

# **UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

*ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE*

*ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*



## **TESIS**

“EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA  
DE DECISIONES EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL  
LEONCIO PRADO - 2017”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Elaborado por:**

**LUKE JHEFERSON FLORES PONTE**

**Asesor**

**Dr. OCTAVIO CÉSAR MARÍN CHÁVEZ**

**Tingo María - Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Tingo María, siendo las... *9:30 am.* del día viernes 22/06/2018, en el... *aula 202*... del Local Central de la Filial Leoncio Prado de La Universidad de Huánuco, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: : Mtro. William Giovanni Linares Beraún (Presidente), Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez (Secretaria) y Lic. Julio César Burillo Vela (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 785-2018-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“EL SISTEMA DE INFORMACION Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO-2017”**; presentado por el Bachiller en Administración de Empresas; **FLORES PONTE, Luke Jherferson** para optar el título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por el sustentante, se considera... *aprobado*... Con la nota de: *Dieciseis*... (*16.*), correspondiente al calificativo... *Bueno*...

En consecuencia queda en condición de ser considerado: ..... para recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
PRESIDENTE

  
Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez  
SECRETARIO

  
Lic. Julio César Burillo Vela  
MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por el apoyo que me brindaron en todo momento, por sus sabios consejos, sus valores, por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, que, con su apoyo moral, dedicación invaluable y sacrificio, hicieron posible la culminación de mi formación profesional.

## AGRADECIMIENTO

- ✓ A Dios todopoderoso, por haber conspirado para mantener firme y no decaer durante este gran esfuerzo y lograr esta meta en mi vida profesional.
- ✓ A mis queridos padres ejemplares Leandro y Martina que luchan día a día para salir adelante, hermanos, abuelas, tíos maravillosos.
- ✓ A los docentes de la Universidad de Huánuco, sede Tingo María quienes transmitieron sus conocimientos y experiencias en las aulas de clases y valores que ha contribuido para mi formación profesional.
- ✓ A todos los integrantes de la muestra del presente trabajo investigativo, por su predisposición, tiempo dedicado y colaboración desinteresada.
- ✓ Al Dr. César Octavio, Marín Chávez, patrocinador del presente trabajo de investigación por su valiosa orientación y oportuna colaboración.
- ✓ A los miembros del jurado de tesis al Licenciado en Administración Giovanni Linares Beraun, Licenciado en Administración Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez, Licenciado en Administración Julio Cesar Burillo Vela por su valiosa colaboración en el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- ✓ A Cheyli Lizet Pizarro Arévalo, por ayudarme a culminar esta tesis y a otras personas que aportaron para la culminación del presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1.PROBLEMA GENERAL .....	18
1.2.2.PROBLEMA ESPECÍFICOS .....	18
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	19
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN .....	25
2.2.2. TOMA DE DECISIONES .....	39
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	45
2.4. HIPÓTESIS .....	47
2.4.1.GENERAL .....	47
2.4.2.ESPECIFICAS.....	47
2.5. VARIABLES .....	47
2.5.1.VARIABLE INDEPENDIENTE (X).....	47
2.5.2.VARIABLE DEPENDIENTE (Y).....	47
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	48

CAPÍTULO III .....	49
3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1.1. ENFOQUE.....	49
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	49
3.1.2. DISEÑO.....	50
3.2. POBLACION Y MUESTRA.....	51
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .	56
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	56
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS .....	57
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.	57
CAPÍTULO IV.....	58
RESULTADOS .....	58
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	58
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	83
CAPÍTULO V.....	85
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	85
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES .....	85
5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON LAS BASES TEÓRICAS .....	87
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES.	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01.....	48
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
TABLA N° 02.....	51
POBLACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIA LEONCIO PRADO	
TABLA N° 03.....	52
LOS EJECUTORES DE LA TOMA DE DECISIONES DE LA UNIVERSIDAD	
TABLA N° 04.....	53
LOS BENEFICIARIOS DE LA TOMA DE DECISIONES DE LA UNIVERSIDAD	
TABLA N° 05.....	55
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA PARA LOS BENEFICIARIOS DE LA TOMA DE DECISIONES	
TABLA N° 06.....	64
CALIFICACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL DONDE RESIDE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, FILIAL LEONCIO PRADO	
TABLA N° 07.....	66
USTED CONSIDERA QUE LA ACTUAL ESTRUCTURA ORGÁNICA PERMITE DESARROLLAR ADECUADOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO.	
TABLA N° 08.....	67
CALIFICACIÓN SOBRE LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE LA UNIVERSIDAD VIENE IMPLEMENTANDO EN INVESTIGACIÓN, ENSEÑANZA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	
TABLA N° 09.....	68
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE SE UTILIZA EN LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS O ÁREA DE LABOR DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO	
TABLA N° 10.....	69
RECURSO HUMANO CAPACITADO EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE PERMITE BRINDAR UN EFICIENTE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES	
TABLA N° 11.....	70
CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO	
TABLA N° 12.....	71
CALIFICACIÓN SOBRE EL HARDWARE Y EL SOFTWARE QUE SE UTILIZA EN CADA PROGRAMA ACADÉMICO O ÁREA DE LABOR	

TABLA N° 13.....	72
REALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EN CADA PROGRAMA ACADÉMICO O ÁREA DE LABOR QUE PERMITE TOMAR BUENAS DECISIONES	
TABLA N° 14.....	73
GENERACIÓN DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS EN CUANTO A LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	
TABLA N° 15.....	74
CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN Y ELECCIÓN QUE SE REALIZA DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	
TABLA N° 16.....	76
IMPLEMENTACIÓN DE TOMA DE DECISIONES QUE PERMITE EVALUAR LOS LOGROS OBTENIDOS EN CADA PROGRAMA ACADÉMICO O ÁREA DE LABOR	
TABLA N° 17.....	77
CALIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES POR LOS CONSEJEROS Y TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS	
TABLA N° 18.....	78
CALIFICACIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (HARDWARE Y SOFTWARE) QUE SE UTILIZA EN LA UNIVERSIDAD FILIAL LEONCIO PRADO	
TABLA N° 19.....	79
SATISFACCIÓN EN LOS REQUERIMIENTOS SOBRE EL PROCESO DE MATRÍCULA Y OTROS TRÁMITES QUE LOS ALUMNOS SOLICITAN	
TABLA N° 20.....	80
CALIFICACIÓN DE LAS DECISIONES TOMADA POR LOS CONSEJEROS DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS ACADÉMICOS SOBRE LOS PROBLEMAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS ALUMNOS	
TABLA N° 21.....	81
GENERACIÓN DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS Y DECISIONES RÁPIDAS POR LOS CONSEJEROS DE LOS PROBLEMAS PRESENTADO POR LOS ALUMNOS	



## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01.....	50
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	
FIGURA N° 02.....	64
CALIFICACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO	
FIGURA N° 03.....	66
USTED CONSIDERA QUE LA ACTUAL ESTRUCTURA ORGÁNICA PERMITE DESARROLLAR ADECUADOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS EN LA UDH-FLP	
FIGURA N° 04.....	67
CALIFICACIÓN SOBRE LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE LA UNIVERSIDAD VIENE IMPLEMENTADO EN LA INVESTIGACIÓN , ENSEÑANZA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	
FIGURA N° 05.....	68
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN QUE SE UTILIZA EN LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS O ÁREA DE LABOR DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO	
FIGURA N° 06.....	69
RECURSO HUMANO CAPACITADO EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE PERMITA BRINDAR UN EFICIENTE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES	
FIGURA N° 07.....	70
CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO	
FIGURA N° 08.....	71
CALIFICACIÓN SOBRE EL HARDWARE Y SOFTWARE QUE SE UTILIZA EN CADA PROGRAMA ACADÉMICO O ÁREA DE LABOR	
FIGURA N° 09.....	72
REALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EN CADA PROGRAMA ACADÉMICO O ÁREA DE LABOR QUE PERMITE TOMAR BUENAS DECISIONES	
FIGURA N° 10.....	73
CON QUE FRECUENCIA USTED GENERA SOLUCIONES ALTERNATIVAS EN CUANTO A LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	
FIGURA N° 11.....	75
COMO CALIFICA USTED LA EVALUACION Y ELECCION QUE USTED REALIZA DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCION DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	

FIGURA N° 12.....	76
IMPLEMENTACIÓN DE UNA TOMA DE DECISIONES QUE PERMITE EVALUAR LOS LOGROS OBTENIDOS EN CADA PROGRAMA ACADÉMICO O ÁREA DE LABOR	
FIGURA N° 13.....	77
CALIDAD DE LA TOMA DE DECISIONES POR LOS CONSEJEROS Y TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS	
FIGURA N°14.....	78
CALIFICACIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (HARDWARE Y SOFTWARE) QUE SE UTILIZA EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO	
FIGURA N°15.....	79
SATISFACCION EN LOS REQUERIMIENTOS SOBRE EL PROCESO DE MATRICULA Y OTROS TRAMITES QUE LOS ALUMNOS SOLICITAN	
FIGURA N°16.....	80
CALIFICACIÓN DE LAS DECISIONES TOMADA POR LOS CONSEJEROS DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS ACADÉMICOS SOBRE LOS PROBLEMAS Y RECLAMOS POR LOS ALUMNOS	
FIGURA N°17.....	82
GENERACIÓN DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS Y DECISIONES RÁPIDAS POR LOS CONSEJEROS DE LOS PROBLEMAS PRESENTADO POR LOS ALUMNOS	

## RESUMEN

El desarrollo de la investigación ha permitido determinar la influencia del sistema de información en la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado. La investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo y cualitativo a un nivel descriptivo - correlacional y como técnicas se utilizaron: la encuesta, la entrevista y el análisis estadístico.

El diseño fue el no experimental, con un nivel descriptivo – correlacional. Se trabajó con una población de tomador de las decisiones siendo 1 (Coordinador Administrativo), ejecutores de las decisiones siendo 14 (Consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos), y los beneficiarios de la toma de decisiones siendo 2100 (alumnos).

En la investigación realizada queda demostrado que el sistema de información y sus respectivas dimensiones influyen y se relacionan con la toma de decisiones en el Coordinador Administrativo y Consejeros de las distintas escuelas académicas que funcionan en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado. Desde el punto de vista organizativo la universidad viene desarrollándose con eficiencia y eficacia a través de sus recursos humanos y financieros, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales de la universidad. Con la administración, referido a los procesos administrativos se determinó que éstos son desarrollados en la respectiva consejería con el uso adecuado de las tecnologías de la información, lo cual está permitiendo integrar las diferentes actividades que se desarrollan en cada escuela académica, permitiendo satisfacer los requerimientos solicitados por los estudiantes. Con la tecnología de la información se pudo determinar que el uso de hardware y software en los diferentes programas necesita mejorar siendo elementos fundamentales de la infraestructura de tecnología de la información en la universidad.

## **ABSTRACT**

The development of the research has made it possible to determine the influence of the information system on decision-making at the Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado. The research was framed in the quantitative and qualitative approach at a descriptive - correlational level and as techniques were used: the survey, the interview and the statistical analysis.

The design was non-experimental, with a descriptive - correlational level. We worked with a population of decision maker being 1 (Administrative Coordinator), executors of the decisions being 14 (Counselors of the different academic schools and administrative workers), and the beneficiaries of the decision making being 2100 (students).

In the research carried out, it is demonstrated that the information system and its respective dimensions influence and are related to decision-making in the Administrative Coordinator and Counselors of the different academic schools operating in the Universidad de Huánuco, Leoncio Prado Branch. From the organizational point of view, the university is developing efficiently and effectively through its human and financial resources, contributing to the achievement of the university's institutional objectives. With the administration, referred to the administrative processes it was determined that these are developed in the respective counseling with the appropriate use of information technologies, which is allowing to integrate the different activities that are developed in each academic school, allowing to satisfy the requirements requested by the students. With information technology it was determined that the use of hardware and software in the different programs needs to be improved, being fundamental elements of the information technology infrastructure in the university.

## INTRODUCCIÓN

Desde los primeros años de historia de la educación superior universitaria sus autoridades han ido implementando una serie de sistemas de información para dar a conocer diferentes aspectos, beneficios, oportunidades y formas educativas a sus usuarios en general. Con el avance de la tecnología, hoy se puede emitir información en tiempo real y a todos los usuarios al mismo tiempo. Para ello cada día los directivos de cualquier nivel toman multitud de decisiones. Por esto, definimos el concepto de decisión, realizamos una breve introducción sobre distintos enfoques sobre la toma de decisiones existentes en la literatura y reflexionamos sobre el grado de incertidumbre que influye en este proceso.

La revisión teórica demuestra que todas las organizaciones necesitan información actualizada, confiable y completa sobre todos los aspectos de la empresa para tomar decisiones acertadas sobre el desempeño y la ejecución de ésta. Dicha información forma parte de los cinco recursos con los que los ejecutivos crean y/o modelan una organización, junto con el personal, los recursos económicos, el material y la maquinaria; la interacción de este conjunto de componentes se procesa, almacena y distribuye para el apoyo a la toma de decisiones y al control en una organización, originándose un sistema de información. Rojas (2009, p. 22)

Específicamente nuestra investigación se centra en el estudio de determinar de qué manera influye el sistema de información en la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

Las bases teóricas formuladas de las variables en estudio nos han permitido acercarnos a la realidad para poder obtener datos y poder contrastar la hipótesis, demostrándose que el estudio es de nivel descriptivo – correlacional, con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Lo cual se utilizaron como técnicas: encuestas, entrevista y los instrumentos: el cuestionario, la guía de entrevista y la estadística descriptiva; es decir el uso del programa Excel 2016.

La presente investigación es importante porque nos ha permitido conocer de qué manera el sistema de información influye en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado y así poder proponer algunas propuestas que contribuyan a solucionar los problemas que se presentan en los programas académicos.

La investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera: Capítulo I: Problema de Investigación; Capítulo II: Marco Teórico; Capítulo III: Metodología de la Investigación; Capítulo IV: Resultados; Capítulo V: Discusión de resultados. Y así presentar las conclusiones y recomendaciones; la bibliografía utilizada en la presente investigación.

Como conclusión a la que arribamos es que el sistema de información y sus dimensiones influyen de manera significativa en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco, filial Leoncio Prado.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción del problema**

Todas las organizaciones necesitan información actualizada, confiable y completa sobre todos los aspectos de la empresa para tomar decisiones acertadas sobre el desempeño y la ejecución de ésta. Dicha información forma parte de los cinco recursos con los que los ejecutivos crean y/o modelan una organización, junto con el personal, los recursos económicos, el material y la maquinaria; la interacción de este conjunto de componentes se procesa, almacena y distribuye para el apoyo a la toma de decisiones y al control en una organización, originándose un sistema de información. (Rojas, 2009, p. 22)

Las organizaciones de hoy necesitan información adecuada, actualizada para tomar mejores decisiones minimizando errores, para ello es de suma importancia los sistemas de información ya que permiten procesar, almacenar y distribuir información confiable, de calidad para así, tomar decisiones acertadas logrando el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.

Lo expuesto anteriormente, indica que la calidad de la información suministrada por un sistema de información es un factor primordial en la toma de decisiones de cualquier naturaleza y si bien es cierto que no es un concepto novedoso, en la actualidad ha adquirido relevancia social debido a que las tecnologías de la información han evolucionado e impactado de tal manera que esta época es conocida como la era digital. La velocidad del cambio tecnológico en el entorno, exige y a su vez permite integrar sistemas de información acordes con las necesidades de un mundo cambiante. (Blázquez, 2001, p. 70)

Debido a la velocidad con lo que se están dando los cambios tecnológicos, las organizaciones necesitan innovar sus sistemas de información, que estén de acorde con las exigencias del mundo actual para poder suministrar información de calidad para la toma de decisiones.

A nivel mundial en los últimos años los sistemas de información constituyen uno de los principales ámbitos de estudio en el área de organización de empresas. El entorno donde las compañías desarrollan sus actividades se vuelve cada vez más complejo. La creciente globalización, el proceso de internacionalización de la empresa, el incremento de la competencia en los mercados de bienes y servicios, la rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información, el aumento de la incertidumbre en el entorno y la reducción de los ciclos de vida de los productos originan que la información se convierta en un elemento clave para la gestión, así como para la supervivencia y crecimiento de la organización empresarial. Si los recursos básicos analizados hasta ahora eran tierra, trabajo y capital, ahora la información aparece como otro insumo fundamental a valorar en las empresas, apoyando al menos en parte, los procesos en toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa. (Hernández, 2003, p. 01).

La información se ha convertido en un recurso muy importante para las organizaciones de hoy, debido a la creciente globalización y la velocidad en que se dan los cambios tecnológicos, esto hace que las organizaciones inviertan más en los sistemas de información para una buena toma de decisiones y así asegurar el crecimiento y supervivencia de la organización.

Nuestro país no es ajeno a estas tendencias, los sistemas de información y su relación con la toma de decisiones es una problemática que se observan en muchas empresas peruanas, según la Sociedad Nacional de Industrias, (2012) uno de los factores por las cuales las empresas peruanas no sobreviven en el mercado, es no contar con buenos sistemas de información; de forma que siendo la información inexacta, poco



confiable y fuera de tiempo, llevará a no adoptar las medidas precautorias a tiempo, este es un aspecto fundamental a la hora tanto de evaluar el control interno, el control de gestión y presupuestario. De manera que la misma se limite a datos patrimoniales y financieros, dejando de lado datos de carácter operativo, vinculados a los procesos y niveles de satisfacción de los clientes, tendrá graves inconvenientes a la hora de adoptar decisiones efectivas, dejando a la competencia mejor informada la capacidad de quitarle participación en el mercado.

En nuestra localidad, en particular la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado no es indiferente a dicha realidad en donde la calidad de la gestión depende en particular de la toma de decisiones y por ende de la calidad del sistema de información existente. De allí se hace necesario describir el grado de influencia del sistema de información en la calidad de la toma de decisiones, es decir relacionar la organización, la administración y la tecnología de la información con la toma de decisiones medidos a partir del desarrollo de sus etapas como la inteligencia, el diseño, la elección y la implementación para así tomar una decisión correcta, generando con ello además la mejora de la imagen ante la comunidad, sobre los servicios que brinda.

En el aspecto de organización tiene ciertas deficiencias, dado que no existe una adecuada comunicación interna y externa en forma dinámica, lo cual no permite a la organización ejecutar con mayor eficacia las actividades que realiza, es un hecho indiscutible la necesidad de profundizar en los sistemas de información y control. En el aspecto de administración existe un diseño de sistema inadecuado que no permite al personal encargado realizar una correcta evaluación, administración, organización, y brindar información de manera eficaz al estudiante, lo cual ocasiona retrasos en los diversos trámites realizados. En el aspecto de tecnología de información se percibe que no están alineados con las necesidades del personal encargado de brindar la información necesaria para la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco.

