

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



TESIS

**EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA TOMA DE
DECISIONES EN EL BANCO DE LA NACIÓN
AGENCIA 2 TINGO MARÍA - 2017.**

**Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

TESISTA

Bach. GOMEZ EVARISTO, Melchor

ASESOR:

Lic. BURILLO VELA, Julio César

**Huánuco – 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...*17:30*..... del día jueves 28/06/2018, 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. Mtro. Simeón Soto Espejo (Presidente), Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez (Secretaria) y Mg. Octavio César Marín Chávez (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 111-2017-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "EL SISTEMA DE INFORMACION Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 2 TINGO MARÍA-2017"; presentado por el Bachiller en Administración de Empresas; GÓMEZ EVARISTO, Melchor 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: *atorce*....(*14*...), correspondiente al calificativo...*suficiente*.

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



Mtro. Simeón Soto Espejo
PRESIDENTE



Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez
SECRETARIO



Mg. Octavio César Marín Chávez
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO:

Quiero en primera instancia agradecer a Dios, dueño de la sabiduría y del conocimiento, ya que sin él hubiera sido imposible la realización del presente trabajo.

A mis Padres que a lo largo de mi vida me han dado su apoyo y cariño incondicional, siendo mi ejemplo y constituyéndose en una fuerza para mi espíritu.

Y en especial a mi asesor de tesis por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su confianza y experiencia en un ámbito de amistad y confianza, y a todos aquellos que en su tiempo han creído en mí y me han brindado su apoyo.

DEDICATORIA:

A mis Padres, quienes desde muy temprana edad inculcaron en mí la senda del bien y del conocimiento, quienes me enseñaron a afrontar momentos difíciles, a nunca rendirme, y a luchar por mis sueños. Quienes supieron consolarme cuando mi vida cruzaba el camino del fracaso, y festejaban conmigo cuando mi vida acariciaba la victoria, quienes han hecho de mí un mejor hombre.

INDICE

AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	IX
SUMARY	X
INTRODUCCIÓN	XI

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivo general	14
1.4. Objetivos específicos	14
1.5. Justificación de la investigación	15
1.6. Limitaciones de la investigación	16
1.7. Viabilidad de la investigación	16

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Definiciones conceptuales	42
2.4. Hipótesis	44
2.5. Variables	44
2.5.1. Variable independiente:	42
2.5.2. Variable dependiente:	42
2.6. Operacionalización de variable	45

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1.	Tipo de investigación	46
3.1.1.	Enfoque	46
3.1.2.	Alcance o nivel	46
3.1.3.	Diseño	46
3.2.	Población y muestra	46
3.3.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	47
3.3.1.	Técnicas para la recolección de datos	47
3.3.2.	Técnicas para la presentación de datos	48
3.3.3.	Técnica para el análisis e interpretación de los datos	48

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1.	Sistema de información	49
4.2.	Toma de decisiones	58
4.3.	Contrastación de hipótesis	67

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS	69
-------------------------	----

CONCLUSIONES	71
--------------	----

RECOMENDACIONES	73
-----------------	----

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	74
---------------------------	----

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	43
Tabla 2. Población	45
Tabla 3. Recolección de datos	45
Tabla 4. Actualización de la información	47
Tabla 5. Manejo del software	48
Tabla 6. Equipos para el desarrollo de actividades	49
Tabla 7. Trabajo en equipo	50
Tabla 8. Habilidades para adaptarse a nuevas actividades	51
Tabla 9. El conocimiento para mejorar la efectividad	52
Tabla 10. Toma de decisiones	53
Tabla 11. Objetivo definido de la entidad	54
Tabla 12. La entrega de reportes	55
Tabla 13. La innovación para aumentar la productividad	56
Tabla 14. La remuneración percibida	57
Tabla 15. Tiempo de solución de procesos	58
Tabla 16. Capacidades y habilidades	59
Tabla 17. Capacitación para mejorar el desempeño	60
Tabla 18. Recursos tecnológicos	61
Tabla 19. Planificación y organización	62
Tabla 20. El entusiasmo para hacer bien las cosas	63
Tabla 21. Cumplimiento de metas	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 01. Actualización de la información	47
Figura 02. Manejo del software	48
Figura 03. Equipos para el desarrollo de las actividades	49
Figura 04. Trabajo en equipo	50
Figura 05. Habilidades para adaptarse a nuevas actividades	51
Figura 06. El conocimiento para mejorar la efectividad	52
Figura 07. Toma de decisiones	53
Figura 08. Objetivo definido de la entidad	54
Figura 09. La entrega de reportes	55
Figura 10. La innovación para aumentar la productividad	56
Figura 11. La remuneración percibida	57
Figura 12. Tiempo de solución de problemas	58
Figura 13. Capacidades y habilidades	59
Figura 14. Capacitación para mejorar el desempeño	60
Figura 15. Recursos tecnológicos	61
Figura 16. Planificación y organización	62
Figura 17. El entusiasmo para hacer bien las cosas	63
Figura 18. Cumplimiento de metas	64

RESUMEN

Esta investigación fue de naturaleza cuantitativa que tuvo como objetivo determinar de qué manera el sistema de información incide en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María. El muestreo es de tipo no probabilístico Intencionado, se realizó considerando los criterios del investigador con una muestra de 14 que representan el 100% del personal de la agencia ya que es una población pequeña y para el cuestionario se ha considerado el total de la población.

Para la recolección de datos se realizó el cuestionario orientado a los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María; se necesitó esa información para la respectiva tabulación de la información recolectada en la realización de la encuesta. Seleccionados a través del diseño muestra para así poder haber determinado el sistema de información y su incidencia en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María.

En relación a los resultados, el 71% del personal consideran que la información de la entidad no está clasificada y actualizada, mientras que el 29% consideran que si está actualizada, lo cual se llega a deducir que la información almacenada requiere que las actualizaciones sean constantes, ya que es un pilar importante para cubrir las necesidades de los trabajadores.

El 71% de los trabajadores no podrían tomar una decisión si la información no es la adecuada, mientras que el 29% consideran si poder tomar una decisión, pero no tienen la certeza de que sea la correcta, lo cual se llega a deducir que la información en un 80% es necesaria, siendo un factor determinante para la toma de decisiones de los trabajadores.

Palabras claves: Sistema de información, toma de decisiones, entidad financiera.

SUMMARY

This research was of a quantitative nature that aimed to determine how the information system affects decision making in the Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María. Sampling is of an intentional non-probabilistic type. Based on the criteria of the researcher with a Sample of 14 that represent 100% of the staff of the agency since it is a small population and for the questionnaire the total population has been considered.

For data collection, the questionnaire was conducted for the workers of the Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María; this information was needed for the respective tabulation of the information collected during the survey. Selected through the sample design so as to have been able to have determined the information system and its incidence in the decision making in Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María

Regarding the results, 71% of the staff consider that the information of the entity is not classified and updated, while 29% consider that if it is updated, which leads to the conclusion that the information stored requires the updates to be Constant, since it is an important pillar to meet the needs of the workers.

71% of workers would not be able to make a decision if the information is not adequate, while 29% consider whether they can make a decision, but they are not sure that it is correct, which leads one to deduce that information in 80% is necessary, being a determining factor for the decision making of the workers.

Key words: information system, decision making, financial institution.

INTRODUCCIÓN

El sistema de información, es aquél que permite recopilar, administrar y manipular un conjunto de datos que conforman la información necesaria para que los estamentos ejecutivos de una organización puedan realizar una toma de decisiones informada mente. En resumen, es aquel conjunto ordenado de elementos (no necesariamente computacionales) que permiten manipular toda aquella información necesaria para implementar aspectos específicos de la toma de decisiones. El presente consta de cinco capítulos.

Capítulo I: El problema, acá se le da desarrollo al planteamiento y formulación del problema, junto con el objetivo general y los objetivos específicos, formulados para el logro de los mismos; además de su justificación que da origen al trabajo.

Capítulo II: Se puntualiza el marco teórico y se contemplan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, así como las definiciones teóricas que sustentan y contextualiza el objeto de estudio.

Capítulo III: Trata del marco metodológico y se define el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas de análisis.

Capítulo IV: Se presentó los resultados obtenidos por la información que se recolecto para así llegar a la contratación de hipótesis.

Capítulo V: Se presentó la discusión de resultados.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En la actualidad a nivel mundial en las empresas financieras, el aumento de conocimiento ha determinado la necesidad de conservar grandes cantidades de datos y de procesarlos rápida y eficientemente. Para que un negocio tenga éxito a nivel global, debe ser capaz de proporcionar la información correcta a las personas apropiadas en el momento oportuno, a pesar de que dichas personas se encuentren en cualquier parte del mundo. Cada vez más, lo anterior significa que las personas que toman las decisiones puedan tener una visión del estado de cada aspecto del negocio en tiempo real. Stair y Reynolds (2000)

A nivel nacional, según Flores (2004), los sistemas de información, están dirigidos a apoyar el proceso de toma de decisiones de una organización, presentando información relevante y usando recursos visuales y de fácil interpretación, con el objetivo de mantenerlos informados. El aumento de conocimiento ha determinado la necesidad de conservar grandes cantidades de datos y de procesarlos rápida y eficientemente, sin embargo, el objeto de mantener información no se limita a conservar datos históricos y tal vez facilitar algunas actividades operativas sino que es de mayor impacto la información como base del proceso de toma de decisiones. Hoy en día, las entidades financieras de nuestro país se enfrentan a un proceso muy avanzado de globalización bajo el influjo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El sistema de información juega un papel muy importante en este tipo de organizaciones a nivel regional, porque se encarga de obtener la información necesaria y oportuna para que las distintas maneras de tomar decisiones sean más eficientes. Básicamente los autores respaldan la importancia del diseño y ampliación de un sistema de información dentro de las organizaciones financieras de nuestra región, ya que estamos en la era de información y como dice Hume (1776),

quien tiene la información, tiene el poder. Entonces es indispensable un buen sistema que maneje este gran factor empresarial.

El manejo de información en las empresas financieras a nivel local requiere desarrollar un conjunto de habilidades que permiten definir la información necesaria, obtenerla y aprovecharla; exige lograr un dominio de las herramientas informáticas para lograr rapidez, reducir el esfuerzo, representar y comunicar la información; y desarrollar un aprendizaje del que se puede tener control, independientemente del ritmo con que las tecnologías o la información se transforman. Arjonilla (2009), nos dice que "Un sistema de información está formado por un conjunto de elementos integrados e interrelacionados que persiguen el objetivo de capturar, depurar, almacenar, recuperar, actualizar y tratar datos para proporcionar, distribuir y transmitir información en el lugar y momento en el que sea requerido en la organización". De esta misma manera exige el manejo de un sistema adecuado que permita obtener información relevante para tomar buenas decisiones y garantizar el desarrollo de la entidad.

