

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS
AUXILIARES DEL GOBIERNO REGIONAL HUANUCO - 2019.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: Pinzás Santiago, Jesenia Katerin.

ASESOR: Linares Beraun, Williams Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2019

U



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de suficiencia ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018 - 2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

- **Área** : Ciencias Sociales
- **Sub área** : Economía y Negocios
- **Disciplina** : Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondo Concursable ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45970293

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en Gestión Empresarial	06180806	0000-0002-
2	Santiago Espinoza, Vladimir Hamilton	Economista	41815735	0000-0002-5502-7548
3	Bocanegra Aranda, Roger Armando	Magister en Administración de la Educación	22419770	0000-0002-1704-0215

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 4:45 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), 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:

Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Econ. Vladimir Santiago Espinoza	(Secretario)
Mtro. Roger Armando Bocanegra Aranda	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 2047-2019-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: “**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS AUXILIARES DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO-2019**”, presentada por el (la) Bachiller **PINZAS SANTIAGO, Jesenia Katerin**; para optar el **título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de Bueno (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 5:30 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE

Econ. Vladimir Santiago Espinoza
SECRETARIO

Mtro. Roger Armando Bocanegra Aranda
VOCAL

DEDICATORIA

A *Dios*, porque con su amor incondicional e infinita me ayuda a superar cada obstáculo que se me puede presentar, por darme la oportunidad de despertar cada mañana y ver cada atardecer con salud y bienestar.

A mi *Madre*, por estar conmigo en cada paso que doy desde que nací, por su apoyo incondicional y sus consejos, por inculcarme valores y principios y a la vez motivarme a seguir adelante con mis metas y sobre todo a cerrar este círculo de mi carrera con el licenciamiento.

A mis *Hermanos y Hermanas*, por sus consejos y apoyo incondicional que me dan para alcanzar mis metas.

A mi *Hijo*, por ser mi inspiración de seguir creciendo como persona y como profesional.

AGRADECIMIENTO

“A *Dios*, porque gracias a su voluntad fue posible la culminación de este trabajo de investigación, brindándome la inspiración y la inteligencia necesaria.”

“A mi *Madre* y *Hermana*, por su apoyo incondicional.”

“A mi *Hermano Fernando*, por sus sabios consejos, por el apoyo incondicional en todo momento, porque no dejo de creer en mí y me alentó a seguir en este camino arduo, por ser un padre en todo momento, por ser un modelo a seguir, por estar conmigo en las buenas y malas, y también lo agradezco a su *Esposa*, por sus consejos y por ser una amiga en todo momento.”

“A la *Universidad de Huánuco*, como institución, por brindarme las condiciones necesarias que facilitaron mi aprendizaje y por ende mi formación profesional.”

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRAFICOS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
SUMMARY	XI
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	15
1. 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. Problemas Específicos.....	19
1.3. Objetivo General	19
1.4. Objetivos Específicos	19
1.5. Justificación del Problema.....	20
1.5.1. Justificación Practica.....	20
1.5.2. Justificación Metodológica	20
1.5.3. Justificación Teórica.....	20
1.6. Limitación de la Investigación.....	20
1.7. Viabilidad de la Investigación	21
CAPÍTULO II	22
2. Marco Teórico.....	22
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales	24
2.1.3. Antecedentes Locales.....	32
2.2. Bases Teóricas.....	33
2.2.1. Variable Independiente	33
2.2.1.1. Sistema de Información Gerencial Según Autores	33
2.2.1.2. Dimensiones del Sistema de Información Gerencial	44
2.2.1.2.1. Dimensión N ^a 01: Organización Sistemática	44
2.2.1.2.2. Dimensión N ^a 02: Administración de Datos.....	50
2.2.1.2.3. Dimensión N ^a 03: Tecnología de Información	53
2.2.2. Variable Dependiente	60
2.2.2.1. Gestión Administrativa Según Autores	60
2.2.2.2. Característica de la Gestión Administrativa	60

2.2.2.3. Proceso de la Gestión administrativa	62
2.3. Definiciones Conceptuales	67
2.4. Hipótesis.....	70
2.4.1. Hipótesis General.....	70
2.4.2. Hipótesis específicas.....	70
2.5. Variables	70
2.5.1. Variable Independiente	70
2.5.2. Variable Dependiente.....	71
2.6. Operacionalización de Variables (Dimensiones e Indicadores).....	72
CAPÍTULO III	73
3. Metodología de la Investigación	73
3.1. Tipo de Investigación	73
3.1.1. Enfoque.....	73
3.1.2. Alcance o Nivel	74
3.1.3. Diseño.....	74
3.2. Población y Muestra.....	75
3.2.1. Población	75
3.2.2. Muestra	75
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	76
3.3.1. Técnicas.....	76
3.3.2. Instrumentos	77
3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información.....	78
CAPÍTULO IV.....	79
4. Resultados.....	79
4.1. Procesamiento de Datos	79
4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis	102
4.3. Contrastación de Hipótesis Específica	104
4.3.1. Hipótesis Específica N° 01	104
4.3.2. Hipótesis Específica N° 02.....	105
4.3.3. Hipótesis Específica N° 03.....	105
CAPÍTULO V.....	107
5. Discusión de Resultados	107
5.1. Contrastación de los Resultados.....	107
5.1.1. Discusión de Resultados de la Hipótesis General	107
5.1.2. Discusión de Resultados de la Hipótesis Específica N° 1	108
5.1.3. Discusión de Resultados de la Hipótesis Específica N° 2.....	109
5.1.4. Discusión de Resultados de la Hipótesis Específica N° 3.....	110
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES.....	115
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	117
ANEXOS.....	119

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nª 1 Tipos de Sistemas de Información.....	79
TABLA Nª 2 Programas de Software	80
TABLA Nª 3 Plan Mensual.....	81
TABLA Nª 4 Gestión de Información.....	82
TABLA Nª 5 Tramites Documentarios.....	83
TABLA Nª 6 Base de Datos	84
TABLA Nª 7 Filtros de Requerimientos	85
TABLA Nª 8 Expediente Técnicos Sistematizados	86
TABLA Nª 9 Personal Capacitado	87
TABLA Nª 10 Programas de Software	88
TABLA Nª 11 Aplicativos de Control	89
TABLA Nª 12 Estudio de Mercado	90
TABLA Nª 13 Informe al Mercado Laboral	91
TABLA Nª 14 Cotización para el Estudio de Mercado	92
TABLA Nª 15 Política de Selección de Mercado.....	93
TABLA Nª 16 Transparencia en la Selección de Proveedores	94
TABLA Nª 17 Plataforma de Proveedores	95
TABLA Nª 18 Tecnología de Audiovisual.....	96
TABLA Nª 19 Sistema de Información	97
TABLA Nª 20 Redes de Comunicación.....	98
TABLA Nª 21 Control Interno	99
TABLA Nª 22 Evaluación de los Trabajadores y Funcionarios Públicos.....	100
TABLA Nª 23 Plan de Acción.....	101
TABLA Nª 24 Hipótesis General	103
TABLA Nª 25 Hipótesis Especifica 1	104
TABLA Nª 26 Hipótesis Especifica 2.....	105
TABLA Nª 27 Hipótesis Especifica 3.....	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Tipos de Sistemas de Información.....	79
GRÁFICO N° 2 Programas de Software	80
GRÁFICO N° 3 Plan Mensual	81
GRÁFICO N° 4 Gestión de Información.....	82
GRÁFICO N° 5 Tramites Documentarios.....	83
GRÁFICO N° 6 Base de Datos	84
GRÁFICO N° 7 Filtro de Requerimiento.....	85
GRÁFICO N° 8 Expediente Técnicos Sistematizados	86
GRÁFICO N° 9 Personal Capacitado	87
GRÁFICO N° 10 Programas de Software	88
GRÁFICO N° 11 Aplicativos de Control	89
GRÁFICO N° 12 Estudio de Mercado.....	90
GRÁFICO N° 13 Informe al Mercado Laboral	91
GRÁFICO N° 14 Cotización para el Estudio de Mercado	92
GRÁFICO N° 15 Política de Selección de Mercado.....	93
GRÁFICO N° 16 Transparencia en la Selección de Proveedores	94
GRÁFICO N° 17 Plataforma de Proveedores	95
GRÁFICO N° 18 Tecnología de Audiovisual.....	96
GRÁFICO N° 19 Sistema de Información	97
GRÁFICO N° 20 Redes de Comunicación.....	98
GRÁFICO N° 21 Control Interno	99
GRÁFICO N° 22 Evaluación de los Trabajadores y Funcionarios Públicos.	100
GRÁFICO N° 23 Plan de Acción.....	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nª 1 Componentes de Sistemas de Información	35
Figura Nª 2 Tipos de Sistemas de Información	40
Figura Nª 3 Organización y Sistemas de Información.....	45
Figura Nª 3 Conexión entre la empresa, La infraestructura de TI	54

RESUMEN

El Gobierno Regional de Huánuco, tiene por finalidad fomentar el desarrollo regional integral, sostenible, promoviendo la inversión pública, privada, el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos, la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes, programas nacionales, regionales y locales de desarrollo.

Los Gobiernos Regionales se crean con Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, publicada el 16 de noviembre del 2002, y sus modificatorias Ley N° 27902, 28013, 28926, 28968, 29053 y 28961.

El estudio ha consistido en analizar descriptivamente la relación que existe entre el Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa en la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco 2019, para alcanzar el objetivo de este trabajo de investigación, se empleó el tipo de método Descriptivo - Correlacional, teniendo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 85 personas que laboran en el Gobierno Regional Huánuco y que están relacionados directamente con la oficina y con los sistemas de información.

Mediante las técnicas de recolección de datos, estas han sido la encuesta y la entrevista, usando el cuestionario como el instrumento, para posteriormente tabular y elaborar los cuadros estadísticos, Software EXCEL, diagrama circular e interpretación de los mismos, llevándonos a una contrastación de las hipótesis general y específica.

La investigación realizada se pudo comprobar que el Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa tiene una correlación significativa de 0,604.

Esto fue contrastado por el método de correlaciones de Pearson, lo que significa que existe una relación positiva entre ambas variables, por lo tanto, podemos decir que para tener una buena Gestión Administrativa es importante el uso de los Sistemas de Información Gerencial, para obtener mejores resultados y sobre todo una información real, exacta y segura.

Palabras Claves: Sistema de Información Gerencial, Gestión Administrativa, Organización Sistemática, Tecnología Informática, Administración de Base de Datos.

SUMMARY

The Regional Government of Huánuco, aims to promote comprehensive, sustainable regional development, promoting public, private investment, employment and guaranteeing the full exercise of rights, equal opportunities for its inhabitants, in accordance with plans, programs National, regional and local development.

The Regional Governments are created with Law No. 27867, Organic Law of Regional Governments, published on November 16, 2002, and its amendments Law No. 27902, 28013, 28926, 28968, 29053 and 28961.

The study consisted of descriptively analyzing the relationship that exists between the Management Information System and Administrative Management in the Office of Logistics and Auxiliary Services of the Huánuco Regional Government 2019, to achieve the objective of this research work, the type of Descriptive - Correlational method, having a quantitative approach and a non-experimental design, the sample consisted of 85 people between working in Huánuco Regional Government and who are directly related to the office and information systems.

Through the data collection techniques, these have been the survey and the interview, using the questionnaire as the instrument, to subsequently tabulate and elaborate the statistical tables, EXCEL Software, circular diagram and interpretation of the same, leading us to a contrast of the general and specific hypothesis.

The investigation was able to verify that the Management Information System and Administrative Management has a significant correlation of 0.604. This was contrasted by the Pearson correlations method, which means that there is a

positive relationship between both variables, therefore, we can say that to have a good Administrative Management it is important to use the Management Information Systems, to obtain better results and above all real, accurate and secure information.

Keywords: Management Information System, Administrative Management, Systematic Organization, Computer Technology, Database Administration.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sistema de información gerencial es de suma importancia para las organizaciones públicas, porque están encaminando a mejorar sus trámites documentarios y el avance del gasto presupuestal anual, con el único fin de que la población y los usuarios sean los beneficiarios, es considerado un factor importante en la gestión administrativa para alcanzar los planes a corto plazo. En el presente trabajo de investigación nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre el Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019?, posteriormente ha sido formulado el objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona el Sistema de Información Gerencial en la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019. Dicha investigación fue trabajada, con los criterios formales del Reglamento de grados y títulos, de la Escuela Académica Profesional Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco. Ha sido desarrollada, primero con el Planteamiento del Problema, Formulación del problema (problema general y específicos), Formulación del objetivo (objetivo general y específicos), Justificación del problema, Limitación del problema y por último la Viabilidad del problema.

Segundo, con el marco teórico este compuesto por los antecedentes de la investigación (internacional, nacional y local), los lineamientos de las Bases Teóricas y las Definiciones Conceptuales, Formulación de la Hipótesis (hipótesis general y específicas), las Variables (independiente y dependiente); y por último

la Operacionalización de las Variables (dimensiones e indicadores). Tercero, con la metodología de la investigación es de tipo descriptiva – correlacional con un enfoque cuantitativo por ser medible de alcance o nivel descriptivo, El cual presenta un diseño no experimental. La población está conformada por 1,161 trabajadores del Gobierno Regional Huánuco, de las cuales para la muestra se utilizó los criterios de inclusión y exclusión en los trabajadores quedando 85 personas que laboran en dicha institución. Para el procesamiento y el análisis de la información, se utilizó los estadígrafos pertinentes y las medidas estadísticas correspondientes.

Cuarto, Se analizó los Resultados por medio del Procesamiento de Datos y la Contrastación de la Hipótesis (hipótesis general y específicas). Quinto, se realizó la Discusión de Resultados con la Contrastación de los Resultados.

Finalmente, para la culminación de la tesis, se planteó las CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, que pueda servir para los futuros estudios, y establecer como antecedentes en futuras investigaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

Desde hace décadas, los Sistemas de información están cambiando la forma en que operan las organizaciones, y a través de ellas están logrando mejorar el manejo administrativo de las empresas privadas o instituciones públicas; y a su vez son un apoyo gerencial en la toma de decisiones.

(Laudon & Laudon, 2004). El Sistema de Información Gerencial nace con el crecimiento de los departamentos de Procesamiento electrónico de datos (EDP, por sus siglas en ingles), que llevo a los gerentes a concentrarse más en la planificación de los sistemas de información de sus organizaciones. Estos esfuerzos condujeron al nacimiento de los Sistemas de Información Computarizados (CBIS, por sus siglas en ingles), que se llegaron a conocer como Sistema de información administrativa (MIS, por sus siglas en ingles). El ejército de los EEUU ha podido usar en forma eficaz y humana para ayudar enormemente a reducir la cantidad de militares una vez terminada la guerra fría. El centro de asistencia laboral (JAC, por sus siglas en ingles), red que funciona como bolsa de valores, es lo más avanzado en sistema.

El sistema de información gerencial esta dimensionado por tres criterios, mismo que engloba todo en la toma de decisiones ejecutivas. La tecnología de la información es una de las diversas herramientas que utilizan los gerentes para lidiar con el cambio. La organización sistemática consiste en la aplicación de una serie de principios generales, como la intercomunicación, la información, la interdisciplinariedad, la sinergia, la flexibilidad, la colaboración, la complementariedad, la participación, la optimización relativa, la humanización, tanto en el seno de la propia organización como en la relación

de esta con sus entornos. Un Sistema de Administración de Bases de Datos (DBMS) es software que permite a una organización centralizar los datos, administrarlos en forma eficiente y proveer acceso a los datos almacenados mediante programas de aplicación. El sector público no es ajeno a estos sistemas de información gerencial, y a tratado de adaptarse a ello con el objetivo de mejorar su gestión y brindar calidad de servicio a los ciudadanos, pero no están siendo usados de forma eficiente teniendo como resultados negativos en la gestión. Estos pueden ser debido a que los gobiernos regionales y locales son cambiados cada cuatro años y en el estado mayor cada cinco años, demostrando que las gestiones no son continuas si no retrogradadas, es decir cada cuatro años los gobiernos regionales empiezan de cero teniendo aspectos negativos y de poco avance.

En estos tiempos, se ve con más claridad la problemática que se estamos viviendo en el sector público, y es la deficiencia en los sistemas de información gerencial o administrativa, dando pase a la corrupción que nos aqueje día a día.

En una entrevista que dio *Victor Masumura, 2018* (Jefe de la Central de Perú compras) para la revista (*Redacción Gestión, <https://gestion.pe/economia/gobierno-fortalecera-compras-publicas-resolvera-madre-problemas-239960-noticia/>*) el recalca que; usamos varios sistemas de catalogación y ese es un gran problema”, comentó que al momento de realizar una compra la institución usa el Catálogo Único de Bienes, Servicios y Obras (CUBSO), para pagar usamos la estructura del SIAF, para registrar patrimonio usamos el Catálogo Nacional de Bienes, Servicios y Obras (CNBSO) del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

“Pero algunas entidades como las Fuerzas Armadas utilizan catálogos de la OTAN o de Naciones Unidas; [las empresas del Fonafe](#) utilizan los catálogos SAP, y por esta

multiplicidad de codificación la compra pública no es trazable, esta es la madre de muchos problemas se va a solucionar con la Ley Nacional del Sistema de Abastecimiento”, Adelantó que el objetivo es que el Estado peruano utilice un único sistema de catalogación, de tal manera que se utilice un código que permita verificar la operación desde que se planifica hasta que se ejecutan los contratos y se usa el bien o servicio adquirido. Nos hace hincapié que la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo contempla 11 sistemas administrativos y el único que no está formalizado es el de abastecimiento. El actual Sistema Nacional de Abastecimiento del Perú está compuesto por las 2,940 entidades públicas existentes en el Perú y tiene como ente rector al MEF, mientras que el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es el brazo supervisor y Perú Compras es el órgano ejecutor. Los otros cinco problemas que afronta el sector de las compras públicas en el Perú son los siguientes: Corrupción y percepción de corrupción, Mercado público poco competitivo, Falta de estandarización, El Estado no es exigente, Falta de capacidad de gestión.

En el Gobierno Regional Huánuco, se puede apreciar la deficiencia del mal manejo administrativo y de las deficiencias que tienen en los sistemas de información. Podemos apreciar en el gasto presupuestal de enero hasta diciembre del 2018 fue de 64.1 %, mientras ahora con una nueva gestión se aprecia el avance de enero hasta el 23 de setiembre del 2019 el 35 % según el portal de transparencia del MEF, esto se debe a que los tramites documentarios son excesivas, el personal no está preparado para un manejo de esta magnitud, y por último es por la corrupción que se está apreciando en todos los estándares del gobierno.

Sin embargo, en la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares se puede apreciar que los sistemas de información que tienen no los ayudan a manejar los recursos financieros

de una manera adecuada, los tramites documentarios que realizan tienen una demora excesiva, no tienen un control adecuado de los bienes y servicios que entran, el estudio de mercado que realizan en las bienes y servicio mayor a 1 UIT y menor a 8 UIT no son transparentes y a su vez son manuales, del mismo modo las contrataciones de los bienes y servicios que pasan las 8 UIT son evaluadas en la misma oficina, y no son supervisadas por la entidad de control (OSCE), dándoles el pase a una corrupción, los filtros que deben tener al momento de adquirir algún bien o servicio para las obras o planes de negocios no son la correctas porque lo revisan manualmente y no son verificadas ocasionando gastos innecesarios a las obras publicas. Las bases de datos del área no son las correctas debido a que la información que tienen es poco para el manejo de los recursos financieros del estado y por ultimo las redes de comunicación que tienen no están interrelacionadas con las áreas correspondientes.

Debido a esta problemática existente es importante conocer QUÉ RELACIÓN EXISTE ENTRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS AUXILIARES DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO - 2019, por ello se investigará la relación que tiene estos sistemas de información gerencial y la gestión administrativa.

Por lo tanto, considero investigar la relación que existe con estos sistemas de información y la gestión administrativa, para que haya un buen manejo de los recursos financieros del estado, llevándonos a la disminución de la corrupción en la contratación de proveedores con el único fin de incrementar el gasto presupuestal anual.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre el Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019?

1.2.2. Problema específico

- ¿Qué relación existe entre la Organización Sistemática y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019?
- ¿Qué relación existe entre la tecnología de Información y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019?
- ¿Qué relación existe entre la Administración de Datos y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019?

1.3. Objetivo general:

- Determinar de qué manera se relaciona el Sistema de Información Gerencial en la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.

