceder en la municipalidad, siendo un instrumento administrativo de importancia para la gestión, el 34% de los encuestados considera casi con la misma certeza de la utilidad de los sistemas de información en los aspectos administrativos y un 46% no tiene una certidumbre de los sistemas de información y por lo contrario consideran que solo a veces es de necesidad y teniendo finalmente a un 8% que si tienen una opinión desfavorable respecto a lo aseverado en la pregunta; es decir que para ellos los sistemas de información no son soporte de la administración en situaciones adversas que pudiera pasar.

### 3) Dimensión sistemas de administración del conocimiento

Esta dimensión fue analizada en función a 04 interrogantes:



**Tabla 18:** *Dimensión Sistemas de administración del conocimiento*

|          |          | 10. La disponibilidad actual de software permite tener un sistema de información gerencial adecuada para el logro de metas | 11. En las diferentes áreas se cuenta con una base de datos que permite elaborar información pertinente | 12. Los sistemas de almacenamiento de datos son adecuados en la organización | 13. La recopilación de datos e información es adecuada y oportuna |
|----------|----------|--|---|--|---|
| N        | Válido   | 50   | 50  | 50   | 50  |
|          | Perdidos | 0  | 0   | 0  | 0   |
| Media    |          | 2,76   | 3,42  | 3,38   | 3,60  |
| Mediana  |          | 3,00   | 3,00  | 3,00   | 4,00  |
| Moda     |          | 3  | 3   | 4  | 4   |
| Varianza |          | ,472   | ,575  | ,608   | ,490  |

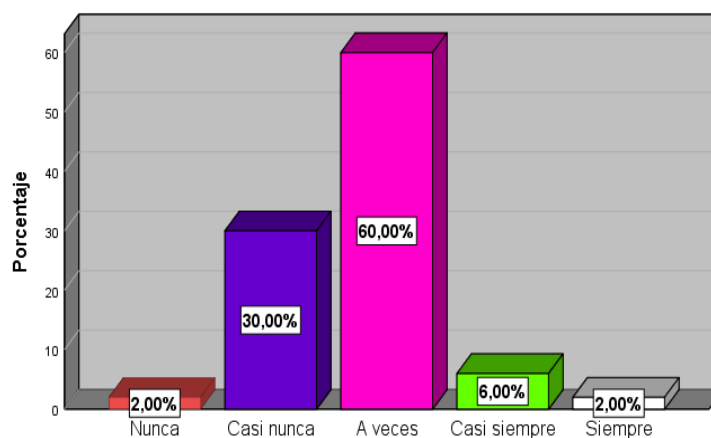
En la tabla anterior se puede apreciar el resumen de los resultados de la dimensión Sistemas de administración del conocimiento.

**Tabla 19:** *Resultados de la pregunta 10*

**10. La disponibilidad actual de software permite tener un sistema de información gerencial adecuada para el logro de metas**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | Casi nunca   | 15         | 30,0       | 30,0              | 32,0                 |
|        | A veces      | 30         | 60,0       | 60,0              | 92,0                 |
|        | Casi siempre | 3          | 6,0        | 6,0               | 98,0                 |
|        | Siempre      | 1          | 2,0        | 2,0               | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**10. La disponibilidad actual de software permite tener un sistema de información gerencial adecuada para el logro de metas**

**Figura 11:** Resultados de la pregunta 10

**Fuente:** Elaboración propia

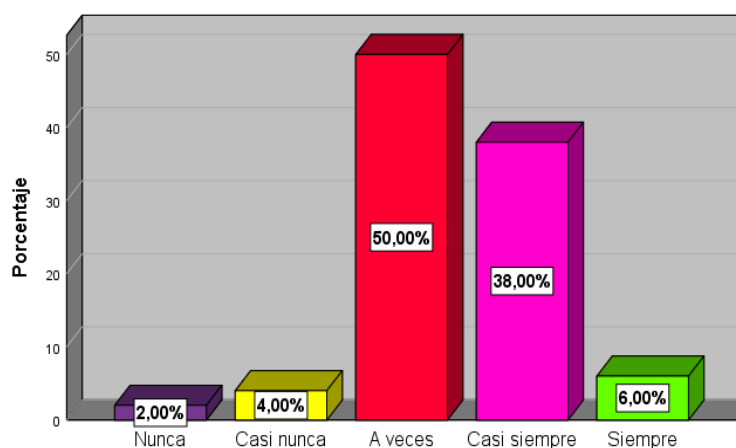
Respecto a la pregunta: *La disponibilidad actual de software permite tener un sistema de información gerencial adecuada para el logro de metas*, el 2% de los encuestados sostiene que si es de importancia el manejo de un software de información para la municipalidad; el 6% de los encuestados tiene una opinión también favorable aunque no es tan preciso en sus respuestas, sin embargo se encuentra un 60% que es vacilante en su información pues a pesar de considerar necesario no creen que pueda ser de utilidad para la municipalidad por distintas otras razones; se tiende además un 32 % quienes tienen una opinión muy desfavorable respecto a los aspectos del manejo de un software que conlleve posteriormente al logro de las metas.

**Tabla 20: Resultados de la pregunta 11**

**11. En las diferentes áreas se cuenta con una base de datos que permite elaborar información pertinente**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | Casi nunca   | 2          | 4,0        | 4,0               | 6,0                  |
|        | A veces      | 25         | 50,0       | 50,0              | 56,0                 |
|        | Casi siempre | 19         | 38,0       | 38,0              | 94,0                 |
|        | Siempre      | 3          | 6,0        | 6,0               | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