En este contexto y considerando que en la entidad mencionada se han encontrado situaciones que dificulten una eficiente toma de decisiones, se considera de vital importancia la necesidad de realizar un estudio para conocer el sistema de información y su influencia en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado -2017.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el sistema de información influye en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017?

### **1.2.2. Problema específicos**

- ¿De qué manera la organización influye en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017?
- ¿De qué manera la administración influyen en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017?
- ¿De qué manera la tecnología de la información influye en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017?

## **1.3. Objetivo general**

Determinar de qué manera el sistema de información influye en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado – 2017.

#### **1.4. Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la organización influye en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017
- Determinar de qué manera la administración influye en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017
- Determinar de qué manera la tecnología de información influye en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017

#### **1.5. Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

En lo Teórico, a través de la presente investigación se está aportando un conjunto de conocimientos teóricos sistematizados, que permitirán orientar en la recolección de datos y servirán en los procesos de análisis de resultados para el desarrollo de futuras investigaciones de carácter similar.

En lo Práctico, la ejecución de la investigación ha permitido aportar recomendaciones y sugerencias para la mejora del sistema de información y su influencia en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado, siendo una oportunidad para la entidad objeto de estudio, ya que optimizará sus procedimientos.

Y en lo que compete a la relevancia, la presente investigación adquiere relevancia porque permitirá fortalecer a las autoridades universitarias de la importancia del sistema de información para tomar las decisiones más oportunas en sus filiales y realizar las acciones necesarias para mejorarlas.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Luego de haber realizado la presente investigación se puede mencionar algunas de las limitaciones que ha generado algunos retrasos, ampliación o cambio de algunos aspectos en el trabajo, entre las que se pueden mencionar: La poca bibliografía en las bibliotecas de la región sobre el tema investigativo. También, cabe mencionar que la poca predisposición de algunos trabajadores parte de la investigación como colaboradores para el recojo de información.

## **1.7. Viabilidad de la investigación**

Para la realización de la investigación se han previsto todos los recursos, humanos, logísticos y financieros para ejecutar cada una de las actividades dentro de los plazos establecidos y de manera oportuna y permanente.

Su factibilidad, también se sustenta en la pertinencia, aporte y como antecedente a futuras investigaciones sobre temas similares, específicamente porque al realizar el estudio del sistema de información en la entidad privada los resultados serán de mucha ayuda en un futuro cercano para mejorar o implementar medidas que los lleve a cumplir sus objetivos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Luego de visitar y agenciarse de trabajos investigativos que guarden algún tipo de relación con el presente trabajo tanto a nivel de título, variables como de dimensiones, se pueden mencionar las que más relación guardan:

Peña (2004), en su tesis titulada “Sistema de información para la gestión administrativa de los institutos de previsión social, San Cristóbal – Venezuela”. Con el propósito de brindar soluciones óptimas a los problemas de previsión social de sus usuarios; también porque se enrumba al camino de la automatización de sus procesos, permitiéndole la obtención de información rápida y oportuna para apoyar la planificación de las mejores estrategias y prestar una mejor atención y servicios a sus afiliados. El tipo de investigación está concebido dentro de la modalidad específica de investigación denominada “Proyecto Factible”. En el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (1998). El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formación de políticas, programas y tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo de una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. Para esta investigación se estudió la población conformada por 540 profesores afiliados al instituto, como instrumento se elaboró un cuestionario con once preguntas cerradas (SI – NO) elaboradas con relación a la investigación. Se llegó conclusión que el Instituto de Previsión Social del Personal Académico de la Universidad Nacional Experimental del Táchira (IPPUNET), está de acuerdo en ajustarse a cambios en los procesos y a la utilización de una herramienta

que facilite las actividades que se realizan para obtener un producto final que satisfaga las necesidades determinadas y a las expectativas de los usuarios.

Mejías (2006), en su trabajo investigativo “Sistema de información para la toma de decisiones financieras en el Decanato de Post Grado de la Universidad Simón Bolívar, Caracas – Venezuela”. Con el propósito de apoyar la mejora en la toma de decisiones financieras. La información se captó mediante una entrevista realizada a 33 usuarios(as) a través de un cuestionario previamente validado, el tipo de estudio de investigación es descriptivo, cuantitativo de corte transversal. La conclusión más resaltante fue que con la realización de este trabajo se logró evaluar internamente la capacidad del sistema al aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión financiera a través de una encuesta realizada para tal fin, la cual obtuvo resultados favorables, con la consecuente aceptación de los usuarios participantes.

Marín (2001), aporta en su tesis “Sistema de información para la toma de decisiones gerenciales en instituciones públicas universitarias de Barquisimeto. Caso: Instituto experimental de tecnología Andrés Eloy Blanco – Venezuela”. El propósito fue diagnosticar las necesidades de la institución de contar con un sistema de información (SI), describir la importancia de la información de la toma de decisiones gerenciales, enumerar las bondades del sistema propuesto en cuanto al proceso decisorio, e identificar los puntos relevantes para la toma de decisiones gerenciales. La población en estudio estuvo constituida por veintiséis (26) jefes de departamento del IUETAEB. A efecto de este trabajo, se tomaron todas las unidades de análisis para hacer más confiables los resultados. La presente investigación se enmarcó el tipo aplicativo y nivel descriptivo. Como instrumento se elaboró un cuestionario de treinta y tres (33) preguntas cerradas dicotómicas (SI-NO) elaboradas en relación a las variables del estudio. El instrumento se validó mediante el método del juicio de experto y la confiabilidad se determinó por el modelo de Kuder y Richardson, específico para cuestionario de preguntas cerradas. Entre las

conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación fue que el 86.46 % considera importante la implementación de un sistema de información gerencial para el apoyo a la toma de decisiones, mientras que el 11.54% considera que no es necesario para dicha institución.

Llave (2012), en su tesis “Datamart en el proceso de toma de decisiones de la Subgerencia de Registro Tributario de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres”. Cuyo objetivo principal fue implementar un Datamart en el proceso de toma de decisiones de la Subgerencia de Registro Tributario de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima-Perú” para brindarle una herramienta que facilitará a dicha área en la toma de Decisiones. Es un estudio descriptivo simple, prospectivo, transversal. El tipo de investigación empleada ha sido experimental  
Diseño de Investigación: Pre-Experimental. Para este estudio se utilizó el muestreo no probabilístico, para ello se seleccionó directa e intencionalmente los 10 tipos de reportes requeridos para la toma de decisiones y que estén en la misma ubicación geográfica. Entre las conclusiones más importantes se tiene: con la implantación del Datamart logró facilitar al área llegar a sus objetivos, tales como: Planeación integral y sistemáticamente todas las actividades que la institución debe desarrollar en un periodo determinado, controlar y medir los resultados cuantitativos, cualitativos y, fijar responsabilidades en las diferentes dependencias de la institución para lograr el cumplimiento de las metas previstas, coordinar los diferentes centros de costo para que se asegure la marcha de institución en forma integral, planear los resultados de la organización

Moreno (2011), en el estudio “Sistema de información ejecutivo para mejorar la toma de decisiones en el proceso de evaluación a través de la construcción de escenarios virtuales en tópicos de algebra en el 3er grado de educación secundaria- Chiclayo.” Cuyo objetivo es determinar los procesos de enseñanza y evaluación, se diseñó e implementó a través de 02 sistemas: uno a nivel transaccional que atiende al proceso de enseñanza haciendo uso de la plataforma Moodle; y el otro a nivel

ejecutivo que atiende al proceso de evaluación y se diseñó a través de una plataforma de reportes, mediante un Sistema de Información ejecutiva. Es un estudio descriptivo, prospectivo, transversal. El tipo de investigación empleada ha sido diagnóstica propositiva aplicada, además las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la entrevista, desarrollo de exámenes y la observación directa. La población a la cual el investigador tuvo acceso fue una sección de 30 estudiantes varones del tercer grado de secundaria, y se tomó como muestra 10 estudiantes, los mismos que formaron un grupo experimental. Entre las conclusiones más resaltantes fueron: la aplicación de las TIC's (Plataforma Moodle) se constituye como una adecuada estrategia de enseñanza y aprendizaje pues ayudó a mejorar hasta en un 39,1% el rendimiento académico con respecto a la enseñanza tradicional y los resultados indicaron que se aumentó el número de participaciones en las actividades académicas y se mejoró significativamente el rendimiento de los estudiantes.

Coronado (2002), en la investigación realizada sobre “Incidencia del sistema de información gerencial en una efectiva gestión administrativa en el Hospital EsSalud Huánuco”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar el manejo actual de la información en la administración, con la finalidad de conocer sus debilidades y fortalezas para proponer la adecuación de un modelo de sistema de información gerencial que permita desarrollar la institución a través de acertadas toma de decisiones, logrando la eficiencia en las gestiones administrativas en el Hospital EsSalud. La investigación es un estudio de tipo aplicativo, diseño no experimental, transeccional – correlacional, de nivel descriptivo. Asimismo la muestra fue 246 asegurados y 64 colaboradores del área administrativa y médica. Las conclusiones fueron las siguientes: los usuarios quienes representan el 53.50 % de la muestra, en cuanto a la calidad de servicio a través de los servicios informáticos opinan que si ha mejorado, respaldado por el 61.23% de los encuestados. El personal califica a la gestión administrativa de la gerencia como regular con un 64.10% opinando que la gerencia debe implementar para obtener mejoras tanto en producción como en la calidad de servicio.



Cuadros (2006), en la investigación realizada sobre “Administración para la toma de decisiones en el Proyecto Especial Alto Huallaga”. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar conocimientos acerca de las tecnologías de información con el propósito de hacer eficiente la administración de la información proponer a la Dirección Ejecutiva herramientas que sirvan de soporte para la toma de decisiones en el Proyecto Especial Alto Huallaga. Dentro del Proyecto Especial Alto Huallaga ya existen sistemas de información y cuenta con una infraestructura viable para el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías. Sin embargo, su información es tan voluminosa que no puede ser analizada en forma oportuna por lo que es necesaria la administración de esta información para utilizarlo de manera más óptima. La investigación fue no experimental, transversal descriptiva con un enfoque cuantitativo. Las conclusiones fueron las siguientes: el 17.65% representa a los directores de línea, los cuales participan en la toma de decisiones. El 35.19% son los especialistas que tiene a su cargo a un grupo de técnicos. El 47.06% son los técnicos que producen algún tipo de información, para el área en cual laboran. En relación con los sistemas que procesan datos el personal contesto que el 52.94% tiene un sistema que procesa información. El 35.29% tiene otro tipo de sistemas que le apoya en los procesos de datos. Pero 11.76% no tiene un sistema para el procesamiento de información.

## **2.2.Bases teóricas**

### **2.2.1.Sistema de información**

Según, Laudon (2012, p.15), Podemos plantear la definición técnica de un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los

gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. Los sistemas de información contienen información sobre personas, lugares y cosas importantes dentro de la organización, o en el entorno que la rodea. Por información nos referimos a los datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos. Por el contrario, los datos son flujos de elementos en bruto que representan los eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ordenarlos e interpretarlos en una forma que las personas puedan comprender y usar.

Según Rodríguez (2003, p.29). "Un sistema de información es un conjunto de procedimientos, manuales y automatizados, y de funciones dirigidas a la recogida, elaboración, evaluación, almacenamiento, recuperación, condensación y distribución de informaciones dentro de una organización, orientado a promover el flujo de las mismas desde el punto en el que se generan hasta el destinatario final de las mismas".

Para Murdick (1999, p.01), el sistema de información es un signo o conjunto de signos que impulsan a la acción y se distingue de los datos, porque éstos no son estímulos de la acción, sino simplemente cadenas de caracteres o patrones sin interpretar.

Según Davis y Olson (1987), citado por Laviña y Mengual (2008, p. 253), la información es un dato que ha sido procesado de una forma significativa para el receptor, para el cual tiene un valor, real o percibido, y que sirve en la toma de decisiones o en el establecimiento de acciones actuales o futuras. De manera que un sistema de información es el medio por el cual los datos fluyen de una persona o departamento hacia otros y puede ser cualquier cosa, desde la comunicación interna entre los diferentes componentes de la organización y líneas telefónicas hasta

sistemas de cómputo que generan reportes periódicos por varios usuarios.

Estamos reseñando, entonces, que los sistemas de información son el medio por el cual se enlazan todos los componentes de un sistema para alcanzar un objetivo.

Este tipo de sistemas, modernamente hablando, se caracteriza por ser sistemas sencillos que sirven a funciones y niveles múltiples dentro de la empresa, acceso inmediato en líneas a grandes cantidades de información, fuerte confiabilidad en la tecnología de telecomunicaciones, mayor cantidad de inteligencia y conocimientos implícita en los sistemas, y la capacidad para combinar datos y gráfica.

Los desarrollos tecnológicos han ayudado en gran manera a los sistemas actuales de información, debido al uso generalizado de las computadoras personales que a través de diferentes paquetes y programas, permiten a los administradores contar con gran cantidad de datos clasificados y presentados en diferentes maneras que faciliten la tarea de administrar las empresas; a su vez esta tecnología permite eliminar muchos reportes innecesarios y que en muchas ocasiones son inoportunos por la tardanza para elaborarlos. (Mildred, 2005, p.13)

Según Chiavenato (2000, p.03). El sistema de información gerencial (SIG) está planeado para recolectar, almacenar y divulgar información, de modo que los gerentes involucrados puedan tomar decisiones. En la organización, las necesidades de información gerencial son amplias y variadas, y requieren el trabajo de contadores, auditores, investigadores de mercado, analistas y gran cantidad de analistas staff. El sistema de información gerencial ocupada un lugar importante en el desempeño de los gerentes, en especial en tareas de planeación

y control. El empleo efectivo de una información veraz, oportuna y exacta permitirá a estas organizaciones una toma de decisiones más acertada y por consiguiente contribuye al éxito de la organización, tomando en consideración que los Sistemas de Información Gerencial, son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas.

Según Laudon (2012, p.17), para comprender por completo los sistemas de información, debe conocer las dimensiones más amplias de organización, administración y tecnología de la información de los sistemas, junto con su poder para proveer soluciones a los desafíos y problemas en el entorno de negocios. Nos referimos a esta comprensión más extensa de los sistemas de información, que abarca un entendimiento de los niveles gerenciales y organizacionales de los sistemas, así como de sus dimensiones técnicas, como alfabetismo en los sistemas de información. En cambio, el alfabetismo computacional se enfoca principalmente en el conocimiento de la tecnología de la información.

Vamos a examinar cada una de las dimensiones de los sistemas de información: organizaciones, administración y tecnología de la información.

#### **2.2.1.1. Organización**

Según Laudon (2012, p.18), los sistemas de información son una parte integral de las organizaciones. Sin duda, para algunas compañías como las empresas de reportes crediticios, no habría negocio sin un sistema de información. Los elementos clave de una organización son: su gente, su estructura, sus procesos de negocios, sus políticas y su cultura. Las organizaciones tienen una estructura compuesta por distintos niveles y áreas. Sus

estructuras revelan una clara división de labores. La autoridad y responsabilidad en una empresa de negocios se organizan como una jerarquía, o estructura de pirámide. Los niveles superiores de esta jerarquía consisten en empleados gerenciales, profesionales y técnicos, mientras que los niveles base de la pirámide consisten en personal operacional. La gerencia de nivel superior toma decisiones estratégicas de largo alcance sobre productos y servicios, además de asegurar el desempeño financiero de la empresa. La gerencia de nivel medio lleva a cabo los programas y planes de la gerencia de nivel superior y la gerencia operacional es responsable de supervisar las actividades diarias de la empresa. Los trabajadores del conocimiento, como los ingenieros, científicos o arquitectos, diseñan productos o servicios y crean nuevo conocimiento para la empresa, en tanto que los trabajadores de datos (secretarias o asistentes administrativos) ayudan con la calendarización y las comunicaciones en todos los niveles de la empresa. Los trabajadores de producción o de servicio son los que elaboran el producto y ofrecen el servicio.

Según Laudon (2012, p.19). Una organización coordina el trabajo mediante su jerarquía y sus procesos de negocios, que son tareas y comportamientos relacionados en forma lógica para realizar el trabajo. Desarrollar un nuevo producto, cumplir con un pedido y contratar un empleado son ejemplos de procesos de negocios. Los distintos niveles y áreas en una organización crean distintos intereses y puntos de vista. Estas opiniones a menudo entran en conflicto en cuanto a la forma en que se debe operar la compañía y cómo se deben distribuir los recursos y recompensas. El conflicto es la base de la política organizacional. Los sistemas de información surgen de

este caldero de diferentes perspectivas, conflictos, compromisos y acuerdos que son una parte natural de todas las organizaciones.

Según Laudon (2012, p.20). Cada organización tiene una cultura única, o conjunto fundamental de supuestos, valores y formas de hacer las cosas, que la mayoría de sus miembros han aceptado. Siempre es posible encontrar partes de la cultura de una organización integradas en sus sistemas de información. Por ejemplo, el interés de UPS (Es un sistema de alimentación ininterrumpida SAI, por sus siglas en ingles que significa Uninterrupted Power System) en poner primero el servicio al cliente es un aspecto de su cultura organizacional que se puede encontrar en los sistemas de rastreo de paquetes de la compañía.

Los sistemas de información y las organizaciones influyen entre sí. Los gerentes crean sistemas de información para dar servicio a los intereses de la empresa de negocios. Al mismo tiempo, la organización debe estar consciente y abierta a las influencias de los sistemas de información, para beneficiarse de las nuevas tecnologías. La interacción entre la tecnología de la información y las organizaciones es compleja y se ve influenciada por muchos factores mediadores, incluyendo la estructura de la organización, los procesos de negocios, la política, la cultura, el entorno a su alrededor y las decisiones gerenciales.

#### **2.2.1.1.1. Entorno organizacional**

Las organizaciones residen en entornos de los que obtienen recursos y a los que suministran bienes y servicios. Éstas tienen una relación

recíproca con los entornos. Por una parte, las organizaciones están abiertas y dependen de, el entorno social y físico que las rodea. Sin recursos humanos y financieros (personas dispuestas a trabajar de manera confiable y consistente por un sueldo o ingreso fijo proveniente de los clientes) las organizaciones no podrían existir. Ellas deben responder a las leyes y otros requerimientos impuestos por el gobierno, así como a las acciones de los clientes y competidores.