1.4. Objetivo específico

- Analizar la relación que existe entre la Organización Sistemática y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019
- Identificar la relación que existe entre la Tecnología de Información la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019

- Determinar la relación que existe entre la Administración de Datos y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019

1.5. Justificación del problema

1.5.1. Justificación práctica: Este trabajo de investigación, nos ayudara a conocer el problema que aqueje al sistema público, ya que ellos no cuentan con un buen sistema de información gerencial; estos programas del SIG son de gran apoyo a los gerentes para tomar decisiones correctas y acertadas para un buen manejo administrativa dando como resultados una buena gestión administrativa. Estos programas pueden ser utilizados por entidades públicas y privadas.

1.5.2. Justificación metodológica: El presente trabajo nos ayudara a crear nuevos instrumentos para recolectar datos, filtrar y analizar información, sobre todo nos ayudara a tener un buen manejo burocrático, cuidar el planeta con la reducción de los papeles y lo más importante a reducir los trámites documentarios. El implemento de los Sistemas de Información Gerencial ayudara a optimalizar los procesos administrativos, el manejo adecuado de los recursos financieros y recursos humanos.

1.5.3. Justificación teórica: Este trabajo de investigación tiene como objetivo minimizar las falencias que le aqueje al área de logística y servicios auxiliares del gobierno regional de Huánuco en cuanto a su sistema de información, implementando los programas de Sistema de información gerencial, para tener mayor control. También nos ayudara a ampliar los conceptos teóricos, saber usarlo correctamente, y a tomar decisiones correctas.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Desde el punto de vista, la limitación que se puede tener es que los resultados y conclusiones solo puede inferir en la realidad de la institución pública, lo que implica que los resultados se puedan complementar con la investigación que se recoja de las bibliografías.

1.7. Viabilidad de la investigación

La presente investigación fue considerado viable por las siguientes razones:

- ✓ Se tiene los recursos económicos necesarios para la elaboración del proyecto de investigación.
- ✓ El presente estudio es viable, porque proporciona una nueva oportunidad para innovar los procesos debido a que los últimos años se han caracterizado por un importante crecimiento en la instalación de sistemas de información diseñados para el manejo integral de los recursos, un sistema de información Gerencial debe permitir a la Gerencia la toma de decisiones basadas en información oportuna y veraz.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

- *TELECHANA TELECHANA, LUIS (2007). “Diseño de un Sistema de Información Gerencial para la Administración de Inventarios de Importadora y Exportadora Vásconez Ltd”. (Tesis de pregrado). Universidad: Universidad de Caldas, Manizales, Colombia. Conclusiones:* Se identificaron las necesidades del usuario típico para el buen manejo de controles de stock en la Empresa, basado en los aspectos de venta de productos en los inventarios de la Bodega Principal y los Puntos de Comercialización de la Empresa I.E. Vásconez Ltd. Se analizaron los aspectos más importantes en los controles de Inventario de la Empresa y la información que se desea obtener a partir de los datos que ingrese al sistema, con los cuales se produjo un modelo de los requisitos ideales y lógicos del usuario. Se diseñó y elaboró el Sistema de Información Gerencial, en el que se ingresaron datos con los que se probó su funcionamiento. La aplicación cumple con los atributos necesarios para proporcionar información necesaria con el fin de ayudar a los diferentes usuarios Del sistema en la toma de decisiones.
- *MEJIA SALAZAR, FERNANDO (2006). “Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones en la Universidad Simón Bolívar”. (Tesis para la obtención de título de especialista en gerencia de la empresa). Universidad: Universidad Simón bolívar; Venezuela. Conclusión:* Con el diseño de implementación de un sistema de información gerencial para la toma de decisiones financiera en el decanato de la universidad simón bolívar se garantiza que el

decanato, se obtenga la información necesaria en el corto tiempo. Genere reportes confiables, presente las redicciones de manera fácil, transparente y realice los análisis de los recursos financiero administrado.

- *YÉPEZ EDCOBA, DIANA (2012). “Diseño e implementación de un Sistema de Información Gerencial SIG de Gestión, Análisis y Monitoreo Financiero en las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas, sobre la plataforma tecnológica JEE CON EL FRAMEWORK JBOSS SEAM”. (Tesis de pregrado). Universidad: Universidad técnico del norte; Ibarra, Ecuador. Conclusiones:* □ SIGMAF representa un papel clave en las organizaciones actualmente; esta necesidad se ve acentuada cuando las organizaciones están enmarcadas en un sector en donde la banca privada ha empezado a incursionar y cuando la información se hace accesible a niveles nunca antes vistos y a una velocidad prácticamente instantánea. □ Por estas razones se hace indispensable que los dirigentes y administradores de las organizaciones estén en la capacidad de poder analizar e interpretar la información que tienen a su disposición para poder tomar las decisiones que permitan alcanzar los objetivos de forma eficaz y eficiente, aprovechando las áreas de oportunidad, minimizando la incertidumbre característica en la toma de decisiones, así como las amenazas y debilidades existentes en la organización. □ Las organizaciones que utilizan sistemas de información gerencial están en la capacidad de alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia sobre aquellas organizaciones que no utilizan sistemas de información gerencial, y por tanto están en posición de lograr una ventaja competitiva sobre sus competidores, afianzándose efectivamente en su mercado y por ende alcanzando con mayor éxito sus objetivos. SIGMAF está

diseñado en base a las necesidades de las cajas solidarias de ahorro y crédito, es importante señalar esto, por cuanto la organización debe utilizar el sistema que mejor se adecue a sus operaciones y funciones.

2.1.2 Antecedentes nacionales

➤ *EDWIN HERNÁN RAMÍREZ ASÍS (2011). “SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS FERRETERÍAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ” (tesis de posgrado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú. CONCLUSIONES:*

- 1) Los Sistemas de Información Gerencial inciden limitadamente en la gestión empresarial de las ferreterías de la ciudad de Huaraz.
- 2) Los sistemas de información en las ferreterías de la ciudad de Huaraz utilizan procesos manuales (Cuadro N° 16) y no computarizados.
- 3) La gestión Empresarial en las ferreterías de la ciudad de Huaraz, se guía de la experiencia y la práctica (70.7%) sin analizar aspectos relevantes, como recursos financieros, humanos y materiales. Solo un 9.8% utiliza información medianamente especializada (Cuadro N° 13). y llevan el control de sus ventas en un 66% solamente con un cuaderno de ventas (Cuadro N°11)

➤ *RUTTI ORTIZ YUBEL DESSIREE (2017). SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE LAS PYMES DE SERVICIO DE REHABILITACIÓN, DISTRITO DE BELLAVISTA - CALLAO AÑO 2017 (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, LIMA, PERÚ. CONCLUSIONES:* Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se determinó lo siguiente.

1. En la presente investigación se determinó que los sistemas de información gerencial influyen positivamente en los procesos administrativos. Por ende, concluyo que es un factor determinante para la mejora en la gestión y toma de decisiones para tener resultados de eficiencia y eficacia.

2. En la presente investigación se determinó que los sistemas de información gerencial influyen positivamente en el proceso de planificación. Por ende, concluyo que es fundamental el sistema gerencial para determinar los objetivos, identificando la manera de llegar a ellos a través de acciones, implementando las estrategias adecuadas para su logro.

3. En la presente investigación se determinó que los sistemas de información gerencial influyen significativamente en el proceso de organización. Por ende, concluyo que es fundamental la influencia del sistema, ya que en este proceso se determina los recursos previstos para alcanzar los objetivos.

4. En la presente investigación se determinó que el proceso de dirección de las pymes es influenciado de manera positiva por los sistemas de información gerencial. Por ende, concluyo que el sistema gerencial ayudará a llevar en práctica lo planificado a través de liderazgo y comunicación.

5. En la presente investigación se determinó que el proceso de control de las pymes es influenciado de manera positiva por los sistemas de información gerencial. Por ende, concluyo que el sistema gerencial apoyará en el monitoreo, cumplimiento y evaluación del desempeño a través de un mejor manejo de información.

➤ *Bach. ORE YACHACHIN Yesenia Kathering, Bach. LOPEZ DURAN Lilia Jessica. (2015). "EL SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO FINANCIERO DEL BCP - PASCO" (TESIS DE PREGRADO).*

CONCLUSIONES:

1. Se ha logrado determinar que las capacitaciones integrales en SIG si mejoran la gestión financiera del BCP - Pasco.
 2. Se ha establecido que los Procedimientos del SIG para mejorar la gestión financiera del BCP – Pasco si son adecuados contribuyendo a que la empresa alcance los objetivos trazados en sus planes estratégicos y operativos.
 3. Se ha determinado que los mecanismos del SIG que mejoran la gestión financiera del BCP – Pasco si son óptimos
 4. Se ha establecido que los Sistemas de Información Gerencial se han visto optimizados en cuanto a su manejo formal, con el aporte de las nuevas tecnologías de la transmisión y procesamiento de las informaciones.
- *Karina Rosmey Santa Cruz Chaquila (2018). “Sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018”. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, CALLAO, PERU.*

CONCLUSIONES: Los objetivos planteados y la contratación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones

1. Se manifestó que existe una relación entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio, según los resultados que se han logrado obtener en esta investigación lo cual significa que el 43,6% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el Sistema de información gerencial ya que el coeficiente de determinación es $R^2 = 0.436$, por lo cual concluimos que, es de suma importancia investigar los sistemas de información gerencial puesto

que al generar una mejor gestión empresarial, permitirá tener una mejor calidad de servicio al cliente.

2. Se manifestó que existe una relación entre la recuperación y la calidad de servicio, según los resultados que se han logrado obtener en esta investigación lo cual significa que el 43,3% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por la recuperación según el coeficiente $R^2 = 0.433$, por lo cual concluimos que, la recuperación de los sistemas de información gerencial constituye un elemento de importancia para la calidad de servicio.
3. Se manifestó que existe una relación entre el proceso y la calidad de servicio, según los resultados que se han logrado obtener en esta investigación lo cual significa que el 41,7% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el proceso según el coeficiente ($R^2 = 0.417$, por lo cual concluimos que, mediante las constantes revisiones de los procesos, obtendríamos mejor calidad de servicio al cliente.
4. Se manifestó que existe una relación entre almacenamiento y la calidad de servicio, según los resultados que se han logrado obtener en esta investigación lo cual significa que el 36,9% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el almacenamiento según el coeficiente $R^2 = 0.369$, por lo cual concluimos que, al guardar correctamente la información del cliente tanto de sus necesidades y de lo que la espera del servicio se podrá lograr una mejor calidad de servicio.

➤ *Bach: Denisse Chillihuani Ccorimanya (2017). SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL DENTRO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO – CUSCO 2017 (Tesis de*

pregrado), UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, Cusco, Perú.

CONCLUSIONES: Después de haber aplicado las encuestas y de acuerdo al objetivo planteado para la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que el uso del sistema de información gerencial dentro de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es poco eficiente con un promedio de 2.11 ya que los trabajadores encuestados indican que no existe un adecuado uso de los SIG hecho que repercute de manera negativa en el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la institución generando imprecisión de datos y una deficiente atención al usuario. También se puede ver que el acceso a la información no es oportuno y no se aprovecha al máximo todos los recursos que se tiene en la institución.
2. Los resultados de la investigación indican que los recursos humanos son poco eficiente con un promedio de 2.27 frente al uso y manejo del sistema de información gerencial en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, el personal encuestado indica que el personal no tiene el uso adecuado de los sistemas de información gerencial, estos resultados demuestran que existen deficiencias en la formación tecnológica del personal puesto que los recursos humanos son la pieza clave para el logro de objetivos. Esto origina demoras en la obtención de respuestas en tiempo real.
3. Los resultados demuestra que se obtiene un promedio de 2.12 lo que indica que el recurso de hardware es poco eficiente, debido a la falta de mantenimiento oportuno a estas herramientas de trabajo como solo las

computadoras, teclados, mouse, scanner, impresoras, fotocopadoras, parlantes. En algunos casos se prescinde de estas herramientas porque no se encuentran operativas generando pérdida de tiempo en los procesos y dificulta una obtención dinámica de resultados y objetivos institucionales.

4. De acuerdo a las respuestas obtenidas se tiene un promedio de 2.28 teniendo una calificación de poco eficiente, los encuestados manifiesta que los recursos de software son poco eficientes porque los procesos de software con los que se cuenta son muy lentos generando pérdida de tiempo a los trabajadores. El número de sistemas con los que se cuenta para realizar sus funciones no son suficientes y muchas veces estos sistemas no funcionan de forma correcta afectando el trabajo del personal y teniendo como resultado pérdida de tiempo y demora en precisión de resultados.
5. En cuanto a los recursos de datos se obtuvo un promedio de 2.15 teniendo un nivel de calificación de poco eficiente, los encuestados indican que existe falencias en cuanto a la organización y clasificación de información ya sea está en la base de datos o en físico, también se observa que la transferencia de información entre sistemas administrativos es deficiente debido a la falta de conectividad entre usuarios generando dificultad en la fluidez de la información, asimismo no cuentan con un sistemas de seguridad que resguarde la confidencialidad de la información lo que podría ser mal utilizada, hecho que afecta de manera negativa en la mejora continua de los procesos administrativos.
6. En cuanto a los recursos de redes y telecomunicaciones se obtuvo un promedio de 1.72 teniendo un nivel de calificación de poco eficiente, los encuestados

afirman que la accesibilidad a internet es compleja y dificulta el acceso rápido a las redes inalámbricas, también se puede ver que la calidad del cableado es deficiente, el personal a veces tiende a utilizar de redes privadas para realizar sus funciones y cumplir con sus objetivos. Observando que este es uno de los componentes con mayores debilidades en la gerencia de administración.

➤ *Edward Emilio Rojas Melgarejo (2017), Sistemas de información gerencial en Mypes gastronómicas de la zona B, San Juan de Miraflores, 2015 – 2017 (tesis de pregrado). UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Lima, Perú.*

CONCLUSIONES: 1. Los sistemas de información Gerencial permiten a las Mypes del sector gastronómico ubicadas en Zona B del distrito de San Juan de Miraflores contar las herramientas necesarias para un buen desempeño empresarial, brindándoles un nuevo enfoque basado en la cultura de la innovación y destacándose de las otras principalmente por la forma de atención a los clientes, por ello el uso de los sistemas de información Gerencial en estas Mypes ha contribuido a su transformación positiva en el ámbito empresarial, pues les ayuda a tener una mejor gestión empresarial y les ayuda a crecer como empresa.

2. Los Sistemas de Información Gerencial son de vital importancia para las Mypes pues les permite poder expandirse a nuevos mercados, mejorar sus procesos de ventas y atención al cliente, reducir costos y mejorar de manera notable su gestión, volviéndolas más competitivas en este sector y permitiendo su crecimiento, dichos sistemas generan un valor agregado a estas empresas.

3. El uso de los Sistemas de información Gerencial en estas Mypes las vuelve más competitivas en el mercado pues les permite formalizarse como empresa y crecer de manera ordenada y organizada, pues está demostrado que para que estos

sistemas funcionen efectivamente y generen resultados favorables es necesario contar con una serie de aspectos ligados al ámbito legal y tributario, se concluye que la base para ser competitivas está en la formalización ligado a diversos factores tales como seguridad, salud y calidad, pues se demuestra que todo contribuye a generar valor y a crecer como empresa abriéndose a nuevos mercados y generando su consolidación.

➤ *VELASCO CHAMBI, Fiorella Zulema (2018), “EL SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL EN EL MARKETING RELACIONAL DE LA AGENCIA AVM ADUANERA SAC – CALLAO, 2018” (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, PERÚ. CONCLUSIONES:* Los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: Se demostró que existe influencia entre los sistemas de información gerencial y el marketing relacional dado los resultados obtenidos que el 89.2% de la variable dependiente se explica por los cambios en los sistemas de información gerencial ya que el que el coeficiente de determinación es $R^2=0.895$.

Segunda: Se demostró que si existe influencia de la toma de decisiones en el marketing relacional dado los resultados obtenidos que el 76.8% de la variable dependiente se explica por los cambios en la toma de decisiones ya que el que el coeficiente de determinación es $R^2=0.0755$.

Tercera: Se demostró que, si existe influencia de los procesos en el marketing relacional, dado los resultados obtenidos en esta investigación lo cual significa que el 87.2% del marketing relacional se explica por cambios en los procesos ya que el coeficiente de determinación es $R^2 = 0.876$. Cuarta: Se demostró que, si existe influencia de los controles en el marketing relacional, dado los resultados

obtenidos en esta investigación lo cual significa que el 74.1% del marketing relacional se explica por los controles ya que el coeficiente de determinación es $R^2 = 0.749$.

2.1.3 Antecedentes locales

- ACUÑA VEGA, GABRIEL (2018), “*SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL EN LA ESTRATEGIA COMPETITIVA DE LA AGENCIA DE TRANSPORTE TURISMO ARMONIA- HUÁNUCO 2017*” (Tesis de pregrado), UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, HUÁNUCO, PERÚ. **CONCLUSIONES:** En base a los objetivos y resultados establecidos en la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones: □ De acuerdo con la investigación realizada podemos concluir que, el sistema de información gerencial tiene una relación directa en 0.585 con las estrategias competitivas de la empresa, sin embargo; la empresa TURISMO ARMONÍA no está haciendo un uso adecuado del sistema de información gerencial, lo que evita que puedan desarrollar una adecuada estrategia competitiva para posicionarse en el mercado. □ Según los resultados obtenidos podemos inferir que, la organización de la empresa tiene una significativa relación de 0.619 con el sistema de información gerencial, ya que este sistema es una herramienta que nos permite organizar más adecuadamente una empresa o cualquier tipo institución, asociación u organización. □ En relación con la investigación realizada podemos concluir que, la tecnología de información tiene una importante relación de 0.003 con el sistema de información gerencial, ya que este sistema necesita de la tecnología de información para que pueda operar de forma adecuada, además; esta tecnología cumple con un rol fundamental dentro de la organización de una empresa. □ En base a los resultados obtenidos podemos afirmar que, la

administración de la empresa tiene una considerable relación de 0.602 con las estrategias competitivas, ya que son ellos los encargados de establecer la estrategias que va a tomar la empresa, sin embargo; es recomendable que antes de que se establezcan las estrategias, desde el aparato administrativo de la empresa, se tenga la opinión de los demás trabajadores, ya que ellos son los más adecuados para dar recomendaciones sobre su área de trabajo.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente

Sistema de Información Gerencial según autores:

Raymond, Mcleod (2000). “El Sistema de Información Gerencial (MIS, management information system) es uno de los cinco subsistemas principales del CBIS. Su propósito es satisfacer las necesidades de información generales de todos los gerentes de la compañía o de alguna subunidad de organización (áreas funcionales o niveles gerenciales). También lo define como un sistema basado en computadoras que proporciona información a usuarios que tienen necesidades similares.”

O'brien & Marakas (2006), “un sistema de información gerencial proporciona información en forma de reportes y pantallazos a los directivos y a muchos profesionales de los negocios, teniendo una combinación organizada de persona, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacenen, recuperen, trasformen y diseminen información en una organización.”

Fernandez, Alarcón (2006), “un sistema de información gerencial es un sistema de información que proporciona informes orientados a la gestión basados en el

procesado de transacciones y operaciones de la organización. Estos sistemas proporcionan servicios a nivel administrativo.”

Waterfield y Ramsing (1998), un sistema de información gerencial se define como: «Un sistema de información gerencial es la serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios en la forma en que estos la requieren. Un SIG no es simplemente un programa informático e involucra mucho más que sólo calcular números. La información gerencial implica esencialmente la comunicación entre las personas sobre aquellos eventos que afectan el trabajo que desempeña su institución».

Laudon & Laudon (2012), “Los sistemas gerenciales son sistemas de inteligencia de negocios, es decir se refiere a aquellos datos y software que permiten organizar, analizar y dar acceso a la información como soporte a los ejecutivos y usuarios de la organización en la toma de decisiones.”

Elementos de un Sistema de Información.

RODRÍGUEZ, Adolfo (2002), Los procedimientos y las prácticas habituales del trabajo son aquellos que los directivos suelen hacer para coordinar los distintos elementos de la empresa para su buen funcionamiento.

- **Información.** Este es el elemento fundamental de todo sistema y su razón de ser. Este debe adaptarse a las personas que la manejan y al equipo disponible con el que cuenta la empresa. según los procedimientos de trabajo para que las actividades se realicen de forma eficaz.
- **Personas o usuarios.** Se trata de los individuos o unidades de la organización que introducen manejan o usan la información para realizar sus

actividades y operaciones en función de los procedimientos de trabajo establecidos.

- **Equipo de soporte.** El equipo de soporte se ocupa para la comunicación, el procesamiento y el almacenamiento de información, este constituye la parte más visible del sistema de información, su parte tangible o física. Este sistema tangible y físico puede incluir elementos de los más variados niveles tecnológicos y pueden ser: papel, máquinas de escribir, archivadores, cintas magnéticas, impresoras, computadoras, etc.