11. En las diferentes áreas se cuenta con una base de datos que permite elaborar información pertinente



**Figura 12: Resultados de la pregunta 11**

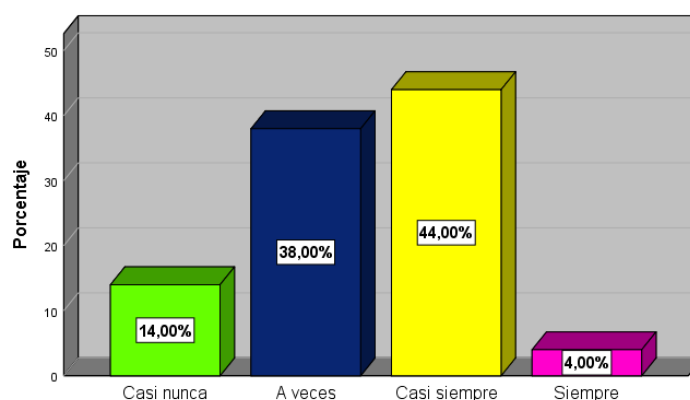
**Fuente:** Elaboración propia

Respecto a la pregunta: *En las diferentes áreas se cuenta con una base de datos que permite elaborar información pertinente*, el 6 % de los encuestados afirman que si existen en todas las áreas de la municipalidad, pero un 38% menciona que si existen en la municipalidad pero aún no tienen la información si es de forma total; un 50% de los encuestados tienen información del sistema en la municipalidad pero no tienen conocimiento del uso y de que permite desarrollar una eficiente labor, el 6% de los encuestados no conocen sobre el sistema o simplemente no confían en su validez en la gestión.

**Tabla 21:** Resultados de la pregunta 12

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 7          | 14,0       | 14,0              | 14,0                 |
|        | A veces      | 19         | 38,0       | 38,0              | 52,0                 |
|        | Casi siempre | 22         | 44,0       | 44,0              | 96,0                 |
|        | Siempre      | 2          | 4,0        | 4,0               | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

12. Los sistemas de almacenamiento de datos son adecuados en la organización



**Figura 13:** Resultados de la pregunta 12

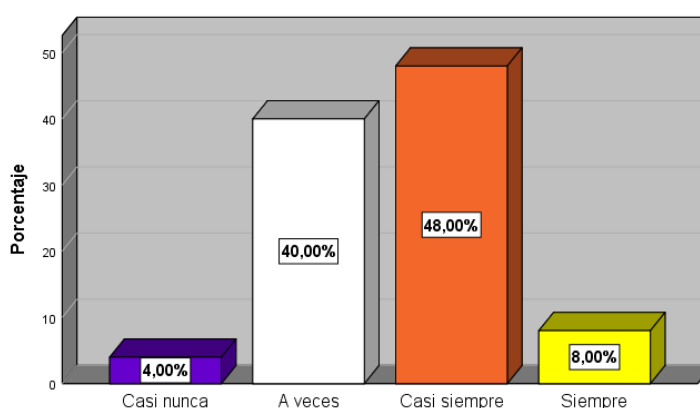
**Fuente:** Elaboración propia

En relación a la pregunta: *Los sistemas de almacenamiento de datos son adecuados en la organización*, es importante establecer que un 48% de los encuestados tienen una opinión favorable respecto al almacenamiento de datos son muy importantes en la gestión de la municipalidad, un 38% tiene una posición menos favorable pues consideran que solo en ocasiones es de importancia y necesaria para la gestión de la municipalidad, pero contrariamente el 52 % tiene una visión diferente respecto a la validez del almacenamiento de datos en relación a la utilidad para la gestión.

**Tabla 22:** Resultados de la pregunta 13

|        |              | 13. La recopilación de datos e información es adecuada y oportuna |            |                   |                      |
|--------|--------------|---|------------|-------------------|----------------------|
|        |              | Frecuencia  | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi nunca   | 2   | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|        | A veces      | 20  | 40,0       | 40,0              | 44,0                 |
|        | Casi siempre | 24  | 48,0       | 48,0              | 92,0                 |
|        | Siempre      | 4   | 8,0        | 8,0               | 100,0                |
| Total  |              | 50  | 100,0      | 100,0             |                      |

13. La recopilación de datos e información es adecuada y oportuna



**Figura 14:** Resultados de la pregunta 13

**Fuente:** Elaboración propia

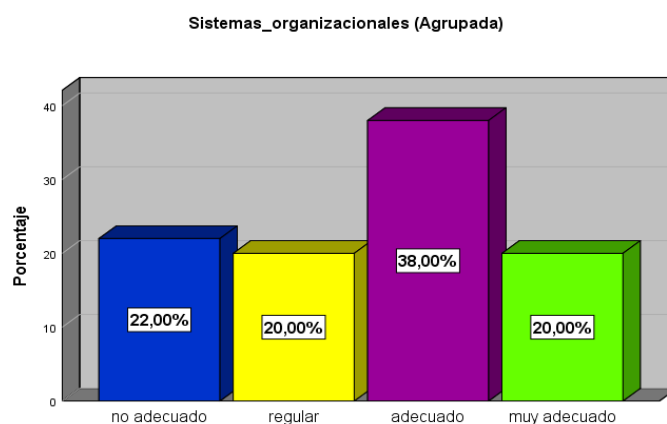
En relación a la pregunta 13: *La recopilación de datos e información es adecuada y oportuna*, los resultados que se obtuvieron muestra a un 56% que considera su acuerdo respecto si se realiza la recopilación de la información

en el momento adecuado para los intereses de la municipalidad; un 40% tiene una opinión favorable pero no confía que el uso de la información sea la más adecuada para los fines de interés de la institución y solo un 4% considera que la recopilación de la información no es la más adecuada y que el uso del mismo no es el más adecuado.