Teniendo como referencia todo lo mencionado anteriormente, en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María, se puede observar que son pésimas las actuales tecnologías de la información y la comunicación para manejar la información, el personal no está capacitado para algunas tareas relacionadas con el manejo de dichas tecnologías, y que los procedimientos con respecto al manejo de información no son los adecuados, estos aspectos reflejan la falta de un eficiente sistema de información en esta entidad, esta ausencia genera la inexistencia de información necesaria y precisa, por lo cual no es posible evaluar los resultados y el estado actual, porque no se cuenta con estrategias que ayuden a mejorar la toma de decisiones, además que conlleva a no planear una visión por parte de los órganos competentes, información que debe tener la alta dirección con el objeto de efectuar proyecciones para incrementar el número de usuarios, generando con ello además la mejora de la imagen institucional, mostrando con esto el crecimiento en

el uso y prestación de los servicios que brinda a la comunidad y al país en su totalidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera incide el sistema de información en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María - 2017?

1.2.2. Problema específicos

¿De qué manera incide el nivel tecnológico en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María - 2017?

¿De qué manera incide el recurso humano en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María - 2017?

¿De qué manera incide el aspecto organizacional en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María - 2017?

1.3. Objetivo General

- Determinar de qué manera incide el sistema de información en la toma de decisiones del Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.

1.4. Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera incide el nivel tecnológico en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.
- Determinar de qué manera incide el recurso humano en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.
- Determinar de qué manera incide el aspecto organizacional en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017

1.5. Justificación de la investigación

Teórica:

El presente trabajo de investigación se justifica porque cuenta con los estudios previos de teorías que permiten enriquecer el conocimiento administrativo acerca del sistema de información y la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María - 2017.

Práctica:

Se justifica, en el sentido en que los resultados obtenidos mediante la investigación, permiten al Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María conocer el grado de incidencia del sistema de información en la toma de decisiones.

Relevancia:

Esta investigación se considera importante, porque contar con un sistema de información brinda una adecuada toma de decisiones, con el objetivo de que la misma llegue a buenos resultados, que se traducen en beneficios para el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María.

1.6. Limitaciones de la investigación

En la presente investigación se presentaron limitaciones como:

- Relacionarse con expertos o profesionales conocedores del tema.
- Escasa información en las bibliotecas.
- Escasa disponibilidad de tiempo, por la vida laboral diaria.

1.7. Viabilidad de la investigación

Recursos Humanos:

La presente investigación es viable porque se dispone de suficiente recursos humanos como apoyo para la ejecución de1 estudio, tal es así que se cuenta con el apoyo de profesionales especializados en tema de investigación, lo cual será de mucho interés. Así mismo se contará con

el apoyo del personal que labora en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María.

Recursos Económicos:

Se dispone de los recursos económicos para que el presente trabajo se desarrolle con toda normalidad y que su financiamiento es propio del investigador.

Recursos Tecnológicos:

Para facilitar el desarrollo del presente estudio, así como el procesamiento de la información a través de los instrumentos a utilizar se cuenta con una computadora, impresora, información electrónica, software (programa estadísticos, utilización del Excel), etc.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Según Mejías (2006), autor de la tesis "Sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el decanato de postgrado en la Universidad Simón Bolívar", Venezuela. Tiene como finalidad apoyar en la toma de decisiones financieras en el decanato de estudios de postgrado, mediante el diseño e implementación de un sistema de información gerencial. Cuyo trabajo de investigación es de tipo documental, diseño no experimental. Consecutivamente las técnicas de recolección de datos utilizados fueron: la observación y cuestionario.

El estudio de investigación revela que con el diseño e implementación de un sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el decanato de postgrado, garantiza que el decanato obtenga la información financiera necesaria en corto tiempo, genere reportes confiables para la toma de decisiones en materia financiera, presente las condiciones de cuenta de manera fácil y transparente y realice los análisis financieros de los recursos administrados por el decanato de estudios de postgrado con una alto grado de confiabilidad y rapidez, dando así respuesta tanto al proceso mismo de ejecución financiera como a las obligaciones legales en materia de reportes rendiciones de cuentas que las instancias correspondientes requieran.

Según Caicedo (2011), en su trabajo de investigación "Diseño de un sistema automatizado de información gerencial para la planificación estratégica de los recursos humanos de Mavesa S.A", Ecuador. El objetivo fue proponer un diseño de un sistema automatizado de información gerencial para la planificación

estratégica que facilite la toma de decisiones en la administración de recursos humanos de Mavesa S.A. La metodología utilizada fue de nivel exploratoria, utilizando como instrumentos un cuestionario, para la recolección de datos se utilizó las entrevistas y observación directa.

El resultado que se obtuvo fue el de minimizar los tiempos de respuestas en la selección del personal, así como un control del entrenamiento que se realizó la medición de las horas hombre utilizadas en entrenamiento entre otros, lo que contribuyó con la obtención de la información precisa y oportuna para una adecuada toma de decisiones. En conclusión el sistema propuesto contribuyó con un cambio radical en el desenvolvimiento de las actividades para el logro de una mejor planeación estratégica de los recursos humanos.

2.1.2. A nivel nacional

Según Guevara (2008) en su trabajo de investigación denominado "Análisis de Sistemas de Información para la Gestión de personas en el Estudio Contable Vargas y Reynoso en la ciudad de Chiclayo", Lambayeque, tuvo por objetivo analizar el sistema de información gerencial para la gestión de personas en la empresa contable Vargas y Reynoso E.I.R.L en la ciudad de Chiclayo. Este caso se ha obtenido a través de un estudio descriptivo y a través de técnicas de Análisis de Textos y Entrevistas a gerentes, jefes y supervisores, finalmente se concluye que el sistema de información gerencial; en la empresa Contable Vargas y Reynoso, se realiza a través de un software Navasoft implantado en la empresa que cuenta con información personal, laboral e observaciones que se le realiza a cada trabajador; además de que dicha información presenta un nivel de seguridad alto y acceso de información confidencial.

Según Orellana (2013), autor de la tesis "Implementación de sistemas de información para mejorar los procesos de comercialización del Grupo Autonort", La libertad. Tiene como finalidad diseñar un prototipo de sistema de información necesaria para mejorar los procesos comerciales del Grupo Autonort. Es una investigación de tipo aplicada, para la recolección de datos se utilizó fuentes secundarias (documentos en físico), -el diseño es no experimental, longitudinal y de tendencia

Se concluye mostrando resultados en donde el Grupo Autonort logro a partir de la aplicación correcta de los sistemas de información, una mejora en sus proceso comerciales lo que se vio reflejado en crecimiento mayor (6,78%) al del mercado nacional (0,3%) a partir de setiembre del 2013 (cifras acumuladas), aplicando comparativo interanual 13/12.

2.1.3. A nivel local

Señala Coronado (2002), en su investigación "Incidencia del sistema de información gerencial en la gerencia departamental: Caso Hospital Essalud -Huánuco" nos dice que la tecnología de los asistentes de información es de valor limitado sin la gente que administra el sistema y desarrolla un proyecto para aplicarlo a problemas del mundo real. En el sistema de información interviene mucha gente con diferentes especialidades como lo pueden ser administradores, contadores, médicos, estadistas y personas desarrolladoras de sistemas, instruidos para el mejor manejo de la información para brindar un buen servicio y querer una óptima calidad de vida al asegurado. Todos ellos en conjunto se complementan para el desarrollo y mantenimiento de un sistema de información. El gerente a través de este sistema se asegura de que se recopilen los datos necesarios para que luego estos sean procesados para producir información útil, empleando

la información de la forma más eficaz posible desechando la información que ya no es útil y sustituyéndola por información actualizada y exacta en el momento apropiado. La falta de empleo adecuado de información que es proporcionada para el buen desempeño del Hospital de Essalud - Huánuco viene generando la calificación de regular a la gestión de la gerencia

Según Cuadros (2005), en su investigación titulada: "Administración de la información para la toma de decisiones en el Proyecto Especial Alto Huallaga", estudio descriptivo menciona lo siguiente: El Proyecto Especial Alto Huallaga (PEAH) está compuesto de organismos con diferentes necesidades de información. Ese grupo de necesidades puede clasificarse en dos, las necesidades operativas y las necesidades informacionales. Dentro del PEAH 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. Por último se puede visualizar el grado de aceptación que tiene la información para la toma de decisiones en tiempo real. La información en tiempo real es un criterio que se ha venido debatiendo por algún tiempo, pero no se ha querido evaluar o aceptar, a pesar de la existencia de empresas que han implementado el sistema de información en tiempo real, y de la aceptación de este concepto dentro de la industria.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de información

Un sistema de información es el conjunto de elementos y procedimientos íntimamente relacionados que tienen como propósito manejar datos y elaborar reportes que permitan tomar decisiones adecuadas para el logro de los objetivos de una organización. Tales sistemas tienen como fin registrar, procesar y reportar información significativa, en otras palabras, constituyen un medio a través del cual es posible obtener información que nos permita elegir cursos concretos de acción, es decir, tomar decisiones. Almaraz (2007).

Los componentes de un sistema de información se refieren al nivel tecnológico (hardware, software, bases de datos y telecomunicaciones), recursos humanos (personas) y aspecto organizacional (procedimientos) que se configuran con el fin de recabar, manipular, almacenar y procesar datos para convertirlos en información. Stair y Reynolds (2000).

2.2.1.1. Nivel Tecnológico

Señala Bologna y Walsh (1997), es necesario establecer que el nivel tecnológico o en otras palabras la tecnología de la información se entiende como "aquellas herramientas y métodos empleados para acabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

La tecnología de la información está cambiando la forma tradicional de hacer las cosas, las personas que trabajan en instituciones o empresas privadas, que dirigen personal o que trabajan como profesional

en cualquier campo utilizan las tecnologías de la información cotidianamente mediante el uso de internet. Las tarjetas de crédito, el pago electrónico de nóminas, entre otras funciones es por eso que las tecnologías de la información en los procesos de la empresa como manufactura y ventas se han expandido grandemente.

Las tecnologías de la información representan una herramienta cada vez más importante en los negocios, sin embargo el implementar un sistema de información de una empresa no garantiza que esta obtenga resultados de manera inmediata o a largo plazo.

Para Stair y Reynolds (2000). El diseño de sistemas determina la forma en que trabajará el nuevo sistema con el fin de cumplir las necesidades de la empresa definidas durante la etapa de análisis. La implementación de sistemas incluye el diseño y adquisición de los diferentes componentes que lo conformarán (hardware, software, bases de datos, etc.) y que se definieron en la etapa de diseño, su ensamble y la puesta en marcha de la nueva herramienta.