Los sistemas de información son instrumentos clave para la exploración ambiental, que ayuda a los gerentes a identificar los cambios externos que podrían requerir una respuesta de la organización. Por lo general los entornos cambian con mucha más rapidez que las organizaciones. Las nuevas tecnologías, los nuevos productos, además de los gustos y valores cambiantes del público (muchos de los cuales producen nuevas regulaciones gubernamentales) ejercen presión sobre la cultura, las políticas y las personas de una organización. La mayoría de las organizaciones son incapaces de adaptarse a un entorno que cambia con rapidez. (Laudon, 2012, p.86)

#### **2.2.1.1.2. Estructura organizacional**

Según Mintzberg (1979) citado por Laudon (2012), todas las organizaciones tienen una estructura o forma. La clasificación de Mintzberg,

identifica cinco tipos de estructura organizacional.

- Estructura empresarial: Empresa joven y pequeña en un entorno que cambia con rapidez.
- Burocracia de maquina: Gran burocracia existente en un entorno que cambia con lentitud y genera productos estándar.
- Burocracia divisionalizada: Combinación de varias burocracias de máquina, cada una de las cuales genera un producto o servicio distinto.
- Burocracia profesional: Organización basada en el conocimiento, en donde los bienes y servicios depende de la experiencia.
- Adhocracia: Organización de fuerza de trabajo que debe responder a los entornos que cambian con rapidez.

Los tipos de sistemas de información que se encuentran en una empresa de negocios y la naturaleza de los problemas con estos sistemas reflejan a menudo el tipo de estructura organizacional. Por ejemplo, en una burocracia profesional como un hospital, es común encontrar sistemas paralelos de registros de pacientes, uno realizado por la administración, otro por los doctores y otro por el personal profesional como las enfermeras y las



trabajadoras sociales. En las pequeñas empresas es común encontrar sistemas mal diseñados que se desarrollan con prisa y a menudo se sobrepasa su utilidad con rapidez. En las enormes empresas con varias divisiones que operan en cientos de lugares, es común descubrir que no hay un solo sistema de información integrador, sino que cada localidad o división tiene su propio conjunto de sistemas de información. (Laudon, 2012, p.88)

#### **2.2.1.1.3. Política organizacional**

Las personas en las organizaciones ocupan distintos puestos con diferentes especialidades, problemas y perspectivas. Como resultado, es natural que tengan puntos de vista divergentes en cuanto a la forma en que se deben distribuir los recursos, las recompensas y los castigos. Estas diferencias importan tanto a los gerentes como a los empleados, y provocan una lucha política por los recursos, competencia y conflictos dentro de toda organización. La resistencia política es una de las grandes dificultades de provocar un cambio organizacional: en particular, el desarrollo de nuevos sistemas de información. Casi todas las inversiones grandes en sistemas de información que realiza una empresa y que provocan cambios considerables en la estrategia, los objetivos de negocios, los procesos de negocios y los procedimientos se vuelven eventos con carga política. Los gerentes que saben cómo

trabajar con las políticas de una organización serán más exitosos que los menos hábiles para implementar nuevos sistemas de información. (Laudon, 2012, p.84)

#### **2.2.1.2. Administración**

Según Laudon (2012, p.20), el trabajo de la gerencia es dar sentido a las distintas situaciones a las que se enfrentan las organizaciones, tomar decisiones y formular planes de acción para resolver los problemas organizacionales. Los gerentes perciben los desafíos de negocios en el entorno; establecen la estrategia organizacional para responder a esos retos y asignan los recursos tanto financieros como humanos para coordinar el trabajo y tener éxito. En el transcurso de este proceso, deben ejercer un liderazgo responsable. Pero un gerente debe hacer algo más que administrar lo que ya existe, debe crear nuevos productos y servicios, e incluso volver a crear la organización de vez en cuando. Una buena parte de la responsabilidad de la gerencia es el trabajo creativo impulsado por el nuevo conocimiento e información. La tecnología de la información puede desempeñar un poderoso papel para ayudar a los gerentes a diseñar y ofrecer nuevos productos y servicios, y para redirigir y rediseñar sus organizaciones.

Según Chiavenato (2004, p.10), la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

Según Stoner (1996, p.11), el proceso administrativo desde finales del siglo XXI se acostumbra definir en término de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Cabe

decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

#### **2.2.1.2.1. Procesos administrativos**

El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial. Después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar analizando el ambiente que rodea toda empresa. La tarea que debe desempeñarse y la tecnología que se utilizará así como las personas involucradas deben administrarse la acción empresarial que pondrá en práctica la estrategia seleccionada. En la administración de la acción entra el juego el proceso administrativo para planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa en todos sus niveles de actuación.

Cada nivel organizacional debe cumplir un papel en la acción empresarial destinada a poner en marcha la estrategia. En otras palabras, los niveles institucional, intermedio y operacional desempeñan un papel diferente frente a la estrategia empresarial y el proceso administrativo. (Chiavenato, 2001, p.132)

### **2.2.1.2.2. Recursos humanos**

Personas que ingresan permanecen y participan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea. Los recursos humanos están distribuidos en el nivel institucional la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnico, auxiliares y operarios, además de los supervisores de primera línea). El recurso humano es el único recurso vivo y dinámico de la organización y decide el manejo de los demás, que son físicos o materiales. Además, constituye un tipo de recurso que posee una vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo.

Las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos, percepciones, etc. Sin importar el cargo que ocupen, director, gerente, supervisor, operario o técnico, las personas cumplen diversos roles dentro de la jerarquía de autoridad y responsabilidad existente en la organización. Además, las personas difieren entre sí y constituyen un recurso muy diversificado, en virtud de las diferencias individuales de personalidad, experiencia, motivación, etc. En realidad la palabra recurso representa un concepto muy estrecho para abarcar a las personas, puesto que más que un recurso, ellas son participantes de la organización. (Chiavenato, 2000, p.128)

### **2.2.1.3.Tecnología de la información**

La tecnología de la información es una de las diversas herramientas que utilizan los gerentes para lidiar con el cambio. El hardware de computadora es el equipo físico. El software de computadora consiste en las instrucciones detalladas y pre-programadas. (Laudon, 2012, p.20)

La tecnología de la información puede desempeñar un poderoso papel para ayudar a los gerentes a diseñar y ofrecer nuevos productos y servicios, y para redirigir y rediseñar sus organizaciones. Todas estas tecnologías, junto con las personas requeridas para operarlas y administrarlas, representan recursos que se pueden compartir en toda la organización y constituyen la infraestructura de tecnología de la información de la empresa. La infraestructura de tecnología de información provee la base, o plataforma, sobre la que una empresa puede crear sus sistemas de información específicos. Cada organización debe diseñar y administrar con cuidado su infraestructura de tecnología de información, de modo que cuente con el conjunto de servicios tecnológicos que necesita para el trabajo que desea realizar con los sistemas de información. En la actualidad se afirma que las tecnologías de la información, que habían sido una herramienta para la expansión de las organizaciones, se han convertido en un instrumento de contracción "downsizing" y se percibe que, frente a las organizaciones tradicionales, las organizaciones basadas en la información serán organizaciones en clúster caracterizadas por "grupos de personas que trabajarán juntas para resolver un problema o definir un proceso y se dispersarán cuando el trabajo esté hecho". (Rodríguez, 2003, p.33)

La tecnología de información es una herramienta que los gerentes y las organizaciones utilizan para enfrentar el cambio, como el hardware, es el equipo físico utilizado para realizar actividades de entrada, procesamiento y salida de un sistema de información, software, consiste en instrucciones detalladas, programas por anticipado que controlan y coordinan los componentes del hardware. La investigación sobre la tecnología de información y el desempeño de negocios ha descubierto que cuanto más tenga éxito una empresa para alinear la tecnología de la información con sus objetivos de negocios, mayor será su rentabilidad, y sólo una cuarta parte de las empresas logran una alineación entre la tecnología de información y los negocios. Casi la mitad de las ganancias de una empresa de negocios se pueden explicar mediante la alineación de la tecnología de información con los negocios (Luftman, 2003, p.06)

#### **2.2.1.3.1. Hardware**

El hardware de computadora es el equipo físico que se utiliza para las actividades de entrada, procesamiento y salida en un sistema de información. Consiste en lo siguiente: computadoras de diversos tamaños y formas (incluyendo los dispositivos móviles de bolsillo); varios dispositivos de entrada, salida y almacenamiento; y dispositivos de telecomunicaciones que conectan a las computadoras entre sí. (Laudon, 2012, p.20)

### **2.2.1.3.2. Software**

El software de computadora consiste en las instrucciones detalladas y pre-programadas que controlan y coordinan los componentes de hardware de computadora en un sistema de información. (Laudon, 2012, p.20)

### **2.2.2.Toma de decisiones**

Según Laudon (2012, p.455), la toma de decisiones en las empresas solía limitarse a la gerencia. En la actualidad, los empleados de menor nivel son responsables de algunas de estas decisiones, ya que los sistemas de información hacen que la información esté disponible para los niveles inferiores de la empresa.

Según Fremont (1979, p.383), la toma de decisiones es fundamental para el organismo y la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas.

Según Stephen (1999, p.147), la toma de decisiones ocurre como reacción a un problema. En cualquier ámbito de la vida, pero principalmente en el mundo de los negocios, los problemas no están identificados con claridad y las alternativas de solución no resultan obvias. Es así que la toma de decisiones a nivel individual se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una solución a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, deberá ser capaz de resolverlo individualmente tomando decisiones con ese específico motivo. En la toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que en un estado anterior deben evaluarse alternativas de acción. Si

estas últimas no están presentes, no existirá decisión. Para tomar una decisión, cualquiera que sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución. En algunos casos, por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección pueden tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema.

Según Jennings, David, Wattam y Stuart (1996, p.179), opina que el estilo gerencial o método para la toma de decisiones, varía de un individuo a individuo. Algunos gerentes serán autocráticos y preferirán tomar e imponer las decisiones por sí mismo, otros serán más participativos y delegaran la toma de decisiones hasta que todo mundo haya sido consultado, incluso otros tendrán un método de “fuera manos” y dejaran la decisión a sus subordinados. “Estas han llevado al cuestionamiento de si existe o no un estilo correcto o incorrecto por adoptar cuando se toma una decisión.

Según Jennings, David, Wattam y Stuart (1996, p.190), opina que antes de mencionar algo acerca de la toma de decisiones estratégica es conveniente definir el concepto de estrategia. “Los griegos, en un principio, utilizaron el término estrategos para referirse al arte general del comando de un ejercicio”. Actualmente, el uso de la palabra se ha ampliado: cuando uno se refiere a las decisiones estratégicas en los negocios abarca todos los aspectos que tienen implicaciones a largo plazo para la organización. Las decisiones en sí mismas son de vital importancia para la organización y es probable que tengan consecuencias para otras decisiones que la organización tiene que considerar



Según Herbert (1960) citado por Laudon (2012, p. 457). Tomar una decisión es un proceso que consta de varios pasos. Herbert (1960), describió cuatro etapas en la toma de decisiones: inteligencia, diseño, elección e implementación.

### **2.2.2.1. Inteligencia**

Descubrimiento del problema: ¿cuál es el problema? La inteligencia consiste en descubrir, identificar y comprender los problemas que ocurren en la organización: por qué existe un problema, en dónde y qué efectos tiene sobre la firma. (Laudon, 2012, p.458)

Es la fase inicial que realiza un decisor. Es aquí en donde el decisor reconoce o identifica una situación de decisión, debe identificar un problema, clasificarlo, definir los objetivos y recolectar datos cuantitativos y cualitativos relacionados al problema.

#### **2.2.2.1.1. Identificación del problema.**

Reconocemos en la fase inicial el problema que deseamos solucionar, teniendo en cuenta el estado actual con respecto al estado deseado. Una vez que el problema es identificado se debe realizar el diagnóstico y luego de esto podremos desarrollar las medidas correctivas. (Umanzor, 2011, p.31)

### **2.2.2.2. Diseño**

El diseño implica identificar y explorar varias soluciones para el problema. Descubrimiento de la solución. Después de haber definido el problema, fijado objetivos y recolectados datos, el decisor trata en esta fase de

estructurar el problema estableciendo un modelo de análisis con variables, interrelaciones y funciones de estimación de resultados, Involucrando los procesos para entender el problema, para generar las soluciones y para probar las soluciones según su factibilidad. (Laudon, 2012, p.458)

#### **2.2.2.2.1. Generación de soluciones alternativas**

La solución de los problemas puede lograrse por varios caminos y no sólo seleccionar entre dos alternativas, se pueden formular hipótesis, para generar alternativas, porque con las alternativas planteadas tiende a haber incertidumbre. (Umanzor, 2011, p.31)

#### **2.2.2.3. Elección**

La elección consiste en elegir una de varias alternativas de solución. Elección de soluciones. El decisor debe experimentar con el modelo definido para fijar escenarios, evaluar alternativas, realizar análisis comparativos de sensibilidad y para finalmente decidir qué alternativa es la más adecuada estableciendo su grado de confianza de implantación. (Laudon, 2012, p.458)

##### **2.2.2.3.1. Evaluación de alternativas**

La tercera etapa implica la determinación del valor o la adecuación de las alternativas que se generaron. Determinar cuál solución será la mejor. Los gerentes deben considerar distintos tipos de consecuencia. Por supuesto que deben intentar predecir los efectos sobre las medidas

financieras u otras medidas de desarrollo. Pero también existen otras consecuencias menos definidas que hay que atender. Las decisiones establecen un precedente y hay que determinar si este será una ayuda o un obstáculo en el futuro. Por supuesto, no es posible predecir los resultados con toda precisión. Entonces pueden generarse planes de contingencia, esto es, curso alternativo de acción que se pueden implantar con base en el desarrollo de los acontecimientos. (Umanzor, 2011, p.31)

#### **2.2.2.3.2. Elección de alternativa**

En este paso del proceso se elige la solución entre las alternativas escogidas y evaluadas, con el objeto de implementar la decisión. (Solano, 2003, p.45)

El proceso de elección empieza sintetizando en un cuadro las distintas estrategias alternativas de solución que se han ido proponiendo y elaborando a lo largo de los pasos de la etapa anterior. (Toma de decisiones, 2014)

#### **2.2.2.4. Implementación**

La implementación implica hacer que funcione la alternativa elegida y continuar monitoreando qué tan bien funciona esa solución. Prueba de la solución, verificar si la solución está funcionando bien y si podemos hacer que funcione mejor. Es en esta fase donde llevara a cabo la implantación de la decisión. Aquí se espera que se realice un plan de actividades, se establezca un sistema de

monitoreo y control para vigilar la implantación de la decisión y se implante de acorde al plan acordado. (Laudon, 2012, p.458)

#### **2.2.2.4.1. Evaluación de logros obtenidos**

La última etapa en la metodología de resolución de problemas está marcada por la evaluación del logro, del cambio de comportamiento organizacional y de la mejora. El desarrollo y liderazgo de la intervención incluyen momentos específicos y especiales de evaluación. El tiempo de evaluación concreta el sentido más profundo de una metodología de la acción que utiliza los problemas como factor de mejora. (Toma de decisiones, 2014)

#### **2.2.2.4.1. Calidad de la decisión**

El Gerente o tomador de decisiones se pregunta si realmente lo decidido fue una buena decisión o no. La forma de obtener o llegar a una buena decisión radica en la información con que se cuenta para decidir. Siempre existe un riesgo, pero éste va disminuyendo a medida que se recolecte más información.

A su vez, la mejor forma de medir la calidad de la decisión es comparar los resultados obtenidos con las expectativas anteriores. Si lo que se pretendió con aquella decisión se obtuvo, la calidad fue excelente. (Solano, 2003, p.49)

## **2.3. Definiciones conceptuales**

### **Base de datos**

Es la colección de datos organizados para dar servicio a muchas aplicaciones de manera eficiente, al centralizar los datos y controlar los que son redundantes. (Laudon, 2012, p.212)

### **Datos**

Los datos son flujos de elementos en bruto que representan los eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ordenarlos e interpretarlos en una forma que las personas puedan comprender y usar. (Laudon, 2012, p.15)

### **Decisión**

Es el proceso de análisis y selección entre diversas alternativas disponibles del curso de acción que la persona debe elegir, lo cual implica necesariamente los siguientes elementos; agente decisorio, objetivos, preferencias, estrategias situacionales y resultado. (Toma de decisiones, 2014)

### **Hardware**

Es el equipo físico que se utiliza para las actividades de entrada, procesamiento y salida en un sistema de información. Consiste en lo siguiente: computadoras de diversos tamaños y formas (incluyendo los dispositivos móviles de bolsillo); varios dispositivos de entrada, salida y almacenamiento; y dispositivos de telecomunicaciones que conectan a las computadoras entre sí. (Laudon, 2012, p.20)

## **Información**

Nos referimos a los datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos. (Laudon, 2012, p.15)

## **Recursos**

Son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. (Chiavenato, 2000, p.10)

## **Software**

Consiste en las instrucciones detalladas y pre-programadas que controlan y coordinan los componentes de hardware de computadora en un sistema de información. Son los programas informáticos que hacen posible la realización de tareas específicas dentro de un computador. Por ejemplo: Word, Excel, Power Point, los navegadores web, los juegos, los sistemas operativos, etc. (Laudon, 2012, p.20)

## **Tecnología**

Es un conjunto ordenado de instrumentos, conocimientos, procedimientos y métodos aplicados en las distintas ramas industriales. La tecnología ayuda a tener mejor producción en algunos casos puede abaratar los costos, pero también trae como consecuencia: contaminación, despedido masivo de obreros, costos social alto. Los administradores deberán conocer bien el tipo de producto que se va a obtener, el proceso, los insumos, para determinar que tecnología se va utilizar. (Laudon, 2012, p.20)

## **2.4.Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El sistema de información influye significativamente en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- La Organización influye significativamente en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado – 2017.
- La Administración influye significativamente en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado – 2017.
- La Tecnología de la información influye significativamente en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado – 2017.

## **2.5.Variables**

### **2.5.1. Variable independiente (X)**

X= Sistema de información

### **2.5.2. Variable dependiente (Y)**

Y= Toma de decisiones

## 2.6.Operacionalización de variables

Tabla N° 1. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Variable independiente:</b>  Sistema de información (X)	Organización	Entorno organizacional	Entrevista de 12 preguntas aplicado al tomador de la decisión de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017  Encuesta de 12 preguntas aplicados a los ejecutores de la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017  Encuesta de 4 preguntas aplicados a los beneficiarios de la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017
		Estructura organizacional	
		Política organizacional	
	Administración	Procesos administrativos	
		Recursos humanos	
	Tecnología de la información	Hardware	
Software			
<b>Variable dependiente:</b>  Toma de decisiones (Y)	Inteligencia	Identificación del problema	
	Diseño	Generación de soluciones alternativas	
	Elección	Evaluación y elección de alternativas	
	Implementación	Evaluación de logros obtenidos	
Calidad de decisión			

*Fuente: Elaboración propia*



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

##### **3.1.1. Enfoque**

La presente investigación ha sido desarrollada bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo. Durante el desarrollo de la investigación con el enfoque cualitativo se tuvo en cuenta el análisis de las cualidades del tomador de las decisiones, en este caso corresponde al coordinador administrativo, a los ejecutores y a los beneficiarios de la toma de decisiones que son los alumnos usuarios de los servicios académicos que de alguna manera suelen sentirse satisfechos por el mismo hecho que se desenvuelven en un entorno organizativo permitiéndoles solucionar sus problemas. Además, nos ha permitido estudiar el problema usando la recolección de datos para probar la hipótesis, y los resultados se analizaron en base a métodos estadísticos, y las variables fueron estudiadas sin ser manipuladas. Mediante el enfoque cuantitativo se ha combinado datos cuantitativos de muestras estadísticas y se ha establecido conclusiones que se pueden generalizar, con información obtenida.