Componentes de los Sistemas de Información

O'Brien & Marakas (2006), se componen de los siguientes elementos, tal como se muestra en la figura:

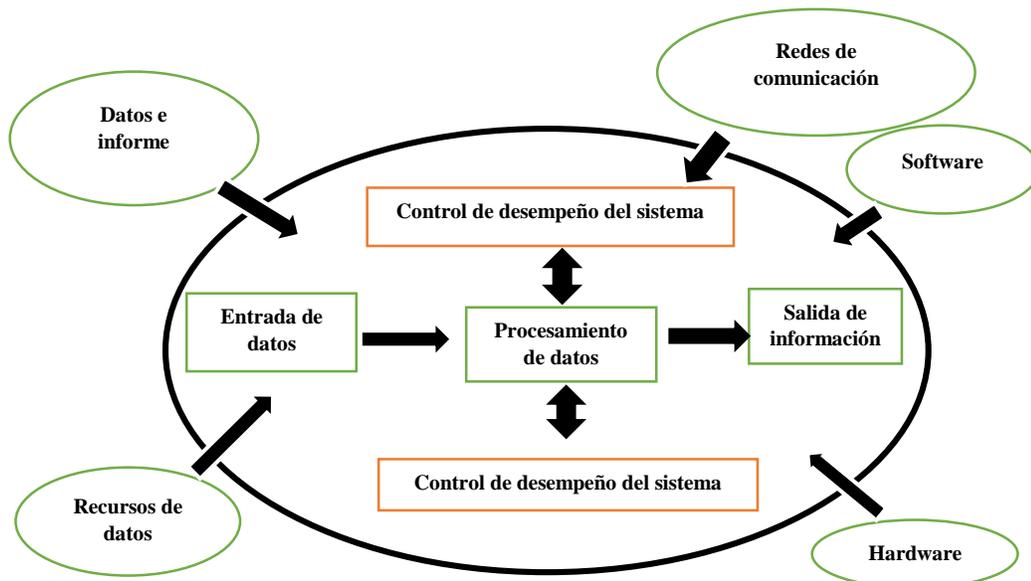


Figura 1: Componentes de los Sistemas de Información
Fuente: (O'Brien & Marakas, 2006)

- **Recursos humanos:** están constituidos por las personas que operan e interactúan con el sistema de información. Estos pueden ser a su vez.

- ✓ **Operadores de computadoras:** que se encargan de alimentarlo con datos.
 - ✓ **Especialista en sistemas de información:** analistas de sistemas, programadores que se desarrollan y operan los sistemas de información.
 - ✓ **Usuarios finales:** llamados también usuarios o clientes, que son los que utilizan un SI o la información que este genera. Pueden ser técnicos, empleados de oficina, cliente o gerentes.
- **Hardware:** los elementos de *hardware* están constituidos por los dispositivos físicos y materiales utilizados en el procesamiento de la información. Los equipos se subdividen en los siguientes componentes:
- a) **Unidades centrales de proceso (CPU):** Conocidas también como procesadores centrales, contienen a los microprocesadores y se constituyen en el cerebro de la computadora.
 - b) **Memoria principal:** donde se almacenan datos y programas que serán procesados por el CPU. Se encuentra subdividida en localidades para guardar y acceder datos. Existen dos tipos de memorias principal:
 - ✓ *La memoria RAM*, que es donde residen todos los programas y datos antes de que puedan ejecutarse o procesarse.
 - ✓ *La memoria ROM*, es el área en que la información almacenada solo se puede leer, no puede ser borrada o alterada por otra información y contiene por lo general información o programas que se ejecutan con frecuencia y cuyo contenido no cambia con el tiempo.

c) **Equipos o dispositivos periféricos:** Que se conceden con el CPU y que sirven para que la computadora se comuniquen con el usuario y viceversa.

Se componen de dispositivos de entrada, almacenamiento y salida:

✓ **Los dispositivos de entrada,** se emplean para introducir datos y órdenes a la computadora. Los más comunes son el teclado, mouse, discos compactos, puerto de USB, escáner, cámaras.

✓ **Los dispositivos de almacenamiento,** se utilizan para almacenar información en forma permanente, que no se pierde al apagar la computadora y que pueden ser borrados en caso de ser necesario. Los más comunes son los discos duros, discos compactos, USB.

✓ **Los dispositivos de salida,** se utilizan para comunicar la información obtenida por la computadora hacia el exterior. Las unidades más utilizadas para la salida de información son las impresoras, plotters, terminales, discos compactos y USB, siendo las más comunes el monitor y las impresoras.

➤ **Software:** Los elementos del software, cuyo concepto genérico influye todas las series de instrucciones de procesamiento de información, incluyendo las series de instrucciones operacionales y también los procesamientos del procesamiento de la información. El software se clasifica en:

✓ **Software del sistema:** Que son los programas del sistema operativo, el editor, compiladores, interpretadores, etc., y que controlan y respaldan las operaciones de un sistema computacional. Ejemplos son el sistema operativo Dos, Windows y UNIX.

- ✓ **Software de aplicación:** Son los programas que dirigen a la computadora para uso particular por parte de los usuarios finales. Pueden ser planillas electrónicas, procesadores de palabra, bases de datos, o algún otro paquete específico sea este comercial o desarrollado internamente.
- ✓ **Procedimiento:** Que son instrucciones operacionales para las personas que utilizaran un sistema de información, como por ejemplo instrucciones del uso de un programa de computación, o del llenado de un formulario, etc.
- **Datos:** Los datos son más que la materia prima de los sistemas de información, que son introducidos en el sistema para que genere la información deseada. Por eso, se debería concebir a los datos como recursos de datos que deben ser administrados de manera eficaz para beneficiar a todos los usuarios finales de una organización.

Los datos que se capturaron con anterioridad como resultado de una transacción común ahora se almacenan, procesan y analizan, mediante el uso de aplicaciones muy sofisticadas de software que pueden revelar relaciones complejas acerca de ventas, clientes, competidores y mercados. Estos datos pueden ser de muchas formas: incluyendo los datos alfanuméricos que se componen de números y letras; pueden estar compuestas de textos de oraciones o párrafos de informes o de otro tipo de medios de comunicación escrita; datos de imágenes como gráficos y figuras; o finalmente audio y video. Los recursos de datos de los sistemas de información, por lo general se organizan, almacenan y obtienen, mediante diversas tecnologías de administración de recursos de datos, en:

- ✓ *Base de datos*, que mantienen los datos procesados y organizados.

- ✓ *Base de conocimientos*, que mantienen el conocimiento en diversas formas, tales como hechos, reglas y ejemplos de casos acerca de las prácticas de negocio exitosas.
- **Redes de comunicación:** Las redes de telecomunicaciones consisten en computadoras, procesadores de comunicaciones y otros dispositivos interconectados por medios de comunicación, y controlados por software de comunicaciones. El concepto de recursos de redes enfatiza que las tecnologías y redes de comunicaciones son un componente fundamental de recursos de todos los sistemas de información. Los recursos de redes incluyen:
 - ✓ **Medios de comunicación:** Los cuales pueden ser a su vez:
 - *Medios conductores*, que pueden transmitir datos por medio de pulsos eléctricos (cables y cables coaxiales) o de luz (fibra óptica).
 - *Medios radiados*, permite transmitir datos por medio de frecuencias ya sea de radios (ondas de radio, microondas, satélite) o de luz (infrarrojos).
 - ✓ **Soporte de redes:** Incluye todos los recursos humanos, hardware y software que respaldan directamente la operación y el uso de las redes de comunicación. Los elementos son:
 - Los *procesadores de comunicaciones*: módems y los procesadores que intercomunican redes.
 - El *software de control de comunicaciones*: sistemas operacionales de redes y paquetes de navegadores para internet.

Tipos de Sistemas de información

O'Brien & Marakas (2006), los sistemas de información implementadas en el mundo de los negocios de la actualidad pueden clasificarse de diferentes maneras. Éstos se clasifican de esta forma para poner de relieve las principales funciones que cada uno desempeña en las operaciones y administración de un negocio. Veamos brevemente algunos ejemplos de dichas categorías de sistemas de información.

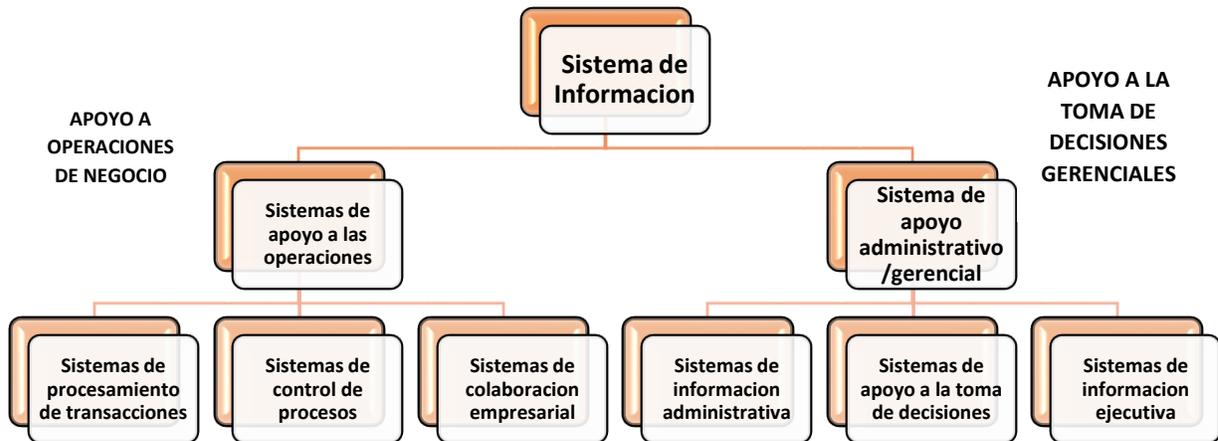


Figura 2: Tipos de Sistemas de Información
Fuente: (O'Brien & Marakas, 2006)

a) **Sistemas de apoyo a las operaciones:** Generan una variedad de productos de información para uso interno y externo. Sin embargo, no enfatizan la generación de productos específicos de información que puedan ser usados con mayor eficacia por los directores. Con frecuencia se requiere que los sistemas de información administrativos realicen un procesamiento adicional. La función de los sistemas de apoyo a las operaciones de una empresa de negocios consiste en procesar, de manera eficaz, las transacciones del negocio, controlar

los procesos industriales, apoyar las comunicaciones y la colaboración empresarial y actualizar las bases de datos corporativas.

- **Los sistemas de procesamiento de transacciones;** Estos sistemas registran y procesan datos resultantes de las transacciones comerciales, tales como ventas, compras, facturación y cobranzas, gestión de compras, pagos a proveedores, etc. Los resultados de este proceso se usan para actualizar las bases de datos de clientes, de inventarios, personal y de otras bases organizacionales. Procesan transacciones de dos maneras básicas. En el *procesamiento por lotes*, los datos de las transacciones se acumulan durante un periodo y se procesan con periodicidad. En el *procesamiento en tiempo real* (o en línea) los datos se procesan inmediatamente después de ocurrida la transacción.
- **Los sistemas de control de procesos;** monitorean y controlan los procesos físicos. Son los que se utilizan para tomar decisiones que controlan procesos, en las cuales las computadoras toman decisiones automáticamente sobre un proceso.
- **Los sistemas de colaboración empresarial;** mejoran las comunicaciones y la productividad de los equipos y grupos de trabajo, e incluyen aplicaciones que, a veces, se denominan sistemas de automatización de oficinas. Son sistemas que utilizan una serie de tecnologías de la información para ayudar a que las personas trabajen en forma conjunta. Este tipo de sistema ayuda a colaborar, comunicar ideas, compartir recursos y coordinar esfuerzos de trabajo de los miembros de los muchos equipos de procesos y proyectos y de otros

grupos de trabajo de las organizaciones. La meta de estos sistemas es aumentar la productividad y la creatividad de los equipos de trabajo.

b) Sistemas de apoyo a la administración: Suministrar información y apoyo para la toma de decisiones a todo tipo de directivos y profesionales de los negocios es una tarea compleja. En teoría, algunos de los principales tipos de sistemas de información apoyan una diversidad de responsabilidades en la toma de decisiones:

- **Los sistemas de información gerencial;** son la forma más común de sistema de apoyo gerencial suministran a los usuarios finales productos de información que respaldan gran parte de los procesos cotidianos de toma de decisiones, mediante la provisión de informe y presentaciones a la gerencia.

Los contenidos de estos productos de información son especificados de antemano por los gerentes de manera que contengan toda la información necesaria. Los sistemas de información gerencial recuperan de la base de datos información actualizadas sobre operaciones de las empresas y también obtienen a partir de fuentes externas datos del entorno empresarial.

- **Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones;** son sistemas de información interactivos que se basan en el computador y que utilizan modelos de decisiones y bases de datos especializadas para apoyar los procesos de tomas de decisiones de los usuarios finales.

Los sistemas de apoyo a las decisiones proporcionan a los usuarios finales información en una sección interactivas sobre una base ad hoc según se requiera. También, se suministran a los gerentes capacidades analíticas de elaboración de modelos, de simulación, de recuperación de datos y de presentación de información.

Los gerentes generan la información que necesitan para tipos menos estructurados de decisiones en un proceso interactivo que se basan en una simulación. Por ejemplo, el uso de planillas electrónicas junto con el software de apoyo a las decisiones que permiten a los usuarios plantear una serie de preguntas de tipo: "que pasara si...?" y recibir respuestas interactivas a tales solicitudes ad hoc de información.

La información generada a esta manera es diferente a las respuestas especificadas de antemano que se generan mediante sistemas de información gerencial. Cuando se usa un sistema de soporte a las decisiones, los gerentes simulan y exploran nuevas alternativas y reciben información tentativa basada en un conjunto de supuestos, y por lo tanto no es necesario especificar de antemano sus necesidades de información, si no que los sistemas de apoyo a las decisiones ayudan a encontrar de manera interactiva la información que se necesita.

- **Los sistemas de información ejecutiva;** son sistemas de información gerencial adaptados a las necesidades estratégicas de información de la alta gerencia. Los altos ejecutivos obtienen la información que necesitan de muchas fuentes, incluyendo cartas, memorando, publicaciones

periódicas, informe, reuniones, llamadas telefónicas, etc., muchas de las cuales no son computacionales.

El objetivo de los sistemas de información ejecutivas que se basan en computadoras, consiste en proporcionar a la alta gerencia con acceso inmediato y fácil a la información selectiva sobre factores claves que son fundamentales para el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Estos deben ser por lo tanto fácil de operar y comprender, utilizándose extensamente las presentaciones gráficas y brindando acceso inmediato a las bases de datos internas y externas. Estos sistemas proporcionan información sobre el estado actual y tendencias proyectas para factores claves seleccionados por los altos ejecutivos. El uso de estos se ha popularizados tanto que sus usos se están extendiendo al rango de la gerencia media.

Dimensiones del Sistema de Información Gerencial

➤ Dimensión N^a 1: Organizaciones y Sistemas de Información.

Laudon & Laudon (2004), 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.



Figura 3: Organizaciones y Sistemas de Información
Fuente: (Laudon & Laudon, 2004)

Como gerente, usted será el que decida qué sistemas se van a crear, qué van a realizar y cómo se implementarán. Tal vez no se pueda anticipar a todas las consecuencias de estas decisiones. Algunos de los cambios que ocurren en las empresas de negocios debido a las inversiones en nueva tecnología de la información (TI) no se pueden prever y generan resultados que tal vez cumplan o no sus expectativas. ¿Quién hubiera imaginado hace 15 años, por ejemplo, que el correo electrónico y la mensajería instantánea se convertirían en una forma dominante de comunicación en los negocios y que muchos gerentes se verían inundados con más de 200 mensajes de correo electrónico a diario?

La Organización Sistemática.

Según (Rafael Rodríguez, 1994), la organización de las empresas, de la Administración Pública y de cualquier entidad social posee rasgos generales comunes, que conviene analizar en función de dos modelos extremos, representativos de la organización clásica y de la que podemos llamar sistemática.

La organización sistemática consiste en la aplicación de una serie de principios generales, como la intercomunicación, la información, la interdisciplinariedad, la sinergia, la flexibilidad, la colaboración, la complementariedad, la participación, la optimización relativa, la humanización, tanto en el seno de la propia organización como en la relación de esta con sus entornos. El siguiente cuadro comparativo pone de relieve la diferencia entre ambos modelos.

CUADRO COMPARATIVO	
Organización Clásica	Organización Sistemática
Objetivo único (beneficio empresarial máximo, ganar elecciones políticas, etc.).	Objetivo múltiples (complementarios).
Unidades especializadas y aisladas.	Unidades polivalentes, interdisciplinarias, interrelacionales.
Información exclusiva de cada unidad. Incomunicación	Información compartida. Redes de información.
Jerarquía estricta. Cadena de mando larga y lenta.	Autonomía. Delegación de funciones y decisiones.
Decisión centralizada.	Niveles de decisión ágiles y descentralizadas.
Espera de órdenes para actuar.	Iniciativa personal y de grupo.
Difusión de responsabilidades.	Asunción de responsabilidades en cada nivel y persona.
Rigidez institucional.	Flexibilidad institucional.
Separación de funciones y servicios.	Complementariedad de funciones y de servicios.
Largas colas de espera.	Breves o nulas colas de espera.
Trabajo individual coordinado arbitrariamente.	Trabajo en grupo, coordinado por tareas.
Reorganización lenta.	Reorganización rápida para misiones o tareas concretas.
Calidad incontrolada.	Control de calidad.
Normas estrictas reglamentarias de aplicación general.	Normas flexibles para resolver casos individuales y generales.
Primacía de órdenes y normas.	Primacía de la eficacia (relación objetivos-resultados) y de la eficiencia (relación costo y beneficio, o esfuerzo-resultado).
Burocratización.	Humanización.
Oposición existencial.	Colaboración sinérgica.
Conflictos interdepartamentales.	Colaboración interdepartamental.
Imprevisión de conflictos.	Previsión y consultas para resolver conflictos.
Violencia para resolver conflictos.	Inteligencia para resolver conflictos.

Aislamiento del público.	Participación del público.
Aislamiento de la acción administrativa y de los servicios.	Participación popular y voluntaria en ambos casos.
Eficiencia en las acciones departamentales.	Eficacia, eficiencia y efectividad en de las acciones de la organización como un todo.
Optimización no coordinada.	Optimización global.
Carrera administrativa pasiva.	Carrera administrativa activa.
Periodo único de formación.	Formación permanente.
Planificación nula o rígida.	Planificación por objetivos.
Cumplimiento ciego de normas.	Cumplimientos de objetivos comunes.
Supremacía de un factor o de un servicio (precio, rapidez, calidad, desarrollo, etc.)	Equilibrio de factores. (relación compleja: precio, calidad, rapidez, cambio global, etc.)
Programación por departamentos.	Programación global.
Falta de coordinación de tareas.	Coordinación de tareas en función a los objetivos.
Rigidez de los objetivos.	Cambio de objetivos al cumplirse los fijados o cambiar la situación.
Cambio indiscriminado.	Evolución correlacionada hacia el cumplimiento de los objetivos.
Crecimiento máximo.	Limites objetivos de crecimiento. Desarrollo.
Autocentrismo organizacional.	Atención a los entornos.
Rutina.	Creatividad.
Ignorancia.	Flexibilidad intelectual.
Prejuicios ideológicos.	Análisis objetivo de estructuras y situaciones.

Cuadro N° 01: Cuadro comparativo de Organización clásica con Organización sistemática
Fuente: (Rafael Rodríguez, 1994)

Información

Pérez, Julián & Gardey, Ana. (2008, <https://definicion.de/informacion/>), “está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del [conocimiento](#).”

Naturales de la Información

Laudon & Laudon (2004), se debe evaluar la información en cuatro sentidos:

- a) **Calidad de la Información:** Cuando más exacta es la información, tanto mayor su calidad y tanta mayor confianza puede depositar los gerentes en

ella para tomar decisiones. Sin embargo, en general, el costo de obtener información aumenta conforme la calidad deseada se eleva. Si una información de mejor calidad no suma nada a la capacidad del gerente para tomar la decisión, entonces no vale el costo extra.

- b) **Oportunidad de la Información:** Para tener un control efectivo, se deben aplicar medidas correctivas antes de que la desviación del plan o la norma sea demasiado grande. Por tanto, la información ofrecida por un sistema de información debe estar al alcance de la persona indicada, en el momento oportuno, para que se emprendan las medidas adecuadas.
- c) **Cantidad de la Información:** Los gerentes no pueden tomar decisiones exactas y oportunas si no cuentan con suficiente información. No obstante, con frecuencia, los gerentes reciben demasiada información irrelevante o inútil. Si reciben información de la que pueden usar en forma productiva, quizá pasen por alto la información sobre problemas graves.
- d) **Relevancia de la Información:** Asimismo, la información que reciben los gerentes debe ser relevante para sus funciones y labores. El gerente de personal seguramente no necesita saber cuáles son niveles de los inventarios no necesita saber nada de la condición del personal de otros departamentos.