2.2.1.1.1. Almacenamiento de datos

Para Mannino (2014), una base de datos es una colección de datos persistentes que puedan compartirse e interrelacionarse: esta visión es muy general y enfatiza en la persistencia de los datos (es decir mantener los datos almacenados de manera estable), además es importante en este concepto la idea de interrelación porque veremos luego

que es una de las principales características del modelo racional de la base de datos.

Así también el autor Silberschatz (2006). Las bases de datos son el método preferido para el almacenamiento estructurado de datos. Desde las grandes aplicaciones multiusuario, hasta los teléfonos móviles y las agendas electrónicas utilizan tecnología de base de datos para asegurar la integridad de los datos y facilitar la labor tanto de usuarios como de los programadores que las desarrollaron. Desde la realización del primer modelo de datos, pasando por la administración del sistema gestor, hasta llegar al desarrollo de la aplicación, los conceptos y la tecnología asociados son muchos y muy heterogéneos.

2.2.1.1.2. Hardware

El hardware se refiere a los componentes materiales de un sistema informático. La función de estos componentes suele dividirse en tres categorías principales: entrada, salida y almacenamiento. "El conjunto de elementos físicos que conforman e integran un equipo o sistema de cómputo". Toledo y Cerverón (2011).

En el lenguaje informático, el Hardware, está integrado por los elementos físicos y tangibles de una computadora, tanto los que están a la vista (teclado, impresora, monitor, mouse, scanner, etc.) como los que se encuentran dentro del gabinete (disco rígido,

memoria, microprocesador, etc.). Andrés (2007).

2.2.1.1.3. Software

Son programas de computadoras. Son las instrucciones responsables de que el hardware (la máquina) realice su tarea. Como concepto general el software puede dividirse en varias categorías basadas en el tipo de trabajo realizado. Las dos categorías primarias de software son los sistemas operativos (software del sistema), que controlan los trabajos del ordenador o computadora, y el software de aplicación, que dirige las distintas tareas para las que se utilizan las computadoras. Por lo tanto, el software del sistema procesa tareas tan esenciales, aunque a menudo invisibles, como el mantenimiento de los archivos del disco y la administración de la pantalla, mientras que el software de aplicación lleva a cabo tareas de tratamiento de textos, gestión de bases de datos y similares. En pocas palabras también se puede definir al software como el, "Conjunto de instrucciones, programas, aplicaciones y/o sistemas que hacen posible la interrelación hombre-máquina". García (1994).

2.2.1.2. Recursos humanos

Según Stair y Reynolds (2000), las personas pueden ser el elemento más importante en la mayoría de los sistemas de información basados en computadora. Una organización es tan buena como las personas que la conforman y trabajan dentro de ella, las personas son el recurso más importante de cualquier organización, ya que estas son las que fabrican y producen la sinergia que finalmente se convertirá en utilidades para la empresa. Las empresas requieren personas con diferentes habilidades y conocimientos dentro de los cuales se deben desarrollar las que corresponden al uso del equipo de cómputo y del sistema de información que usa la organización, pues de nada sirve el mejor sistema de información si las personas no lo usan correctamente.

2.2.1.2.1. Trabajo en equipo

Según Gómez y Acosta (2003). "Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas".

Según el reconocido especialista Katzenbach (2009), el trabajo en equipo puede considerarse al "Número reducido de personas con capacidades complementarias,

comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida".

2.2.1.2.2. Habilidades

Para Maximova (1962), la habilidad es "un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia a con su objetivo."

Según Savin (1976) "es la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida." Una habilidad constituye un sistema complejo de operaciones necesarias para la regulación de la actividad. Formar una habilidad consciente, Además Petrovski nos dice que una habilidad "es lograr un dominio de un sistema complejo de actividades psíquicas y prácticas, necesarias para la regulación conveniente de la actividad, de los conocimientos y de los hábitos que posee el sujeto".

2.2.1.2.3. Conocimiento

El conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos

interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo. Platón (340 a.c).

Conocimientos generales son la experiencia y conocimientos adquiridos por una persona a través de la experiencia o educación; el teórico o práctico entendimiento de un tema en lo que se conoce en un campo en particular o en el totales de los hechos y la información o la conciencia o la familiaridad, adquirida por la experiencia de un hecho o situación. Daedalus, (2003).

2.2.1.3. Aspecto Organizacional

Las organizaciones tienen una estructura compuesta de diferentes niveles y especialidades. Los niveles más altos de la jerarquía están conformados por los empleados administrativos, profesionales y técnicas, en tanto que las inferiores corresponden al personal operativo. La alta dirección toma las decisiones estratégicas más importantes relacionadas con productos servicios y garantiza el desempeño financiero de la empresa. La gerencia intermedia pone en práctica los programas y planes de la alta dirección y la gerencia de operaciones es responsable de supervisar las actividades cotidianas de la empresa. Los trabajadores de datos, como secretarias y oficinistas, colaboran con el trabajo de oficina en todos los niveles de la empresa. Los trabajadores de producción o servicios son quienes en realidad elaboran el producto y proporcionan el servicio. Stephen (2004).

Una de las agrupaciones sociales más importantes son las organizaciones, las cuales no se forman accidentalmente ni espontáneamente, son creadas porque uno o más individuos perciben que la acción coordinada de un número de personas puede lograr algo que la acción individual no lo permite. Las organizaciones constituyen "la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad".Schein (1995).

Una estructura organizacional tradicional, también llamada estructura jerárquica, es como una pirámide administrativa donde la jerarquía de la toma de decisiones y la autoridad fluye desde la cúpula estratégica ubicada en la parte superior hasta la gerencia táctica y operativa. Stair y Reynolds (2000).

2.2.1.3.1. Estratégico

Adicionalmente Münch y Garcia (2008), en cuanto a la estrategia, Hax y Majluf (2004) indican que se trata de un proceso formal de la planificación, que evoluciona a partir de pautas amplias hasta planes concretos de acción. Se encarga de todas las tareas propias de la alta dirección y, por lo tanto las decisiones más importantes para la organización. Son decisiones no programadas y muy complejas ya que en definitiva son decisiones que afectan al planteamiento

estratégico de la organización. Se apoyan con los sistemas de apoyo a los ejecutivos.

Por otra parte, Serna (2008) menciona que la planificación estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa; con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como el nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

2.2.1.3.2. Táctico

Serna (2008), considera que la estratégica funcional o táctica se inicia con las unidades estratégicas de negocio (finanzas, mercadeo, administración, producción, entre otros). En este nivel se define una misión, los objetivos y estrategias a mediano plazo, donde se identifican los proyectos estratégicos tanto a nivel vertical como horizontal y se establecen los planes de acción.

Por otra parte, Chiavenato (2006), define que planificación táctica como el conjunto de toma deliberada y sistemática de decisiones que incluyen propósitos más limitados, áreas menos amplias, y niveles inferiores de la jerarquía de la organización. Esta planificación estratégica funcional o táctica se lleva a cabo en los niveles intermedios de la

corporación y su radio de acción es a mediano plazo.

2.2.1.3.3. Operativo

Para Garrido (2006), Se encarga de las tareas más rutinarias y ejecuta las operaciones. A menudo son decisiones programadas. Esto hace que sean decisiones simples y fáciles de tomar. Se apoyan con los sistemas de procesamiento de transacciones.

Por otra parte, según Chiavenato (2006), la planificación operativa se basa de manera específica en las tareas y operaciones realizadas en el nivel operacional y se orienta hacia la optimización y maximización de los recursos. En este nivel se utilizan los recursos disponibles para cumplir los objetivos a corto plazo de la organización.

2.2.2. Toma de decisiones

Para Chiavenato (2000) la toma de decisiones es el proceso de seleccionar un curso de acciones entre varias alternativas, para enfrentar un problema o aprovechar una oportunidad. La toma de decisiones consiste en desarrollar y seleccionar un conjunto de estrategias para resolver un problema determinado, ésta describe el proceso en virtud del cual se selecciona la alternativa de solución de un problema específico. La toma de decisiones compara las alternativas y selecciona la de mayor relevancia que permita el logro de los resultados deseados.

Giráldez (1999), la toma de decisiones tácticas es la elección de alternativas basadas de información administrativa y financiera considerando el tiempo como variable prioritaria en el proceso.

Para Stair y Reynolds (2000), las empresas han experimentado al menos tres etapas principales en el uso de sus sistemas de información. En la primera, se enfocaron en su empleo con el fin de reducir costos y mejorar la productividad. La segunda etapa, según Porter y otros expertos, está orientada hacia la obtención de una ventaja competitiva. En esta tercera etapa, las compañías le prestan especial atención a las ventajas competitivas y a los costos. Se basan en la productividad, el retorno de la inversión, el valor neto presente y otras mediciones de desempeño para evaluar las contribuciones que los sistemas de información les aportan.

2.2.2.1. Nivel de productividad

La productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En términos de empleados productividad es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de producción. La productividad es sobre todo una actitud mental. Ello busca mejorar continuamente todo lo que existe. Está basada en la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer y mejor mañana que hoy. Por lo que respecta a la relación entre productividad y uso de la tecnología de la información, se puede observar que existe una carencia de investigaciones empíricas. Un estudio reconocidamente exploratorio y especulativo de Litan y Rivlin (2001)

analiza el impacto del uso de internet a nivel agregado y llega a la conclusión que para un periodo de cinco años el uso de internet se puede traducir en una mejora anual de la productividad laboral.

El desarrollo de sistemas de información que midan y controlen la productividad representa un elemento clave en la mayoría de las organizaciones. La productividad es una medida de la producción alcanzada, dividida por la entrada necesaria para obtenerla. Los números que se le asignan a los niveles de productividad no siempre están basados en horas de trabajo, pues ésta puede fundarse en factores tales como la cantidad de materia prima que se utilizó, la calidad del producto, innovación, motivación - o el tiempo de solución de procesos que se emplea para fabricar los bienes y prestar los servicios. Stair y Reynolds (2000).

2.2.2.1.1. Innovación

Schumpeter (1942), entendió la innovación como una de las causas del desarrollo económico, como un proceso de transformación económica, social y cultural, y la definió como: la introducción de nuevos bienes y servicios en el mercado, el surgimiento de nuevos métodos de producción y transporte, la consecución de la apertura de un nuevo mercado, la generación de una nueva fuente de oferta de materias primas y el cambio en la organización en su proceso de gestión.

Dosi (1988), para quien el proceso innovador es definido como "la búsqueda y el descubrimiento, la experimentación y adopción de nuevos productos, nuevos procesos de producción y nuevas formas organizacionales", considera que son necesarias más entradas formales al modelo de innovación, las cuales normalmente provienen del sistema de I+D, e incorpora el concepto de paradigma tecnológico, como respuesta a la forma como se solucionan los problemas tecnológicos. Para esto diferencia dos fases, la fase pre paradigmática y la paradigmática; en la cual explica que en la fase pre paradigmática los aspectos científicos y tecnológicos no están aún desarrollados, mientras que en la fase de cambio paradigmático se generan las innovaciones radicales en donde se producen rupturas en los procesos y productos, permitiendo el surgimiento de nuevas empresas.