### C. Resultados por dimensión

**Tabla 23:** *Dimensión sistemas organizacionales*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Inadecuado   | 11         | 22,0       | 22,0              | 22,0                 |
|        | Regular      | 10         | 20,0       | 20,0              | 42,0                 |
|        | Adecuado     | 19         | 38,0       | 38,0              | 80,0                 |
|        | Muy adecuado | 10         | 20,0       | 20,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |



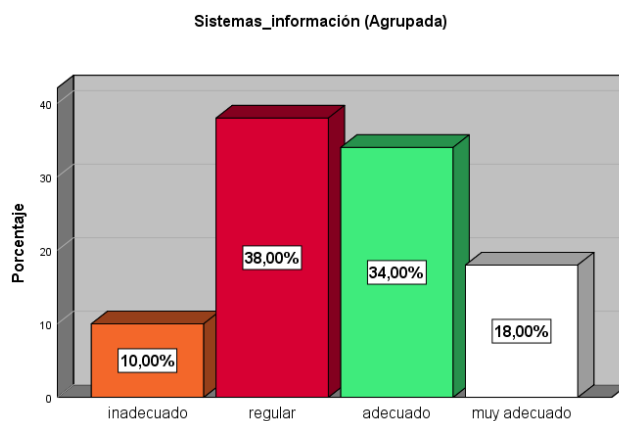
**Figura 15:** Dimensión Sistemas Organizacionales

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados muestran que los encuestados, que entre un 58% expresan su acuerdo con los sistemas de información y su aplicación en la Municipalidad Distrital de El Tambo; sin embargo, contrariamente también se puede visualizar 22% de personas que opinan que son contrario a la necesidad de la aplicación de los sistemas de información en beneficio de los directivos de la municipalidad y el valor en la toma de decisiones.

**Tabla 24:** *Dimensión Sistemas de Información y Soporte a las Decisiones*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Inadecuado   | 5          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Regular      | 19         | 38,0       | 38,0              | 48,0                 |
|        | Adecuado     | 17         | 34,0       | 34,0              | 82,0                 |
|        | Muy adecuado | 9          | 18,0       | 18,0              | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

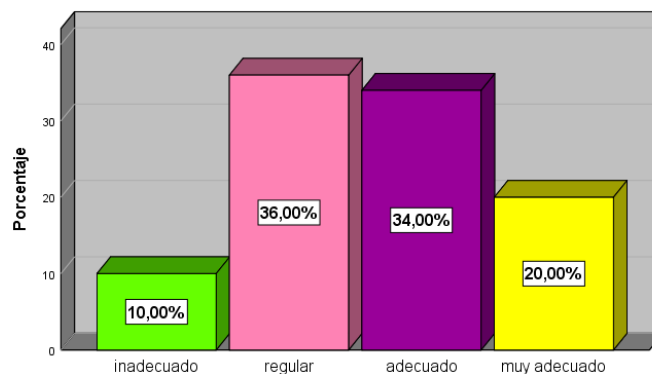
**Figura 16:** Dimensión sistemas de información y soporte a las decisiones

**Fuente:** Elaboración propia

Respecto al resultado de la dimensión sistemas de información y soporte a las decisiones, los encuestados tuvieron una posición de 52% de estar de acuerdo con los sistemas de información en la municipalidad en investigación; sin embargo un 38% de los encuestados tiene una posición de no tener la seguridad de que el sistema pueda de ser de mucha utilidad para la institución, pero muy contrariamente solo un 10% se oponen a aceptar la implementación y validez de los sistemas de información.

**Tabla 25:** *Sistemas de Administración del Conocimiento*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Inadecuado   | 5          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Regular      | 18         | 36,0       | 36,0              | 46,0                 |
|        | Adecuado     | 17         | 34,0       | 34,0              | 80,0                 |
|        | Muy adecuado | 10         | 20,0       | 20,0              | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |



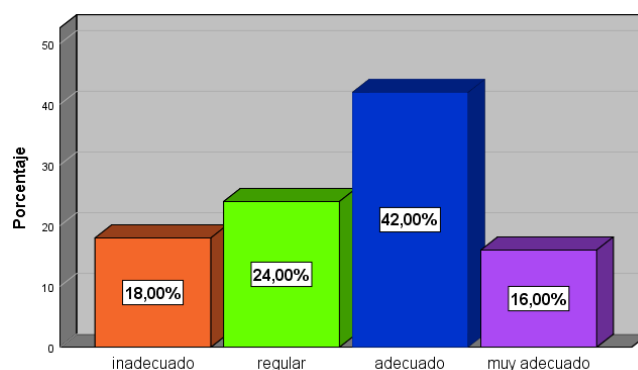
**Figura 17:** Dimensión Sistemas de Administración del Conocimiento

**Fuente:** Elaboración propia

En relación a la dimensión sistemas de administración del conocimiento, el resultado es que el 54% con opinión favorable respecto a la importancia de los sistemas en actividades de gestión administrativa y que conlleva no solo a beneficiar económicamente sino en el tiempo de los procesos; un 36% tiene una opinión no tan tajante en relación a estar de acuerdo o tiene una opinión contraria, solo un 10% de los encuestados es contrario en aceptar de la validez y de la importancia de los sistemas en la gestión administrativa de la municipalidad.

**Tabla 26:** Variable Sistemas de Información Gerencial

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Inadecuado   | 9          | 18,0       | 18,0              | 18,0                 |
|        | Regular      | 12         | 24,0       | 24,0              | 42,0                 |
|        | Adecuado     | 21         | 42,0       | 42,0              | 84,0                 |
|        | Muy adecuado | 8          | 16,0       | 16,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |



**Figura 18:** Dimensión Sistemas de Información Gerencial

En relación a la variable sistemas de información gerencial, los resultados que se obtuvieron es que el 58% responden favorablemente a la validez y necesidad del uso de los sistemas de información gerencial en la municipalidad distrital de El Tambo, un 24% de los encuestados considera tener una opinión de no estar ni en contra ni a favor de la validez de los sistemas de información gerencial, y solo un 18% considera que no es necesario implementar un sistema de información gerencial pero no por que consideren que no es válido sino que esto va relacionado a las capacidades de los directivos y su posibilidad uso en beneficio de la municipalidad.



## ANÁLISIS Y DICUSIÓN DE RESULTADOS

En la investigación, se describió, como los Sistemas de información gerencial se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo durante los años 2017 – 2018; lo cual conlleva a obtener información que permiten establecer el nivel de importancia de los Sistemas de información gerencial en la gestión en la municipalidad distrital de El Tambo, para lo cual se tomaron en consideración las opiniones vertidas de los trabajadores en los cuestionarios aplicados a la muestra respectiva, resultados que conllevan a evidenciar la necesidad de contar con sistemas de Información que conlleven a asumir posturas adecuadas en la toma de decisiones para las situaciones y circunstancias que se presenten.