Información Diferente Para Diferentes Niveles Administrativos.

Laudon & Laudon, (2004), G. Anthony Gorry y M. S. Scott Morton han señalado que el sistema de información de una organización debe proporcionar información a administradores con tres niveles de responsabilidad: control de operaciones, control administrativo y planificación estratégica. El diseño del MIS debe tomar en cuenta las necesidades de información de distintos niveles administrativos, así

como las necesidades rutinarias de procesamiento de transacciones de la organización entera.

- **Control de Operaciones.** El MIS debe ofrecer un volumen grande de información oportuna y detallada, derivadas de las operaciones diarias.
- **Mandos Medios.** El tipo de información que requiere los gerentes de mandos medios consiste en datos acumulados dentro de la organización, pero también de fuentes externas.
- **Alta Dirección.** El MIS debe proporcionar información para la planificación estratégica y el control administrativo.

Bases de datos

Estela, María (2019, <https://concepto.de/base-de-datos/#ixzz61YJJq1J7>), son el producto de la necesidad humana de almacenar la información, es decir, de preservarla contra el [tiempo](#) y el deterioro, para poder acudir a ella posteriormente. En ese sentido, la aparición de la [electrónica](#) y la [computación](#) brindó el elemento digital indispensable para almacenar enormes cantidades de datos en espacios físicos limitados, gracias a su conversión en señales eléctricas o magnéticas.

El manejo de las bases de datos se lleva mediante sistemas de gestión (llamados *DBMS* por sus siglas en inglés: *Database Management Systems* o Sistemas de Gestión de Bases de Datos), actualmente digitales y automatizados, que permiten el almacenamiento ordenado y la rápida recuperación de la información. En esta [tecnología](#) se halla el principio mismo de la [informática](#).

En la conformación de una base de datos se pueden seguir diferentes modelos y paradigmas, cada uno dotado de características, ventajas y dificultades, haciendo

énfasis en su estructura organizacional, su jerarquía, su capacidad de transmisión o de interrelación, etc. Esto se conoce como *modelos de base de datos* y permite el diseño y la implementación de [algoritmos](#) y otros mecanismos lógicos de gestión, según sea el caso específico.

➤ **Dimensión N^o 2: Administración de Datos.**

Sistemas De Administración De Bases De Datos

Laudon & Laudon (2012), Un Sistema de Administración de Bases de Datos (DBMS) es software que permite a una organización centralizar los datos, administrarlos en forma eficiente y proveer acceso a los datos almacenados mediante programas de aplicación. El DBMS actúa como una interfaz entre los programas de aplicación y los archivos de datos físicos. Cuando el programa de aplicación solicita un elemento de datos, como el sueldo bruto, el DBMS lo busca en la base de datos y lo presenta al programa de aplicación. Si utilizara archivos de datos tradicionales, el programador tendría que especificar el tamaño y formato de cada elemento de datos utilizado en el programa y después decir a la computadora en dónde están ubicados.

Administración De Los Recursos De Datos.

Laudon & Laudon (2012), El establecimiento de una base de datos es sólo el principio. Para poder asegurar que los datos para su empresa sigan siendo precisos, confiables y estén disponibles de inmediato para aquellos que los necesiten, necesitará políticas y procedimientos especiales para la administración de datos.

- ***Política de información***; es la que especifica las reglas de la organización para compartir, diseminar, adquirir, estandarizar, clasificar e inventariar la información. La política de información establece procedimientos y

rendiciones de cuentas específicos, identifica qué usuarios y unidades organizacionales pueden compartir información, en dónde distribuirla y quién es responsable de actualizarla y mantenerla.

En una organización grande, administrar y planificar la información como un recurso corporativo requiere con frecuencia de una función de administración de datos formal. La administración de datos es responsable de las políticas y procedimientos específicos a través de los cuales se pueden administrar los datos como un recurso organizacional. Estas responsabilidades abarcan el desarrollo de la política de información, la planificación de los datos, la supervisión del diseño lógico de la base de datos, y el desarrollo del diccionario de datos, así como el proceso de monitorear la forma en que los especialistas de sistemas de información y los grupos de usuarios finales utilizan los datos.

- **Aseguramiento de la calidad de los datos,** Una base de datos y una política de información bien diseñadas son un gran avance en cuanto a asegurar que la empresa tenga la información que necesita. Sin embargo, hay que llevar a cabo ciertas acciones adicionales para asegurar que los datos en las bases de datos organizacionales sean precisos y permanezcan confiables. Los datos imprecisos, inoportunos o inconsistentes con otras fuentes de información conducen a decisiones incorrectas, llamadas a revisión de los productos y pérdidas financieras. Los datos imprecisos en las bases de datos de justicia criminal y seguridad nacional podrían incluso someterlo a una vigilancia o detención innecesaria.

Si una base de datos está diseñada en forma apropiada y hay estándares de datos establecidos a nivel empresarial, los elementos de datos duplicados o inconsistentes deben reducirse al mínimo. Sin embargo, la mayoría de los problemas de calidad de los datos, como los nombres mal escritos, los números transpuestos y los códigos incorrectos o faltantes, se derivan de los errores durante la captura de los datos. Antes de implementar una nueva base de datos, las organizaciones necesitan identificar y corregir sus datos incorrectos y establecer mejores rutinas para editar los datos una vez que su base esté en operación. Con frecuencia, el análisis de la calidad de los datos empieza con una *auditoría de calidad de los datos*, la cual es una encuesta estructurada de la precisión y el nivel de su integridad en un sistema de información.

La limpieza de datos, conocida también en inglés como data scrubbing, consiste en actividades para detectar y corregir datos en una base que sean incorrectos, incompletos, que tengan un formato inapropiado o que sean redundantes. La limpieza de datos no sólo corrige los errores, sino que también impone la consistencia entre los distintos conjuntos de datos que se originan en sistemas de información separados. El software de limpieza de datos especializado está disponible para inspeccionar los archivos de datos de manera automática, corregir errores en los datos e integrarlos en un formato consistente a nivel de toda la compañía.

Tecnologías de redes digitales clave. Las redes digitales contemporáneas e Internet se basan en tres tecnologías clave: computación cliente/servidor,

el uso de la conmutación de paquetes y el desarrollo de estándares de comunicación

➤ **Dimensión Nª 3: Tecnología de Información.**

Tecnología de la información

Laudon y Laudon, (2012), 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 que se utiliza para las actividades de entrada, procesamiento y salida en un sistema de información.

- ✚ 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.
- ✚ La tecnología de almacenamiento de datos consiste en el software que gobierna la organización de los datos en medios de almacenamiento físico.
- ✚ La tecnología de redes y telecomunicaciones, que consiste tanto de los dispositivos físicos como de software, conecta las diversas piezas de hardware y transfiere datos de una ubicación física a otra. Las computadoras y el equipo de comunicaciones se pueden conectar en redes para compartir voz, datos, imágenes, sonido y video. Una red enlaza a dos o más computadoras para compartir datos o recursos, como una impresora.

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 (TI) de la empresa. La infraestructura de TI 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 TI, de modo que cuente con el conjunto de servicios tecnológicos que necesita para el trabajo que desea realizar con los sistemas de información.

Definición de la Infraestructura de TI

Laudon & Laudon (2004). La infraestructura de TI consiste en un conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software requeridas para operar toda la empresa. Sin embargo, esta infraestructura también es un conjunto de servicios a nivel empresarial presupuestado por la gerencia, que abarca las capacidades tanto humanas como técnicas. Estos servicios abarcan:

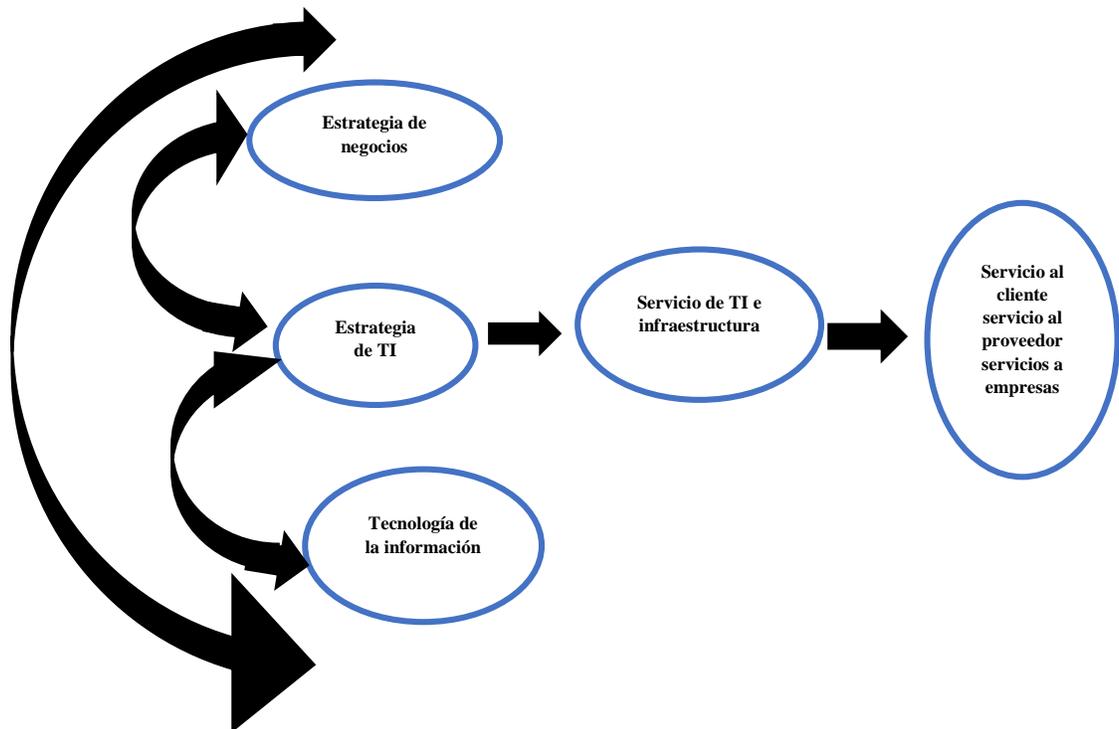


Figura 4: Conexión entre la empresa, La Infraestructura de Ti y las Capacidades de Negocios
Fuente: (Laudon & Laudon, 2004)

Los servicios que una empresa es capaz de brindar a sus clientes, proveedores y empleados son una función directa de su infraestructura de TI, y lo ideal es que apoye la estrategia de negocios y sistemas de información de la empresa. Las nuevas tecnologías de la información tienen un poderoso impacto sobre las estrategias de negocios y de TI, así como en los servicios que se pueden proveer a los clientes.

- **Plataformas computacionales** que se utilizan para proveer servicios que conectan a los empleados, clientes y proveedores en un entorno digital coherente, entre ellos las grandes mainframes, las computadoras medianas, las computadoras de escritorio, las laptops y los dispositivos móviles portátiles.
- **Servicios de telecomunicaciones** que proporcionan conectividad de datos, voz y video a los empleados, clientes y proveedores.
- **Servicios de gestión de datos** que almacenan y gestionan los datos corporativos, además de proveer herramientas para analizarlos.
- **Servicios de software** de aplicación que ofrece herramientas a nivel empresarial, como la planificación de recursos empresariales, la administración de relaciones con el cliente, la gestión de la cadena de suministro y los sistemas de administración del conocimiento que comparten todas las unidades de negocios.
- **Servicios de administración** de instalaciones físicas que desarrollen y gestionen las instalaciones físicas requeridas para los servicios de cómputo, telecomunicaciones y administración de datos.
- **Servicios de gestión de TI** que planeen y desarrollen la infraestructura, se coordinen con las unidades de negocios para los servicios de TI, administren la contabilidad para los gastos de TI y proporcionen servicios de gestión de proyectos.

- **Servicios de estándares de TI** que proporcionen a la empresa y sus unidades de negocios, políticas que determinen qué tecnología de información se utilizará, cuándo y cómo.
- **Servicios de educación de TI** que provean capacitación en cuanto al uso del sistema para los empleados y que ofrezcan a los gerentes instrucción en cuanto a la forma de planear y gestionar las inversiones en TI.
- **Servicios de investigación y desarrollo de TI** que proporcionen a la empresa investigación sobre futuros proyectos e inversiones de TI que podrían ayudar a la empresa a sobresalir en el mercado.

Arquitectura de la Tecnología de Información:

Según, (O'Brien & Marakas, 2006). La arquitectura de la TI creada por el proceso de planeación estratégica de negocio/TI es un diseño conceptual, o anteproyecto, que incluye los siguientes componentes importantes:

- A) **Plataforma tecnológica.** Internet, intranets, extranets y otras redes, así como los sistemas informáticos, el software de sistema y el software de aplicaciones integradas de negocio proporcionan una infraestructura de cómputo y comunicaciones, o plataforma, que apoya el uso estratégico de la tecnología de información para los negocios electrónicos, el comercio electrónico y otras aplicaciones de negocio/TI.
- B) **Recursos de datos.** Muchos tipos de bases de datos operativas y especializadas, entre los que se encuentran los almacenes de datos y bases de datos Internet/intranet, almacenan y proporcionan datos e información para procesos de negocio y apoyo a la toma de decisiones.

C) **Arquitectura de aplicaciones.** Las aplicaciones de negocio de la tecnología de están diseñadas como una arquitectura integrada o cartera de sistemas empresariales que apoyan iniciativas estratégicas de negocio, así como procesos de negocio interfuncionales. Por ejemplo, una arquitectura de aplicaciones debe incluir apoyo para desarrollar y mantener las aplicaciones de la cadena de suministro interempresarial y las aplicaciones de planeación integrada de recursos empresariales y administración de relaciones con clientes.

D) **Organización de la TI.** La estructura organizacional de la función de SI de una empresa y la distribución de especialistas en SI están diseñados para llevar a cabo las estrategias cambiantes de una empresa. La forma de la organización de la TI depende de la filosofía administrativa y de las estrategias de negocio/TI formuladas durante el proceso de planeación estratégica.

Esta es la estrategia del Estado peruano para implementar soluciones de plataformas digitales en la gestión pública.

El Gobierno de Perú ha puesto en marcha su estrategia para expandir los alcances de sus servicios a más ciudadanos, siendo beneficioso para el Estado en ahorro de recursos económicos y medio ambientales, además representa un gran aumento de rentabilidad y producción al incluir en sus instituciones iniciativas Cero Papel.

Diario El Peruano, (2018, <https://elperuano.pe/noticia-atencion-al-ciudadano-66577.aspx>), el país ya registra importantes avances en lo referente a la implementación de la estrategia nacional de gobierno digital como pilar fundamental de la política nacional de modernización de la gestión pública.

Con el liderazgo de la Secretaría de Gobierno Digital (Segdi) se ha conseguido la implementación progresiva de una sólida plataforma para el cumplimiento de los

estándares exigidos por la OCDE en materia de gobierno digital y los indicadores de medición de la ONU en términos de digitalización del Estado con la adopción de proyectos en interoperabilidad, la plataforma digital única gob.pe y de cero papeles. Iniciativas que ya registran, además, resultados concretos de ahorro en tiempo y costos para la ciudadanía de cerca de 90 millones de soles e incluso para el Estado hasta por 25 millones de soles, desde el 2017 hasta marzo pasado.

En efecto, a la fecha, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) tiene 94 servicios publicados y 234 entidades reportando y usando esos servicios, lo que genera un ahorro aproximado de 67 millones de soles y más de 5 millones de transacciones, pero lo fundamental es que el Banco de la Nación, con apoyo de la PCM, implementó pagalo.pe, que permite al ciudadano pagar en línea 121 tasas de procedimientos administrativos pertenecientes a 12 entidades públicas.

Mientras que en la Plataforma Digital Única gob.pe ya se puede acceder a la información de 214 trámites, 57 servicios prestados en exclusividad por el Estado y 119 páginas informativas o de orientación al ciudadano. Esto sin mencionar los avances de lo que podría llamarse el tránsito del cerro de papel al cero papel en las entidades del Estado.

A no dudarlo, la tecnología es parte de la vida diaria de la mayoría de los peruanos, y así también lo ha entendido la empresa privada. De acuerdo con un reciente estudio de la consultora Arellano, las instituciones financieras y bancarias que operan en nuestro país invierten cientos de millones de dólares en sus procesos de transformación digital, con resultados alentadores. Incluso se reporta que el 88% de los consumidores ya ha interactuado con algunas de sus plataformas online, se trate de sus webs, redes

sociales o incluso mediante aplicaciones. Un servicio las 24 horas y los 365 días al año.

Como bien se ha mencionado, el gobierno digital está con paso acelerado en el Perú. Los próximos desafíos hacia esta transformación no solo serán la instalación de comités de gobierno digital en cada entidad de la administración pública, sino también se viene la creación de un sistema único de trámites para gobiernos regionales y locales; el fortalecimiento de los servidores para la identificación y resolución de trabas administrativas; la implementación del Libro de reclamaciones en las entidades públicas; y el diseño de plataformas compartidas de tareas administrativas en pro de un Estado eficiente con procesos y trámites céleres.

La apuesta central de una administración pública digital orientada a resultados, al servicio del ciudadano, como palanca de desarrollo y fortalecimiento de la democracia, está hecha y en marcha.

Resolución ministerial N° 995-2017-IN

(2017, file:///C:/Users/WINDOWS/Downloads/995-2017-IN_Implementar_el_uso_de_Cero_Papel_en_el_SITRADIG_.pdf). Uno de los objetivos de la Política Nacional De Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM es promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de gobierno abierto. La política en mención define al gobierno electrónico como un eje transversal que apoya el desarrollo de una gestión pública orientada a resultados, así como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para

mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

2.2.2. Variable Dependiente

Gestión Administrativa Según Autores:

Terry, G, (2010), La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Ena y Delgado (2008), La gestión administrativa o también conocida como proceso administrativo es un conjunto de pasos, actividades y acciones, que se orientan a la fijación y logro de las metas y objetivos de una empresa; a través de la aplicación del modelo y proceso administrativo que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar las principales actividades de la empresa.

Chiavenato, (2010), la gestión administrativa consiste en analizar e interpretar los objetivos organizacionales y convertirlos en gestión empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las principales actividades que realiza la empresa.

Características de la gestión administrativa

Ena y Delgado, (2008), argumentan que la gestión administrativa presenta las siguientes características.

- a) Universalidad.** La gestión administrativa o proceso administrativo se ejecuta o se da, donde existe un conjunto de actividades orientadas al logro de objetivos. La gestión administrativa es tan versátil y universal que se puede adaptar a cualquier tipo de actividad o rubro que realice una organización,

debido a que el proceso administrativo conformado por las actividades de planificación, organización, dirección y control se encuentran basados en criterios de eficiencia y eficacia.

- b) Especificidad.** La gestión administrativa o proceso administrativo manifiesta características específicas que la hacen diferente a otras ciencias relacionadas al estudio de la empresa.
- c) Unidad temporal.** Las actividades del proceso administrativo, se ejecutan de manera secuencial y manera única en la organización, esto quiere decir la planificación, organización, dirección y control se ejecutan siempre en una organización, sin distinción de tiempo
- d) Unidad jerárquica.** La gestión administrativa se relaciona con el estudio de los órganos jerárquicos de una organización, los cuales realizan la toma de decisiones centralizadas.
- e) Valor instrumental.** La gestión administrativa se configura como un medio para alcanzar diversos fines, es decir, el proceso administrativo adquiere valor para el logro de los objetivos organizacionales.
- f) Amplitud de ejercicio.** La gestión administrativa se caracteriza por aplicarse de manera igualitaria a todos los niveles de la organización
- g) Interdisciplinarietàad.** “La gestión administrativa se encuentra influenciada por diferentes ciencias que estudian la eficiencia del trabajo. “Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, psicología”.
- h) Flexibilidad.** Las actividades del proceso administrativo se adaptan a cualquier tipo de organización.

Proceso de la gestión administrativa:

Hellriegel/Jackson (2009), son:

A) **Planeación:** Implica determinar las metas de la organización y los medios para alcanzarla. Los gerentes hacen planes por tres razones:

- ✓ Para establecer el curso general que seguirá la organización en el futuro.
- ✓ Para identificar y comprometer los recursos de la organización necesaria para alcanzar sus metas
- ✓ Para decidir cuales tareas se deben desempeñar para llegar a esas metas.