##### **3.1.2. Alcance o nivel**

La investigación se ha desarrollado bajo un nivel descriptivo-correlacional. Con el nivel descriptivo nos ha permitido describir el problema en toda su dimensión, así como describir las diferentes dimensiones que han influenciado en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado. Con el nivel correlacional se pudo determinar durante el proceso de la investigación el grado de influencia de la variable independiente

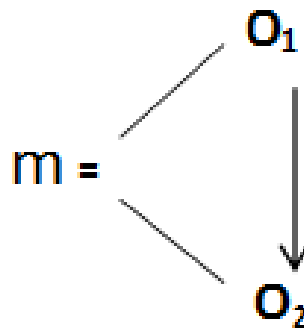
(sistema de información) con la variable dependiente (toma de decisiones).

### 3.1.3. Diseño

El presente trabajo de investigación se desarrolló enmarcado dentro del diseño no experimental en su modalidad transeccional descriptivo y correlacional. Fue transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento o tiempo único; descriptivo porque se describió la influencia del sistema de información en la toma de decisiones en la universidad de Huánuco filial Leoncio prado - 2017; y fue correlacional porque se pudo verificar el grado de asociación directa que existe entre el sistema de información para la toma de decisiones.

El esquema representativo de este diseño es el siguiente:

**Figura N° 1. Diseño de la investigación**



Según autor: Hernández R. (2014)

Donde:

m: Colaboradores de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

O1: Observación del sistema de información en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

O2: Observación de la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

### 3.2.Población y muestra

#### 3.2.1. Población

Para la presente investigación se tomó como población a los siguientes:

**Tabla N° 2. Tipos de población**

<b>Tipos</b>	<b>Cantidad</b>
Tomadores de las decisiones	01
Ejecutores de las decisiones	14
Beneficiarios de las decisiones	2100

Fuente: *Elaboración propia.*

#### 3.2.2. Muestra

Se explica de la manera siguiente:

- **Tomador de las decisiones**

El que toma las decisiones en el ámbito de estudio es el coordinador administrativo (01), no fue necesario hacer un muestreo porque la población es igual a uno.

- **Los ejecutores de las decisiones**

Los que ejecutan las decisiones son los consejeros de todas las escuelas académicas y los trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco siendo (14). No fue necesario hacer

muestreo, porque también esta población en estudio fue de la cantidad reducida como podemos observar en la siguiente tabla.

**Tabla N° 3. Los ejecutores de la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado – 2017**

<b>Los ejecutores de la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado - 2017</b>	
<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Consejero de la escuela de Ingeniería Civil y la escuela de Ingeniería de Sistemas	01
Consejero de la escuela de educación y la escuela de Obstetricia	01
Consejero de la escuela de Administración de Empresas	01
Consejero de la escuela de Contabilidad y Finanzas	01
Consejero de la escuela de Enfermería	01
Consejero de la escuela de Derecho y Ciencias Políticas	01
Auxiliar de asistencia	01
Responsable centro de computo	01
Responsable de biblioteca	01
Tesorera	01
Responsable de matricula	01
Responsable de educación a distancia	01
Responsable de Bienestar Universitario	01
Secretaria general	01
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

**Fuente:** Oficina de matrícula de la Universidad de Huánuco 2017

- **Los beneficiarios de las decisiones**

Los beneficiarios de las decisiones son los alumnos de las diferentes escuelas académicas de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado – 2017, siendo (2100), esta población en estudio lo podemos observar en la siguiente tabla.

**Tabla N° 4. Los beneficiarios de la toma decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado – 2017**

Los beneficios de las decisiones son los alumnos de las diferentes escuelas académicas profesionales y son los siguientes:

<b>Escuelas (Especialidades)</b>	<b>Alumnos</b>
Ingeniería Civil	325
Ingeniería de Sistemas	22
Educación	130
Administración de Empresas	366
Enfermería	326
Contabilidad	318
Obstetricia	182
Derecho y Ciencias Políticas	431
<b>TOTAL</b>	<b>2100</b>

**Fuente:** Oficina de matrícula de la Universidad de Huánuco 2017

Como esta población es de tamaño infinito se usó la fórmula respectiva para el muestreo:

La fórmula que se usó se denomina: muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{PQ}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{pq}{N}}$$

Según autor: Hernández R. (2014)

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza al 95 %

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

E = Nivel máximo permisible

Valores:

Z = 95 % = 1.96

P = 50 %

Q = 50 %

E = 5 %

$$n = \frac{50(50)}{\frac{5^2}{1.96^2} + \frac{50(50)}{2100}}$$

n = 325 Alumnos

**Tabla N° 5. Distribución de la muestra para los beneficiarios de la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado – 2017**

<b>Programas Académicos</b>	<b>Alumnos</b>	<b>N</b>
Ingeniería Civil	325	50
Ingeniería de Sistemas	22	3
Educación	130	20
Administración de Empresas	366	57
Enfermería	326	51
Contabilidad	318	49
Obstetricia	182	28
Derecho y Ciencias Políticas	431	67
<b>TOTAL</b>	<b>2100</b>	<b>325</b>

*Fuente: Oficina de matrícula de la Universidad de Huánuco 2017*

### **3.3.Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Para la recolección de datos**

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista y de la encuesta. Como instrumento la guía de entrevista y el cuestionario.

##### **a. Entrevista dirigida al tomador de decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.**

El instrumento estuvo conformado por 12 ítems. Este cuestionario está orientado a recabar información sobre las variables independiente sistema de información y dependiente toma de decisiones y así tener conocimiento amplio del ámbito de estudio.

##### **b. Encuesta dirigida a los ejecutores de la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.**

El instrumento estuvo conformado por 12 ítems. Este cuestionario está orientado a recabar información sobre las variables independiente sistema de información y dependiente toma de decisiones y así tener conocimiento amplio del ámbito de estudio.

##### **c. Encuesta dirigida a los beneficiarios de la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.**

El instrumento estuvo conformado por 4 ítems. Este cuestionario está orientado a recabar información sobre las variables independiente sistema de información y dependiente toma de decisiones y así tener conocimiento amplio del ámbito de estudio.



### **3.3.2. Para la presentación de datos**

Los datos obtenidos fueron presentados mediante tablas numerados cronológicamente y con sus respectivas frecuencias y también figuras para su mejor explicación.

### **3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos**

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo el uso de la estadística descriptiva y para la tabulación de los datos se ha tenido como soporte el programa Excel 2016.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Procesamiento de datos**

##### **4.1.1. Procesamiento de datos referido a la aplicación de la entrevista realizada al tomador de la decisión (coordinador administrativo) de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado.**

En esta parte se formularon preguntas relacionadas a las variables en estudio: sistema de información y toma de decisiones, cuya medición nos permitió obtener los siguientes resultados:

**Variable independiente: sistema de información**

**Dimensión 1:** organización

**Indicadores:** entorno organizacional, estructura organizacional, política organizacional.

#### **1. ¿Cuál es su opinión sobre el entorno donde reside la universidad?**

Nuestra universidad reside en un entorno global y un entorno específico. En cuanto al primero, referido a factores externos que de alguna manera la universidad es abierta e inteligente para responder rápidamente ante cambios que se puedan dar, como son por ejemplo los cambios que se dan en el contexto tecnológico, referido a las tecnologías de la información.

También la universidad no es ajena a los cambios del entorno social, económico, político, ecológico y legal. Respecto al segundo que está referida a las universidades en calidad de competidoras en la provincia de Leoncio

Prado y los alumnos que son nuestros clientes, a quienes damos el servicio.

Entonces nuestra universidad está actuando teniendo en cuenta los dos entornos, pero en beneficio del alumnado en general que se están forjando una profesión.

**2. ¿Cómo califica usted la actual estructura organizativa de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado?**

En calidad de Coordinador Administrativo, puedo afirmar que la universidad cuenta actualmente con una buena estructura orgánica, cuyo diseño permite el buen funcionamiento de los diferentes programas académicos mediante el accionar cotidiano de los consejeros, los mismos que atienden y logran solucionar problemas que suelen presentar los alumnos. Por otro lado el buen funcionamiento de las áreas administrativas como apoyo a las actividades académicas, permitiendo el logro de los objetivos de la universidad.

**3. ¿La actual estructura orgánica de la universidad responde al desarrollo de las actividades administrativas y académicas por el Coordinador Administrativo, Consejeros de los diferentes programas académicos y trabajadores administrativos?**

Desde la fecha en que la universidad inició sus actividades académicas en Tingo María, siempre ha existido un cierto grado de preocupación en desarrollar de manera eficiente las actividades administrativas y académicas, y esto es lo que le ha caracterizado a nuestra casa superiores de estudios. Tal es así que con el transcurrir de los años su

estructura orgánica ha venido mejorando en función al quehacer cotidiano de toda la plana docente, y personal administrativo, es por eso que hoy en día la actual estructura orgánica responde de manera óptima al desarrollo de tales actividades.

**4. ¿Usted considera que la política organizacional este bien implementada en la universidad?**

La Universidad cuenta con organismos de ejecución como son: el Consejo Directivo, Asamblea Universitaria y Consejo Universitario, Dichos organismos son los que aprueban los lineamientos de política organizacional a propuesta del rector. Por lo tanto considero que en la universidad se está trabajando mediante el establecimiento de lineamientos de política, lo cual está permitiendo su buen accionar, facilitando la implementación de estrategias y lograr sus objetivos en términos de formación profesional, investigación, proyección universitaria y gestión institucional.

**5. ¿Qué políticas usted propone a la universidad que le permitiría orientarse al futuro?**

Quiero manifestar mi propuesta en tres pilares fundamentales:

- a) **Formación profesional**, en la cual se tiene que revisar las carreras profesionales que la universidad viene ofreciendo y ofrecerá de aquí en 20 años. Elevar la calidad de la docencia a través de la capacitación integrada en el diseño y desarrollo de las curriculas.
- b) **Investigación**, en la cual se tiene que promover la investigación científica y tecnológica de carácter

multidisciplinario e interinstitucional a fin de generar nuevos conocimientos; implementar mecanismos que permita incentivar al docente investigador; Suscripción de convenios con organismos nacionales e internacionales que desarrollan investigaciones.

- c) **Gestión Administrativa**, en la cual se tiene .que ccontinuar con la implementación de la informatización y automatización integral de la Universidad con fines de enseñanza, investigación, administración y servicios, que posibiliten contar con una base de datos como vía imprescindible de manejo de información para diversas tareas universitarias, así como para la oportuna toma de decisiones.

**Dimensión 2:** administración

**Indicadores:** procesos administrativos y recursos humanos.

**6. ¿Cómo usted considera la administración de la tecnología que en la universidad se viene utilizando?**

En la actualidad la tecnología, en términos de implementación de sistemas integrados se viene administrando de manera adecuada y eficiente, con el principal objetivo de mejorar el servicio al estudiantado; lo que también es una herramienta fundamental para la toma de decisiones.

**7. ¿Cuenta la universidad con el recurso humano calificado para desarrollar los sistemas de información en los diferentes Programas Académicos de la universidad?**

En nuestra universidad si se cuenta con el recurso humano idóneo y calificado, el mismo que se desempeña en el desarrollo de los sistemas de información, siendo de la especialidad de Ingeniería en Sistemas e Informática.

**Dimensión 3:** tecnología de la información

**Indicadores:** hardware y software.

**8. ¿Cuál es su opinión acerca del nivel tecnológico con lo que cuenta la universidad actualmente?**

La universidad actualmente cuenta con un buen nivel tecnológico que está logrando sistematizar la información y contar con programas que están permitiendo facilitar las matriculas en cada semestre académico.

**Variable dependiente:** toma de decisiones

**Dimensión 1:** inteligencia

**Indicador:** identificación del problema.

**9. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que han sido identificados dentro de la universidad?**

Respecto a la organización puedo afirmar que la universidad no presenta problema alguno, ya que el desarrollo de las actividades por los órganos de línea y de apoyo se realiza de acuerdo a la actual estructura organizativa de la universidad.

**Dimensión 2:** diseño

**Indicador:** generación de soluciones alternativas.

**10. ¿De qué manera las alternativas de solución son identificadas a los problemas más frecuentes que se presenta en la Universidad?**

A través de reuniones con los consejeros de las diferentes escuelas académicas profesionales y trabajadores administrativos en base a eso se realiza un diagnóstico situacional.

**Dimensión 3:** elección

**Indicador:** elección y evaluación de alternativas.

**11. ¿Cuáles son los criterios en los cuales usted se basa para elegir la mejor alternativa de solución más frecuente que se presente en la universidad?**

En elegir la mejor alternativa mediante la información que se obtiene, luego tomando la acción correcta mediante las reuniones con los consejeros de las diferentes escuelas académicas.

**Dimensión 4:** implementación

**Indicador:** evaluación de logros obtenidos.

**12. ¿La implementación de la mejor alternativa le permite lograr los objetivos de coordinación?**

Por supuesto que sí permite lograr los objetivos de la Coordinación General en la universidad, filial Leoncio Prado, ya que la alternativa de solución es identificada mediante las coordinaciones y reuniones permanentes que se tienen con los consejeros de los diferentes programas académicos, que en ciertas ocasiones se hacen con la lluvia de ideas.

**4.1.2. Procesamiento de datos referido a la aplicación de las encuestas a los ejecutores de las decisiones (consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos) de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado.**

En esta parte nos permitió medir las variables en estudio, independiente (sistema de información) y dependiente (toma de decisiones), obteniéndose para ello los siguientes resultados:

**Variable independiente: sistema de información**

**Dimensión 1:** organización

**Indicadores:** entorno organizacional, estructura orgánica y política organizacional.

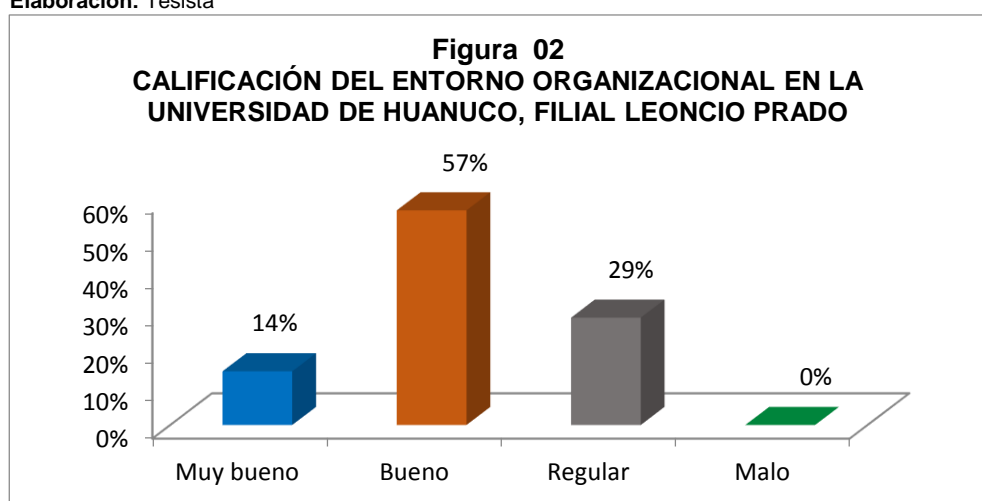
**Tabla 06**

**CALIFICACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL DONDE RESIDE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, FILIAL LEONCIO PRADO**

<b>CALIFICACIONES</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Muy bueno	2	14%
Bueno	8	57%
Regular	4	29%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 06

**Elaboración:** Tesista



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De la tabla 06 y figura 02, sobre la calificación que dan los consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos acerca del entorno organizacional donde reside actualmente la Universidad de Huánuco Filial Tingo María, se puede decir que 2 consejeros o el 14% calificaron de muy buena, 8 consejeros o el 57% calificaron de buena, 4 consejeros o el 29% de los consejeros calificaron de regular.

Se deduce que la gran mayoría de los consejeros y trabajadores administrativos calificaron el entorno organizacional de bueno, lo que da a entender que la universidad con su accionar suministra los servicios académicos, dependiendo mayormente de su entorno social y físico que lo rodea.

Por otro lado, en su entorno interno se cuenta con recursos tanto en lo académico y administrativo que actualmente vienen trabajando de manera eficiente para brindar un servicio académico de calidad a los alumnos. Así mismo viene respondiendo de manera abierta e inteligente ante los cambios del entorno externo, como son los cambios en la tecnología, así como la presencia de la competencia.

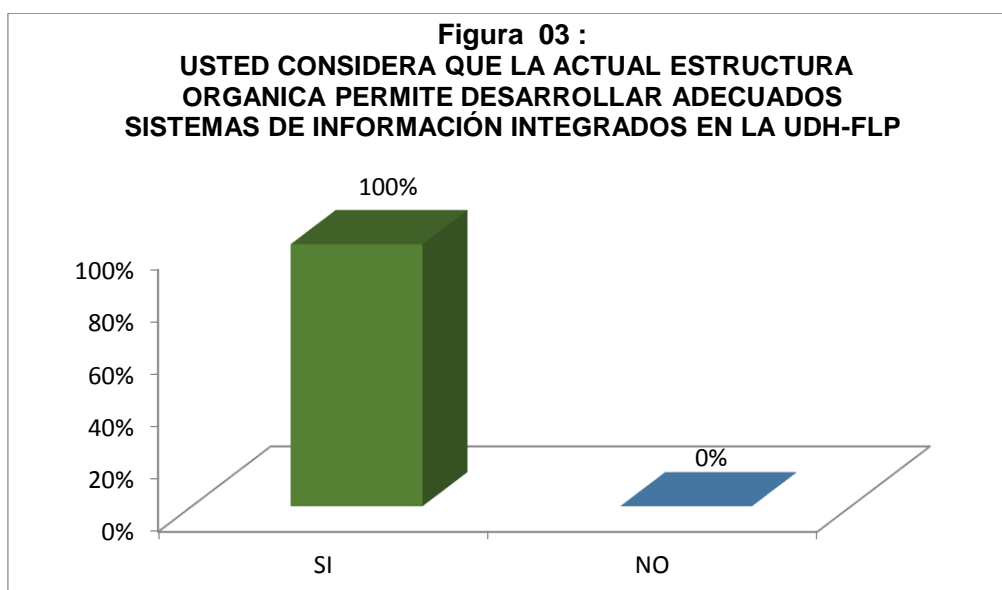
**Tabla 07**

USTED CONSIDERA QUE LA ACTUAL ESTRUCTURA ORGÁNICA PERMITE DESARROLLAR ADECUADOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS EN LA UNIVERSIDAD.FILIAL LEONCIO PRADO.