Los resultados obtenidos de las encuestas, sobre de como los sistemas de información gerencial se han venido aplicando durante la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018 aplicadas en los trabajadores de la Municipalidad, posibilitan conocer que la institución ya posee de un buen sistema de información en todos los niveles jerárquicos; esta información fue sustentada además por la opinión recogida, donde el 6% tiene una opinión favorable respecto a que siempre se cuenta con sistemas adecuados de información gerencial, pero es considerable el porcentaje, 54% de los que mencionaron que en relación al uso es mínima o muy básica para establecer la toma de decisiones y otro significativos 40% de los encuestados establecen que conocen de la existencia de dicho sistema pero que nunca o casi nunca se ha utilizado de forma técnica para los intereses de la institución.

“El éxito de una organización está enmarcado en las decisiones que tome su personal, esto amerita procesar gran volumen de información, que esté actualizada, sea veraz y este completa para que así, la gerencia tome las decisiones correctas en cuanto a su desempeño y ejecución” (Alvarado, Acosta, & Mata de Buonaffina, 2017, p. 2). Entonces basado en

este aporte se puede mencionar la gran necesidad no solo de instalación de sistemas de información sino de usarlo con fines de beneficio institucional u organizacional.

La tesis: “Sistema de información gerencial para fortalecer el control interno en las Contralorías municipales del estado Carabobo”, (Vargas E., 2016), presenta resultados concluyentes referentes a los sistemas de información gerencial, donde se establece que los sistemas mencionados posibilitan mejorar los procesos del área de control hacia las municipalidades pues permite tener información adecuada en el momento oportuno; porque la realidad que afrontan es limitada, al nivel de que muchas acciones de los funcionarios siquiera están bien definidas en documentos de gestión y que para el trabajo es vital contar no solo con los mencionados instrumentos de gestión sino de sistemas de información.

Respecto al objetivo específico 1, Identificar como las características que tienen los Sistemas organizacionales se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo, un 58% expresan su acuerdo con los sistemas de información y su aplicación en la Municipalidad; sin embargo, contrariamente también se puede visualizar 22% de personas que opinan que son contrario a la necesidad de la aplicación de los sistemas de información en beneficio de los directivos de la municipalidad y el valor en la toma de decisiones; este resultado específicamente se da porque existe demasiado temor por parte de los trabajadores pues existe la idea que los sistemas generan remplazos en las actividades, esto conllevaría a perder su puesto de trabajo y esta situación en una institución pública pues es de mayor peligro para los mismos.

“Los sistemas de información modifican profundamente la manera en que una empresa, una industria, un negocio deba ajustarse al impacto digitalizado y los nuevos flujos de información. Los sistemas de información basados en computadoras, son indispensables para realizar las actividades planificadas en cualquier organización” (Hamidian Fernández, 2015).

Gurmendi Párraga, (2019), en su tesis doctoral: “*Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo 2018*”, establece los Sistemas de información, se relaciona directa y significativamente con la toma de decisiones de la municipalidad distrital de El Tambo, pero que por factores del entorno como los aspectos políticos muchas veces los trabajadores capacitados para realizar las funciones respecto al manejo de los sistemas de información son rotados o reemplazados por otras personas que ingresan con la nueva gestión municipal.

Analizando el objetivo respecto a la Dimensión Sistemas de Información y soporte a las decisiones, los resultados obtenidos muestran que un 52% de esta de acuerdo con los sistemas de información en la entidad; sin embargo, un 38% de los encuestados tiene una posición de no tener la seguridad de que el sistema pueda de ser de mucha utilidad y un 10% se oponen a aceptar la implementación y validez de los sistemas de información.

Según lo establecido por (Firth, 2000):

La resistencia se produce por la imposición presente en el proceso y la incertidumbre que se genera en la gente, incluso a nivel administrativo, al percibir un cierto grado de amenaza en la nueva forma de hacer las cosas. Las resistencias al cambio se pueden dar por diversas causas: pérdida de los beneficios obtenidos en la situación actual, desconocimiento de los beneficios de la nueva situación y la incertidumbre en relación al nuevo desempeño.

En su trabajo de investigación, Gómez Díaz, (2017), “*Desarrollo de un sistema de información gerencial en las áreas Críticas de las pymes del sector agropecuario del municipio de Sogamoso*”, manifiesta que en las pequeñas empresas del ámbito y sector analizado, consideran la imperiosa necesidad de contar con sistemas de información gerencial pues ello permitiría generar ventajas para la toma de decisiones y que en el ámbito

de competencia sería un factor fundamental pues permitiría desarrollar oportunamente estrategias comerciales y que repercuta finalmente en su realidad comercial.

Otro importante resultado es la que se encuentra en el trabajo de investigación realizado por Jira, (2015); *“Efecto que Tiene la Aplicación de los Sistemas de Información en los Procesos Contables y la Influencia en la Toma de Decisiones de las Pymes”*; en la misma planteo el objetivo; Analizar el efecto que tiene la aplicación los sistemas de información en los procesos contables la misma que finalmente conlleva a demostrar que si hay una fuerte influencia de los sistemas de información y es más, con el ritmo del desarrollo tecnológico se hace más que necesario el que las instituciones o empresas cuenten con un sistema de información que vitalmente ayudara a los ejecutivos o directivos a la toma de decisiones.

Al describir como los Sistemas de información gerencial se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo entre los años 2017 – 2018 nos dan información suficiente para poder aseverar de la importancia y necesidad de los Sistemas de Información Gerencia en la Municipalidad Distrital de El Tambo, pero que sí es verdad, existe impresiones de los trabajadores al expresar que no es importante porque confunden la falta de capacidad de los trabajadores para su aplicación en diferentes situaciones y que conlleve a la solución situaciones problemáticas, es evidente entonces que el problema radica en la capacidad de los profesionales y directivos que no conocen ampliamente de las bondades del sistema, y por ello es necesario de realizar acciones posteriores a la implementación.