Las actividades más importantes de la planeación son:

- ✓ Predefinición de objetivos y metas a lograr durante un determinado tiempo.
- ✓ Implantar una estrategia con métodos y técnicas oportunos a llevar a cabo.
- ✓ Anticipar y tramar frente a posibles problemas futuros.
- ✓ Esclarecer, ampliar y determinar los objetivos.
- ✓ Implantar las condiciones de trabajo.
- ✓ Seleccionar y enunciar las tareas a desarrollar para cumplir los objetivos.
- ✓ Construir un plan general de logros acentuando nuevas maneras de desempeñar el trabajo.
- ✓ Establecer políticas, métodos y [procedimientos](#) de [desempeño](#).
- ✓ Modificar los planes basados en el resultado del [control](#).

B) Organización: Se refiere al proceso de decidir donde se tomarán las decisiones, quien ocupará cual puesto y desempeñará que tareas y quien dependerá de quien en la empresa. Con una organización efectiva, los gerentes están en mejor posición para coordinar los recursos humanos, los materiales y los de información.

La principal intención de la organización es detallar el objetivo asignado a cada actividad para que se cumpla con el mínimo gasto y con un grado máximo de satisfacción.

Las actividades más significativas de la organización son:

- ✓ Realizar la selección minuciosa y detallada de cada trabajador para los diferentes puestos.
- ✓ Subdividir las tareas en unidades operativas.
- ✓ Escoger una potestad administrativa para cada sector.
- ✓ Proporcionar los materiales y recursos a cada sector.
- ✓ Concentrar las obligaciones operativas en puestos de trabajo por departamento.
- ✓ Mantener claramente establecidos los requisitos del puesto.
- ✓ Suministrar facilidades personales y otros recursos.
- ✓ Ajustar la organización basado en los resultados del control.

C) Dirección o Liderazgo: Esta dirección implica motivar a terceros con la intención de que desempeñan las tareas necesarias para alcanzar las metas de la organización. Sin embargo, no solo se dirige cuando se ha concluido con

la planeación y la organización, sino que la dirección es un elemento crucial de esas funciones.

La dirección se puede ejercer a través de:

- ✓ El liderazgo
- ✓ La motivación
- ✓ La comunicación.

Las actividades más significativas de la dirección son:

- ✓ Ofrecer motivación al personal.
- ✓ Recompensar a los empleados con el sueldo acorde a sus funciones.
- ✓ Considerar las necesidades del trabajador.
- ✓ Mantener una buena comunicación entre los diferentes sectores laborales.
- ✓ Permitir la participación en el proceso de decisiones.
- ✓ Influenciar a los trabajadores para que hagan su mejor esfuerzo.
- ✓ Capacitar y desarrollar a los trabajadores para utilicen todo su potencial físico e intelectual.
- ✓ Satisfacer las diferentes necesidades de los empleados mediante el reconocimiento de su esfuerzo en el trabajo.
- ✓ Ajustar los esfuerzos de la dirección y ejecución de acuerdo a los resultados del control.

D) Control: Es el proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para monitorear el desempeño de forma permanente y aplicar acciones correctivas.

([Garrido, 2012](#)), Administrar el patrimonio de una institución o empresa requiere que quienes la dirigen tengan información oportuna y veraz sobre la situación y el estado de los bienes que la conforman, a fin de efectuar el control conveniente y establecer las proyecciones necesarias que permitan garantizar un eficiente manejo de la organización y su funcionamiento.

Es en esta forma que la adquisición, el empleo y uso de los bienes de la empresa/institución cobran importancia y requieren el establecimiento de un sistema de control logístico que permita evaluar, en forma permanente, la marcha de sus operaciones y así obtener la información arriba indicada, necesaria para que la administración pueda efectuar el planteamiento adecuado y alcanzar los objetivos fijados.

Tal vez una de las más importantes inquietudes que tienen los ejecutivos de las empresas se centra en la falta de información realista sobre la forma en que se invierte el dinero en el área logística, sobre todo a través de las compras o adquisiciones.

Administración burocrática

Richard, L. Daft (2004), se refiere al uso de reglas, jerarquía establecida, una clara división del trabajo y procedimientos detallados. Max Weber (1864-1920), sociólogo alemán, es la persona más estrechamente vinculada a la administración burocrática, así llamada porque Weber fundó su trabajo en estudios de la burocracia del gobierno alemán. La administración burocrática es como un plano de la forma en que debería operar una organización. Enuncia siete características deseables: un sistema de reglas formal, impersonalidad, división del trabajo, estructura jerárquica, estructura de autoridad detallada, compromiso de la carrera

para toda la vida y racionalidad. Estas características juntas representan un método formal un tanto rígido para la administración.

Beneficios de la burocracia.

Según (Richard, 2004), Los beneficios que se esperan de la administración burocrática son eficiencia y consistencia. Una burocracia funciona mejor cuando deben desempeñarse numerosas tareas de rutina. Así, los empleados de niveles más bajos podrán manejar el grueso del trabajo con sólo seguir las reglas y los procedimientos. Los frutos de su trabajo deben ser de calidad estándar (alta) y producidos al ritmo necesario para alcanzar las metas de la organización.

El Sistema de Contrataciones Públicas en el Perú.

Plan Estratégico de Contrataciones Públicas del Estado Peruano, (2009). “Las contrataciones públicas son el principal instrumento que tiene el gobierno para el cumplimiento de sus objetivos y para ello requiere de un sistema de contrataciones del sector público (que en adelante llamaremos simplemente sistema de contrataciones) que convierta eficientemente el presupuesto aportado por todos los ciudadanos en bienes, obras y servicios para la comunidad”.

El artículo 76° de la Constitución Política del Perú dispone que la contratación de bienes, servicios u obras con fondos públicos se efectúe obligatoriamente por licitación o concurso, de acuerdo con los procedimientos y requisitos señalados en la Ley de Contrataciones del Estado y su respectivo Reglamento. Ello, con la finalidad de lograr el mayor grado de eficacia en las contrataciones públicas, esto es, que las entidades obtengan los bienes, servicios u obras necesarios para el cumplimiento de sus funciones, al menor precio y con la mejor calidad, de forma oportuna y la observancia de principios básicos que aseguren la transparencia en

las transacciones, la imparcialidad de la entidad, la libre concurrencia de proveedores, así como el trato justo e igualitario.

Contrataciones que no superan las 8 UIT.

La Ley 30225 – Ley de Contrataciones del Estado vigente a partir del 09 de enero del 2016, La supervisión por parte del OSCE en las Contrataciones del Estado que no superan las 8 UIT. El art. 5° de la Ley N° 30225 nos menciona que las contrataciones cuyos montos sean iguales o inferiores a las 8 Unidades Impositivas Tributarias, vigentes al momento de la transacción, se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la norma, pero sujetas a supervisión por parte del OSCE; salvo que se trate de la contratación de bienes y servicios incluidos en el Convenio de Acuerdo Marco.

2.3. Definiciones conceptuales

1. **Administración:** (*Ena y Delgado, 2008*), Es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.
2. **Capacitación:** (*Raymond Mcleod, Jr. 2000*). Es la adquisición de conocimientos y mejoramiento de aptitudes, capacidades, rendimiento y condiciones naturales de una persona, así como el desarrollo de sus creencias y valores que forma parte de su comportamiento
3. **Cero Papel:** (*Diario “El Peruano” (2018)*, <https://elperuano.pe/noticia-atencion-al-ciudadano-66577.aspx>). Te permite crear y firmar documentos en línea desde

cualquier lugar para incrementar la productividad de tu organización, mientras incentivas el cuidado del medio ambiente

4. **Control:** (*Richard L. Daft, 2005*) Es el conjunto de actividades y técnicas utilizadas para mantener la cantidad de artículos (materiales, materias primas, producto en proceso y producto terminado) en el nivel deseado tal que ni el costo ni la probabilidad de faltante sean de una magnitud significativa.
5. **Dirección:** (*Richard L. Daft, 2005*) Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.
6. **Gestión Administrativa:** (*Richard L. Daft, 2005*). Es el conjunto de acciones mediante las cuales, el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, Coordinar y Controlar.
7. **Hardware:** (*Raymond Mcleod, Jr. 2000*) se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
8. **Información:** (*Laudon & Laudon, 2004*). Es un conjunto de datos arreglados y ordenados en forma útil, producido como resultado del procesamiento de datos
9. **Organización:** (*Laudon & Laudon, 2004*). son sistemas comerciales diseñados para lograr metas y leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión

del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

10. **OSCE:** *Plan Estratégico de Contrataciones Públicas del Estado Peruano, (2009)* (http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/Plan_Estrategico_delas%20contrataciones%20publicas.pdf). Es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas en las adquisiciones públicas del Estado peruano.
11. **Planeación:** (*Richard L. Daft, 2005*). Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.
12. **Plataforma:** (*Laudon y Laudon, 2012*). Se centra en la construcción de ecosistemas tecnológicos que permiten a todos los participantes más fácilmente - plug and play - nuevas capacidades, aplicaciones y servicios de valor agregado, además de la funcionalidad básica".
13. **Redes de Telecomunicaciones:** (*Laudon y Laudon, 2012*). Consisten en computadoras, procesadores de comunicaciones y otros dispositivos interconectados por medios de comunicación, y controlados por software de comunicaciones. El concepto de recursos de redes enfatiza que las tecnologías y redes de comunicaciones son un componente fundamental de recursos de todos los sistemas de información.
14. **Sistemas:** (*O'Brien & Marakas, 2006*). Es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o

conceptual.1 Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura (forma).

15. **Software:** (*O'Brien & Marakas, 2006*). Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general:

- El sistema de información gerencial se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.

2.4.2 Hipótesis específica

- La organización sistemática se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.
- La tecnología de la información se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.
- La administración de datos se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.

2.5. Variables

2.5.1. Variable independiente:

➤ Sistema de Información Gerencial:

“Es un sistema de información que proporciona informes orientados a la gestión basados en el procesado de transacciones y operaciones de la organización. Estos sistemas proporcionan servicios a nivel administrativo.”

2.5.2. Variable dependiente

➤ Gestión Administrativa.

“Consiste en analizar e interpretar los objetivos organizacionales y convertirlos en gestión empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las principales actividades que realiza la empresa.”

2.6. Operacionalización de variables (demisiones e indicadores)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente Sistema de información gerencial	Organización sistemática	Información precisa, oportuna y relevante
		Bases de datos
		Control de calidad
	Administración de datos	Política de información
		Aseguramiento de la calidad de los datos
		Tecnologías de redes digitales clave
	Tecnología de la información	Plataforma computacional
		Software
		Servicios de telecomunicaciones
	Variable Dependiente Gestión Administrativa	Planeación
Estrategia de selección de proveedores		
Plan de acción		
Organización		Toma decisiones
		Productividad de los recursos humanos
		coordinación de todo lo planificado con anterioridad
Dirección		Liderazgo y Supervisión
		Capacitación y Motivación
		Desarrollar un eficiente proceso de selección de personal
Control		Control en la adquisición y contratación de bienes y servicios
		Resultados obtenidos de los funcionarios
		control de información

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), ha enfocado la investigación en 4 tipos que son: Exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. Por lo tanto, en esta investigación vamos a desarrollar dos (02) tipos de investigación, el descriptivo y correlacional.

A continuación, daremos una breve descripción del tipo seleccionado, con el propósito de entender mejor la metodología de esta investigación.

El presente trabajo de investigación respondió a una investigación de tipo:

DESCRIPTIVA - CORRELACIONAL

- Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), Es descriptivo, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto.
- Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), Es correlacional, porque su finalidad fue conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables de estudio, las cuales son: sistema de información gerencial y gestión administrativa.

3.1.1. Enfoque

Según (H, Sampieri, 2015). En lo que refiere al enfoque cuantitativo plantea cuatro características, ellas son: que mide fenómenos, utiliza estadísticas, prueba hipótesis y realiza un análisis causa-efecto. En cuanto al proceso de este enfoque dice que es secuencial, deductivo, probatorio y analiza la realidad objetiva. El

autor señala, además, cinco bondades, ellas son: la generalización de los resultados, el control sobre los fenómenos, su precisión, su réplica y su predicción. La presente investigación es de enfoque CUANTITATIVO, porque usa la recolección y análisis de datos para probar la hipótesis.

3.1.2. Alcance o nivel

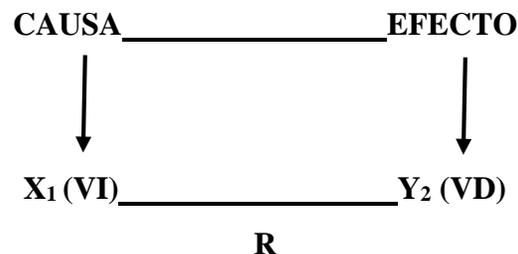
El alcance o nivel de la presente investigación es descriptivo.

- Según, (H. Sampieri, 2010) este nivel de investigación busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio independiente o en conjunto.

3.1.3. Diseño

Según (H. Sampieri, 2015), El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que recolecta datos en un solo momento y un tiempo único, su propósito es describir las variables y analizar su influencia e interrelación en un tiempo determinado.

A continuación, se presentó el siguiente esquema del diseño:



Donde:

VI: variable independiente

VD: variable dependiente

X₁: Sistema de información Gerencial

Y₂: Gestión Administrativa

R: Relación de las variables

En este esquema se puede ver la relación que existe entre la variable independiente (**X₁**) que es sistema de información gerencial y la variable dependiente (**Y₂**), que es gestión administrativa, siendo la variable **X₁**, el factor causa y la variable **Y₂** el factor efecto.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. La población del presente trabajo de investigación está constituida por los funcionarios y trabajadores del Gobierno Regional Huánuco.

N°	Personal del Gobierno Regional Huánuco	N° personas
1	Funcionarios del Gobierno Regional Huánuco	65
2	Trabajadores del Gobierno Regional Huánuco	3,000
TOTAL		3,065

Cuadro N° 02: Cantidad de Población - Personas a ser Entrevistada
Fuente: Elaboración propia

3.1.4. Muestra

Según H. Sampieri (2006) la muestra es una parte de la población del cual se desea estudiar mediante recolección de datos para conseguir los objetivos planteados. *Cáceres Hernández, (2007)*, considera que la muestra es parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

Para la muestra hemos visto por conveniente usar los siguientes criterios:

✓ *Criterios de inclusión:*

- Personal que están directamente relacionados con los programas de sistemas de información gerencial.
- Las áreas que se relacionan directamente con logística como la (Sub Gerencia de Obras y Supervisión y Procompite)

✓ *Criterios de exclusión:*

- Personal que no usan de los Sistemas de información gerencial de la oficina de logística y servicios auxiliares.
- Áreas que no están estrechamente relacionados con la oficina de logística y servicios auxiliares.

La muestra utilizada es no probabilística e intencionada, porque recogeremos información dentro del Gobierno Regional Huánuco, siendo un total de 85 personas.

Nº	Personal del Gobierno Regional Huánuco	Nº personas
1	Funcionarios del Gobierno Regional Huánuco	6
2	Trabajadores del Gobierno Regional Huánuco	79
TOTAL		85

Cuadro Nº 03: Muestra - Personas a ser Entrevistada
Fuente: Elaboración propia

3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente trabajo de investigación utilizara las siguientes técnicas e instrumentos con la finalidad de recoger información verídica y a la vez datos exactos para la veracidad de esta investigación y son:

3.2.1. Técnicas

- ✓ La *Observación*: Acción y efecto de observar un fenómeno, una comunidad o un acontecimiento, que tiene un propósito para la investigación, se debe estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones para conseguir mejores resultados.
- ✓ La *encuesta*: según (H. Sampieri, 2010), es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que, mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada.

La encuesta está dirigida a las personas que laboran en el Gobierno Regional Huánuco y a la población huanuqueña.

- ✓ La *entrevista*: es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar. El objetivo de las entrevistas es obtener determinada información, ya sea de tipo personal o no.

3.2.2. Instrumentos

- ✓ *Cuestionario*: Según (H. Sampieri, 2010), Es un instrumento de investigación que consiste en varias preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

En el presente trabajo de investigación los cuestionarios serán para determinar la relación que existe entre los sistemas de información gerencial y la gestión administrativa en la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.

3.3. Técnicas para el procedimiento y análisis de la información

- *Cuadros estadísticos*: Es el arreglo ordenado de los datos procesados para facilitar la lectura e interpretación de los mismos. Los cuadros estadísticos representan la síntesis de los pasos de recopilación, elaboración y análisis de los datos. En un cuadro estadístico puedes identificar tantas variables como quieras en este caso buscaremos relacionar el sistema de información gerencial en la gestión administrativa en la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco.
- Software EXCEL: Es un programa informático desarrollado y distribuido por [Microsoft Corp.](#) Se trata de un [software](#) que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo.
- *Diagrama circular*: Son utilizados en aquellos casos donde nos interesa no sólo mostrar el número de veces que se da una característica o atributo de manera tabular sino más bien de manera gráfica, de tal manera que se pueda visualizar mejor la proporción en que aparece esa característica respecto del total
- Programa SPSS (*Estadística Soluciones de productos y servicios*): Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado, que nos permitirá procesar información, ya que es una potente herramienta de tratamiento de datos y análisis estadístico que nos permite mayor confiabilidad en los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos (Cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación).

TABLA N° 1: Tipos de Sistemas de Información

Sabe Ud. ¿Qué tipos de sistema de información son utilizados para controlar las adquisiciones de bienes y servicios que son requeridos por las áreas usuarias de parte de la oficina de logística?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	80	94,1	94,1	94,1
	No	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

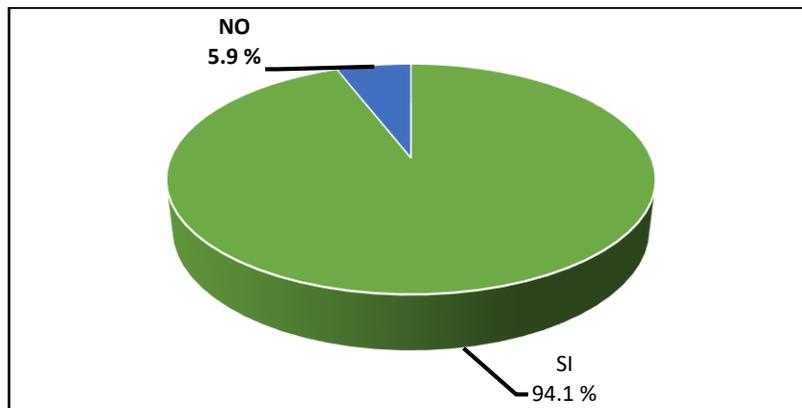


GRÁFICO N° 01: Tipos de Sistemas de Información

FUENTES: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Se han encuestado a 85 personas que laboran en el Gobierno Regional de Huánuco y que están en constante relación con la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares, de las cuales el 94.1 % ha respondido que sabe qué tipo de sistema de información son usados para el control de las adquisiciones y contrataciones de los bienes y Servicios, mientras que un 5.9 % lo desconocen.

TABLA N° 2: Programas de Software

Cree Ud. ¿Qué los programas de software con los que cuentan la oficina de logística están diseñados según las necesidades de su área de trabajo?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	60	70,6	70,6	70,6
	No	25	29,4	29,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

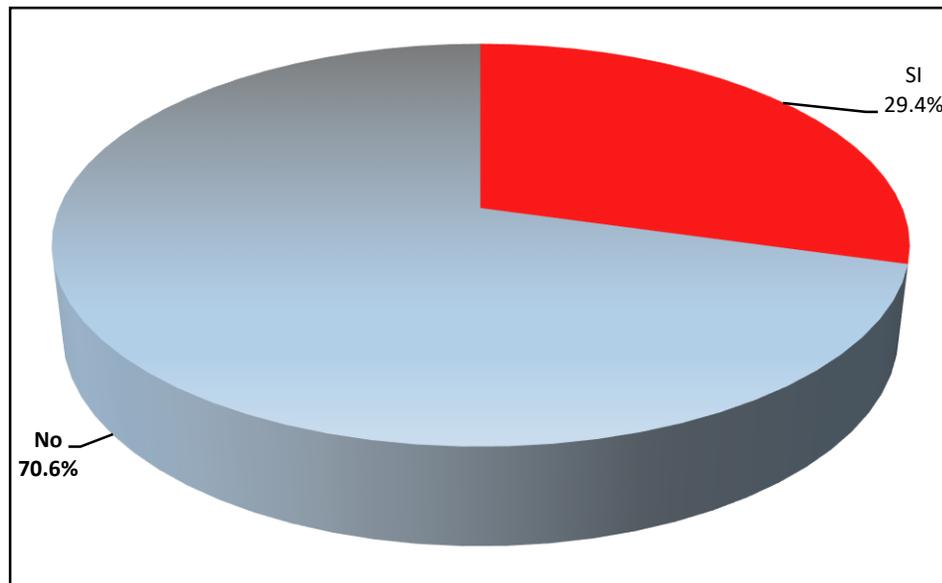


GRÁFICO N° 2: Programas de Software
FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Como se puede observar, según la tabla y el gráfico N° 2 que los trabajadores del Gobierno Regional Huánuco sienten que los programas de software que están siendo usados en la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares no están diseñados para abastecer las necesidades de las otras áreas, por lo que un 70.6 % han respondido con un No, y un 29.4 % con el sí.