2.2.2.1.2. Motivación

Según Stoner (1996) define la motivación como "Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen". Desde mi parecer en esta definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran

motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso.

Por su parte, Chiavenato (2000) la define como "el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea". Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación.

2.2.2.1.3. Tiempo de solución de procesos

La solución de problemas consiste en un proceso que abarca diversas actividades estas pueden ser cortas o extensas, la solución de problemas es un factor determinante dentro de empresas y organizaciones, que principalmente es un riesgo tomado por los administradores. De esta necesidad surge el conocer los pasos principales para la identificación y la buena aplicación de técnicas, métodos y modelos que ayuden a la solución de problemas. Rodríguez (2014).

2.2.2.2. Nivel de competitividad

La competitividad es la característica de una organización cualquiera de lograr su misión, en forma más exitosa que otras organizaciones competidoras. Se basa en la capacidad de tener calidad, capacidad laboral, recursos tecnológicos, capacidades directivas. Productividad, servicio e imagen. También se puede afirmar que es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. Las tecnologías de la información pueden ser una valiosa herramienta para mejorar la competitividad empresarial, pero no constituyen en ningún caso una solución por sí mismas. Es definitivo afirmar que toda organización que no implante inteligentemente la tecnología de la información en su despacho, consultorio, negocio e institución, está condenada a no ser competitiva y por ende morir en los próximos años. La competitividad hoy, está sumamente relacionada a la aplicación inteligente de la tecnología de la información y nos hace pensar en la idea de excelencia ósea con características de eficiencia y eficacia de la organización. Coba (2012).

2.2.2.2.1. Capacidades directivas

La competitividad más que cualquier otra cosa depende de las personas; de sus actitudes ante los retos, de sus habilidades, de sus capacidades de innovar, de su intuición y creatividad, de saber escuchar y comunicarse con otros, de hallar y usar información, de

planear y resolver problemas, de trabajar individualmente y en equipo, de aprender a aprender, responsabilidad y tenacidad, valores y sensibilidad social.

En las empresas se debe cambiar de patrones, de pensamiento y de comportamiento, es decir, emplear el cambio de paradigmas. Cambiar nuestras formas de liderar grupos de individuos y negocios, de gerenciar procesos, de pensar-sentir-actuar, cambiar las cosas por medio de la creatividad, cambiar puntos de vistas, de encontrar nuevos enfoques para ver las cosas con otros ojos. Así las empresas podrán adaptarse rápidamente a los cambios de la sociedad. La actitud no basta, la acción es esencial, el aprendizaje no se da hasta que el comportamiento no haya cambiado. Los directivos desempeñan un papel eructar en las empresas, y sobre ellos recae la responsabilidad de elegir entre las distintas opciones estratégicas y además en la mayoría de los casos son las que las implementan, por tanto se hace necesario un amplio conocimiento de los recursos y capacidades de sus empresas y de su entorno competitivo. El nivel de educación se relaciona de forma positiva con la capacidad del directivo para realizar elecciones estratégicas de acuerdo con las exigencias del entorno, con su propensión a generar e implantar soluciones creativas a los problemas de la empresa e,

incluso, con su nivel de productividad. Las empresas que cuenten con directivos con un mayor grado de formación alcanzarán mayores niveles de éxito. Whetten y Cameron (2011).

2.2.2.2.2. Capacitación laboral

Para lograr el éxito competitivo, las empresas deben establecer los mecanismos que permitan atraer candidatos cualificados, retener y motivar a los actuales empleados y establecer fórmulas que los ayuden a crecer y desarrollarse dentro de la empresa.

La escasa capacidad para atraer y retener personal cualificado, se debe fundamentalmente a la menor posibilidad de ofrecer incentivos salariales. Para paliar este problema, los bajos salarios pueden complementarse con fórmulas alternativas de retribución adaptadas a cada individuo, por medio de la flexibilidad horaria, los planes de formación o la participación en la gestión, entre otros. El limitado acceso a procesos formativos de capital humano, obstaculiza el aumento de la productividad. Esta situación se traduce en un bajo nivel de competitividad del sector y repercute en una limitada capacidad sectorial para generar empleo productivo de mayor remuneración e ingresos para una alta proporción de la población. Gore (1998).

2.2.2.2.3. Recursos tecnológicos

Los recursos tecnológicos sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempos de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final.

Para afrontar los abundantes desafíos del entorno y poder adaptarse a las exigencias de los clientes, las empresas deben examinar cuidadosamente las mejoras que pueden introducir tanto en sus productos o servicios como en sus procesos. Para ello deberán incorporar o desarrollar activos tecnológicos que les permitan posicionarse por delante de su competencia. Aquellas empresas que sólo realicen nuevas inversiones cuando comprueben que los competidores obtienen buenos resultados o bien no posean información fiable de la posición tecnológica de las empresas rivales estarán abocadas al fracaso. El desarrollo de activos tecnológicos, requiere tiempo y dinero. Por lo que los directivos deben planificar cuidadosamente las inversiones en nuevas maquinarias y procesos, y asegurar en sus recursos humanos las competencias necesarias para su manejo. Gonzales (2010).

2.2.2.3. Cumplimiento de metas

El cumplimiento de metas es el logro de lo planificado en los distintos aspectos del quehacer de la organización. La teoría del establecimiento de metas u objetivos formulada en el contexto organizacional reconoce un papel motivacional central en las intenciones de los sujetos a la hora de realizar una tarea. Son los objetivos o metas que los sujetos persiguen con la realización de la tarea los que determinaran, en buena parte, el nivel de esfuerzo que emplearan en su ejecución. Locke (1986).

El modelo formulado por Locke trata de explicar los efectos de esos objetivos sobre el rendimiento. La tesis central afirma que las intenciones de trabajar y conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación empírica a partir del modelo ha permitido formular una serie de conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional. Primero, se ha puesto de manifiesto formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, además, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general. Otro factor que contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de alcanzar. Esta participación la disciplina, el entusiasmo, las metas marcadas, la calidad y cantidad del rendimiento. En las investigaciones realizadas se ha venido a señalar también que los efectos de las

recompensas parecen estar mediados por cambios en los propios objetivos. Lo mismo ocurre con otros factores como el conocimiento de los resultados o las influencias y presiones sociales.

2.2.2.3.1. Disciplina

Según Guzmán (2011), expresa que una de las funciones de la disciplina es crear una forma de trabajo en la cual las tareas o actividades planificadas para el aula pueden ser realizadas de manera más eficiente.

Remitiéndose a la historia promover y poner en práctica la disciplina en los centros educativos estaba relacionado en cierta forma a castigo por conductas negativas. Un aula disciplinada era el resultado de prácticas conductistas en las cuales la autoridad del maestro se imponía teniendo como consecuencias severos castigos al no ser aceptada.

Por su parte, Quinn (1989) citado por Watkins y Wagner, disciplina es instrucción que moldea forma, corrige e inspira el comportamiento apropiado.

2.2.2.3.2. Entusiasmo

El entusiasmo es un desarrollo, un despliegue, una secuencia, una línea de acción. El entusiasmo es un estar colocado en un cierto nivel de circulación de la energía o de las ondas invisibles del sentido, que nos transforma y empuja.

El entusiasmo puede representarse con la sensación de estar adentro de las cosas.

Es un algo que te da mucho, un mucho que se reproduce en los destinos en donde la atención propia puede ubicarse, como si las cosas que vemos estuvieran conectadas por el otro lado, por el lado de adentro, el que no se ve.

Entusiasmarse es dejarse ir, ejercer la libertad. Estar entusiasmado es la posición más saludable y plena, la felicidad en la Tierra. El entusiasmo es una acción en donde los movimientos se enhebran con gracia, en donde uno se siente arrastrado por una fuerza no intencional, pero a la que reconoce como particularmente propia. Rozitchner (2003).

2.2.2.3.3. Metas marcadas

Meta es el término o referencia, establecido para denotar el cumplimiento de un recorrido. Cada meta se complementa con alguno de los objetivos definidos en la estrategia (aunque un objetivo puede estar asociado a más de una meta). Mientras el objetivo define de manera más abstracta y cualitativa lo que queremos lograr, la meta define cuantitativa y específicamente los valores verificables que nos permiten comprobar o demostrar que hemos alcanzado una parte o todo el objetivo. Así mismo, para hablar de meta se requiere que previamente se defina el indicador. Mientras el indicador es el mapa, la meta son

los puntos específicos del mapa a donde queremos llegar. Y esta analogía puede casi tomarse al pie de la letra, debido a que lo usual es que recurramos a una representación gráfica de los indicadores y que vayamos reflejando en ellos el punto de partida, así como las distintas mediciones efectuadas en uno o más períodos (corrida de medición) y les comparemos contra la meta establecida. Locke (1986).

2.3. Definiciones conceptuales:

Sistema:

Es el mecanismo por el cual se generara información. Cohen (2000).

Sistema de información:

Conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Cohen (2000).

Competitividad:

Estrategia para conseguir los resultados deseados. García (2000).

Decisiones:

Son combinaciones de situaciones y conductas que pueden ser descritas en términos de tres componentes esenciales: acciones, alternativas, consecuencias y sucesos inciertos. Emily (2001).

Estrategias:

Programa general para definir y alcanzar los objetivos de la organización y poner en práctica su misión. Stoner y Wankel (1988).

Globalización:

Internalización de la economía, la información y la cultura, además de la velocidad del cambio tecnológico y del desarrollo de productos y servicios. Garza (2000).

Información:

Son datos dentro de un contexto dado que tienen significado para alguien. Cohen (2003).

Tecnología:

Es el proceso de conocimientos científicos empíricos o intuitivos aplicados sistemáticamente para alcanzar un objetivo específico, por lo general el de producir y distribuir un bien o servicio. Varela (1997).

Tecnología de información:

Son todas aquellas que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información. Cohen (2000).

Toma de decisión:

Proceso que consiste en desarrollar y seleccionar un curso de acción para resolver un problema concreto. Stoner y Wankel (1998).

Tomador de decisión:

Persona con los conocimientos necesarios para elegir entre varias alternativas, la más adecuada para luego ejecutarla. Romero (1999).

2.4. Hipótesis**2.4.1. Hipótesis General**

El sistema de información incide directamente en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

El nivel tecnológico incide directamente en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.

Los recursos humanos inciden directamente en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.

El aspecto organizacional incide directamente en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.