Respecto al objetivo 3, Establecer como las características que tienen los Sistemas de administración del conocimiento se han venido aplicándose en la gestión de la Municipalidad Distrital de el Tambo, 2017 – 2018. Los resultados obtenidos muestran que el 54% de los trabajadores encuestados, tienen opinión favorable respecto a la importancia

de los sistemas en actividades de gestión administrativa y que conlleva no solo a beneficiar económicamente sino en el tiempo de los procesos; esto conlleva a establecer que si bien consideran que es importante y necesario los sistemas, esto no es bien aplicado o no es de aplicación general en los procesos que desarrolla la municipalidad y por ello también existe contrariedad en las encuestas.

## CONCLUSIONES

- 1) Considerando los resultados obtenidos y en relación al objetivo general, Describir las características que tienen los Sistemas de información gerencial en la gestión en la Municipalidad Distrital de el Tambo, 2017 – 2018; los resultados se orientan a describir que son vitales y necesarios los sistemas de información para la municipalidad, sin embargo existe resistencia de los trabajadores para el uso de los mismos, pues tienen costumbre de los procesos tradicionales y no desean adecuarse a los cambios; pero ante la misma opinión de los trabajadores, que reconocen la valía respecto a los costos y su uso en relación del manejo para el control de inventarios en la municipalidad.
- 2) Respecto al objetivo específico 01, Identificar las características que tienen los Sistemas organizacionales en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018, se encuentra posterior al procesamiento de los datos, que un 58%, está de acuerdo con que las características que brindan los sistemas organizacionales son importantes y de necesidad en la gestión de la municipalidad, siendo mínimo el porcentaje que se resiste a considerar lo contrario.
- 3) Respecto al objetivo específico 02, en la investigación se planteó: Determinar las características que tienen los Sistemas de información y soporte a las decisiones en la gestión de la Municipalidad Distrital de el Tambo, 2017 – 2018; el 52% tiene una opinión que destaca las bondades y beneficios de los sistemas de información y que son necesarios y vitales para la toma de decisiones en la gestión de la municipalidad distrital, contrariamente un 10% de los encuestados considera que no son necesarios y que en la municipalidad sería una herramienta poco productiva en el proceso de gestión municipal.
- 4) Considerando lo mencionado en el objetivo específico 03, Establecer las características que tienen los Sistemas de administración del conocimiento en la gestión de la

Municipalidad Distrital de el Tambo, 2017 – 2018, el 54% de los encuestados tiene una opinión favorable y apoya la necesidad de que en la municipalidad se utilicen los sistemas de información gerencial, puesto que como herramienta de gestión es prioritaria y vital y con ello generar el desarrollo administrativo, además, impulsaría a que los trabajadores desarrollen nuevas capacidades para adecuarse al uso de nuevas herramientas tecnológicas.

## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la Gerencia Municipal de la municipalidad Distrital de El Tambo, desarrollar periódicamente un análisis de situación y obtenidos los diagnósticos respectivos en las direcciones, áreas y unidades de la municipalidad, evaluar los factores negativos que interfieren a un adecuado proceso de la gestión y plantear modificaciones referentes a los sistemas de información buscando siempre el beneficio de los usuarios y ciudadanos en general del distrito; por ello primero se debe de identificar y posteriormente plantear soluciones a los diversos problemas, para un adecuado manejo de los recursos.
- 2) Es importante desarrollar una evaluación del nivel de implementación tanto de infraestructura y de aspectos tecnológicos en los diferentes ambientes de la organización; esto con el fin de relacionar la efectividad de los sistemas de información en el ámbito general de la municipalidad de lo contrario solo se quedarían en buenas intenciones y se tendrían demasiadas excusas sobre esta herramienta administrativa gerencial; para lo cual la municipalidad debe generar los presupuestos respectivos en cada periodo..
- 3) Se recomienda desarrollar evaluaciones sobre aspectos tecnológicos en el personal de la municipalidad y en los puestos que se desempeñen, esto reflejara la necesidad de capacitar en diferentes softwares implementados para la mejora de la gestión administrativa, el nivel de conocimiento del manejo de las tecnologías del personal es fundamental puesto que coadyuvaría a mejorar los costos y también los tiempos de atención a los usuarios de la municipalidad.
- 4) Se debe de establecer presupuestos anuales para desarrollar el mantenimiento de los equipos o hardware instalados en los diferentes ambientes de la municipalidad, además de tener un plan de contingencias respecto a repuestos e insumos para los equipos, debe



de considerarse a nivel de la alta gerencia también de una constante evaluación de los equipos y tener en cuenta la necesidad de recambio y con ello garantizar que los sistemas de información gerencial puedan ser realmente de utilidad para la gestión de la municipalidad Distrital de El Tambo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, V. (20 de julio de 2018). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30008/alarcon\\_av.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30008/alarcon_av.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata de Buonaffina, Y. (11 de noviembre de 2017). *Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Andía, W. (2015). *Diccionario de administración*. Perú: Arte y Pluma.
- Arjonilla, S., & Medina, J. (2012). *La gestión de los sistemas de información en la empresa* (3 ed.). España: Piramide.
- Asensio, P. (2006). *Libro de la gestión municipal*. España: Diaz de Santos.
- Baca Tello, V. F. (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.* Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Blanco Gallegos, P. P. (2016). *Propuesta de Mejora del Nivel de Gestión de Adquisición e Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Municipalidad Distrital de Santa en el Año 2016*. Chimbote - Perú: Universidad Los Angeles de Chimbote.
- Chillihuani Ccorimanya, D. (2017). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL DENTRO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL*

*DE SAN JERÓNIMO –CUSCO 2017*. Cusco - Perú: UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

Cohen, D. (2005). *Sistema de Información para los Negocios*. México: Editorial Mc Graw Hill.

colaboradores de Wikipedia. (24 de Marzo de 2021). *Distrito de El Tambo*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Distrito\\_de\\_El\\_Tambo&oldid=134237041](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Distrito_de_El_Tambo&oldid=134237041)

Controlaria General del a Republica. (2006). *LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES, LEY N° 27972*. Obtenido de [https://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo\\_educa2016/documentos/10.1.c%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Municipalidades%20Ley%20n.%C2%BA%2027972.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo_educa2016/documentos/10.1.c%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Municipalidades%20Ley%20n.%C2%BA%2027972.pdf)

Correa, R., Saavedra, M., & Arévalo, J. (octubre de 2009). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2009b/mac2.htm>

Del Río, D. (2013). *Diccionario - Glorario de metodología de la Investigación Social*. España: UNED.