TABLA N^a 3: Plan Mensual

Cree Ud. ¿Qué la oficina de logística tiene un plan mensual para la atención de los requerimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Si	7	8,2	8,2	8,2
	No	78	91,8	91,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

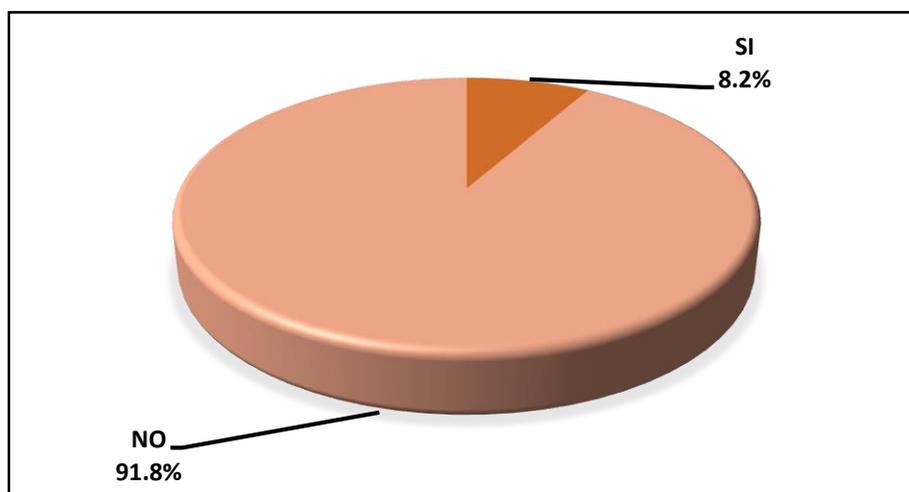


GRÁFICO N^o 3: Plan Mensual

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Siendo el Gobierno Regional Huánuco una institución pública, no trabajan con un plan mensual, por lo que cada oficina labora de acuerdo a los documentos que llegan en sus oficinas, en el caso de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares es un área saturada ya que de ellos dependen el abastecimiento de las obras publicas y de los planes de negocio entre otras actividades, al no tener un plan mensual de su actividades la demora de atención viene hacer un problema que a diario sucede, por lo que los trabajadores han respondido en un porcentaje mayor que es 91.8 % No y solo un 8.2 % Sí.

TABLA Nª 4: Gestión de Información

Según su opinión. ¿El número de sistemas que se emplean para la gestión de información de la oficina de logística son suficientes?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	30	35,3	35,3	35,3
	No	55	64,7	64,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

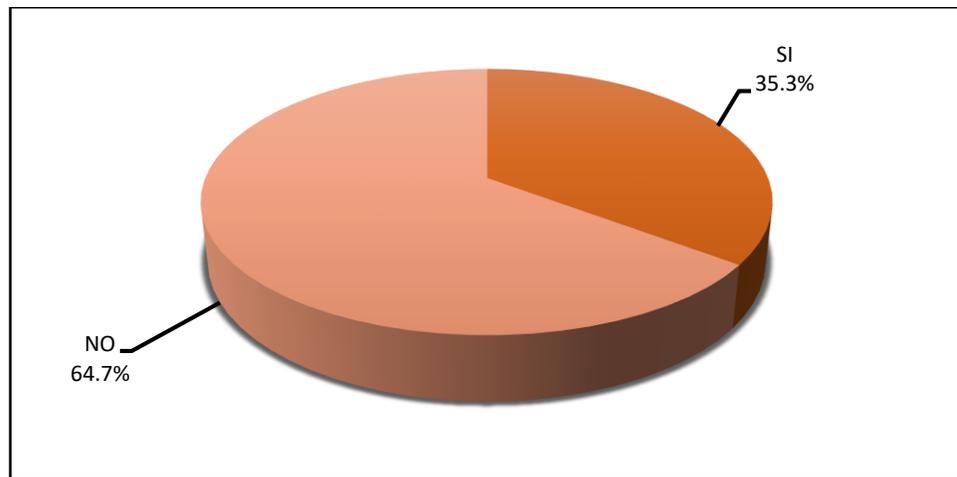


GRÁFICO N° 4: Gestión de Información

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Se ha consultado a los Trabajadores del Gobierno Regional Huánuco acerca de los sistemas que emplean para la gestión de información si son suficientes, por lo cual un 64.7 % han respondido no, debido a que la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares solo hacen uso del SIGA siendo el sistema universal empleados por las diferentes regiones y municipalidades del estado, almacenando la información en dicho sistema, por lo que cuando está saturado ocurre el cruce de información ocasionando malestar a los usuarios, y el 35.3 % está de acuerdo con la cantidad de sistemas que empleada dicha oficina.

TABLA N° 5: Tramites Documentarios

Según su opinión. ¿Cuánto es el tiempo que demora la oficina de logística para dar tramites documentarios?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Válidos	1 Día	7	8,2	8,2	8,2
	2 Días	5	5,9	5,9	14,1
	3 Días	8	9,4	9,4	23,5
	4 Días	5	5,9	5,9	29,4
	Más Días	60	70,6	70,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

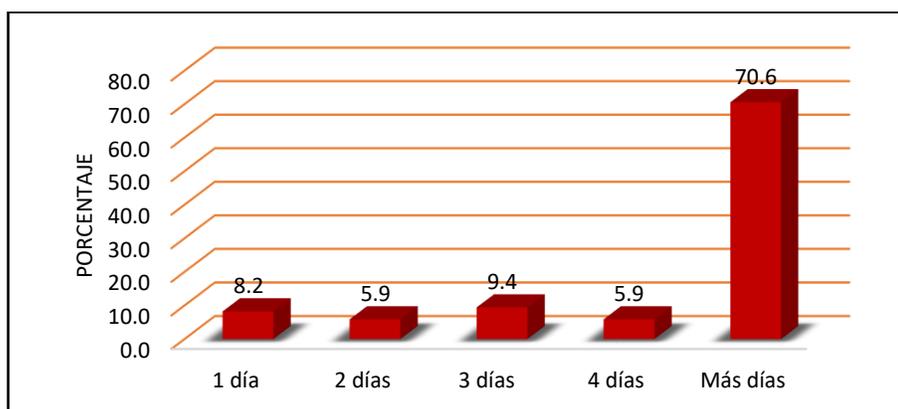


GRÁFICO N° 5: Tramites Documentarios

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Dentro de la burocracia que se maneja en el Gobierno Regional Huánuco, todas las oficinas sin excepciones tienen un tiempo limitado en atender los documentos que aproximadamente debe durar como máximo dos días, pero de acuerdo a las opiniones de los trabajadores eso no sucede y se refleja en la tabla y cuadro de la pregunta N° 5, ya que un 70.6 % de los trabajadores se quejan que el trámite documentario que realiza la Oficina de Logística y servicios Auxiliares se demoran más días de lo que normalmente se puede demorar siendo este un problema fuerte para el abastecimiento de materiales en obras y en los planes de negocio, un 9.4 % han respondido que sus trámites les dura 3 días, 5.9 % han respondido entre 2 a 4 días, por último un 8.2 % ha respondido que su trámite le dura 1 día.

TABLA N° 6: Base de Datos

Cree Ud. ¿Qué las bases de datos están debidamente organizadas y clasificados para tener un filtro al momento de adquirir o contratar los bienes y servicios menores a 8 UIT y mayores a 1 UIT?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	15	17,6	17,6	17,6
	No	70	82,4	82,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

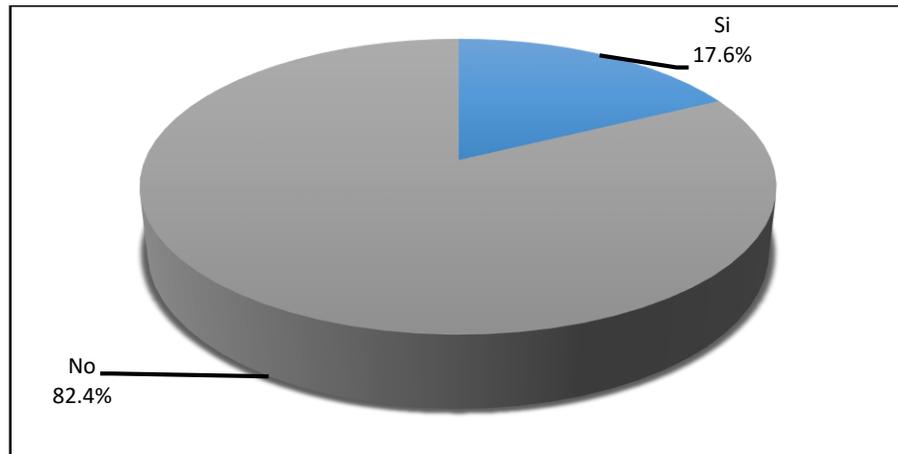


GRÁFICO N° 6: Base de Datos
FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Según como se observa el gráfico N° 6 el 82.4% de los trabajadores han respondido No, debido a que su base de datos que tienen no figuran los expediente por lo tanto al momento el filtro que ellos manejan no es algo seguro y no pueden visualizar si hay o no fraccionamiento según lo que estipula la ley de contrataciones con el estado, por otro lado, el 17.6 % de trabajadores creen que la base de datos que manejan si están organizados y clasificados para un control exacto.

TABLA N° 7: Filtros de Requerimientos

Actualmente. ¿Cómo filtra o verifica que los requerimientos por parte del área usuaria están contemplados en el expediente técnico?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Manual	69	81,2	81,2	81,2
	Sistemático	16	18,8	18,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

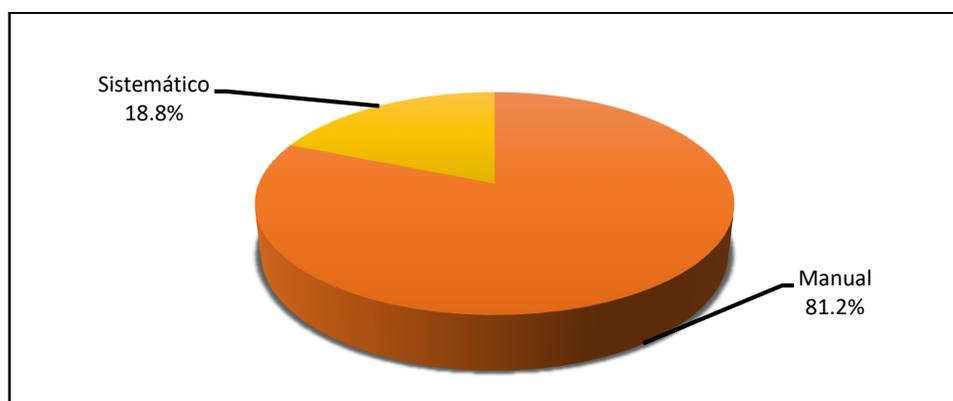


GRÁFICO N° 7: Filtros de Requerimientos

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Dentro de los lineamientos que tiene la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares, para el estudio de mercado cada requerimiento ya sea de bienes o servicios deben ser mandados por el área usuaria con su lista de insumos (presupuesto), para que sean verificada que lo que se está pidiendo figuren en el presupuesto verificando la cantidad y el monto que se va a pagar or el bien o servicio, de acuerdo a la respuesta que dieron los trabajadores un 81.2 % han respondido que la manera que ellos verifican es Manualmente; es decir que esta lista de presupuesto son mandadas impresas por lo que se puede modificar dentro del área usuaria, mientras que un 18.8 % cree que la manera que verifican es Sistemática.

TABLA N^ª 8: Expediente Técnicos Sistematizados

Si se tendría los expedientes técnicos sistematizados, Cree Ud. ¿Qué esto ayudaría a tener un mayor control en la adquisición y contratación de los bienes y servicios y sobre todos que los proyectos de inversión y los planes de negocios estén abastecidas en su totalidad?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	81	95,3	95,3	95,3
	No	4	4,7	4,7	100,0
	<i>Total</i>	<i>85</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración Propia

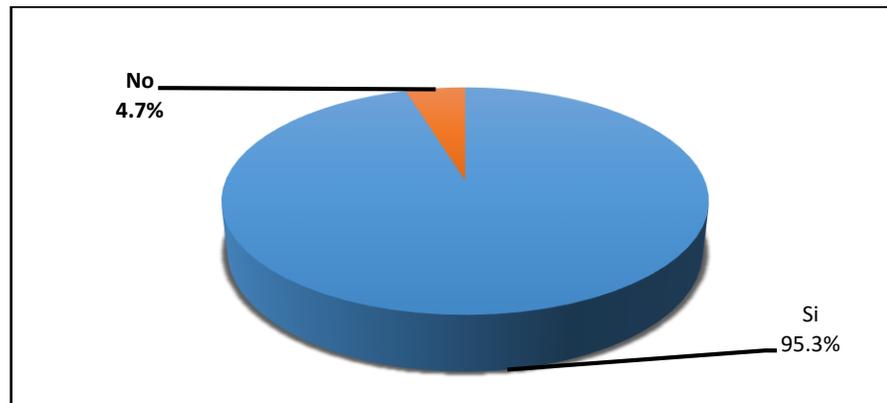


GRÁFICO N° 8: Expediente Técnicos Sistematizados

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: De acuerdo a como se observa la tabla y el gráfico N° 8, se puede apreciar que el 95.3 % de los trabajadores están de acuerdo que los expedientes técnicos y los planes de negocios deben estar digitalizados para un mayor control, sobre todo para que las obras de gestión pública y los planes de negocios de los productores estén abastecidas en el momento adecuado, evitando así los atrasos injustificados y paralización de obras con motivos de desabastecimiento, estos a su vez creen que ayudaría a tener mayor gasto presupuestal y mayor responsabilidad en el personal técnico. Por otro lado, una minoría de trabajadores que vienen a hacer el 4.7 % creen que no es necesario que estén sistematizados.

TABLA N° 9: Personal Capacitado

Considera Ud. ¿Qué el personal que labora en la oficina de logística está capacitado para atender los requerimientos de las áreas usuarias?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	20	23,5	23,5	23,5
	No	65	76,5	76,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

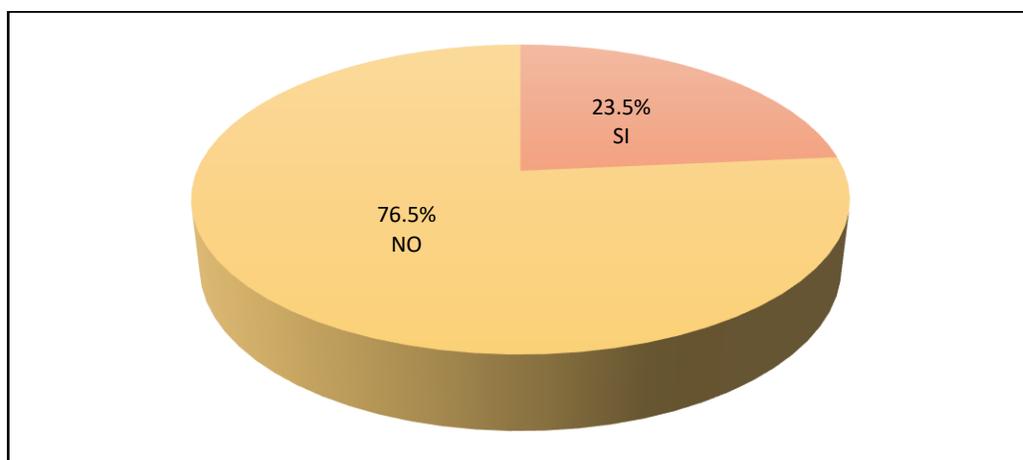


GRÁFICO N° 9: Personal Capacitado

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: De acuerdo a las diversas opiniones que hemos recibido en las encuestas por los trabajadores, el 76.5% considera que el personal que tiene la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares no está capacitado para atender cada pedido que requiere las áreas usuarias, como consecuencia los tramites documentarios tardan más de una semana para que puedan realizar un estudio de mercado y mandar a certificarlo, ocasionando una molestia entra las áreas usuarias. Mientras que el 23.5 % considera que el personal si está capacitado para el cumplimiento de sus funciones para dicha oficina.

TABLA N° 10: Programas de Software

Cree Ud. ¿Qué el personal de la oficina de logística hace uso de programas de software que le ayude a tomar decisiones con eficiencia?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Válidos	Si	11	12,9	12,9	12,9
	No	74	87,1	87,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

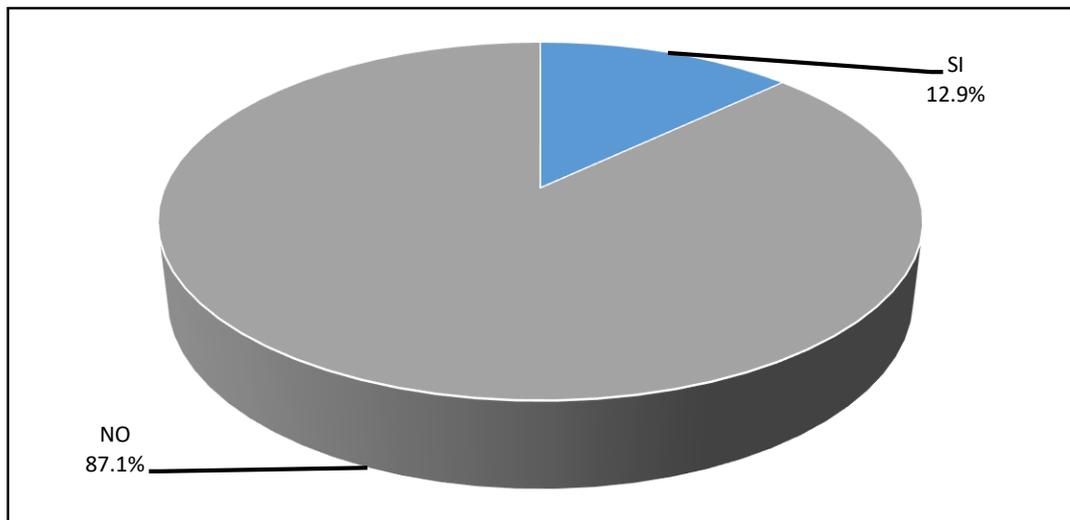


GRÁFICO N° 10: Programas de Software

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Según la tabla y el gráfico N° 10, los trabajadores han respondido en un 87.1% con el No, argumentando que el Programa que utilizan es un programa único que cuentan con recursos públicos asignados por el MEF, fuera de eso no tienen otro programa que les ayude a tomar decisiones con eficiencia, mientras que un 12.9% han respondido que Sí.

TABLA N° 12: Estudio de Mercado

¿Cuál es el método de estudio de mercado que se realiza en la oficina de logística?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Válidos	Manual	68	80,0	80,0	80,0
	Sistemático	17	20,0	20,0	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

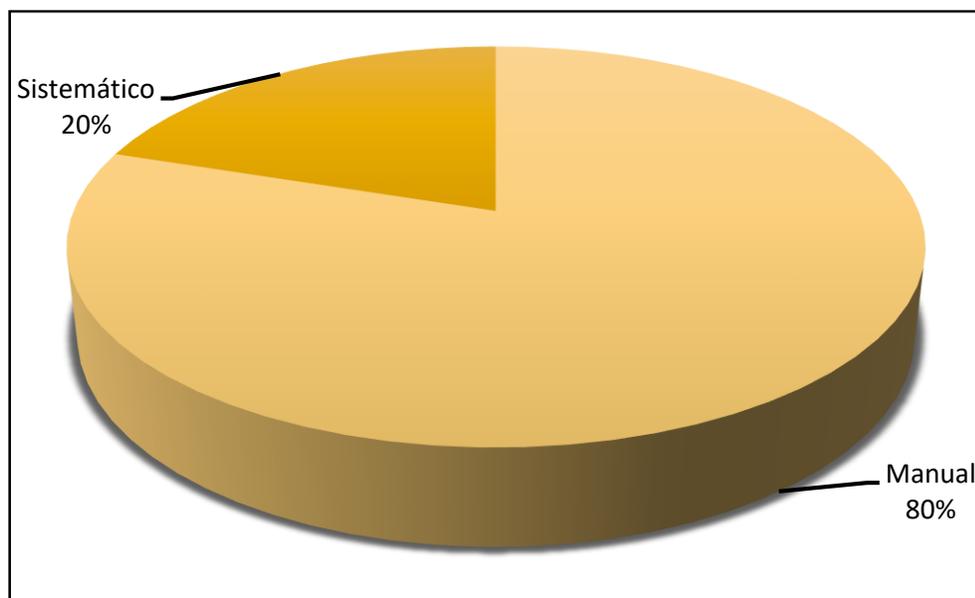


GRÁFICO N° 12: Estudio de Mercado

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: De acuerdo a las respuestas obtenidas por los trabajadores encuestados, el Estudio de Mercado que realiza la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares es manual en un 80%, porque ellos entregan una invitación para que los proveedores hagan llegar su proforma de bienes o servicios con el precio, marca, lugar y plazo de Entrega, y los programadores, lo vacían en el Excel para escoger al proveedor que ofrezca menos, mientras que un 20% ha manifestado que es sistemático, debido al programa Excel.