RESPUESTAS	Fi	%
SI	14	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 07

**Elaboración:** Tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

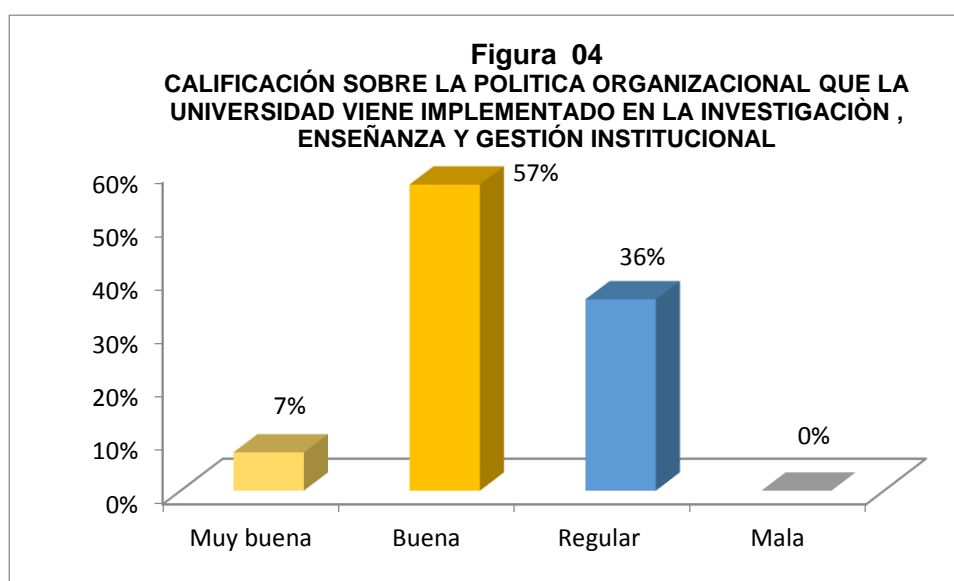
De la tabla 07 y figura 03 sobre la opinión que tienen los consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos acerca de la actual estructura orgánica por la cual permite desarrollar adecuadamente sistemas de información integrados en la universidad, como se observa que los 14 o el 100% de los consejeros y trabajadores administrativos respondieron que si permite desarrollar dichos sistemas en la universidad, sobre todo en cada uno de las escuelas académicos, permitiendo brindar un servicio a los estudiantes.

**Tabla 08**

**CALIFICACIÓN SOBRE LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE LA UNIVERSIDAD VIENE IMPLEMENTANDO EN INVESTIGACIÓN, ENSEÑANZA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL**

<b>CALIFICACIONES</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Muy buena	1	7%
Buena	8	57%
Regular	5	36%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado  
**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 08  
**Elaboración:** Tesista

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De la tabla 08 y figura 04 sobre la calificación que dan los consejeros y trabajadores administrativos acerca de la política organizacional que la universidad viene implementando en la parte académica y administrativa, como puede observar que 1 consejero o trabajador administrativo o el 7% califican de muy buena; 8 o el 57% califican de buena; 5 consejeros y trabajadores administrativos que representa el 36% del total de encuestados respondieron tener un calificativo de regular, ya que es muy necesario mejorar en la investigación, enseñanza y gestión institucional. De los resultados obtenidos se deduce que para la mayoría de los

consejeros y trabajadores administrativos calificaron de buena dicha política, siendo esta sólida, permitiendo a la universidad continuar con su accionar, como formadora de profesionales.

**Dimensión 2:** administración

**Indicadores:** procesos administrativos y recursos humanos.

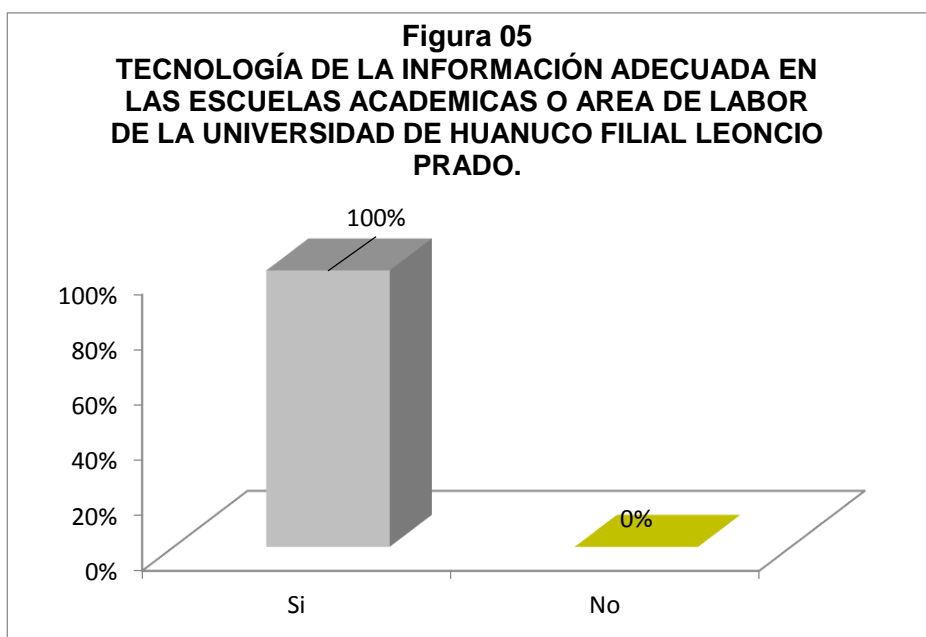
**Tabla 09**

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN ADECUADA EN LOS PROGRAMAS ACADEMICOS O ÁREA DE LABOR DE LA UNIVERSIDAD DE HUANUCO FILIAL LEONCIO PRADO.

CATEGORIA	Fi	%
Si	14	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de las encuestas a los consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

Elaboración: Tesista



Fuente: Tabla 09

Elaboración: Tesista

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De la tabla 09 y figura 05 se puede observar que la totalidad, es decir el 100% de los consejeros y trabajadores administrativos respondieron que la tecnología de información que utilizan si es adecuada para el

desarrollo de los procesos administrativos en las respectivas consejerías y otras áreas, permitiendo integrar las diferentes actividades que se realizan en los programas académicos.

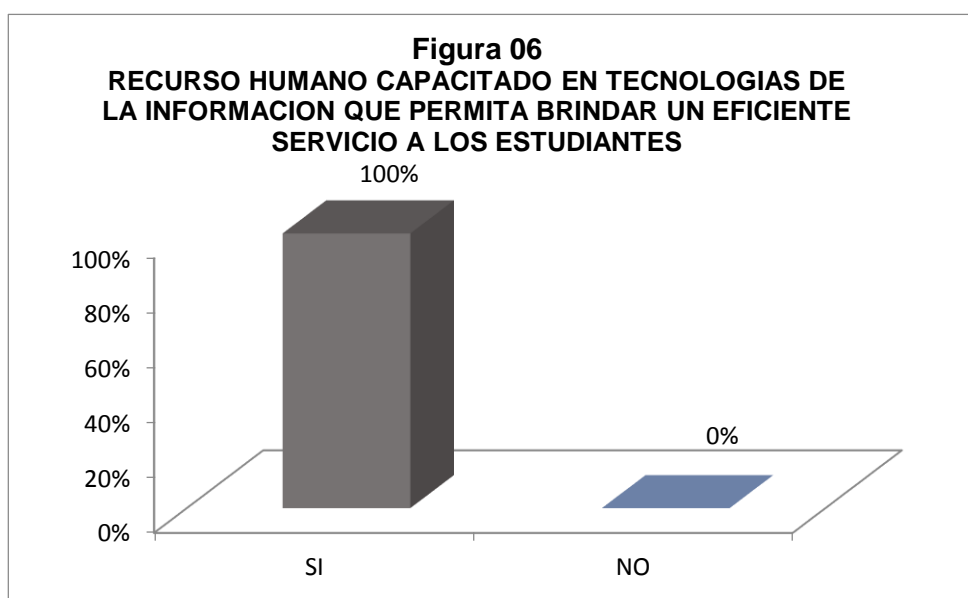
**Tabla 10**

**RECURSO HUMANO CAPACITADO EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE PERMITE BRINDAR UN EFICIENTE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES**

RESPUESTA	Fi	%
SI	14	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de los diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 10

**Elaboración:** Tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De la tabla 10 y figura 06 se puede observar que la totalidad de los consejeros y trabajadores administrativos, es decir el 100% respondieron que la universidad si cuenta con el recurso humano capacitado para brindar un eficiente servicio a los estudiantes.

### Dimensión 3: tecnología de la Información

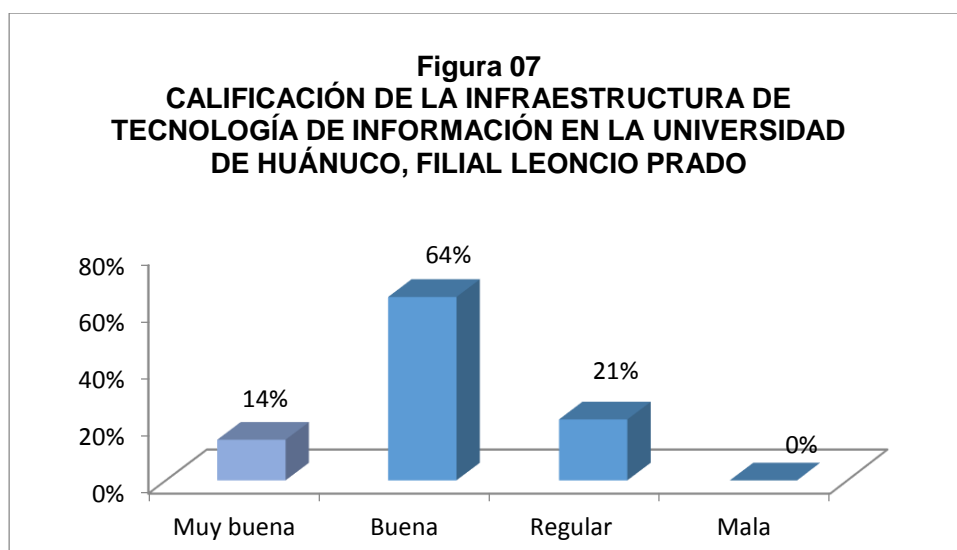
**Indicadores:** hardware y software.

**Tabla 11**

#### CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, FILIAL LEONCIO PRADO

CALIFICACIONES	Fi	%
Muy buena	2	14%
Buena	9	64%
Regular	3	21%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de los diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado  
**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 11  
**Elaboración:** Tesista

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De la tabla 11 y figura 07 sobre la calificación que dan los consejeros y trabajadores administrativos acerca de la infraestructura de tecnología de información en la Universidad como se puede observar que el 64% de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados califican de buena; el 14% lo califican de muy buena; el 21% lo califican de regular. De los resultados obtenidos se deduce que para la mayoría de los

consejeros y trabajadores administrativos calificaron de buena dicha infraestructura.

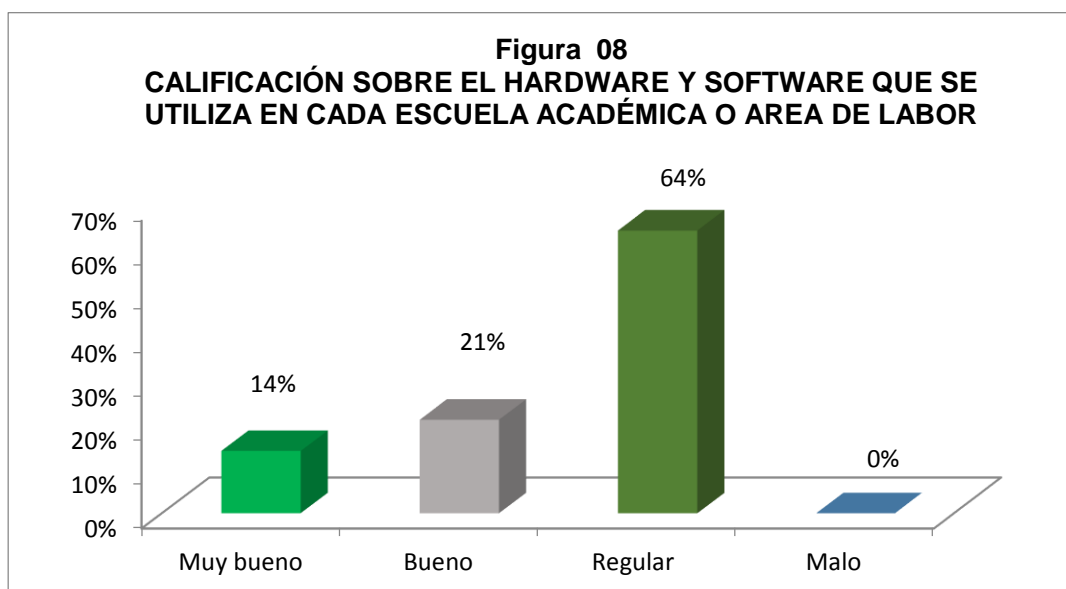
**Tabla 12**

**CALIFICACIÓN SOBRE EL HARDWARE Y EL SOFTWARE QUE SE UTILIZA EN CADA ESCUELA ACADÉMICA O ÁREA DE LABOR**

<b>CALIFICACIONES</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Muy bueno	2	14%
Bueno	3	21%
Regular	9	64%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de los diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 12

**Elaboración:** Tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 12 y figura 08 sobre la calificación que dan los consejeros y trabajadores administrativos acerca del hardware y software que se utiliza en los diferentes escuelas académicas o área de labor se observa que el 14% de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados califican de muy bueno; el 21% lo califican de bueno; el 54% lo califican de regular y ninguno de los encuestados lo califican de malo. De lo cual se deduce

que para la mayoría de los consejeros y trabajadores administrativos calificaron de regular el uso del hardware y software en cada uno de las escuelas académicas o área de labor, ya que para la mayoría de los consejeros y trabajadores administrativos aún falta mejorar estas dos herramientas en la universidad y representan recursos que forman la infraestructura de tecnología de la información en la universidad permitiendo una racional toma de decisiones en cada uno de los programas académicos.

**Variable dependiente: toma de decisiones**

**Dimensión 1: Inteligencia**

**Indicador:** identificación del problema.

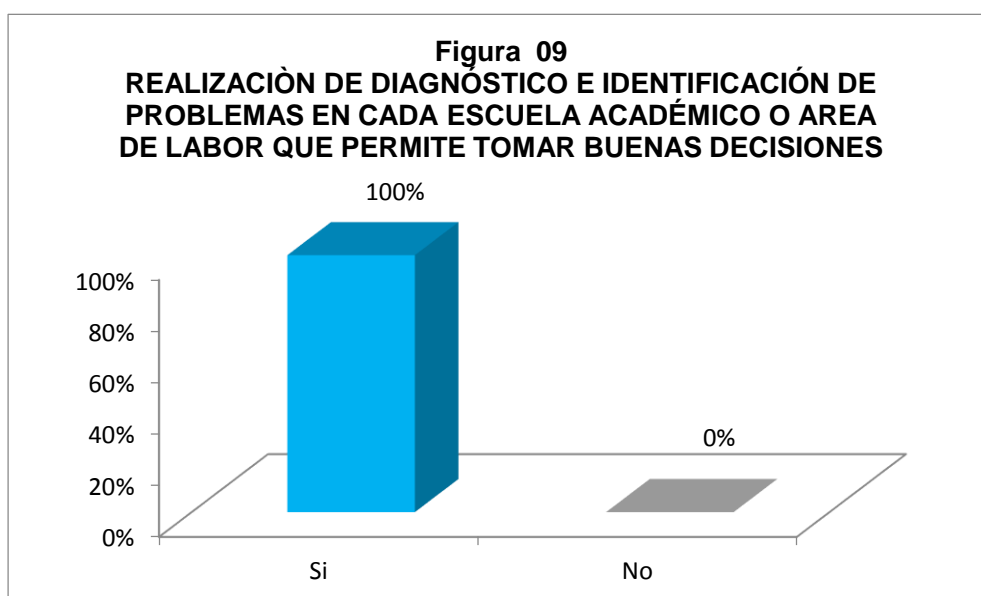
**Tabla 13**

REALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EN CADA ESCUELA ACADÉMICA O AREA DE LABOR QUE PERMITE TOMAR BUENAS DECISIONES

RESPUESTA	Fi	%
SI	14	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de los diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 13

**Elaboración:** Tesista



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De la tabla 13 y figura 09 se observa que el 100% de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados respondieron de manera afirmativa que la realización del diagnóstico y la identificación de algunos problemas en las diferentes escuelas académicas o área de labor de la universidad, les permite tomar buenas decisiones, lo que quiere decir que un buen diagnóstico y una buena identificación de problemas, se podrá tomar buenas decisiones y desde luego se estaría en la capacidad de desarrollar medidas correctivas.