Firth, D. (2000). *Lo fundamental y más efectivo acerca del cambio*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

García, J. (2019). *Teoría y ejercicios prácticos de dinámica de Sistemas*.

Gobierno Regional de Ayacucho. (2014). *Manual de usuario del sistema de gestión documentaria Sisgedo 2.0.0*. Obtenido de [https://www.regionayacucho.gob.pe/informacion/manual\\_sisgedo.pdf](https://www.regionayacucho.gob.pe/informacion/manual_sisgedo.pdf)

- Gómez Díaz, E. (2017). *Desarrollo de un sistema de información gerencial en las áreas Críticas de las pymes del sector agropecuario del municipio de Sogamoso*. Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Guillén Sánchez, S. L., & Jara Pacheco, G. d. (2015). *Análisis de la incidencia de los sistemas de información gerencial en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Gurmendi Párraga, P. (2019). *Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo 2018*. Huancayo - Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Hamidíán Fernández, B. (2015). *¿Por qué los sistemas de información son esenciales?* Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta. ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quirón editores.
- INEI. (2017). *Junín - compendio estadístico 2017*. Lima - Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Information Builder. (agosto de 2018). *Sistemas de Soporte a la Decisión*. Obtenido de <https://www.informationbuilders.com/es/decision-support-systems-dss>
- Jira, B. (2015). *EFEECTO QUE TIENE LA APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS CONTABLES Y LA INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LAS PYMES*. Venezuela: UNIVERSIDAD DE CARABOBO.

- Juan Martín García . (10 de 01 de 2021). *Modelos de simulación de Dinámica de Sistemas con Vensim*. Obtenido de [http://www.dinamica-de-sistemas.com/libros/sistemas\\_concepto.htm](http://www.dinamica-de-sistemas.com/libros/sistemas_concepto.htm)
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Publicacions de la Universitat Jaume.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial* (12 ed.). México.
- López , H., Herrera, Y., & García, M. (2008). *Sistema de Informacion Gerencial y Estrategico*. Venezuela Universidad Nacional Experimental Politecnica: Antonio Jose de Sucre.
- Martín Garcia, J. (06 de julio de 2018). *Teoría y ejercicios prácticos de Dinámica de Sistemas*. Obtenido de [http://www.dinamica-de-sistemas.com/libros/sistemas\\_concepto.htm](http://www.dinamica-de-sistemas.com/libros/sistemas_concepto.htm)
- Mason, R. O., & Mitroff, .. (1973). *A Program for Research on Management Information Systems*. Management Science.
- Mendoza, a. (2015). Sistemas de Información. *Revista de sistema de informacion Yeiros*, 84.
- Municipalidad Distrital de El tambo. (10 de enero de 2020). *Municipalidad Distrital de El tambo*. Obtenido de <http://munieltambo.gob.pe/sitetambo/>
- O'Brien, J. (2001). *Sistema de Información Gerencial*. Colombia: 4ta Edición - McGraw Hill.
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de información gerencial*. México: McGraw Hill.
- Peiró, R. (29 de Setiembre de 2020). *Información*. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/informacion-2.html>

- Peña, A. (2006). *Ingeniería de Software: Una Guía para crear Sistemas de Información*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Pérez, C. (2003). *Descentralización, municipio y gestión urbana*. República Dominicana: INTEC.
- Pérez, M. (2010). *Diccionario de administración* (6 ed.). Perú: San Marcos.
- Pérez, M. (07 de Abril de 2015). *SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL*. Obtenido de <http://sigcunadplato.blogspot.com/2015/04/sistema-de-informacion-gerencial.html>
- Périsse, M. C. (2017). *Sistemas de Información Gerencial*. Obtenido de <https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/bases/Pphp4I18AK.PDF>
- Petriella, A. (2017). *Sistemas Organizacionales, Sociedad y Poder*. Guadalajara.
- Rochon, M. -P. (20 de Noviembre de 2017). *¿Qué son sistemas organizacionales?* Obtenido de [https://www.ehowenespanol.com/son-sistemas-organizacionales-info\\_451529/](https://www.ehowenespanol.com/son-sistemas-organizacionales-info_451529/)
- Roldán, P. (07 de Enero de 2017). *Organización*. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Sánchez, J. (05 de Diciembre de 2018). *Definiciones*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/centralizacion.html>
- Stair, R., & Reynolds, G. (2010). *Principios de sistemas de información* (9 ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Tobón Carmona, N. Y., Velásquez Molina, G. I., & González Londoño, J. I. (2014). *TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) COMO SOPORTE PARA LA TOMA DE DECISIONES: CASO COOPERATIVAS DE AHORRO*

*Y CRÉDITO DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN*. Colombia: UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA.

Trinidad Solis, M. (2019). *Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito de San Martin de Porres, 2018*. Lima - Perú: Universidad Peruana De Las Americas.

Vargas E., W. (2016). *Sistema de información gerencial para fortalecer el control interno en las Contralorías municipales del estado Carabobo*. Venezuela: Universidad de Carabobo.

Vega Lebrún, C. A. (2007). *Sistemas de Administración del Conocimiento*. México.

Zanabria, J. (2006). *El sistema de información gerencial: Una propuesta de análisis organizacional*. Lima.