TABLA N° 13: Informe al Mercado Laboral

¿De qué forma la oficina de logística informa al mercado laboral (empresarios, proveedores) los requerimientos que tienen en su despacho menor a 8 UIT para ser cotizados?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Correo Electrónico	9	10,6	10,6	10,6
	Llamadas Telefónicas	7	8,2	8,2	18,8
	Carta de Invitación Directo a sus Conocidos	38	44,7	44,7	63,5
	OSCE - SEACE	9	10,6	10,6	74,1
	Portal Web	5	5,9	5,9	80,0
	No son informados	17	20,0	20,0	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

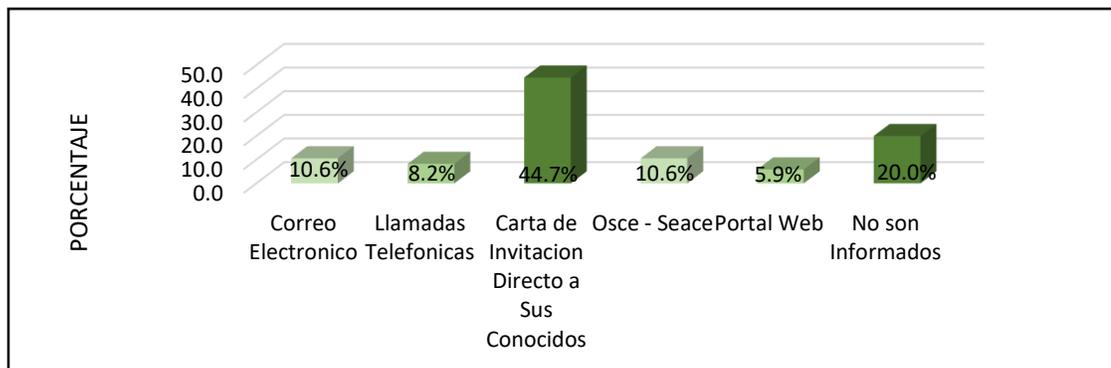


GRÁFICO N° 13: Informe al Mercado Laboral

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el siguiente gráfico se puede ver de acuerdo a la encuesta realizada, que la gran mayoría de los trabajadores (44.7%) consideran que los requerimientos que llegan a la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares son dados por medio de carta de invitación directa a sus conocidos, mientras que un 20 % no informan por ningún medio al mercado laboral dando un poco de credibilidad a lo que han respondido la gran mayoría, el 10.6% respondió que se les manda por correo electrónicos, 10.6 % por el portal de la OSCE-SEACE, un 8.2 % se comunican con llamadas telefónicas y una minoría de 5.9% dice que es por medio del portal Web del Gobierno Regional Huánuco.

TABLA N^a 14: Cotización para el Estudio de Mercado

¿Cómo son contactados los empresarios del departamento de Huánuco para presentar una cotización para un estudio de mercado?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Válidos	Manual	64	75,3	75,3	75,3
	Sistemático	21	24,7	24,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

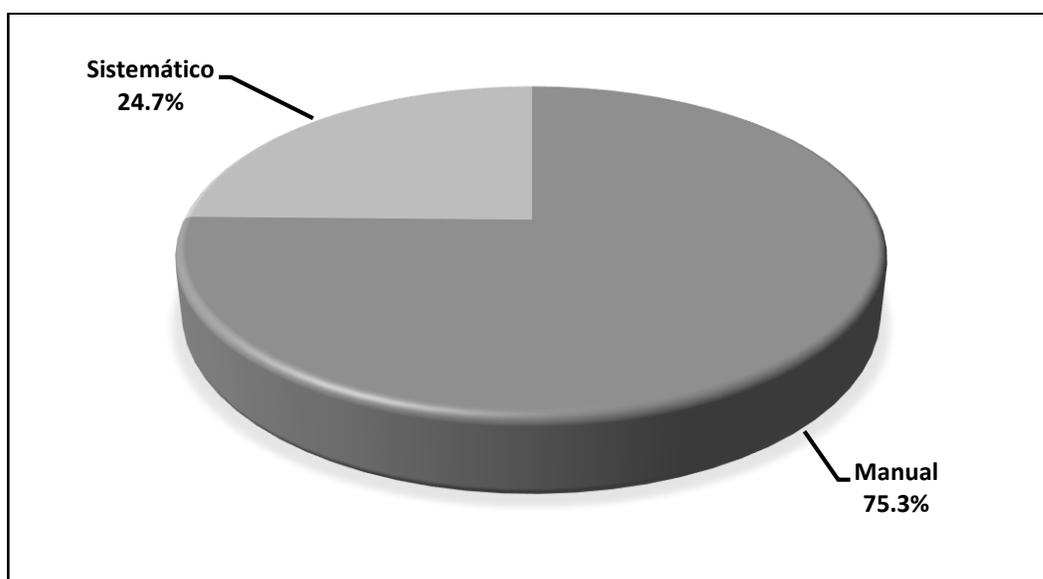


GRÁFICO N^o 14: Cotización para el Estudio de Mercado

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Según lo que han respondido los encuestados, la forma en que son contactados los empresarios del departamento de Huánuco es de forma manual según el 75.3 % debido a que se cuenta con un listado de proveedores que son contactados por medio del celular para ser entregado la carta de invitación, mientras que el 24.7% han respondido que son de manera sistemática porque le llega a su correo electrónico.

TABLA N^a 15: Política de Selección de Mercado

¿Cuál es la política que se usa para la selección de proveedores para el proceso de adquisición de bienes y contratación de servicios menor a 8 UIT y mayor a 1 UIT?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Menor Precio	36	42,4	42,4	42,4
	Mejor Producto	4	4,7	4,7	47,1
	Precio Y/O Producto	7	8,2	8,2	55,3
	Estudio De Mercado	7	8,2	8,2	63,5
	Ley De Contrataciones	9	10,6	10,6	74,1
	Otros	22	25,9	25,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

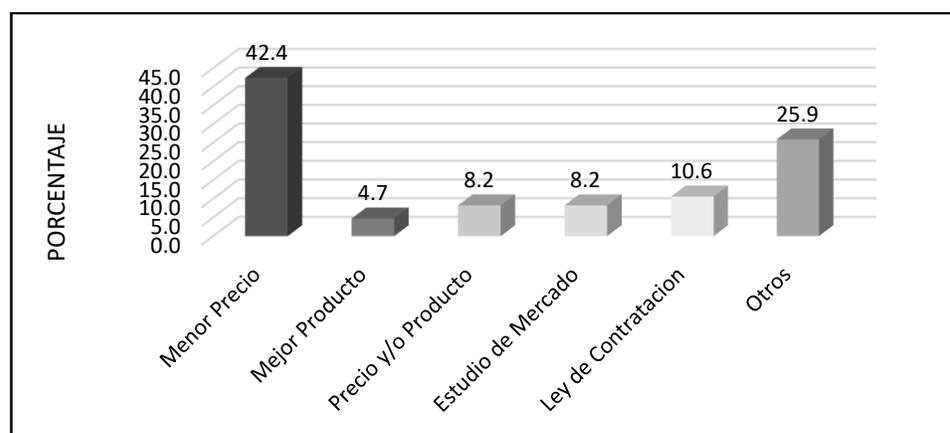


GRÁFICO N° 15: Política de Selección de Mercado

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el siguiente gráfico podemos interpretar que la política de selección de proveedores que utiliza la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares, de acuerdo a la respuesta obtenida por los encuestados son el 42.4 % ha dicho que el proveedor que da su proforma al menor precio es el ganador a proveer ya sean bienes o servicios, mientras que un 25.9 % han mencionado otros (meritocracia y amistad, entre otros aspectos), el 10.6% creen que es la ley de contrataciones, el 8.2 % estudio de mercado, 8.2 % bajo precio y mejor producto, y por último el 4.7 % opina que es que oferta el mejor producto.

TABLA N° 16: Transparencia en la Selección de Proveedores

Cree Ud. ¿Qué hay transparencia en la oficina de logística al momento de seleccionar a los proveedores para la adquisición de compras o contrataciones de servicios menor a 8 UIT y mayor a 1 UIT?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	12	14,1	14,1	14,1
	No	73	85,9	85,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

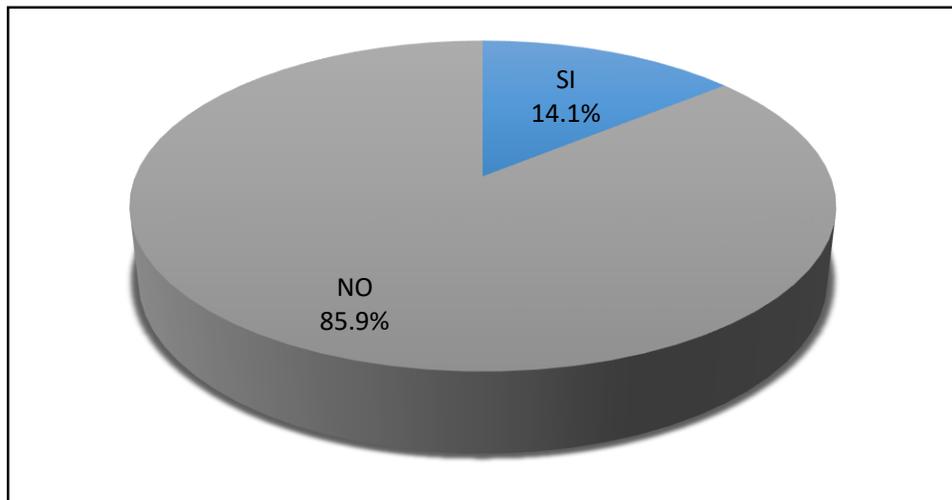


GRÁFICO N° 16: Transparencia en la Selección de Proveedores

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Según la tabla y el gráfico N° 16, las personas encuestadas han respondido en un 86% que la Selección de Proveedores de Bienes y Servicios en la modalidad Directa, por la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares no son transparentes, mientras que el 14.1% han mencionado que si hay transparencia en el momento de selección.

TABLA N^a 17: Plataforma de Proveedores

Cree Ud. ¿Qué el tener una plataforma de proveedores les ayudaría a tener mayor participación y selección de los empresarios huanuqueños?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	78	91,8	91,8	91,8
	No	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

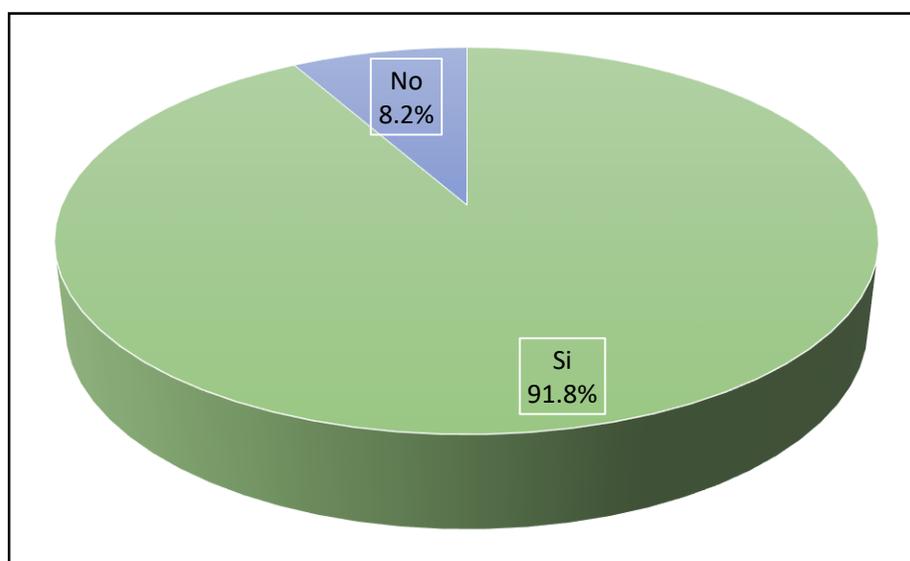


GRÁFICO N^o 17: Plataforma de Proveedores

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Según este gráfico podemos apreciar que en realidad si hace falta una plataforma de proveedores, de acuerdo a lo que han respondido los trabajadores ellos creen en su mayoría (91.8%) que el tener una plataforma de proveedores abría mayor participación de los empresarios huanuqueños de todo los distritos y provincias, y a la misma vez ayudaría al avance en la rapidez de un estudio de mercado teniendo mayor transparencia en ello, mientras hay una minoría (8.2%) de trabajadores que no están de acuerdo a una plataformas de proveedores.

TABLA N° 18: Tecnología de Audiovisual

Cree Ud. ¿Qué el tener una tecnología Audiovisual ayudaría a dar más transparencia en el momento que se lleve a cabo un proceso de contratación?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	71	83,5	83,5	83,5
	No	14	16,5	16,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

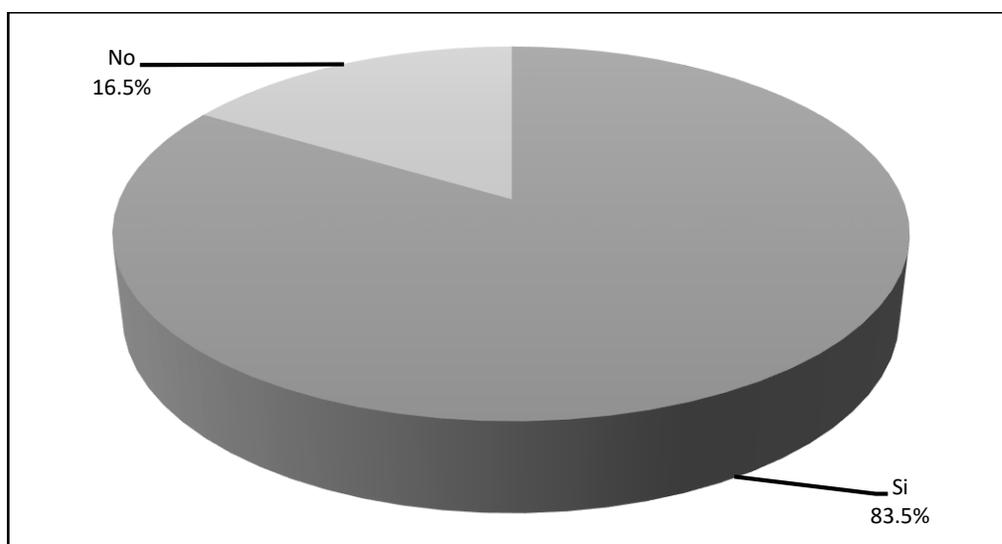


GRÁFICO N° 18: Tecnología de Audiovisual

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Reiterando en la transparencia de elección de proveedores para las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios por la modalidad de contratos, los encuestados en su mayoría (83.5%) han visto que una tecnología audiovisual ayudaría en la transparencia de los contratos, ya que en su mayoría no son verificados ni evaluados por la entidad correspondiente que es el OSCE, esto ayudaría a dar credibilidad al empresario a postular en una proceso de contratación con el Gobierno Regional Huánuco, mientras tanto un 16.5% no están de acuerdo porque ellos aseguran que no serviría de nada.

TABLA N° 19: Sistema de Información

¿Cómo se comunican las diferentes oficinas o a través de qué sistema de información?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Válidos	Sisguedi	42	49,4	49,4	49,4
	Data	7	8,2	8,2	57,6
	Data Y/O Siguedi	17	20,0	20,0	77,6
	Otros	19	22,4	22,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

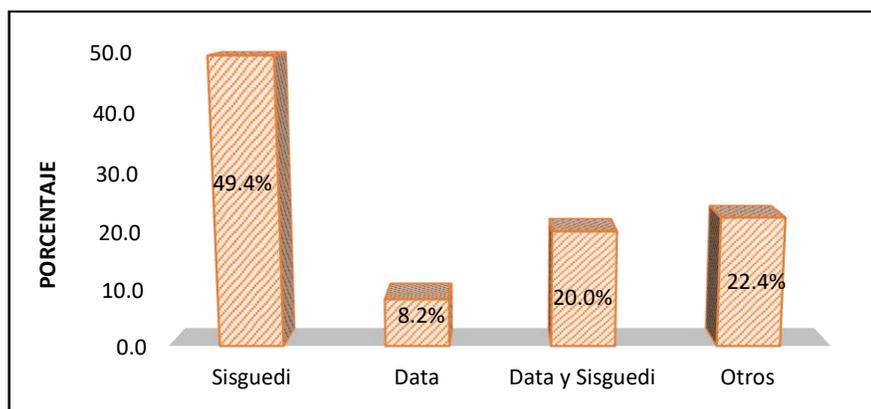


GRÁFICO N° 19: Sistema de Información

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: De acuerdo a las opiniones de los trabajadores ellos nos informan que de acuerdo al presidente de Tecnología informática y comunicaciones (TIC) el gobierno está en proceso de implementación la firma digital, por lo que ellos sugieren que uno de los sistemas de información que se usa en las oficinas es el Sisguedi en un 49.4%, mientras que un 22.4% han dicho que son otros (llamadas telefónicas, anexos, WhatsApp, entre otros) con lo que se comunican entre oficinas, el 20% han escrito que es la Data y el Siguedi, y por ultimo un 8.2% la Data para pasar información como TDR y EETT.

TABLA N° 20: Redes de Comunicación

Cree Ud. ¿Qué las redes de comunicación entre las oficinas (logística, presupuesto, infraestructura, administración, desarrollo económico, gerencia general) están interrelacionadas?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Válidos	Si	28	32,9	32,9	32,9
	No	57	67,1	67,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

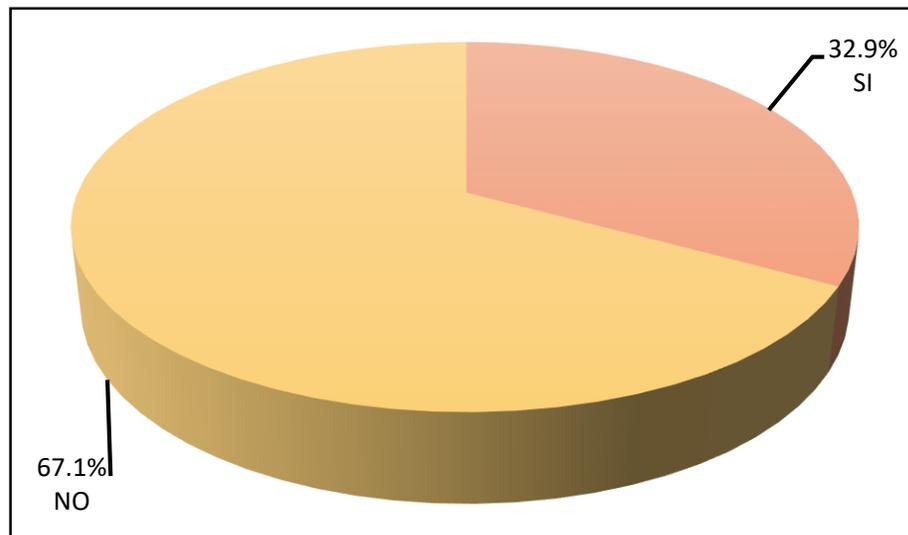


GRÁFICO N° 20: Redes de Comunicación

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Del total de trabajadores del Gobierno Regional Huánuco el 67.1% han respondido que las redes de comunicación entre las oficinas que están ligadas con la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares no están interrelacionadas y quizás sea eso uno de los factores en la demora de certificación para posteriormente realizar las ordenes de compras y servicios, mientras que un 32.9% han respondido que si están interrelacionadas.