**Dimensión 2:** diseño

**Indicador:** generación de soluciones alternativas.

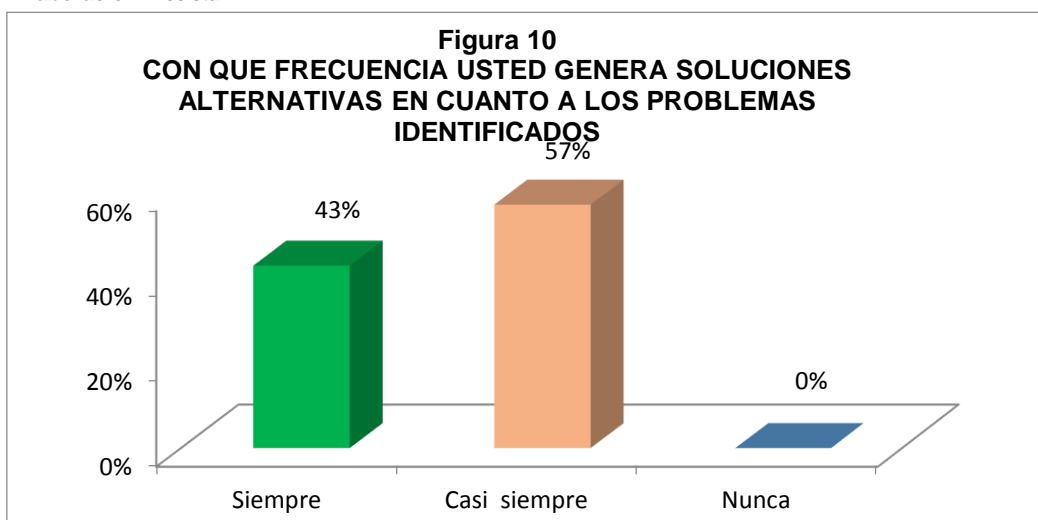
**Tabla 14**

GENERACION DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS EN CUANTO A LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

RESPUESTAS	Fi	%
Siempre	6	43%
Casi siempre	8	57%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de los diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 14

**Elaboración:** Tesista

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 14 y figura 10 se observa que 6 o el 43% de los encuestados respondieron que siempre ellos generan soluciones alternativas en cuanto a los problemas identificados; 8 o el 57% de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados respondieron casi siempre y ningún encuestado optaron en responder que nunca generan tales soluciones. De lo cual se deduce que para la mayoría de los consejeros y trabajadores administrativos casi siempre generan soluciones alternativas a los problemas identificados, esto debido a la compleja problemática que se presenta en cada escuela académica o área de labor tanto en lo académico como en lo administrativo.

### Dimensión 3: elección

**Indicador:** evaluación y elección de alternativas de solución.

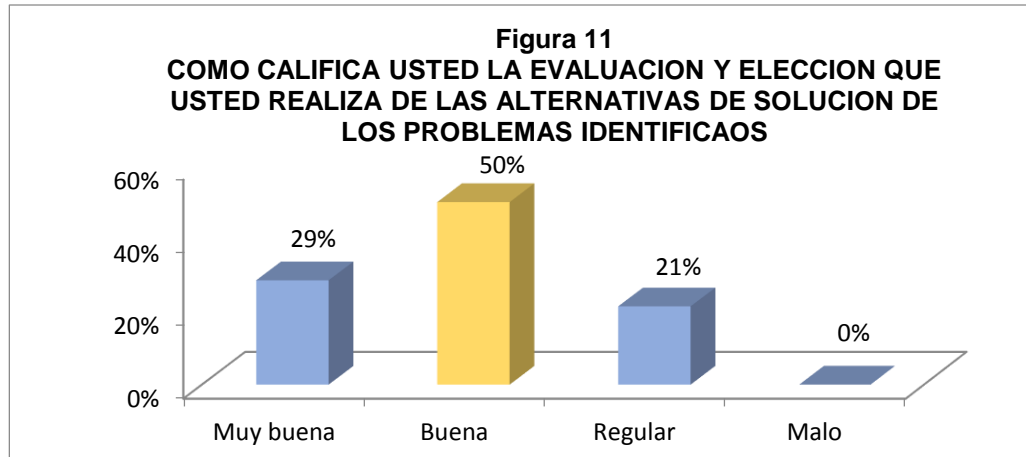
**Tabla 15**

CALIFICACION DE LA EVALUACION Y ELECCION QUE SE REALIZA DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCION DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

CALIFICACIONES	Fi	%
Muy buena	4	29%
Buena	7	50%
Regular	3	21%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de los diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 15  
**Elaboración:** Tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

La tabla 15 y figura 11 sobre la calificación que dan los consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos acerca de la evaluación y elección de las alternativas de solución de los problemas identificados, señala que 4 o el 29% de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados que es muy buena; 7 o el 50% de los encuestados calificaron de buena, 3 o el 21% de los consejeros y trabajadores administrativos califican como regular. Por lo que se deduce que la mayoría de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados califican la evaluación realizada de buena, ya que cuentan con ciertos criterios de prelación de alternativas que permita solucionar problemas y tomar de allí decisiones acertadas.

#### Dimensión 4: implementación

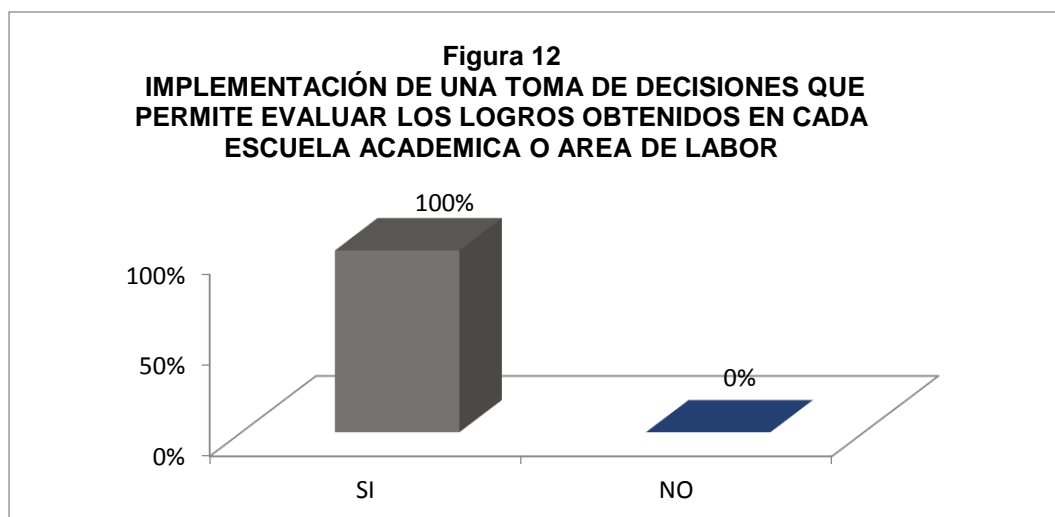
**Indicadores:** evaluación de logros obtenidos, calidad de la decisión.

**Tabla 16**  
IMPLEMENTACION DE TOMA DE DECISIONES QUE PERMITE .EVALUAR  
LOS LOGROS OBTENIDOS EN CADA ESCUELA ACADEMICA O AREA DE  
LABOR.

RESPUESTAS	Fi	%
SI	14	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de los diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 16

**Elaboración:** Tesista

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De la tabla 16 y figura 12 se observa que el 100% de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados respondieron de manera afirmativa que la implementación de una toma de decisiones permite que sus escuelas académicas o área de labor evalúen los logros obtenidos, para ello debe existir cierto grado de desarrollo y liderazgo en cada uno de los programas académicos o área de labor , y un buen soporte tecnológico permitiendo implementar adecuadas tecnologías de la información de última generación.

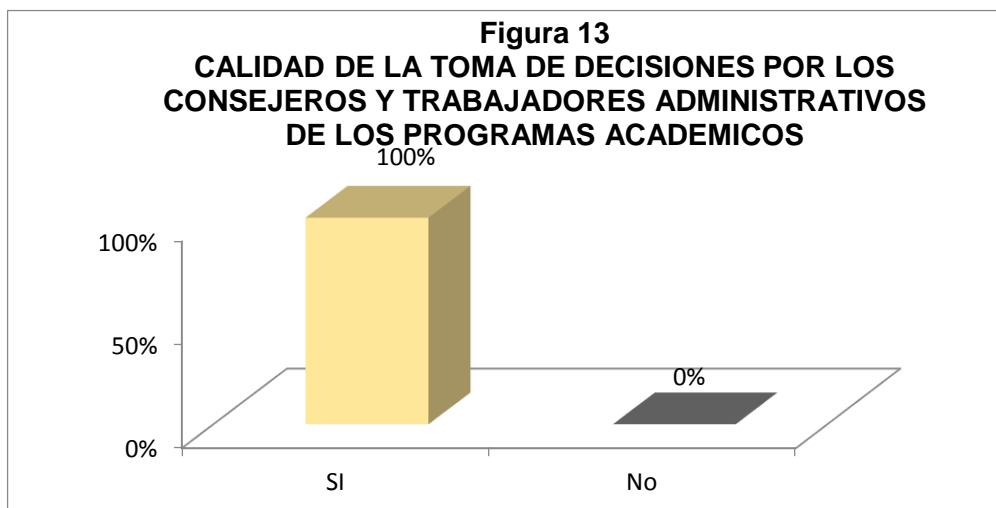
**Tabla 17**

**CALIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES POR LOS CONSEJEROS Y TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LAS ESCUELAS ACADEMICAS.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	14	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los consejeros de los diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 17

**Elaboración:** Tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De la tabla 17 y figura 13 se observa que el 100% de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados respondieron de manera afirmativa que las decisiones que toman son de calidad; puesto que ellos sostienen que tienen como soporte a los sistemas de información que cuenta la universidad, ya que sus decisiones radican en los diferentes tipos de información que reciben.

#### 4.1.3. Procesamiento de datos referido a la aplicación de las encuestas a los beneficiarios (alumnos) de las diferentes escuelas académicas de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado.

En esta parte nos permitió conocer la opinión de 325 alumnos de las diferentes escuelas académicas sobre el uso de las tecnologías de información así como las decisiones que toman los consejeros, para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**Variable dependiente: sistema de información**

**Dimensión 3: tecnología de la información**

**Indicadores: hardware y software.**

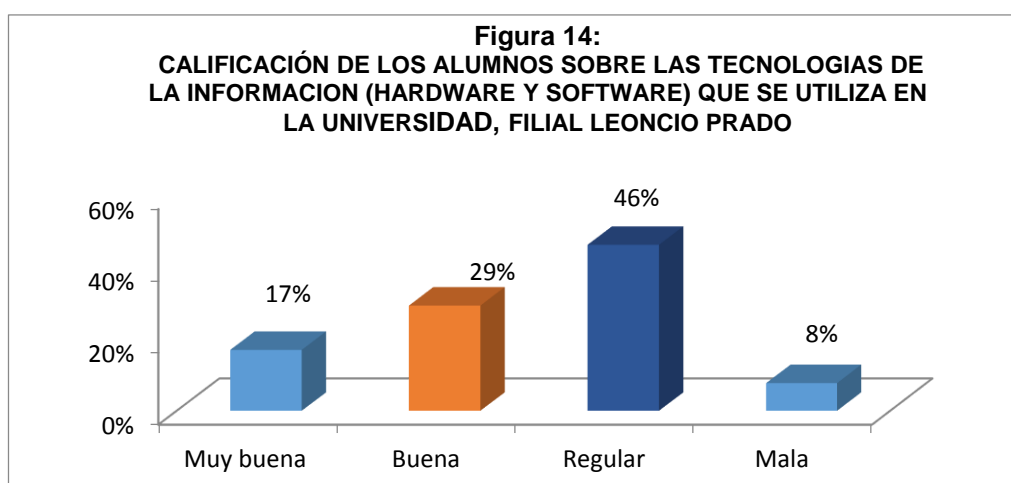
**Tabla 18**

CALIFICACIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (HARDWARE Y SOFTWARE) QUE SE UTILIZA EN LA UNIVERSIDAD, FILIAL LEONCIO PRADO

CALIFICACIONES	Fi	%
Muy buena	55	17%
Buena	95	29%
Regular	150	46%
Mala	25	8%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuestas a los alumnos de los diferentes escuelas académicas de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Cuadro 18  
**Elaboración:** Tesista

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

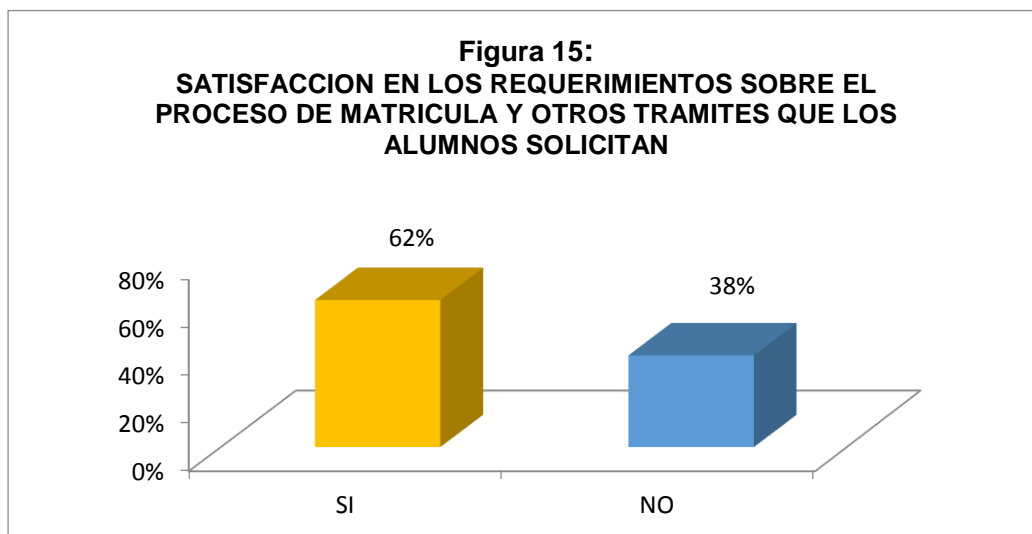
De la tabla 18 y figura 14 sobre la calificación que dan los alumnos de las diferentes escuelas académicos sobre las tecnologías de la información que se utiliza en la Universidad, Filial Leoncio Prado, nos muestra que 55 o el 17% de los alumnos encuestados lo califican de buena; 95 o el 29% consideran que es buena; 150 o 46% califican de regular y solo 25 alumnos que representa el 8% califican de mala. Por lo que se deduce que la mayoría de los alumnos de las diferentes escuelas académicas califican de regular la tecnología de la información, que quiere decir que requiere mejorar el sistema, puesto que en las fechas de matrículas existen deficiencias en el servicio.

**Tabla 19**

SATISFACCION EN LOS REQUERIMIENTOS SOBRE EL PROCESO DE MATRÍCULA Y OTROS TRÁMITES QUE LOS ALUMNOS SOLICITAN

RESPUESTAS	Fi	%
SI	200	62%
NO	125	38%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de las encuesta a los alumnos de los diferentes escuelas académicas de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado  
Elaboración: Tesista



Fuente: Tabla 19  
Elaboración: Tesista

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De la tabla 19 y figura 15 se observa que 200 o el 62% de los alumnos encuestados respondieron de manera afirmativa que, si satisfacen los requerimientos que ellos solicitan sobre el proceso de matrícula y otros trámites que ellos realizan, mientras que 125 que representa el 38% de los alumnos encuestados respondieron que sus requerimientos no son atendidos, no permitiéndoles un cierto grado de satisfacción.

**Variable dependiente: toma de decisiones**

**Dimensión 4:** implementación

**Indicador:** calidad de decisión.

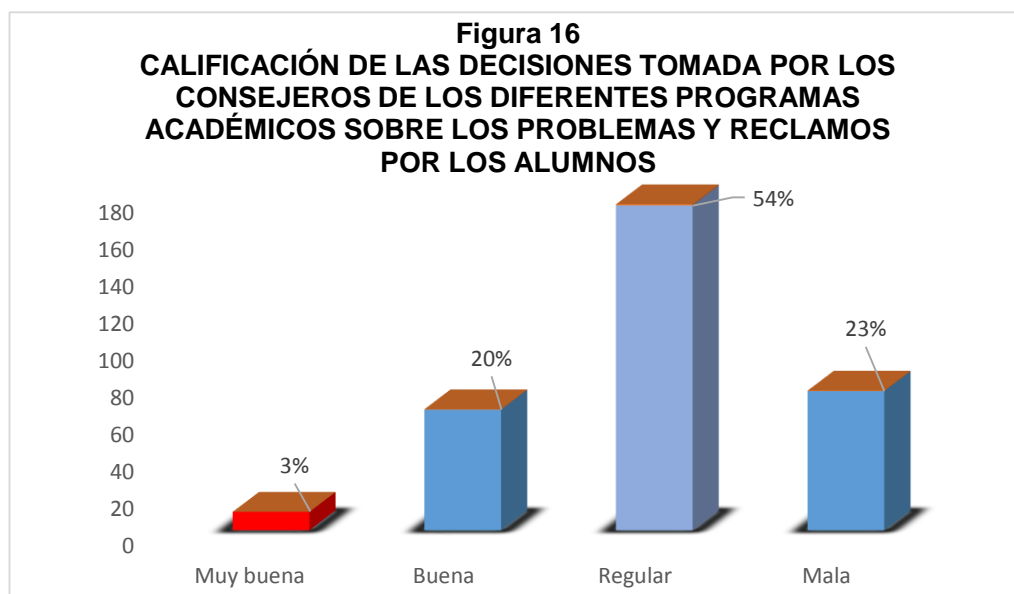
**Tabla 20**

CALIFICACION DE LAS DECISIONES TOMADA POR LOS CONSEJEROS DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS ACADÉMICOS SOBRE LOS PROBLEMAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS ALUMNOS

CALIFICACIONES	Fi	%
Muy buena	10	3%
Buena	65	20%
Regular	175	54%
Mala	75	23%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuesta a los alumnos de los diferentes escuelas académicas de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



**Fuente:** Tabla 20

**Elaboración:** Tesista



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tabla 20 y figura 16 respecto a la calificación que dan los alumnos de las diferentes escuelas académicas acerca de las decisiones que toman los consejeros de las diferentes escuelas académicas sobre los problemas y reclamos que presentan los alumnos, nos muestra que 10 que equivale al 3% de los alumnos encuestados califica muy buena; 65 o el 20% de los alumnos calificaron de bueno; 175 alumnos que representan el 54% manifestaron su calificación de regular y 75 alumnos que representa el 23% de los alumnos encuestados,

Calificaron de mala; por lo se deduce que la gran mayoría de los alumnos encuestados consideran y califican de regular la toma de decisiones de los consejeros de las diferentes programas académicos.

**Dimensión 2:** diseño

**Indicador:** generación de soluciones alternativas.

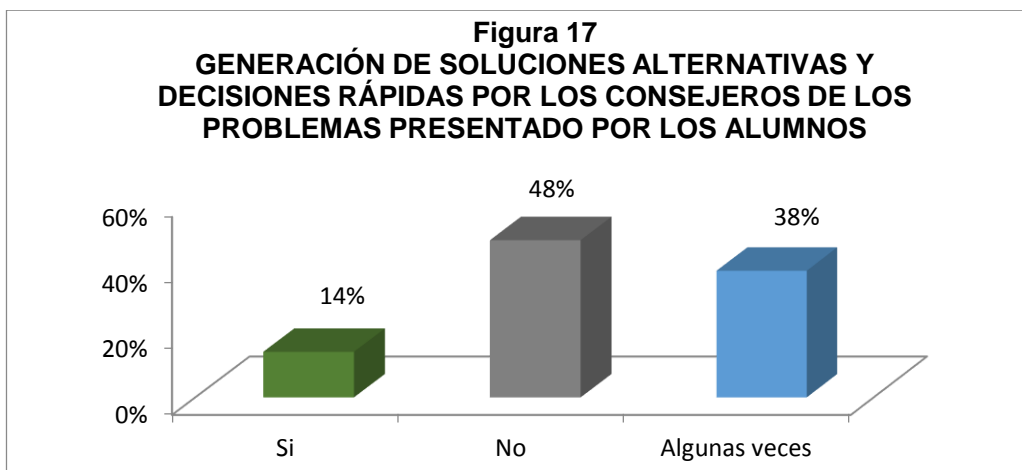
**Tabla 21**

GENERACION DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS Y DECISIONES RAPIDAS POR LOS COSEJEROS DE LOS PROBLEMAS PRESENTADO POR LOS ALUMNOS.