**ANEXOS**



### Matriz de consistencia

| PROBLEMA  | OBJETIVO   | VARIABLES  | METODOLOGÍA  |        |             |                 |
|---|--|--|--|--------|-------------|-----------------|
| <p><b>Problema General:</b><br/>¿Cómo ha venido aplicando los Sistemas de información gerencial en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 – 2018?</p>  | <p><b>Objetivo General:</b><br/>Describir como los Sistemas de información gerencial se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018</p>   | <p><b>Variable 1</b><br/>Sistemas de Información Gerencial</p> | <p><b>Tipo:</b> Cualitativa.<br/><b>Nivel:</b> No experimental.<br/><b>Diseño:</b><br/>Descriptivo M – O</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Donde:</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">M = Muestra</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">O = Observación</td> </tr> </table> <p><b>Técnicas e Instrumentos:</b></p> <p><b>Encuesta:</b><br/>Cuestionario de Encuesta.</p> <p><b>Técnicas de Procesamiento de Datos:</b><br/>Programa informático Excel</p> | Donde: | M = Muestra | O = Observación |
| Donde:  |  |  |  |        |             |                 |
| M = Muestra   |  |  |  |        |             |                 |
| O = Observación   |  |  |  |        |             |                 |
| <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo ha venido aplicando los Sistemas organizacionales en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018?</li> <li>2. ¿Cómo ha venido aplicando los Sistemas de información y soporte a las decisiones en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018?</li> <li>3. ¿Cómo ha venido aplicando los Sistemas de administración del conocimiento en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018?</li> </ol> | <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar como las características que tienen los Sistemas organizacionales se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 – 2018.</li> <li>2. Determinar como las características que tienen los Sistemas de información y soporte a las decisiones se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 – 2018.</li> <li>3. Establecer como las características que tienen los Sistemas de administración del conocimiento se han venido aplicando en la gestión de la Municipalidad Distrital de El Tambo en el año 2017 - 2018</li> </ol> |  |  |        |             |                 |

## Operacionalización de las variables

| Variable                          | Definición Conceptual   | Dimensiones  | Indicadores   | Escala de medición |
|-----------------------------------|---|--|---|--------------------|
| Sistemas de información gerencial | Los sistemas de información gerencial son una colección de sistemas de información que interactúan entre sí y que proporcionan información tanto para las necesidades de las operaciones como de la administración.<br>Correa Morocho, Saavedra Arango, & Arévalo Casariego, (2009) | Sistemas organizacionales                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad</li> <li>• Análisis</li> <li>• Participación</li> <li>• Proceso de mejora</li> </ul> | Ordinal            |
|                                   |   | Sistemas de información y soporte a las decisiones | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones</li> <li>• Decisión</li> <li>• Acceso a la información</li> </ul>             |                    |
|                                   |   | Sistemas de administración del conocimiento        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Reportes</li> <li>• Capacitación</li> </ul>                       |                    |

## Cuestionario de Sistema de Información Gerencial

Edad. .... Sexo. .... Especialidad: .....

Estado civil:

Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente: ( )

Condición laboral

Nombrado ( ) Contratado ( )

Área de trabajo ..... Tiempo de Servicio.

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de qué piensa sobre el sistema de información gerencial. Para ello debes responder con la mayor sinceridad a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo como piense y actúe.

El inventario está compuesto por un total de 13 ítems, los cuales se presentan en una escala de la siguiente manera:

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |

| Ítems  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| <b>Sistemas organizacionales</b>   |   |   |   |   |   |
| 1. La Municipalidad dispone de un buen sistema de información en todos los niveles jerárquicos                             |   |   |   |   |   |
| 2. Las relaciones con los proveedores son las adecuadas para el logro de sus metas   |   |   |   |   |   |
| 3. La toma de decisiones se hace sobre la base de una buena recopilación de información en la Alta dirección               |   |   |   |   |   |
| 4. La gestión de la información tiende siempre a reducir costos  |   |   |   |   |   |
| 5. La gestión de la información siempre tiene el propósito de reducir los niveles de inventario                            |   |   |   |   |   |
| <b>Sistemas de información y soporte a las decisiones</b>  |   |   |   |   |   |
| 6. Existe un sistema de información gerencial que es soporte para la planeación estratégica                                |   |   |   |   |   |
| 7. La información disponible es un importante soporte para la organización y asignación del personal estratégico           |   |   |   |   |   |
| 8. La información disponible es un importante soporte para el control estratégico del logro de metas                       |   |   |   |   |   |
| 9. El sistema de información disponible es un soporte para la administración de la crisis                                  |   |   |   |   |   |
| <b>Sistemas de administración del conocimiento</b>   |   |   |   |   |   |
| 10. La disponibilidad actual de software permite tener un sistema de información gerencial adecuada para el logro de metas |   |   |   |   |   |
| 11. En las diferentes áreas se cuenta con una base de datos que permite elaborar información pertinente                    |   |   |   |   |   |
| 12. Los sistemas de almacenamiento de datos son adecuados en la organización   |   |   |   |   |   |
| 13. La recopilación de datos e información es adecuada y oportuna  |   |   |   |   |   |

### Estadísticas

|          |          | 1. La<br>Municipalidad<br>dispone de un<br>buen sistema de<br>información en<br>todos los niveles<br>jerárquicos | 2. Las<br>relaciones con<br>los proveedores<br>son las<br>adecuadas para<br>el logro de sus<br>metas | 3. La toma de<br>decisiones se<br>hace sobre la<br>base de una<br>buena<br>recopilación de<br>información en<br>la Alta dirección | 4. La gestión de<br>la información<br>tiende siempre a<br>reducir costos | 5. La gestión de<br>la información<br>siempre tiene el<br>propósito de<br>reducir los<br>niveles de<br>inventario |
|----------|----------|--|--|---|--|---|
| N        | Válido   | 50   | 50   | 50  | 50   | 50  |
|          | Perdidos | 0  | 0  | 0   | 0  | 0   |
| Media    |          | 2,52   | 2,88   | 2,82  | 3,08   | 2,40  |
| Mediana  |          | 3,00   | 3,00   | 3,00  | 3,00   | 3,00  |
| Moda     |          | 3  | 3  | 3   | 3  | 3   |
| Varianza |          | ,663   | ,679   | ,600  | 1,218  | 1,061   |

|          |          | 6. Existe un<br>sistema de<br>información<br>gerencial que es<br>soporte para la<br>planeación<br>estratégica | 7. La<br>información<br>disponible es un<br>importante<br>soporte para la<br>organización y<br>asignación del<br>personal<br>estratégico | 8. La<br>información<br>disponible es un<br>importante<br>soporte para el<br>control<br>estratégico del<br>logro de metas | 9. El sistema de<br>información<br>disponible es un<br>soporte para la<br>administración<br>de la crisis |
|----------|----------|---|--|---|--|
| N        | Válido   | 50  | 50   | 50  | 50   |
|          | Perdidos | 0   | 0  | 0   | 0  |
| Media    |          | 2,66  | 3,40   | 3,74  | 3,48   |
| Mediana  |          | 3,00  | 3,00   | 4,00  | 3,00   |
| Moda     |          | 3   | 3  | 3   | 3  |
| Varianza |          | ,433  | 1,061  | ,768  | ,744   |