2.5. Variables**2.5.1. Variable Independiente**

X: Sistema de información

2.5.2. Variable dependiente

Y: Toma de decisiones

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Cuadro de Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Sistema de información	Nivel tecnológico	Almacenamiento de datos
		Software
		Hardware
	Recursos humanos	Trabajo en equipo
		Habilidades
		Conocimiento
	Aspecto organizacional	Estratégico
		Táctico
		Operativo
Variable dependiente: Toma de decisiones	Nivel de productividad	Innovación
		Motivación
		Tiempo de solución de problemas
	Nivel de competitividad	Capacidades directivas
		Capacitación laboral
		Recursos tecnológicos
	Cumplimiento de metas	Disciplina
		Entusiasmo
		Metas Marcadas

Fuente:

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Enfoque

En la presente investigación se aplicó un enfoque cuantitativo, porque se orientó a la identificación de las causas y hacia la comprensión del problema en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María. Es un enfoque cuantitativo porque según Hernández (2003), usa relación de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

3.1.2. Alcance o nivel

La investigación fue de nivel descriptiva, como su palabra lo dice nos ayudó a describir el problema en toda su dimensión, tiempo y espacio; partiendo del paradigma critico-prepositivo que toma el investigador, logrando de esta manera describir en todo un contexto el origen del problema en estudio.

3.1.3. Diseño

En cuanto al diseño de investigación fue no experimental, y a su vez fue transversal porque la información se recogió en un único momento.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población en estudio estuvo conformada por 14 trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María. La población para la presente investigación pudo ser distribuida de la siguiente forma:

Tabla 2.

Población en estudio.

Cargo	Cantidad
✓ Administrador	01
✓ Jefe de operaciones	01
✓ Jefe de caja	01
✓ Contador	01
✓ Técnico de operaciones	01
✓ Personal de ventanilla	08
✓ Auxiliar administrativo	01
Total	14

Fuente: Gerencia de la entidad en estudio.

3.2.2. Muestra

No fue necesario hacer muestreo porque la población fue de tamaño reducido. Por lo tanto la muestra fue igual a la población.

3.3. Técnicas e instrumentos para el procesamiento de datos

3.3.1. Técnicas para la recolección de datos

Tabla 3.

Técnicas para recolección de datos

Técnica	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario sobre sistema de información
	Cuestionario sobre toma de decisiones

Fuente:

3.3.2. Técnica para la presentación de datos

Para el procesamiento de la información y la tabulación de los datos se utilizó las técnicas estadísticas descriptivas básicas y el programa Excel con el fin de presentar en tablas y gráficos los resultados del consolidado de datos.

3.3.3. Técnica para el análisis e interpretación de los datos

Para el análisis e interpretación de los datos se aplicó el programa Excel, que tiene la característica de ser objetivo, sistemático, factico y progresivo; porque permite alcanzar conocimientos validos que pueden ser verificados a través de instrumentos confiables. Hernández (2003).

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Sistemas de información

4.1.1. Nivel tecnológico

4.1.1.1. Almacenamiento de datos

Tabla 4.

Actualización de la información

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	10	71%
No	4	29%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

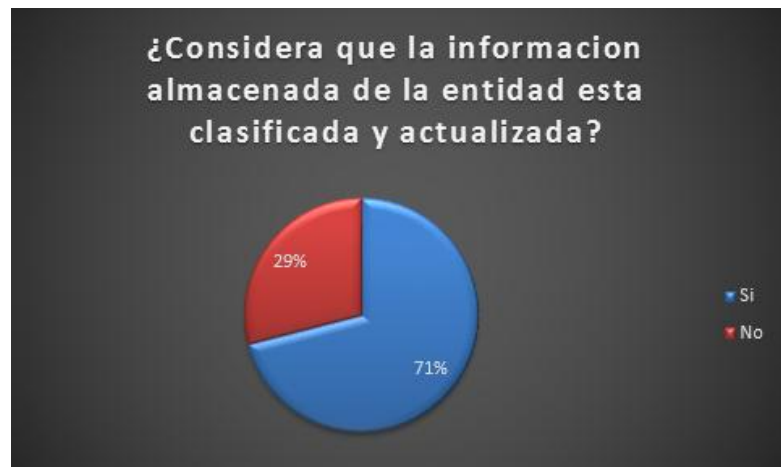


Figura 1. Actualización de la información.

Fuente: Tabla 4 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 71% del personal considera que la información de la entidad no está clasificada y actualizada, mientras que el 29% consideran que si está actualizada.

4.1.1.2. Software

Tabla 5.
Manejo de software

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	8	57%
Intermedio	2	14%
Básico	4	29%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



Figura 2. Manejo de software.

Fuente: Tabla 5 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 57% de los trabajadores tienen un nivel avanzado en el manejo del software, mientras que el 29% un nivel intermedio y el 14% un nivel básico.

4.1.1.3. Hardware

Tabla 6.

Equipos (hardware) para el desarrollo de las actividades

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

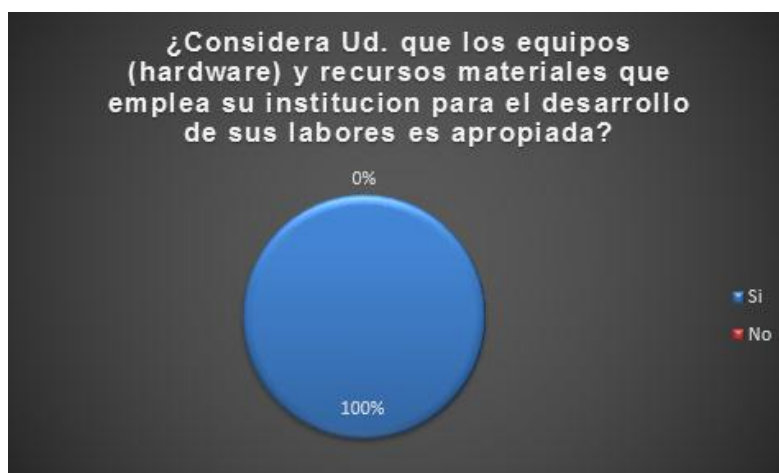


Figura 3. Equipos (hardware) para el desarrollo de las actividades.

Fuente: Tabla 6 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 100% de los trabajadores de la entidad consideran que los equipos utilizados para realizar las actividades son las adecuadas.

4.1.2. Recursos humanos

4.1.2.1. Trabajo en equipo

Tabla 7.

Trabajo en equipo

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

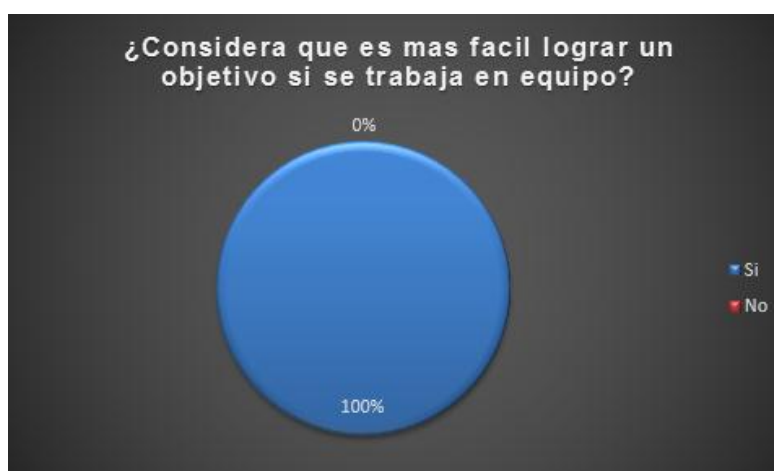


Figura 4. Trabajo en equipo.

Fuente: Tabla 7 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 100% de los trabajadores afirman que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en equipo.

4.1.2.2. Habilidades

Tabla 8.

Habilidades para adaptarse a nuevas actividades

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	10	71%
No	4	29%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

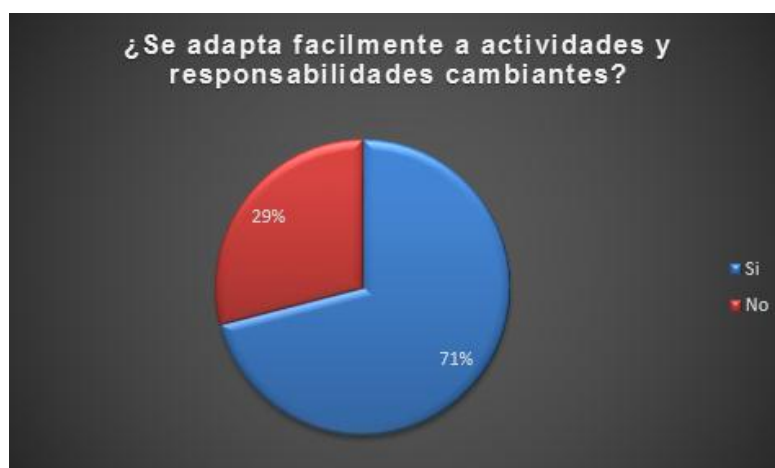


Figura 5. Habilidades para adaptarse a nuevas actividades.

Fuente: Tabla 8 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 71% de los trabajadores consideran que son adaptables frente a actividades y responsabilidades cambiantes, en tanto el 29% consideran que no son muy flexibles para cambiar de actividad.

4.1.2.3. Conocimiento

Tabla 9.

El conocimiento y la experiencia para mejorar la efectividad

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

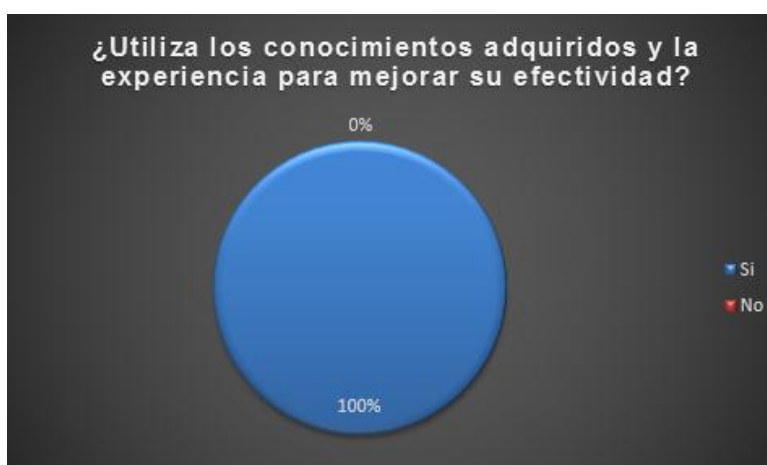


Figura 6. El conocimiento y la experiencia para mejorar la efectividad.

Fuente: Tabla 9 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 100% de los trabajadores utilizan su conocimiento y experiencia para mejorar su efectividad en el trabajo.