CATEGORIA	Fi	%
Si	45	14%
No	155	48%
Algunas veces	125	38%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación de las encuesta a los alumnos de los diferentes escuelas académicas de la Universidad de Huánuco .Filial Leoncio Prado

**Elaboración:** Tesista



Fuente: Tabla 21  
Elaboración: Tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De la tabla 21 y figura 17 se observa que 45 o el 14% de los alumnos encuestados respondieron de manera afirmativa que si generan los consejeros soluciones alternativas y toman decisiones rápidas sobre los problemas que ellos presentan; 155 alumnos que representan el 48% de los encuestados respondieron que sus problemas no son solucionados ni toman decisiones rápidas; sin embargo 138 o el 38% del alumnado respondieron que algunas veces sus problemas son generadas con soluciones alternativas y los consejeros se demoran en tomar alguna decisión.

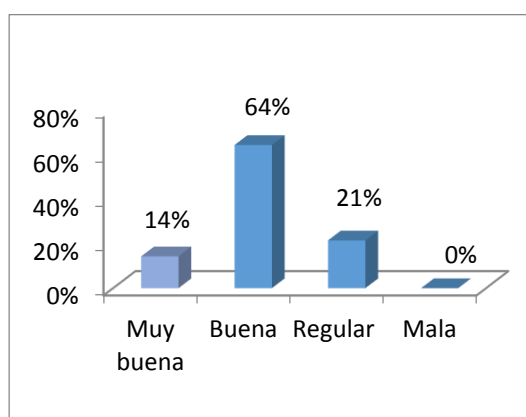
## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Con los resultados de las encuestas aplicadas a los consejeros y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

En esta parte para la contrastación de la hipótesis se ha tomado de la variable independiente, dimensión 3: Tecnología de la información, figura 07 con la interrogante del cuestionario: ¿Cómo calificaría usted la infraestructura de la tecnología de la Información en la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado? y de la variable dependiente, dimensión 4: Implementación, figura 12 con la interrogante del cuestionario: ¿Cree usted que con una implementación de una toma de decisiones permite que en su programa académico o área de labor se evalúe los logros obtenidos? A continuación se muestran los siguientes gráficos:

**GRAFICO N° 07**

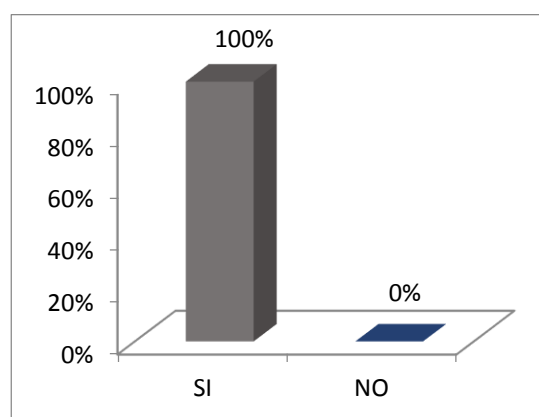
**CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, FILIAL L.P**



Fuente: Tabla 11  
Elaboración: Tesista

**GRAFICO N° 12**

**IMPLEMENTACIÓN DE UNA TOMA DE DECISIONES QUE PERMITE EVALUAR LOS LOGROS OBTENIDOS EN LOS P.A**



Fuente: Tabla 16  
Elaboración: Tesista

De los gráficos descritos se afirma que el sistema de información con su dimensión tecnologías de la información, referido a que en la universidad se cuenta con una buena infraestructura de tecnología de información que actualmente está permitiendo a los diferentes programas académicos o área

de labor procesar la información, e incluso permitiendo a los consejeros y trabajadores administrativos implementar una adecuada toma de decisiones y que a la vez permita evaluar los logros que se obtiene en cada escuela académica o área de labor; entonces se deduce que la gran mayoría de los consejeros y trabajadores administrativos que representan el 64% calificaron de buena la infraestructura existente en la universidad, lo que influye de manera significativa en la toma de decisiones reflejadas en los consejeros de los programas académicos y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Discusión de resultados con los antecedentes

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación y discutiendo con los antecedentes podemos mencionar que:

- Marín (2001), en su tesis “Sistema de información para la toma de decisiones gerenciales en instituciones públicas universitarias de Barquisimeto. Caso: Instituto experimental de tecnología Andrés Eloy Blanco – Venezuela”, cuyo propósito fue diagnosticar las necesidades de la institución de contar con un sistema de información (SI), describir la importancia de la información de la toma de decisiones gerenciales, enumerar las bondades del sistema propuesto en cuanto al proceso decisorio, e identificar los puntos relevantes para la toma de decisiones gerenciales.

Coincidimos en gran parte con los resultados de la investigación mencionada ya que en la presente investigación también se ha visto la importancia de los sistemas de información en la universidad, así como sus bondades para un adecuado proceso en la toma de decisiones.

Solo que en el presente estudio se ha tenido en cuenta la influencia de los sistemas de información en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado.

- Peña (2004), en su tesis titulada “Sistema de información para la gestión administrativa de los institutos de previsión social, San Cristóbal – Venezuela”. En dicha investigación, el autor determinó brindar soluciones óptimas a los problemas de previsión social de sus usuarios; también porque se enrumba al camino de la automatización de sus procesos, permitiéndole la obtención de información rápida y oportuna para apoyar la planificación de las mejores estrategias y prestar una

mejor atención y servicios a sus afiliados. El tipo de investigación está concebido dentro de la modalidad específica de investigación denominada "Proyecto Factible". En el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (1998). El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formación de políticas, programas y tecnologías, métodos o procesos. Se llega a la conclusión que el Instituto de Previsión Social del Personal Académico de la Universidad Nacional Experimental del Táchira (IPPUNET), está de acuerdo en ajustarse a cambios en los procesos y a la utilización de una herramienta que facilite las actividades que se realizan para obtener un producto final que satisfaga las necesidades determinadas y a las expectativas de los usuarios.

De los resultados obtenidos se coincide con el autor que el 64% según la tabla 11 de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados califican de buena la infraestructura de la tecnología de la información en la universidad. Así mismo el 64% según la tabla 12 de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados califican de regular el uso del hardware y software en las diferentes escuelas académicas, ya que para la minoría de los consejeros y trabajadores administrativos aún falta mejorar estas dos herramientas en la universidad y representan recursos que forman la infraestructura de la tecnología de la información en la universidad permitiendo una buena toma de decisiones en cada uno de las escuelas académicas o área de labor, permitiendo solucionar problemas, requerimientos y necesidades en la universidad.

Por otro lado, se coincide con el autor por los resultados obtenidos de las encuestas hechas a los alumnos referido a su calificación que dan sobre la tecnología de la información que se utiliza en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado, siendo así que el 46% según la tabla

18 de la población mencionada califican de regular por lo que se requiere aun mejorar el sistema de información, con el propósito de brindar un buen servicio y solucionar problemas que suelen presentarse en las diferentes escuelas académicas o área de labor de la universidad.

## **5.2. Contrastación de los resultados con las bases teóricas**

Respecto a las dimensiones del sistema de información se coincide con Laudon (2012 pág. 17), al sostener que, para comprender los sistemas de información, se debe conocer las siguientes dimensiones: organización, administración y tecnología de la información, con el propósito de proveer soluciones a los desafíos y problemas en el entorno de las organizaciones, y entender el alfabetismo computacional que se debe enfocar principalmente en el conocimiento de la tecnología de la información.

- Respecto a la dimensión: organización, Laudon (2012), señala que los sistemas de información son una parte integral de las organizaciones, cuyos elementos clave de una organización son: su gente, su estructura, sus procesos de negocios, sus políticas y su cultura. Las organizaciones tienen una estructura compuesta por distintos niveles y áreas. Sus estructuras revelan una clara división de labores. Cada organización tiene su entorno, una cultura única, o conjunto fundamental de supuestos, valores y formas de hacer las cosas, que la mayoría de sus miembros han aceptado. Siempre es posible encontrar partes de la cultura de una organización integradas en sus sistemas de información. En cuanto al entorno organizacional se contrasta con la presente investigación deduciéndose que la universidad cuenta con un entorno organizacional, que para la mayoría de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados lo califican de bueno, lo que da a entender que la universidad con su accionar suministra los servicios académicos, dependiendo mayormente de su entorno social y físico que lo rodea. Por otro lado, en su entorno interno se cuenta con recursos tanto en

lo académico y administrativo que actualmente vienen trabajando de manera eficiente para brindar un servicio académico de calidad a los alumnos. Así mismo viene respondiendo de manera abierta e inteligente ante los cambios del entorno externo, como son los cambios en la tecnología, así como la presencia de la competencia. En cuanto a la estructura orgánica se deduce que actualmente permite desarrollar adecuadamente sistemas de información integrados en la universidad, sobre todo en cada uno de los programas académicos, coincidiendo también que la toma de decisiones implementadas permiten al 100% de los ejecutores de las decisiones evaluar constantemente sus logros obtenidos, lo cual está plasmado en la tabla 16, reflejándose con ello llegar a solucionar los problemas y brindar un buen servicio a los estudiantes. Así mismo la política organizacional que la universidad viene implementando en la parte académica y administrativa es buena, de acuerdo a la calificación dada por los consejeros y trabajadores administrativos, siendo esta sólida, permitiendo a la universidad continuar con su accionar, como formadora de profesionales.

- Respecto a la dimensión: administración, referido al proceso administrativo, se coincide con Laudon (2012, pág. 20), al señalar que como medio permite integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial. Entonces de los resultados obtenidos se muestra que el 100% según la tabla 09 de los consejeros y trabajadores administrativos respondieron que la tecnología de la información que utilizan si es adecuada para el desarrollo de los procesos administrativos en las respectivas consejerías, permitiendo integrar las diferentes actividades que se realizan en los programas académicos. En cuanto a los recursos humanos, se coincide con Chiavenato (2000 pág. 128) al sostener que las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos, percepciones, etc. Sin importar el cargo que ocupen, director, gerente, supervisor, operario o técnico, las personas cumplen diversos roles dentro de la jerarquía de autoridad y



responsabilidad existente en la organización. Además, las personas difieren entre si y constituyen un recurso muy diversificado, en virtud de las diferencias individuales de personalidad, experiencia, motivación, etc. En realidad la palabra recurso representa un concepto muy estrecho para abarcar a las personas, puesto que más que un recurso, ellas son participantes de la organización.

Entonces, teniendo en cuenta lo que sostiene Chiavenato el 100% según la tabla 10 de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados respondieron que los recursos humanos con los que cuenta la universidad si aporta de manera eficiente sus conocimientos, habilidades y actitudes en los roles de su competencia, el cual le sirve para tomar buenas decisiones casi siempre en la solución de los diversos problemas en cada oficina, ya que para la totalidad de los ejecutores de las decisiones la realización de un diagnóstico e identificación de problemas en cada programa o área de labor le permite tomar buenas decisiones y que frecuentemente casi siempre en un 57% de la población genera soluciones alternativas en cuanto a los problemas identificados, todo esto demostrado en la tabla 13 y tabla N°14, lo que permite brindar un eficiente servicio a los estudiantes.

- Respecto a la dimensión: tecnología de la información, coincidimos con Laudon (2012) al señalar que la infraestructura de tecnología de información provee la base, o plataforma, sobre la que una empresa puede crear sus sistemas de información específicos. Cada organización debe diseñar y administrar con cuidado su infraestructura de tecnología de información, de modo que cuente con el conjunto de servicios tecnológicos que necesita para el trabajo que desea realizar con los sistemas de información. Teniendo en cuenta lo que señala el autor, el 64% según tabla 11 de los consejeros y trabajadores administrativos encuestados calificaron de buena la infraestructura de tecnología de la información en la Universidad de Huánuco, filial Leoncio Prado.

Respecto a la calificación que dan los consejeros y trabajadores administrativos acerca del hardware y software que se utiliza en las diferentes escuelas académicas o área de labor se muestra que para la mayoría de los encuestados ósea el 64% según la tabla 12 es regular el uso del hardware y software en cada uno de los programas académicos o área de labor, ya que para ellos a aún falta mejorar estas dos herramientas en la universidad ya que representan recursos que forman la infraestructura de tecnología de la información en la universidad permitiendo una buena calidad en la toma de decisiones en cada uno de los programas académicos o área de labor, conforme a tabla 17 en donde manifiestan al 100% de los encuestados que si existe buena calidad en toma de decisiones en la universidad.

## CONCLUSIONES

1. La conclusión general está articulada al objetivo formulado en la presente investigación, en la que se ha determinado que el sistema de información y sus dimensiones influyen de manera significativa en la toma de decisiones de la Universidad de Huánuco, filial Leoncio Prado. El sistema de información, como variable de estudio influyen y se relaciona de manera directa con la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco, filial Leoncio Prado. Esta relación se encuentra en los ítems interrelacionados entre las dimensiones consideradas, es decir, el sistema de información está presente siempre y cuando las decisiones sean tomadas por el coordinador administrativo, consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos de manera adecuada, basada en una efectiva información. se contribuirá a la eficacia organizacional.

Las conclusiones específicas están relacionadas a los objetivos específicos formulados en la presente investigación. Dichas conclusiones se describen a continuación:

2. Con la organización, se determinó que en el entorno interno de la universidad se cuenta con recursos tanto en lo académico y administrativo que actualmente vienen trabajando de manera eficiente para brindar un servicio académico de calidad a los alumnos. Así mismo viene respondiendo de manera abierta e inteligente ante los cambios del entorno externo, como son los cambios en la tecnología, así como la presencia de la competencia. Sobre la actual estructura orgánica se pudo determinar que su diseño permite desarrollar adecuadamente sistema de información integrados en la universidad, para lo cual se tiene la aceptación de los consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos. Además se determinó que las políticas en la universidad están siendo implementadas de tal manera se oriente al logro de los objetivos institucionales de la

universidad, a través de la investigación, enseñanza-aprendizaje, extensión y proyección universitaria y la gestión institucional.

3. Con la administración, referida a los procesos administrativos y recursos humanos. Respecto a los procesos administrativos se determinó que éstos son desarrollados en la respectiva consejería o área de labor con el uso adecuado de la tecnología de la información, lo cual está permitiendo integrar las diferentes actividades que se desarrollan en cada escuela académica o área de labor. Además por parte de los alumnos se concluye que si sienten satisfechos de sus requerimientos solicitados, ya sea en procesos de matrícula y otros trámites que ellos realizan. En cuanto a los recursos humanos se concluye que la universidad cuenta con el recurso humano capacitado para brindar un eficiente servicio a los estudiantes.
  
4. Con la tecnología de la información se pudo determinar que la actual infraestructura de tecnología de la información es buena en la universidad. Sin embargo el uso de hardware y software en las diferentes escuelas académicas o área de labor se muestra que para la mayoría de los encuestados es regular. El uso del hardware y software en cada uno de las escuelas académicas, ya que para la minoría de los consejeros y trabajadores administrativos aún falta mejorar estas dos herramientas en la universidad ya que representan recursos que forman la infraestructura de tecnología de la información en la universidad permitiendo una buena calidad en la toma de decisiones en cada uno de las escuelas académicas o área de labor.

## **RECOMENDACIONES.**

1. Es necesario continuar implementando de manera adecuada los sistemas de información en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado con sus dimensiones para una racional toma de decisiones por el coordinador administrativo, consejeros de las diferentes escuelas académicas y trabajadores administrativos basada en una efectiva información, lo que contribuirá a la eficacia organizacional.
2. Es necesario que la universidad con su organización continúe desarrollándose con eficiencia y eficacia a través de sus recursos humanos y financieros, de tal manera responda de forma abierta e inteligente a los cambios del entorno, y desde luego con la implementación de adecuadas políticas organizacional que contribuyan al logro de los objetivos institucionales de la universidad.
3. Es necesario que la universidad continúe con su administración, referida a los procesos administrativos y recursos humanos, con la implementación de un programa de fortalecimiento de capacidades en el personal con el propósito de contribuir en la solución de problemas que suelen prenotarse en las diferentes escuelas académicas o área de labor, de tal manera permita satisfacer los requerimientos de los alumnos y usuarios de la universidad.
4. Es necesario que la tecnología de la información referida al hardware y software mejore permitiendo una racional toma de decisiones en cada uno de las escuelas académicas. Además fortalecer e implementar programas e infraestructura de tecnología de información para generar un mejor sistema de información y que permita a los consejeros de las distintas escuelas académicas a tomar sus decisiones de manera racional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blázquez, F. (2001). "Sociedad de la Información y Educación". Edit. Junta de Extremadura. Mérida. Disponible en:  
<http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/blanquez.pdf>.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. 698p. Disponible en:  
<https://ingenieriapetroquimicaunefazulia.files.wordpress.com/2011/04/administrac3b3n-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato2.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). Proceso Administrativo. Tercera Edición. 415p. Disponible en:  
<https://issuu.com/mariarosaledesmamattes/docs/172587979-idalberto-chiavenato-admi>
- Chiavenato, I. (2000). "Análisis de Sistemas de Información Gerencial para la gestión de personas en el estudio contable Vargas y Reynoso en la ciudad de Chiclayo". Disponible en:  
<http://www.eumed.net/librosgratis/2008a/365/Sistemas%20de%20Informacion%20Gerencial%20para%20la%20Gestion%20de%20Personas.htm>
- Chiavenato, I. (2004); "Introducción a la Teoría General de la Administración", Séptima Edición, de, McGraw-Hill. Disponible en:  
<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccic3b3n-a-la-teorc3ada-general-de-la-administrac3b3n-7ma-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- Coronado, E. (2002). "Incidencia del Sistema de Información Gerencial en una efectiva gestión administrativa en el Hospital Es Salud Huánuco". Tesis

para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María – Perú.

Cuadros, A. (2006). “Administración de la información para la toma de decisiones en el proyecto especial alto Huallaga” –Tesis para optar el grado de maestro en ciencias económicas con mención en gestión empresarial. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María – Perú.