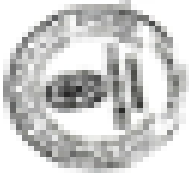
### Estadísticos

|          |          | 10. La<br>disponibilidad<br>actual de software<br>permite tener un<br>sistema de<br>información<br>gerencial adecuada<br>para el logro de<br>metas | 11. En las diferentes<br>áreas se cuenta con<br>una base de datos<br>que permite elaborar<br>información<br>pertinente | 12. Los sistemas<br>de<br>almacenamiento<br>de datos son<br>adecuados en la<br>organización | 13. La<br>recopilación de<br>datos e<br>información es<br>adecuada y<br>oportuna |
|----------|----------|--|--|---|--|
| N        | Válido   | 50   | 50   | 50  | 50   |
|          | Perdidos | 0  | 0  | 0   | 0  |
| Media    |          | 2,76   | 3,42   | 3,38  | 3,60   |
| Mediana  |          | 3,00   | 3,00   | 3,00  | 4,00   |
| Moda     |          | 3  | 3  | 4   | 4  |
| Varianza |          | ,472   | ,575   | ,608  | ,490   |

### Validación de los Expertos

**SEMANA DE VALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**  
**CONVENIO 161, INSTRUMENTOS DE LA UNICEF PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL DE INSTRUMENTOS DE VALUACIÓN**  
**OBJETIVO:** Recibir las recomendaciones de los Estados de información personal en la Municipalidad de San Juan de los Rios  
 2019  
**OBJETIVO 2:** Formular las acciones de la semana de  
**APLICACIÓN Y MONITOREO, VALUACIÓN DE INSTRUMENTOS:** López, Carl Rodríguez  
**SEMANA DE VALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:** Rojas  
**VALUACIÓN**

|            |            |            |            |
|------------|------------|------------|------------|
| 18/04/2019 | 19/04/2019 | 20/04/2019 | 21/04/2019 |
|------------|------------|------------|------------|



*[Signature]*

**COORDINADOR GENERAL**

**DECLARACIÓN DE VERDAD DEL INTERVENIENTE**

DECLARO QUE INTERVENIENDO EN LA CAUSA POR ESTAR NOMBRADO EN PROMOCIONES (PREMIAS)

DECLARANDO Que todas las declaraciones que hago en forma de Intervención personal en la presente en la Municipalidad (tanto en el Tribunal Civil)

PREMIOS) y Premios que otorga la Municipalidad

SON VERDADERAS Y EXACTAS EN SU CONTENIDO, DECLARANDO QUE INTERVENIENDO EN LA CAUSA POR ESTAR NOMBRADO EN PROMOCIONES (PREMIAS)

DECLARO RESPONSABLE DEL INTERVENIENDO DECLARANDO QUE INTERVENIENDO EN LA CAUSA POR ESTAR NOMBRADO EN PROMOCIONES (PREMIAS)

DECLARACIÓN

\_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Lugar \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Intervenido

**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE**

**SECRETARÍA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)**

**COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL MANEJO DE LA ENFERMEDAD DE ALZHEIMER EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, 2011.**

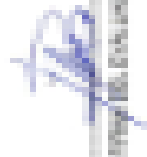
**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, Dr. Ana María Rodríguez**

**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, Dr. Ana María Rodríguez**

**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES | SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES | SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES | SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES |
|---|---|---|---|



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

## PRINCIPIOS ÉTICOS

La presente investigación se ajusta a las normas, que regulan el marco ético de la actividad de los administradores, estipuladas en la Ley de Ejercicio de la Profesión de Licenciada en Administración.

De igual manera se consideran los principios éticos establecidos por la American Psychological Association (APA), que a continuación se mencionan:

Principio 1: Al planificar un estudio, el investigador tiene la responsabilidad personal de llevar a cabo una cuidadosa evaluación de la ética del mismo.

Principio 2: La responsabilidad para el establecimiento y mantenimiento de una práctica ética aceptable en la investigación reside siempre en el investigador que la lleva a cabo.

Principio 3: La práctica ética requiere que el investigador informe al participante de todos aquellos aspectos del mismo que puedan de alguna manera influir en su deseo de participar, así como de explicar todos los demás aspectos de la investigación que el sujeto desee saber.

Principio 4: Las características esenciales de la relación entre el investigador y el participante son la sinceridad y la honestidad.

Principio 5: La ética de la práctica investigadora requiere que el investigador respete la libertad individual de declinar la participación en una investigación o de interrumpir su participación en la misma en cualquier momento.

Principio 6: Cualquier investigación éticamente aceptable comienza con el establecimiento de un acuerdo claro y equitativo entre el investigador y el sujeto que clarifique las responsabilidades de cada uno.

Principio 7: No se deberán llevar nunca a cabo procesos de investigación en los que se pueda causar un daño serio y duradero en los sujetos.

Principio 8: Después de la obtención de los resultados, la práctica ética obliga al investigador a dar todo tipo de explicaciones al sujeto participante para la clarificación de la naturaleza del estudio y para la eliminación de cualquier equívoco que haya podido surgir.

Principio 9: Cuando el proceso de la investigación pueda dar como resultado consecuencias indeseadas para el participante, el investigador tiene la responsabilidad de detectar y evitar o corregir tales consecuencias.

Principio 10: La información obtenida acerca de los participantes en un proyecto de investigación es confidencial por lo tanto se debe obtener el consentimiento de éstos.



Fotografías