4.1.3. Aspecto organizacional

4.1.3.1. Nivel estratégico

Tabla 10

Toma de decisiones

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Información	6	43%
Experiencia	6	43%
Ambos	2	14%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

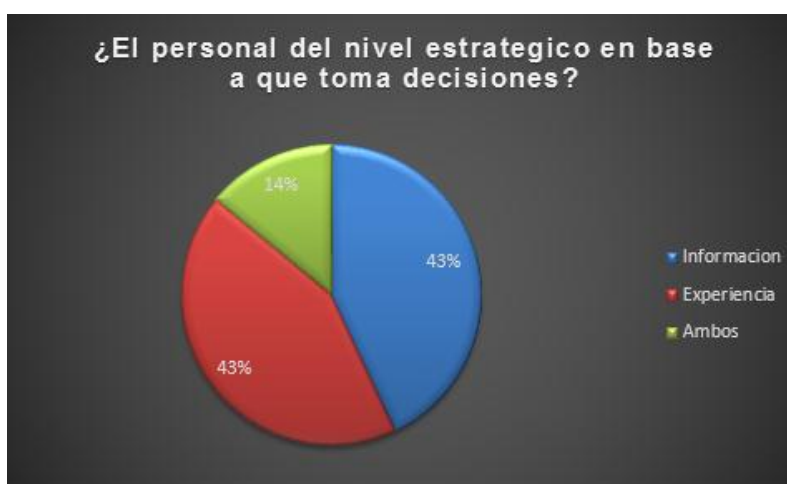


Figura 7. Toma de decisiones.

Fuente: Tabla 10 / Elaboración: Propia

Análisis:

Se puede observar que el personal del nivel estratégico toma decisiones en base a información y experiencia con un 43%, mientras un 14% indica que utilizan ambas alternativas.

4.1.3.2. Nivel táctico

Tabla 11.
Objetivo definido de la entidad.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

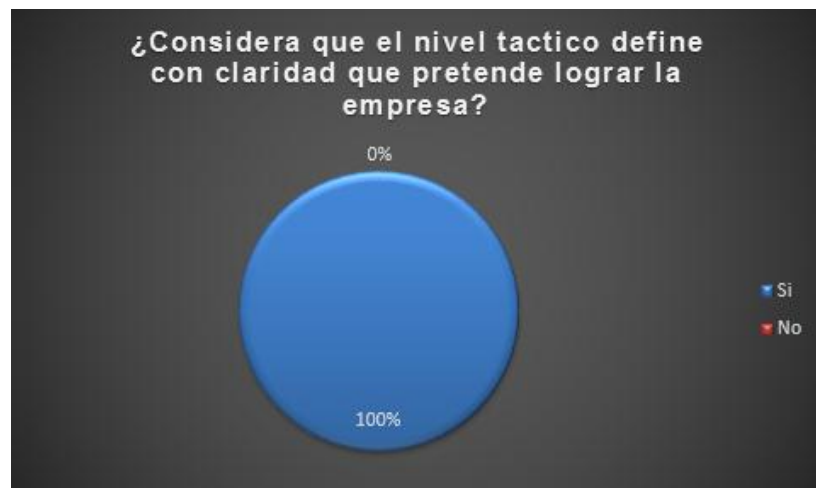


Figura 8. Objetivo definido de la entidad.

Fuente: Tabla 11 / Elaboración: Propia

Análisis:

Se puede observar que el 100% de los trabajadores consideran que si está definido con claridad lo que la empresa desea o pretende lograr.

4.1.3.3. Nivel operativo

Tabla 12.

La entrega de reportes.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	10	71%
No	4	29%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

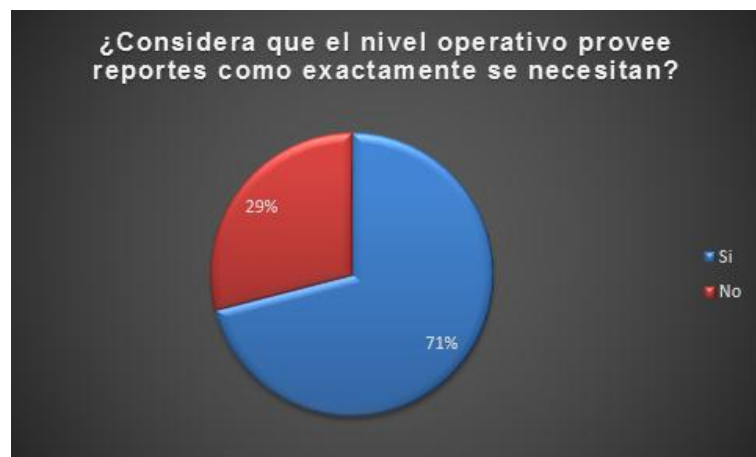


Figura 9. La entrega de reportes.

Fuente: Tabla 12 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 71% de los trabajadores consideran que el nivel operativo es eficiente en la entrega de reportes, mientras que el 29% no están de acuerdo con los reportes que entregan.

4.2. Toma de decisiones

4.2.1. Nivel de productividad

4.2.1.1. Innovación

Tabla 13.

La innovación para aumentar la productividad.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



Figura 10. La innovación para aumentar la productividad.

Fuente: Tabla 13 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 100% de los trabajadores consideran que la innovación es fundamental para la que entidad aumente su crecimiento en cuanto a competitividad y productividad.

4.2.1.2. Motivación

Tabla 14.

La remuneración percibida.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	43%
No	8	57%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



Figura 11. La remuneración percibida.

Fuente: Tabla 14 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 57% de los trabajadores no están de acuerdo con la remuneración que reciben, mientras que el 43% están de acuerdo con la remuneración que reciben por su trabajo.

4.2.1.3. Tiempo de solución de problemas

Tabla 15.

Tiempo de solución de problemas.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	29%
No	10	71%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

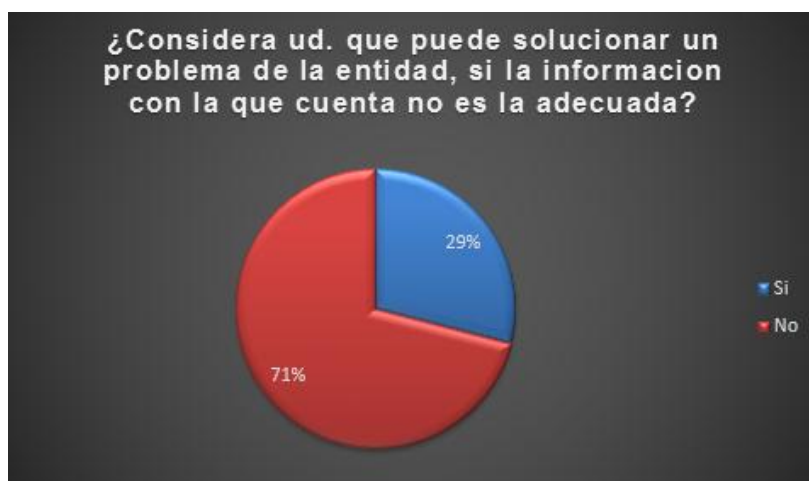


Figura 12. Tiempo de solución de problemas.

Fuente: Tabla 15 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 71% de los trabajadores no podrían tomar una decisión si la información no es la adecuada, mientras que el 29% consideran si poder tomar una decisión, pero no tienen la certeza de que sea correcta.

4.2.2. Nivel de competitividad

4.2.2.1. Capacidades directivas

Tabla 16.

Capacidades y habilidades.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

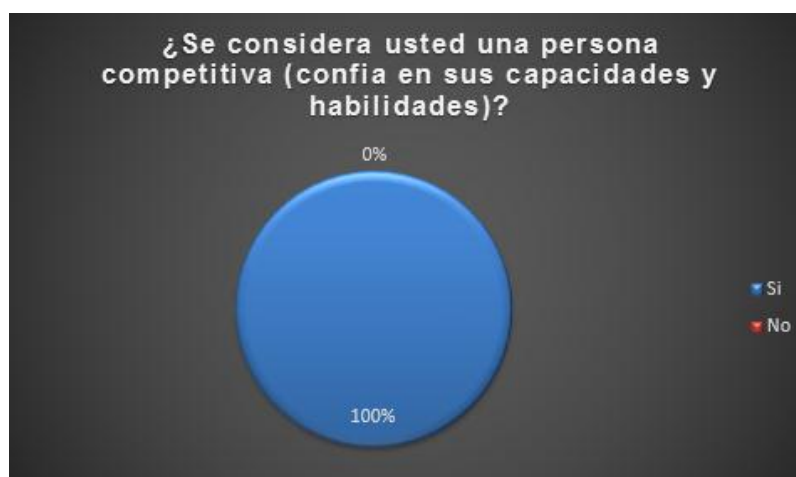


Figura 13. Capacidades y habilidades.

Fuente: Tabla 16 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 100% de los trabajadores se consideran personas competitivas en el ámbito laboral.

4.2.2.2. Capacitación laboral

Tabla 17.

La capacitación para mejorar el desempeño.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	43%
No	8	57%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

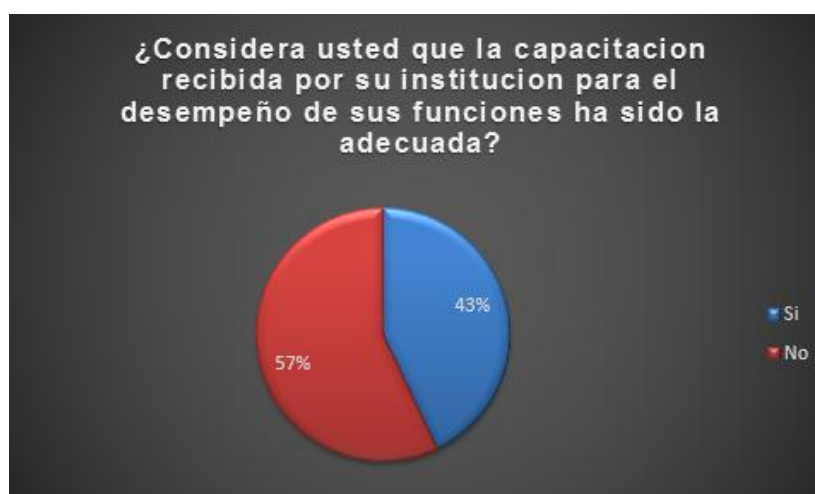


Figura 14. La capacitación para mejorar el desempeño.

Fuente: Tabla 17 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 57% consideran que la capacitación recibida por su entidad no ha sido la adecuada, mientras que el 43% afirman que ha sido adecuada la capacitación recibida.

4.2.2.3. Recursos tecnológicos

Tabla 18.