FREMONT, K. (1979).Administración de las organizaciones. Editorial Mc Graw-Hill. 699 p. Disponible en:  
[https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n\\_en\\_las\\_organizaciones.html?id=R9SXQgAACAAJ](https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_en_las_organizaciones.html?id=R9SXQgAACAAJ)

Hernández, A. (2003). “Los sistemas de información: evolución y desarrollo”. Disponible en:  
[file:///C:/Users/sh/Downloads/DialnetLosSistemasDeInformacion-793097%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/sh/Downloads/DialnetLosSistemasDeInformacion-793097%20(2).pdf)

Hernández, R. (2010). “Metodología de la investigación”. Editorial Mc. Graw Hill. México. Quinta Edición. 656 p.

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación científica. Editorial Mc. Graw Hill. México. Sexta edición. 600 p.

Jennings, DAVID & WATTAM, STUART. Toma de decisiones. Edit. CECSA.1996. 716 p. Disponible en:

[https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/enf\\_sistemas\\_contingencias.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/enf_sistemas_contingencias.pdf)

Laudon K & Laudon J (2012). "Sistemas de Información Gerencial". Edit. Decimosegunda edición PEARSON EDUCACIÓN, México 2012. 643 p. Disponible en:

<http://urp.caezar.net/gerencia/Sistemas%20de%20informacion%20Gerencial%2012ed%20Laudon%2024-03-2014.pdf>

Laviña, J y Mengual, L (2008). "Libro Blanco de la Universidad Digital 2010". Edit. Ariel, SA. España 2008. 313 p. Disponible en:

<http://www.worldcat.org/title/libro-blanco-de-la-universidad-digital-2010/oclc/316144537>

Luftman (2003). "Sistemas de Información en las Organizaciones". Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n5/e9.html>

Llave, Z. (2012). "Datamart en el proceso de toma de decisiones de la subgerencia de registro tributario de la municipalidad distrital de san Martin de Porres". Universidad Cesar Vallejo. Perú. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/240387161/Proyecto-Tesis-ejemplo-pdf>.

Marín, G. (2001). "Sistema de información para la Toma de Decisiones Gerenciales en Instituciones Públicas Universitarias de Barquisimeto" Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Venezuela. Disponible en: [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P152.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P152.pdf)

Martínez C. (2010) "El valor de la información, su administración y alcance en las organizaciones". Doctorando en Bibliotecología y Estudios de la Información. Universidad Nacional Autónoma de México. México. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/16211/1/Elvalordelainformaci%C3%B3n.pdf>



Mendoza, R. (2006). "Investigación cualitativa y cuantitativa - Diferencias y limitaciones". Piura. Disponible en:  
<https://hannibalpsike83.files.wordpress.com/2015/10/diferencias-y-limitaciones-de-la-investigacion-cualitativa-y-cuantitativa.pdf>

Mejías, F. (2006) "Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones Financieras en el Decanato de Post Grado de la Universidad Simón Bolívar" Tesis para optar el título de especialista en Gerencia de Empresas, Universidad Simón Bolívar. Venezuela. Disponible en: <http://159.90.80.55/tesis/000135292.pdf>

Mildred, A. (2005). "Análisis de la información administrativa para la toma de decisiones tácticas". Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de: Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. Disponible en:  
[http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/669/1/TESIS658.403\\_L818a\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/669/1/TESIS658.403_L818a_01.pdf)

Moreno, J. (2011). "Sistema de información ejecutivo para mejorar la toma de decisiones en el proceso de evaluación a través de la construcción de escenarios virtuales en tópicos de álgebra en el 3er grado de educación secundaria". Perú. Disponible en:  
<http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/244>

Murdick, R. (1999). "Sistema de información administrativa". Disponible en:  
<http://www.oocities.org/siliconvalley/pines/7894/introduccion/primer.html>

Peña, Y. (2004). "Sistema de información para la gestión administrativa de los institutos de previsión social". San Cristóbal – Venezuela. Disponible en:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ2138.pdf>

Rodríguez, J. (2003). "Sistemas de información: Aspectos técnicos y legales". Almería. Disponible en:

<http://www.ual.es/~jmrodri/sistemasdeinformacion.pdf>

Rodríguez, R. (1994). La sistemática, los sistemas blandos y los sistemas de información. Edit. Universidad del Pacífico. Perú 158 p.

Rojas, M. (2009). "Propuesta de un sistema de información gerencial para el apoyo a la toma de decisiones en el departamento de reclutamiento, selección y adiestramiento de personal de una empresa eléctrica". Trabajo de Grado Presentado ante la Universidad de Oriente como Requisito Parcial para Optar al Título de Ingeniero de Sistemas Barcelona. 286 p. Disponible en:

<http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1110/1/Tesis.PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20INFORMACION%20GERENCIAL.pdf>

Revista Institucional de la Sociedad Nacional de Industrias. Edición N°869. Junio 2012. Disponible en:

[http://www2.sni.org.pe/servicios/publicaciones/download/Industria\\_Peruana\\_869.pdf](http://www2.sni.org.pe/servicios/publicaciones/download/Industria_Peruana_869.pdf)

Solano A (2003). "Toma de Decisiones Gerenciales". Instituto Tecnológico de Costa Rica. Costa Rica. 51.p Disponible en:

[file:///C:/Users/sh/Downloads/Dialnet-TomaDeDecisionesGerenciales-4835719%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sh/Downloads/Dialnet-TomaDeDecisionesGerenciales-4835719%20(1).pdf)

Stephen, R Comportamiento organizacional. Prentice-Hall. 1999. 718 p. Disponible en:

[https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Stoner, J. (1996). "Introducción a la Administración". Sexta Edición. Published by Prentice – Hall, Inc. Derechos reservados a la Cuarta Edición. Hispanoamericana, S.A. 690 p. Disponible en :  
[http://www.academia.edu/9352938/Administraci%C3%B3n\\_6ta.\\_edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/9352938/Administraci%C3%B3n_6ta._edici%C3%B3n)

Toma de Decisiones, 2014. Disponible en:  
<http://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/TOMA-DE-DECISIONES-2014.pdf>

Toma de Decisiones, 2014. Disponible en:  
[http://www.montes.upm.es/sfs/E.T.S.I.%20Montes/Sub.%20Calidad/Recursos%20Competencias/Archivos/2000\\_IIFE%20BUENOS%20AIRES\\_%20Guia%20educacion%20RESOLUCION%20PROBLEMAS.pdf](http://www.montes.upm.es/sfs/E.T.S.I.%20Montes/Sub.%20Calidad/Recursos%20Competencias/Archivos/2000_IIFE%20BUENOS%20AIRES_%20Guia%20educacion%20RESOLUCION%20PROBLEMAS.pdf)

Umanzor C (2011). "Proceso para Toma de Decisiones". Edit. Casa Barak. San Salvador. 76 p. Disponible en:  
[http://www.fundesyram.info/document/PDFPUB/TOMA\\_DECISIONES.pdf](http://www.fundesyram.info/document/PDFPUB/TOMA_DECISIONES.pdf)

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### MATRÍZ DE CONSISTENCIA

#### “EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO - 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p style="text-align: center;"><b><u>Problema general:</u></b> ¿De qué manera el Sistema de información influye en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017?</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Problemas específicos:</u></b></p> <p>✓ ¿De qué manera la Organización influye en la Toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado- 2017?</p> <p>✓ ¿De qué manera la Administración influyen en la Toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017?</p> <p>✓ ¿De qué manera la Tecnología de la información influye en la Toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017?</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Objetivo General:</u></b> Determinar la influencia del Sistema de información en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Objetivos específicos:</u></b></p> <p>✓ Determinar la influencia de la Organización en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017.</p> <p>✓ Determinar la influencia de la Administración en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017.</p> <p>✓ Determinar la influencia de la Tecnología de información en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis General:</u></b> El sistema de información influye significativamente en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis específicos:</u></b></p> <p>✓ La Organización influye significativamente en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017.</p> <p>✓ La Administración influye significativamente en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017.</p> <p>✓ La Tecnología de la información influye significativamente en la toma de decisiones en la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado - 2017.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable independiente</b></p> <p>X= Sistema de información</p> <p>X<sub>1</sub> Organización X<sub>2</sub> Administración X<sub>3</sub> Tecnología de información</p> <p style="text-align: center;"><b>Variable dependiente</b></p> <p>Y= Toma de decisiones</p> <p>Y<sub>1</sub> Inteligencia Y<sub>2</sub> Diseño Y<sub>3</sub> Elección Y<sub>4</sub> Implementación</p>	<p style="text-align: center;"><b>Enfoque:</b> ➤ Enfoque cuantitativo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Alcance o nivel:</b> ➤ Nivel descriptivo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño:</b> ➤ Diseño experimental. no</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnicas de recolección de datos:</b> ➤ Encuestas ➤ Revisión Bibliográfica</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> ➤ Cuestionario. ➤ Guía de entrevista.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información:</b> Se utilizará la técnica de la estadística descriptiva.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Población:</u></b> Tomadores de decisiones, ejecutores de decisiones y beneficiarios de las decisiones de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado – 2017 los cuales equivalen a 340 personas encuestadas</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Muestra:</u></b></p> <p><b>Tomadores de decisiones</b> 1</p> <p><b>Ejecutores de decisiones</b> 14</p> <p><b>Beneficiarios</b> 325</p>

## **ANEXO N° 02**

### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL TOMADOR DE DECISIONES (COORDINADOR ADMINISTRATIVO) DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO – 2017**

Estimado señor (a):

A continuación se presenta interrogantes referido al Sistemas de Información y su influencia en la toma de decisiones en la Universidad Huánuco filial Leoncio Prado - 2017; por lo que sírvase responder con la debida certeza.

#### **SISTEMA DE INFORMACIÓN**

1. ¿Cuál es su opinión sobre el entorno donde reside la universidad?
2. ¿Cómo califica usted la actual estructura organizativa de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado?
3. ¿La actual estructura orgánica de la universidad responde al desarrollo de las actividades administrativas y académicas por el Coordinador Administrativo, consejeros de los diferentes programas académicos y trabajadores administrativos?
4. ¿Usted considera que la política organizacional este bien implementada en la universidad?
5. ¿Qué políticas usted propone a la universidad que le permitiría orientarse al futuro?
6. ¿Cómo usted considera la administración de la tecnología que en la universidad se viene utilizando?
7. ¿Cuenta la universidad con el recurso humano calificado para desarrollar los sistemas de información en los diferentes Programas Académicos de la universidad?
8. ¿Cuál es su opinión acerca del nivel tecnológico con lo que cuenta la universidad actualmente?

## TOMA DE DECISIONES

9. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que han sido identificados dentro de la universidad?
10. ¿De qué manera las alternativas de solución son identificadas a los problemas más frecuentes que se presenta en la Universidad?
11. ¿Cuáles son los criterios en los cuales usted se basa para elegir la mejor alternativa de solución más frecuente que se presente en la universidad?
12. ¿La implementación de la mejor alternativa le permite lograr los objetivos de coordinación?

Muchas gracias por su tiempo.

### ANEXO N° 03

#### **CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EJECUTORES DE LAS DECISIONES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FILIAL LEONCIO PRADO - 2017**

Estimados Consejeros de los diferentes programas académicos y trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado por favor conteste todos los ítems, asegúrese de dar una sola respuesta. La información que usted proporciona es anónima.

#### **SISTEMA DE INFORMACION**

1. ¿Cómo usted califica el entorno organizacional donde reside la Universidad de Huánuco, filial Leoncio Prado?

- a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Mala

2. ¿Usted considera que la actual estructura orgánica permite desarrollar adecuados sistemas de información integrado en la universidad?

- a) Si    (    )                      b) No    (    )

3. ¿Cómo usted califica la política organizacional que la universidad viene implementando en la investigación, enseñanza y gestión institucional?

- a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Mala

4. ¿La tecnología de la información que se utiliza en su escuela académica o área de la labor es adecuada para el desarrollo de los procesos administrativos que desarrolla la universidad?

- a) Si    (    )                      b) No    (    )

5. ¿Considera usted que la universidad cuenta con el recurso humano capacitado en tecnologías de la información que permita brindar un eficiente servicio a los estudiantes?

- a) Si    (    )                      b) No    (    )

6. ¿Cómo califica usted la infraestructura de tecnología de información en la Universidad de Huánuco, filial Leoncio Prado?

- a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Mala









**Fotografía 01:** Con el coordinador administrativo de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado – 2017.



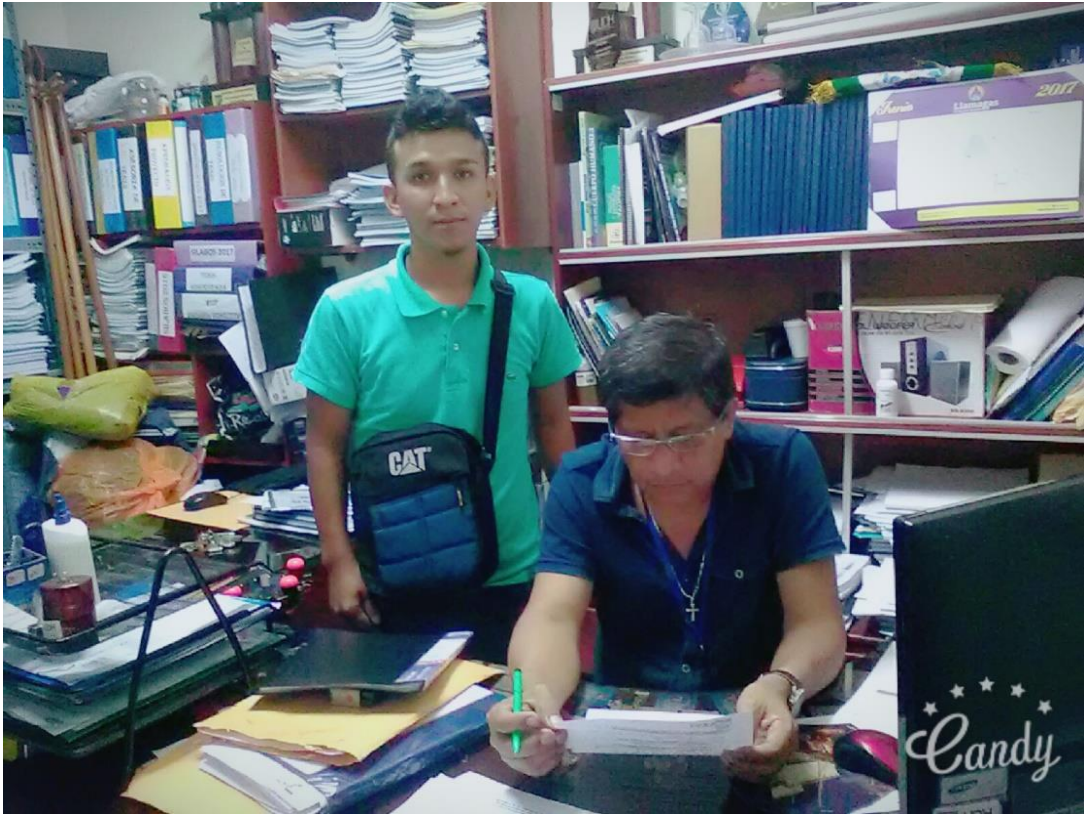
**Fotografía 02:** Con la consejera de la escuela académica profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado – 2017.



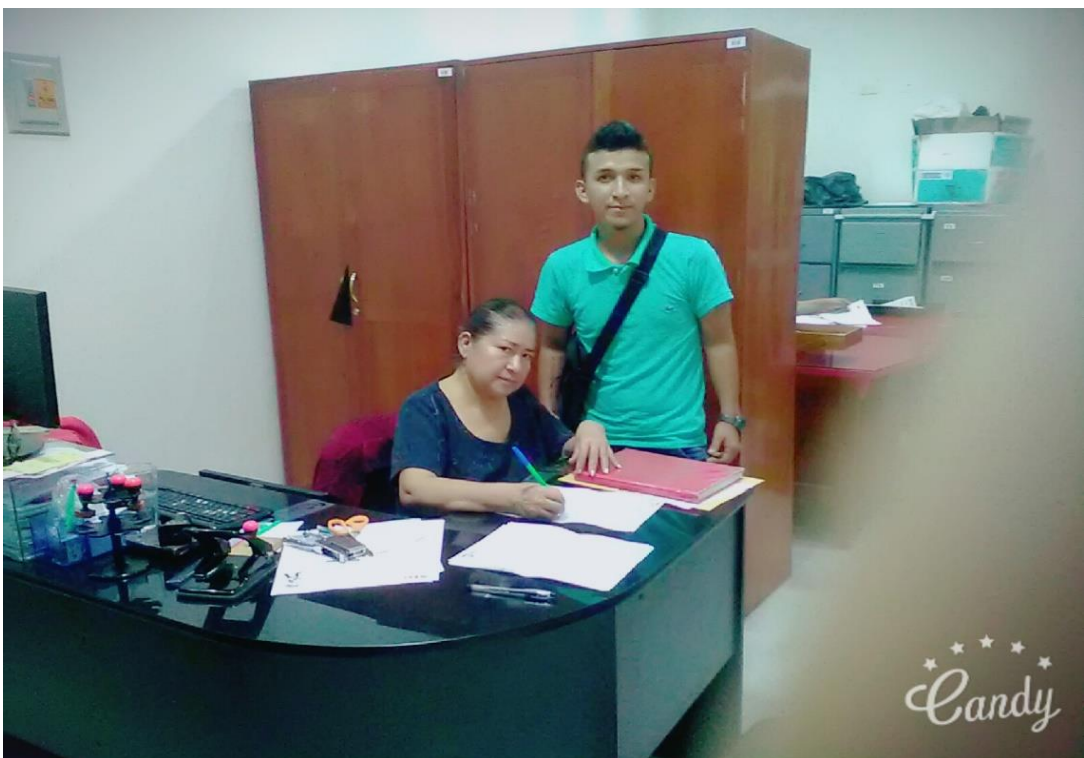
**Fotografía 03:** Con el consejero de la escuela académica profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado – 2017.



**Fotografía 04:** Con el consejero de la escuela académica profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado –2017



**Fotografía 05:** Con el consejero de la escuela académica profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado – 2017.



**Fotografía 06:** Con la secretaria general de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado – 2017.



**Fotografía 07:** Con el responsable de bienestar universitario de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado – 2017.



**Fotografía 08:** Con el responsable del centro de cómputo de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado – 2017.



**Fotografía 09:** Con los alumnos del primer al décimo ciclo de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado – 2017



**Fotografía 10:** Con los alumnos del primer al décimo ciclo de la Universidad de Huánuco filial Leoncio Prado – 2017