Recursos tecnológicos.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

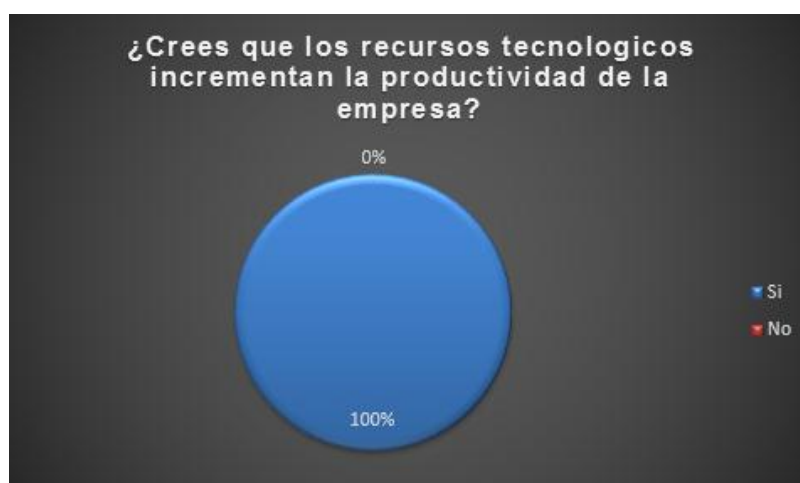


Figura 15. Recursos tecnológicos.

Fuente: Tabla 18 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 100% de los trabajadores consideran que los recursos tecnológicos son importantes para incrementar la productividad.

4.2.3. Cumplimiento de metas

4.2.3.1. Disciplina

Tabla 19.

Planificación y organización.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

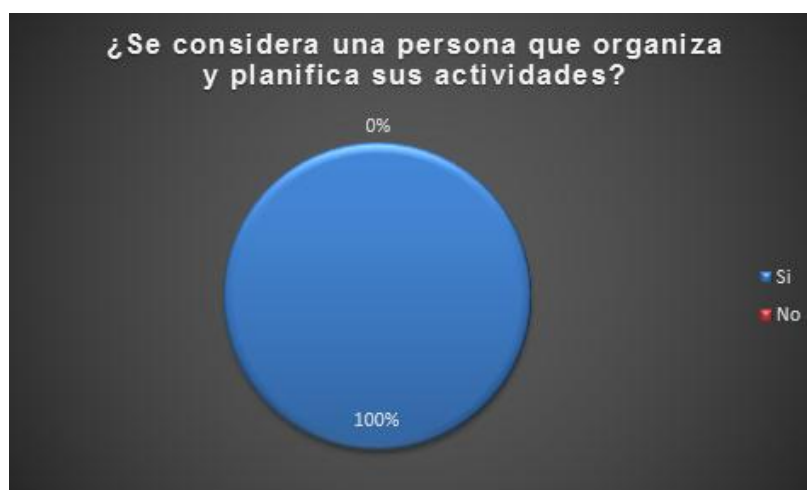


Figura 16. Planificación y organización.

Fuente: Tabla 19 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 100% de los trabajadores afirman ser personas que organizan y planifican sus actividades con el objetivo de optimizar recursos.

4.2.3.2. Entusiasmo

Tabla 20.

El entusiasmo para hacer bien las cosas.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

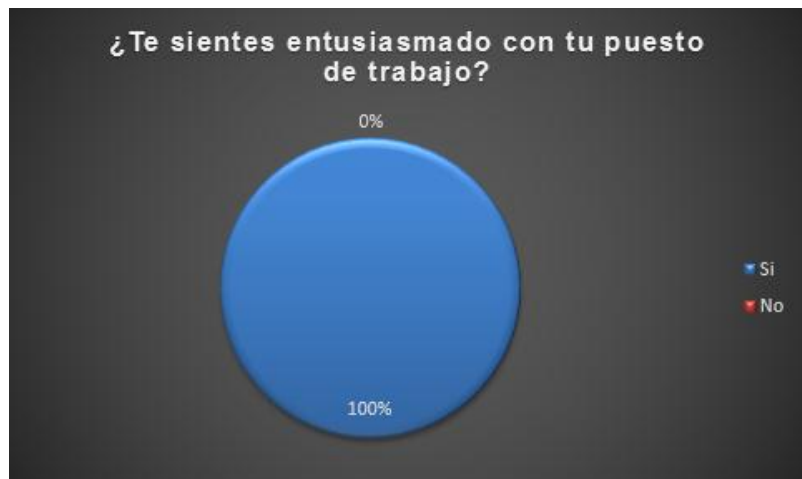


Figura 17. El entusiasmo para hacer bien las cosas.

Fuente: Tabla 20 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 57% de los trabajadores no se sienten cómodos en su puesto de trabajo por lo tanto esto se ve reflejado en una bajo rendimiento laboral, mientras que el 43% si están cómodos en su puesto de trabajo.

4.2.3.3. Metas marcadas

Tabla 21.

Cumplimiento de metas.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

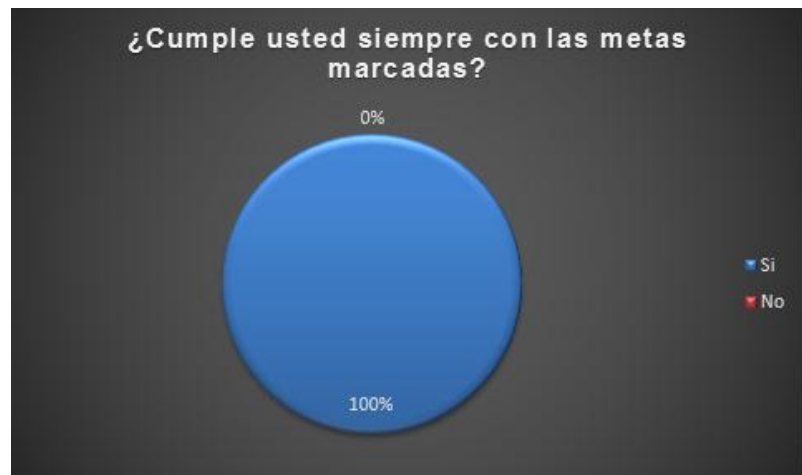


Figura 18. Cumplimiento de metas.

Fuente: Tabla 20 / Elaboración: Propia

Análisis

Se puede observar que el 100% de los trabajadores afirman cumplir con las metas que se fijan o marcan.

4.3. Contrastación de hipótesis

La contrastación de la hipótesis es una actividad que, mediante la observación, la experimentación, y/o la encuesta sistemática, comprueba (demuestra) adecuadamente, si una hipótesis es falsa o verdadera. Como vamos a demostrar en la siguiente investigación y para ello hemos tomado en cuenta la siguiente información.



Figura 19. La información dentro de la entidad.

Fuente: Tabla 4 / Elaboración: Propia

Teniendo en cuenta, la dimensión nivel tecnológico de la variable sistema de información, se puede observar que el 71% del personal consideran que la información de la entidad está clasificada y actualizada, mientras que el 29% no la consideran de esa forma, por lo cual se llega a deducir que la información almacenada requiere que las actualizaciones sean constantes, ya que es un pilar importante para cubrir las necesidades de los trabajadores.

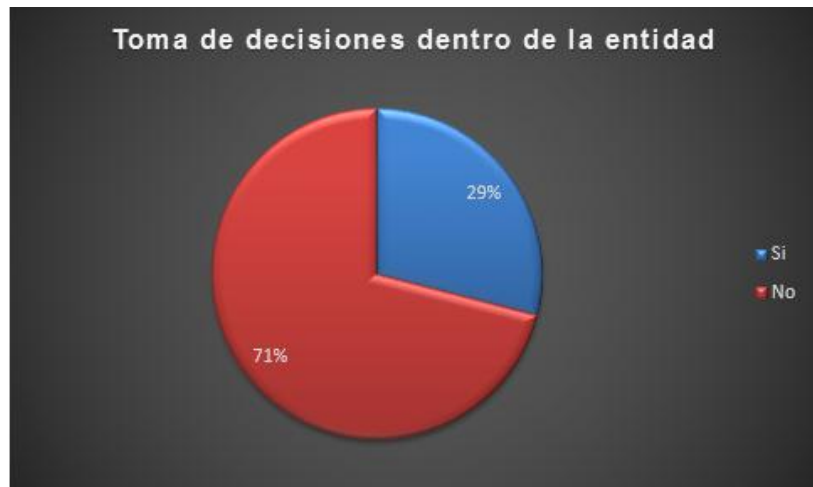


Figura 20. Toma de decisiones dentro de la entidad.

Fuente: Tabla 10 / Elaboración: Propia

Se considera dentro de la variable dependiente, toma de decisiones, a la dimensión nivel de productividad, en donde se puede observar que el 71% de los trabajadores no podrían tomar una decisión si la información no es la adecuada, mientras que el 29% considera si poder tomar una decisión, pero no tienen la certeza de que sea la correcta, por lo cual se llega a deducir que la información es necesaria, siendo este un factor determinante para la toma de decisiones de los trabajadores.

Por lo tanto se puede afirmar la hipótesis planteada, de que el sistema de información incide directamente en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 - Tingo María.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

Según lo hallado en la presente investigación, se ha demostrado que el sistema de información incide directamente en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María. Por lo tanto contar con la información necesaria posibilita tomar las mejores decisiones, de ahí que el estudio de los sistemas de información constituye una prioridad empresarial. Esta investigación se basó en el estudio del sistema de información del Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María con el objetivo de determinar de qué manera incide en la toma de decisiones. En un principio se identificaron el funcionamiento del sistema de información a través de una encuesta a profundidad aplicada a los trabajadores de la entidad.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que el 57% de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María tienen un nivel avanzado en el manejo del software, mientras que el 29% un nivel intermedio y el 14% un nivel básico, por el cual esta pueda incidir en un deficiente manejo de información y por ende a una inadecuada toma de decisiones, lo cual requiere que la entidad brinde capacitación a sus trabajadores, ya que para García (1994) es importante el manejo del software ya que este se encarga de procesar tareas tan esenciales, aunque a menudo invisibles, como el mantenimiento de los archivos del disco y la administración de la pantalla, como también lleva a cabo tareas de tratamiento de textos, gestión de bases de datos y similares.

El 43% de los trabajadores consideran que el personal del nivel estratégico toma las decisiones en base a información y experiencia, mientras que el 14% consideran que se utilizan ambas alternativas para la toma de decisiones, tal como lo dice Flores (2004), que los sistemas de información, están dirigidos a apoyar el proceso de toma de decisiones de una organización, presentando información relevante y usando recursos visuales y de fácil interpretación, con el objetivo de mantenerlos informados.

El 57% de los empleados consideran que la capacitación recibida por su entidad no ha sido la adecuada, mientras que el 43% afirman que ha sido adecuada la capacitación recibida, comparando esto con Chiavenato (2000); quien nos dice que la tendencia que está generando la capacitación laboral en el mundo es tal que las empresas deben invertir en la preparación de sus empleados para que sean más productivos.

Entonces bien es cierto que la capacitación no es el único camino por el cual es posible garantizar el correcto cumplimiento de tareas y actividades asignadas a los trabajadores, constituye un instrumento que permite desarrollar habilidades y competencias, entregando a los asalariados nuevos conocimientos y técnicas para enfrentar su actividad de mejor manera. Los beneficios que la capacitación presenta para las empresas son, entre otros, elevar las competencias y los méritos de la fuerza de trabajo; impactar positivamente en el incremento de la productividad y la calidad del trabajo; mejorar las relaciones entre jefaturas y trabajadores y crear una mejor imagen de la empresa. Desde el punto de vista de los trabajadores, les permite desarrollar un sentido de progreso; eliminar los temores de eventuales incompetencias; elevar sus méritos y las expectativas de reconocimiento, y en tanto ello se concrete, aumentar sus niveles de satisfacción con el puesto de trabajo y con la empresa.

CONCLUSIONES

1. El sistema de información como variable de investigación incide directamente en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 – Tingo María. Esta incidencia está dada por la contrastación entre la dimensión nivel tecnológico de la variable independiente sistema de información y la dimensión nivel de productividad de la variable dependiente toma de decisiones, reflejándose esto en el hecho de que existe dentro de la entidad información almacenada de forma clasificada y actualizada para la mayoría de los trabajadores, lo que conlleva a ser una herramienta adecuada para la toma de decisiones constantes para solucionar diversos problemas cotidianos dentro de cada área de la institución.
2. Con respecto al nivel tecnológico dentro del Banco de la Nación Agencia 2 – Tingo María, se pudo determinar que la mayoría del personal posee un nivel avanzado para el manejo de los distintos software dentro de la entidad, a diferencia, que la minoría afirma que las capacitaciones brindadas por el banco no son las adecuadas. Asimismo, los equipos para el desarrollo de las actividades que emplean los trabajadores son los apropiados, y que los recursos tecnológicos son necesarios para incrementar la productividad de esta entidad.
3. Teniendo en cuenta el recurso humano, se puede observar que la mayoría afirman que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en equipo, porque son personas que organizan y planifican sus actividades con el objetivo de optimizar recursos. Los trabajadores en gran parte poseen habilidades para adaptarse frente a actividades y responsabilidades cambiantes, pero no se sienten cómodos en su puesto de trabajo. También se puede afirmar que el personal utiliza su conocimiento y experiencia para mejorar su efectividad en el trabajo, es decir ellos afirman cumplir con las metas que se fijan.

4. Considerando el aspecto organizacional, se afirma que el personal del nivel estratégico toma decisiones en base a información y experiencia, sugiriendo que la innovación es fundamental para que la entidad aumente su crecimiento en cuanto a competitividad y productividad, es decir, que se cree al nivel operativo como eficiente en la entrega de reportes, pero estos trabajadores no están de acuerdo con la remuneración que reciben.

RECOMENDACIONES

1. El Banco de la Nación Agencia 2 – Tingo María debe mantener clasificada y actualizada la información que permanece almacenada en su base de datos para que el personal tome las decisiones más acertadas en tiempo real y así pueda solucionar sus constantes problemas cotidianos y satisfacer las necesidades del usuario externo.
2. El Banco de la Nación Agencia 2 – Tingo María, debe capacitar constantemente al personal, en lo que respecta al manejo de los distintos software y mantenimiento de los equipos necesarios, para el mejor control de la información, porque es necesario para el desarrollo de las actividades que emplean los trabajadores y así incrementar la productividad de esta entidad.
3. El Banco de la Nación Agencia 2 – Tingo María debe promover a los trabajadores el constante trabajo en equipo para el logro de las diferentes metas y objetivos, compartiendo los conocimientos adecuados y las buenas experiencias para enfrentar y adaptarse efectivamente mejor a las actividades y responsabilidades cambiantes de esta agencia que tiene muchísimos usuarios por satisfacer en nuestra ciudad.
4. El Banco de la Nación Agencia 2 – Tingo María debe buscar la innovación en el manejo de reportes, porque es fundamental el trabajo operativo, para lograr un máximo grado de productividad y por ende mayor competitividad, para que el nivel estratégico tome mejores decisiones.

CAPITULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Agudelo, H. (2004). Análisis y diseño de un sistema de información en la parte operativa para la empresa importadora Gran Andina Ltda. Recuperado el 02 de abril del 2015, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis134.pdf>
2. Almaraz, I. (2007). Análisis de los factores que intervienen en la toma de decisiones de los administradores dentro de las organizaciones. Recuperado el 02 de abril del 2015, de http://fca.uaq.mx/files/investigacion/doctorado/tesis/almaraz_rodriguez_i_gnacio.pdf
3. Amoros, E. (2008). Administración del personal: una visión del norte del Perú investigaciones. Recuperado el 30 de marzo del 2015, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/sistemas%20de%20informacion%20gerencial%20para%20la%20gestion%20de%20personas.htm>
4. Caicedo, G. (2011). Sistema gerencial de desempeño para la toma de decisiones. Recuperado el 02 de abril del 2015, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3166/1/ups-gt000124.pdf>
5. Escudero, I. (2011). Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la región Callao 2010. Recuperado el 02 de abril del 2015, de http://cybertesis.unac.edu.pe/bitstream/unac/214/1/escudero_rl.pdf

6. Font, F. (2002). Evaluación del sistema de información de salud en el distrito de kilombero – Tanzania. Recuperado el 02 de abril del 2015, de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2834/tesisff.pdf;jsessionid=636503eab9230159871a47f9094c1806.tdx1?sequence=1>
7. Giraldez, F. (1999). Modelo de toma de decisiones y aprendizaje en sistemas multiagente. Recuperado el 02 de abril del 2015, de <http://oa.upm.es/1255/1/10199908.pdf>
8. Maestre, M. (2005). Recuperado el 30 de marzo del 2015, de http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/669/1/tesis-658.403_l818a_01.pdf
9. Marcano, I. (2009). Análisis de la contribución de los sistemas de información contable en la eficiencia de la toma de decisiones. Recuperado el 02 de abril del 2015, de <http://pcc.faces.ula.ve/tesis/maestia/lorena%20marcano/tesis.pdf>
10. Marin, G. (2001). Sistema de información para la toma de decisiones gerenciales en instituciones universitarias de Barquisimeto. Recuperado el 02 de abril del 2015, de http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/p152.pdf
11. Mildred, M. (2005). Análisis de la información administrativa para la toma de decisiones tácticas. Recuperado el 02 de abril del 2015, de http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/669/1/tesis-658.403_l818a_01.pdf
12. Pitsica, M. (2001). Sistema de información para la gestión aplicado en las entidades financieras: estudio empírico Santa Catarina. Recuperado el 02 de abril del 2015, de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t25237.pdf>

13. Romero, M. (1999). Estrategias para la toma de decisiones gerenciales con la utilización de sistemas de información. Recuperado el 02 de abril del 2015, de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020146067.pdf>
14. Ronda, C. (2005). Recuperado el 02 de abril del 2015, de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/alvear_t/sources/alvear_t.pdf

ANEXOS

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

“El sistema de información y la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
<p>Problema General: ¿De qué manera el sistema de información incide en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María - 2017?</p> <p>Problema Específico:</p> <p>a. ¿De qué manera el nivel tecnológico incide en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María - 2017?</p> <p>b. ¿De qué manera el recurso humano incide en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María - 2017?</p> <p>c. ¿De qué manera el aspecto organizacional incide en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María - 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera incide el sistema de información en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar de qué manera el nivel tecnológico incide en la toma de decisiones eficiente y eficaz en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.</p> <p>b. Determinar de qué manera el recurso humano incide en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.</p> <p>c. Determinar de qué manera el aspecto organizacional incide en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.</p>	<p>Hipótesis El sistema de información incide directamente en la toma de decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017.</p>	<p>Variable Independiente: X = Sistema de información</p> <p>Dimensiones X1: Nivel tecnológico X2: Recurso humano X3: Aspecto organizacional</p> <p>Variable Dependiente: Y = Toma de decisiones</p> <p>Dimensiones Y1: Cumplimiento de metas Y2: Nivel de productividad Y3: Nivel de competitividad</p>	<p>Enfoque Cualitativo</p> <p>Nivel La investigación es de nivel descriptivo</p> <p>Diseño La investigación será de tipo no experimental</p> <p>Población La población para el presente estudio está conformado por el personal del Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017 P = 14</p> <p>Muestra La muestra es igual a la población por ser de tamaño reducido n = P</p> <p>Técnica de recolección de datos Encuesta</p> <p>Técnica de procesamiento de la información Estadística descriptiva - Programa Excel</p>

CUESTIONARIO DIRIGIDA AL PERSONAL DEL BANCO DE LA NACION

La presente tiene por finalidad conocer el sistema de información que manejan las autoridades y el personal de esta entidad financiera. Esta se encuentra enmarcado en la ejecución del proyecto de tesis: "EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 2 TINGO MARÍA - 2017", por lo que le solicitamos a usted responder las siguientes preguntas con veracidad. De antemano le damos el más sincero agradecimiento.

Nota: Por favor marca con una "X" la respuesta que considere que es la correcta.

SISTEMA DE INFORMACION

a. Nivel Tecnológico

1. ¿Considera que la información almacenada de la entidad está clasificada y actualizada?
 - a) Si ()
 - b) No ()
2. ¿Qué nivel cree Ud. que tiene en el manejo del software?
 - a) Avanzado ()
 - b) Intermedio ()
 - c) Básico ()
3. ¿Considera Ud. que los equipos (hardware) y recursos materiales que emplea su institución para el desarrollo de sus labores es apropiada?
 - a) Si ()
 - b) No ()

b. Recursos humanos

4. ¿Considera que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en equipo?
 - a) Si ()
 - b) No ()

5. ¿Se adapta fácilmente a actividades y responsabilidades cambiantes?
- a) Si ()
 - b) No ()
6. ¿Utiliza los conocimientos adquiridos y la experiencia para mejorar su efectividad?
- a) Si ()
 - b) No ()

c. Aspecto organizacional

7. ¿El personal del nivel estratégico en base a que toma decisiones?
- a) Información ()
 - b) Experiencia ()
 - c) Ambas ()
8. ¿Considera que el nivel táctico define con claridad qué pretende lograr la entidad?
- a) Si ()
 - b) No ()
9. ¿Considera que el nivel operativo provee reportes como exactamente se necesitan?
- a) Si ()
 - b) No ()

- Sexo:
- Edad:
- Profesión:
- Tiempo que labora en la empresa:

Muchas gracias por dedicarnos su tiempo. Sus respuestas podrán ayudar a la elaboración del estudio que estamos realizando.