TABLA N^o 21: Control Interno

¿Considera usted que un eficiente control interno en la oficina de logística, permite prevenir actos de corrupción?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válidos</i>	Si	64	75,3	75,3	75,3
	No	21	24,7	24,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

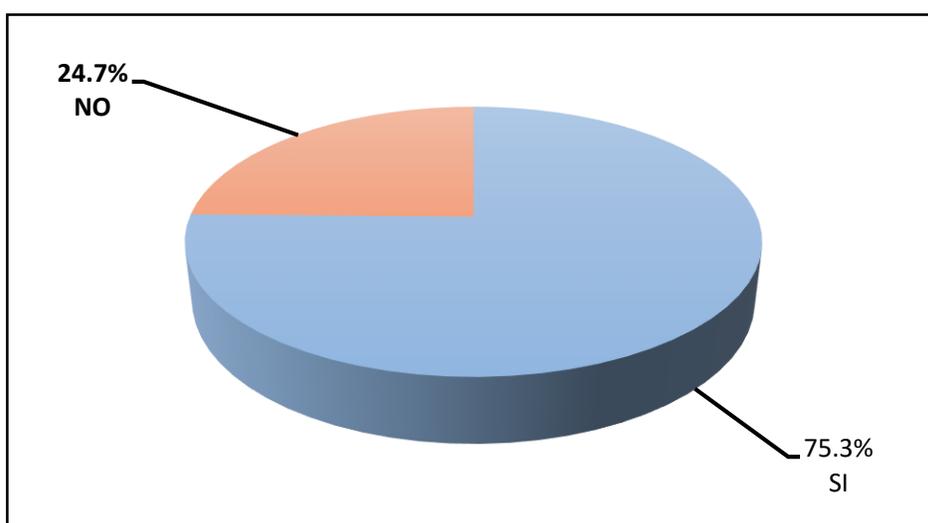


GRÁFICO N^o 21: Control Interno

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Según la tabla y gráfico N^o 21, los trabajadores en su mayoría (75.3%) han marcado el Sí, y dijeron que el tener un control interno, ayudaría a prevenir actos de corrupción, debido que en el MOF del Gobierno Regional la OCI están integrados por trabajadores que son elegidos por contraloría; mientras que un 24.7% han respondido con un No, porque sería lo mismo ya que todo está coludido y el personal de la OCI no cumpliría su función como debería ser.

TABLA N^a 22: Evaluación de los Trabajadores y Funcionarios Públicos

Cree Ud. ¿Qué los trabajadores y funcionario de la oficina de logística son evaluados de acuerdo a su productividad?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	<i>Si</i>	5	5,9	5,9	5,9
	<i>No</i>	80	94,1	94,1	100,0
	<i>Total</i>	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

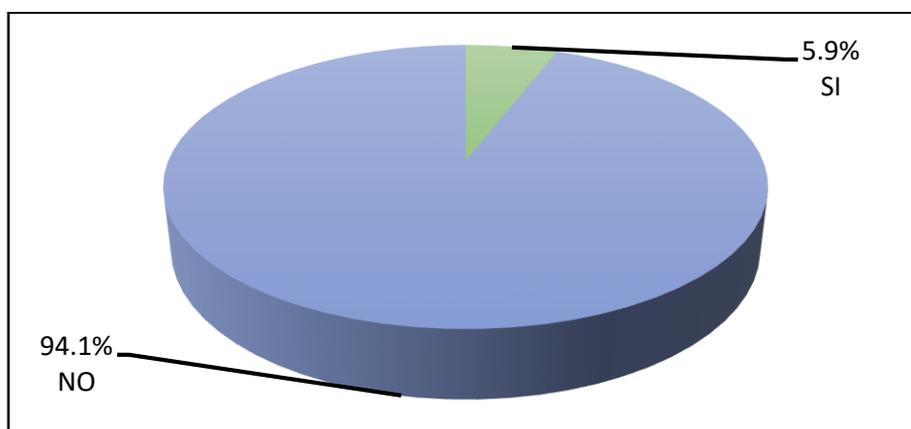


GRÁFICO N^o 22: Evaluación de los Trabajadores y Funcionarios Públicos
FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: La gran mayoría de los trabajadores (94.1%) han respondido que tanto el funcionario como los trabajadores no son evaluados su productividad, y quizás si los evaluaran habría mejores resultados lamentablemente las alta gerencia no reaccionan en el debido momento, reaccionan cuando estamos a casi el cierre del año fiscal donde realmente se ve el porcentaje del gasto presupuestal, exigiendo a las otras áreas el doble del trabajo a realizar, mientras una pequeña minoría (5.9%) han dicho que si son evaluados.

TABLA N° 23: Plan de Acción

Cree Ud. ¿Qué la oficina de logística trabaja con un plan de acción?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Válidos</i>	<i>Si</i>	9	10,6	10,6	10,6
	<i>No</i>	76	89,4	89,4	100,0
	<i>Total</i>	85	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

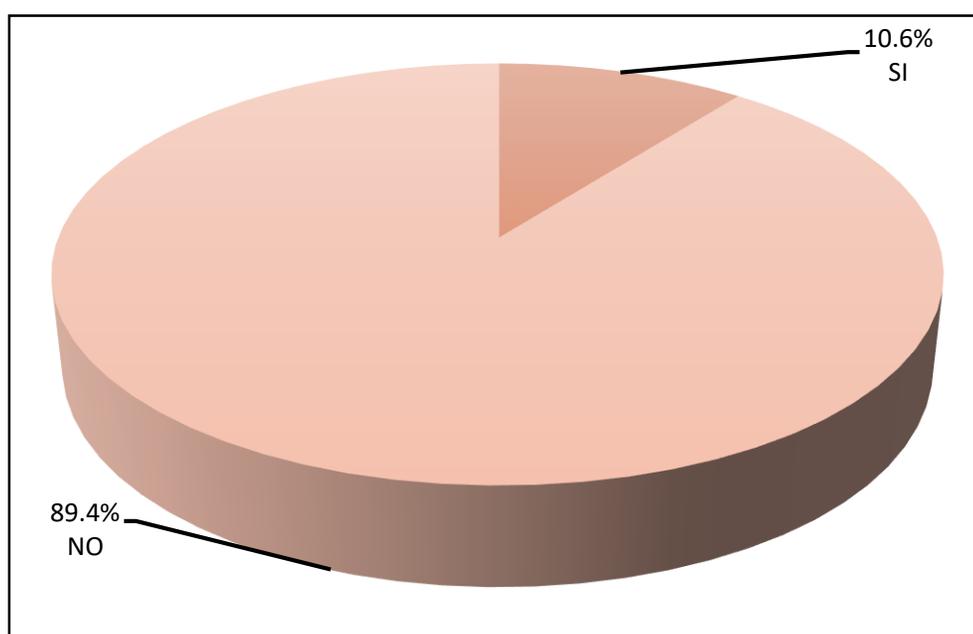


GRÁFICO N° 23: Plan de Acción

FUENTE: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el siguiente grafico se puede observar, que lo encuestados ha respondido a un No con un porcentaje de 89.4%, en cuanto a si la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares si manejaba un plan de acción (prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas), mientras que un % han respondido que Si tienen un plan de acción.

4.2. *Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis (dependiendo de la investigación).*

Para contrastar la hipótesis se hizo uso del método estadístico de Pearson la cual mostrara la correlación entre la Variable Independiente (Sistema de Información Gerencial) y la Variables Dependiente (Gestión Administrativa).

¿Qué es el método estadístico de Pearson? ¿Cómo se interpreta?

Matias Riquelme (2019, <https://www.webyempresas.com/author/admin/>). El Coeficiente de Correlación de Pearson es una medida de la correspondencia o relación lineal entre dos variables cuantitativas aleatorias. En palabras más simples se puede definir como un índice utilizado para medir el grado de relación que tienen dos variables, ambas cuantitativas.

Este coeficiente es una medida que indica la situación relativa de los sucesos respecto a las dos variables, es decir, representa la expresión numérica que indica el grado de correspondencia o relación que existe entre las 2 variables. Estos números varían entre límites de +1 y -1.

El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1,1], indicando el signo el sentido de la relación:

- ✚ Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- ✚ Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- ✚ Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.

- ✚ Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.
- ✚ Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General:

- ❖ El sistema de información gerencial se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.

Para la comprobación de la hipótesis, usaremos el SPSS:

TABLA N^a 24: Hipótesis General

		SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Sistema de Información Gerencial	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	85	85
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario 2019

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla N^o 24 de correlaciones de Pearson, se obtuvo un valor referencial de 0,604, la cual manifiesta que hay correlación positiva entre la variable independiente (Sistema de Información Gerencial) con la variable

dependiente (Gestión Administrativa), podemos decir que si el Gobierno Regional Huánuco sigue implantando más sistemas de información gerencial, se obtendrá mejores resultados en la gestión administrativa, por lo tanto se acepta la hipótesis general ya que ha sido comprobada por el método Pearson.

4.2.2. Contrastación de la Hipótesis Especificas

4.2.2.1. Hipótesis especifica N° 01

La organización sistemática se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.

Para la comprobación de la hipótesis especifica N° 1, usaremos el SPSS:

TABLA N° 25: Hipótesis Especifica N° 1

		ORGANIZACIÓN SISTEMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Organización Sistemática	Correlación de Pearson	1	,310**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	85	85
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	,310**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	85	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario 2019

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N° 25, presenta la contrastación de la Hipótesis Especifica N° 1, a través del software de SPSS, con un Valor Relacional de 0,310, el cual manifiesta una correlación positiva de 0,004 (bilateral), entre la Organización Sistemática y la Gestión Administrativa.

4.2.2.2. **Hipótesis específica N° 02**

La tecnología de información se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.

Para la comprobación de la hipótesis, usaremos el SPSS:

TABLA N° 26: Hipótesis Especifica N° 2

		TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Tecnología de Información	Correlación de Pearson	1	,685**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	85	85
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	,685**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	85	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario 2019

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 26, Observamos la contrastación de la Hipótesis Especifica N° 2, a través del software de SPSS, con un Valor Relacional de 0,685, el cual manifiesta una correlación positiva de 0,000 (bilateral), entre la Tecnología de Información y la Gestión Administrativa.

4.2.2.3. **Hipótesis específica N° 03**

La administración de datos se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.

Para la comprobación de la hipótesis, usaremos el SPSS:

TABLA N° 27: Hipótesis Especifica N° 3

		ADMINISTRACION DE DATOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Administración de Datos	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	85	85
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	85	85

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario 2019

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 26, podemos verificar la contrastación de la Hipótesis Especifica N° 3, a través del software de SPSS, con un Valor Relacional de 0,801, el cual manifiesta una correlación positiva de 0,000 (bilateral), entre la Administración de Datos y la Gestión Administrativa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Presentar la contrastación de los resultados del trabajo de Investigación.

5.1.1. Discusión de Resultados de la Hipótesis General

Según lo hallado en esta investigación que se realizó, se afirma que el Sistema de Información Gerencial se relaciona significativamente en la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco, así como *Laudon & Laudon (2012)*, “Los sistemas gerenciales son sistemas de inteligencia de negocios, es decir se refiere a aquellos datos y software que permiten organizar, analizar y dar acceso a la información como soporte a los ejecutivos y usuarios de la organización en la toma de decisiones.” En esta ocasión, se obtuvo el resultado con el Método Estadístico de Pearson de la Variable independiente (Sistema de Información Gerencial) y la Variable dependiente (Gestión Administrativa) de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco, con un Valor Referencial de 0,604, demostrando una relación positiva de 0,000 (bilateral). Frente a lo que afirma *Fernandez, Alarcón (2006)*, “un sistema de información gerencial es un sistema de información que proporciona informes orientados a la gestión basados en el procesado de transacciones y operaciones de la organización. Estos sistemas proporcionan servicios a nivel administrativo.” Coincidimos totalmente en la afirmación de que los sistemas de información gerencial deben proporcionar información exacta que se adapten a las personas que la manejan y al equipo disponible con el que cuenta la entidad. según los procedimientos de trabajo para

que las actividades se realicen de forma eficaz, eso ayudaría a tener una mejor Gestión Administrativa y un Avance en cuando al Gasto presupuestal anual.

5.1.2. Discusión de Resultados de la Hipótesis Específica N° 1

Con Respecto a la organización sistemática se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019. *Laudon & Laudon (2004)*, sostiene que “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.” La Hipótesis Específica N° 1, en base a los resultados obtenido del método estadístico de Pearson, existe una relación positiva entre la Organización Sistemática y la Gestión Administrativa con un valor relacional de 0,310. Frente a lo que afirma *Rafael Rodríguez (1994)*, La organización sistemática consiste en la aplicación de una serie de principios generales, como la intercomunicación, la información, la interdisciplinariedad, la sinergia, la flexibilidad, la colaboración, la complementariedad, la participación, la optimización relativa, la humanización, tanto en el seno de la propia organización como en la relación de esta con sus entornos. Coincidimos totalmente en la afirmación que las Organizaciones Clásicas se están convirtiendo en Organizaciones Sistemáticas, con el único fin de ser eficaz,

eficiente y efectivos en las acciones de la organización como un todo, es por ellos que el gobierno regional Huánuco está implementando de apoco más sistemas de información con el único fin de alcanzar los objetivos, por el bien de la población huanuqueña, y que las obras en trayecto y los planes de negocios con los productores sean culminadas en el tiempo exacto.

5.1.3. Discusión de Resultados de la Hipótesis Específica N° 2

Con Respecto a la tecnología de información se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco. *Laudon & Laudon (2004)*. La infraestructura de TI consiste en un conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software requeridas para operar toda la empresa. Sin embargo, esta infraestructura también es un conjunto de servicios a nivel empresarial presupuestado por la gerencia, que abarca las capacidades tanto humanas como técnicas. La Hipótesis Específica N° 2, a través del software de SPSS, con un Valor Relacional de 0,685, el cual manifiesta una correlación positiva de 0,000 (bilateral), entre la Tecnología de Información y la Gestión Administrativa. *Diario El Peruano, (2018, <https://elperuano.pe/noticia-atencion-al-ciudadano-66577.aspx>)*, el país ya registra importantes avances en lo referente a la implementación de la estrategia nacional de gobierno digital como pilar fundamental de la política nacional de modernización de la gestión pública. El Gobierno de Perú ha puesto en marcha su estrategia para expandir los alcances de sus servicios a más ciudadanos, siendo beneficioso para el Estado en ahorro de recursos económicos y medio ambientales, además representa un gran aumento de rentabilidad y producción al incluir en sus instituciones iniciativas Cero Papel. Coincidimos en que la Tecnología de

Información sería un buen apoyo para el avance del Gobierno Regional de Huánuco sobre todo para obtener resultados positivos de la Gestión Administrativa, si se llegara a implementar más sistemas, habría más control en cuanto a la adquisición y contratación de bienes y servicios, el estudio de mercado sería más transparente y más efectivo, el gasto presupuestal anual llegaría a ser más alto de lo esperado.

5.1.4. Discusión de Resultados de la Hipótesis Específica N° 3

Con Respecto a la administración de datos se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco. *Laudon & Laudon (2012)*, sostiene que “Un Sistema de Administración de Bases de Datos (DBMS) es software que permite a una organización centralizar los datos, administrarlos en forma eficiente y proveer acceso a los datos almacenados mediante programas de aplicación. El DBMS actúa como una interfaz entre los programas de aplicación y los archivos de datos físicos. Cuando el programa de aplicación solicita un elemento de datos, como el sueldo bruto, el DBMS lo busca en la base de datos y lo presenta al programa de aplicación. Si utilizara archivos de datos tradicionales, el programador tendría que especificar el tamaño y formato de cada elemento de datos utilizado en el programa y después decir a la computadora en dónde están ubicados.” La Hipótesis Específica N° 3, a través del software de SPSS, con un Valor Relacional de 0,801, el cual manifiesta una correlación positiva de 0,000 (bilateral), entre la Administración de Datos y la Gestión Administrativa. Frente a ello el mismo autor *Laudon & Laudon (2012)*, El establecimiento de una base de datos es sólo el principio. Para poder asegurar que los datos para su empresa sigan siendo precisos,

confiables y estén disponibles de inmediato para aquellos que los necesiten, necesitará políticas y procedimientos especiales para la administración de datos. Podemos afirmar que la base de datos cuando están bien organizada y clasificada, ayudara al personal de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares, teniendo una productividad más eficiente y eficaz, los tramites documentarios serian con más rapidez y la atención con los requerimientos de las áreas usuarias.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, se llegaron a las conclusiones siguientes:

1. Conclusión General.

- De acuerdo a la investigación realizada existe una relación positiva entre la Variable Independiente (Sistema de Información Gerencial) y la Variable Dependiente (Gestión Administrativa), con un Valor Referencial de 0,604 y una correlación significativa en el nivel 0,000 (bilateral), siendo esto una relación directamente proporcional aceptando la hipótesis general planteada al inicio de la investigación, esta teoría queda reforzada con el gráfico N° 4, donde los trabajadores han respondido en un 64.7% que los números de sistemas que se emplean no son lo suficientes, debido a eso ellos tienen problemas en poder atender los requerimientos de las áreas usuarias, siendo esto un mayor problema para la continuidad de los documentos, y un 35.3% consideran que son suficientes los sistemas, por lo tanto se llega a la conclusión que los sistemas de información gerencial es una herramienta que ayuda a tener una mejor gestión administrativa.

2. Conclusión Específica

- Asimismo, existe una relación positiva entre las variables de Organización Sistemática y Gestión Administrativa, con un valor referencial de 0,310 y una correlación significativa en el nivel 0,004 (bilateral). Por lo que llegamos a la conclusión que hoy en día las

organizaciones son más sistemáticas en el mundo laboral, dejando de lado a las organizaciones clásicas, donde el personal que labore para la institución son más proactivos, trabajan en equipo, teniendo una comunicación interactiva, y siendo participe de las reuniones, son todo en uno, con el único fin de alcanzar las metas que se han propuesto como organización. Según el gráfico N° 20 los trabajadores respondieron que las redes de comunicación de la ares no están interrelacionadas en un 67.1% , mientras que el 32.9% dijeron que si, quizás es por ello que la información no les llega en el momento indicado.

- En relación con la investigación realizada podemos concluir que la Tecnología de Información tiene una relación de 0,685 con la Gestión Administrativa, con una correlación significativa de 0,000 (bilateral); la Tecnología cumple con un rol fundamental dentro de las organizaciones; porque sin ellas no puede haber una base de datos, informaciones exactas, plataformas, programas de software, no podría operar adecuadamente, de acuerdo al gráfico N° 8 y gráfico N° 17 los trabajadores han respondido con un sí (95.3% y 91.8%) que si tuvieran sistematizados los expedientes técnicos, plan de negocios y un plataforma de proveedores, ayudaría a mejorar la capacidad de gastos en el momento adecuando, porque podrían los funcionarios a tomar decisiones más acertadas y el avance de las obras no estarían paralizadas.

- De acuerdo a los resultados obtenidos podemos afirmar que la Administración de Datos tiene una relación positiva de 0,801 con la Gestión Administrativa, con una correlación significativa en el nivel 0,001 (bilateral), es de suma importancia tener una base de datos organizados y clasificados para su uso adecuado al momento de filtrar información, sin ellas las gerencias estarían perdidas, y no sabrían el avance exacto de la producción, es por ello que en el gráfico N° 6, los trabajadores respondieron con no en un 82.4% de que la base de datos no están debidamente organizados dificultando al momento de filtrar alguna información, siendo esto un causal para la demora de los tramites documentarios.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares hacer un diagnóstico en su totalidad de sus equipos de computación (programas de Software, sistemas de información) y del personal, para que verifiquen en la situación en que se encuentre y a partir de ellos buscar una solución en cada problema que se está presentando, teniendo en claro que cada recursos son de vital importancia, por lo que se sugiere que se optimice todos los recursos con el fin de trabajar en forma paralela para contribuir en el logro del objetivo.
2. Se le recomienda al Gobierno Regional Huánuco que la selección del personal debe ser transparente para el beneficio de la institución, permitiendo que los profesionales que ocupen un puesto laboral estén capacitados y cumplen con los requisitos, siendo ellos el principal motivo para el surgimiento de la organización. Esto debido a que en los resultados de las encuestas se observa la molestia de los trabajadores al constatar que en la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares, el personal que labora tiene poca experiencia siendo el área donde se requiere de mucha exigencia y rapidez, es por ellos que sugerimos que deben tener un programa de plan de capacitación periódica para el uso adecuado de los programas de software y las herramientas tecnológicas, con el fin de mejorar el uso del Sistema de Información Gerencial y actualizarlos en procesos tecnológicos.
3. Para la solución del estudio de mercado y el exceso tiempo en los tramites documentarios, se le recomienda crear una plataforma de proveedores, con el único fin de disminuir el tiempo en ir a buscar a los empresarios, siendo esto más factible para los trabajadores y para los empresarios, a la misma vez habrá más transparencia de esta forma se evitaría que haya actos de corrupción en la oficina

de Logística y Servicios Auxiliares, siendo el ente que tiene que ser vigilante con el presupuesto de estado en beneficio de la población huanuqueña.

4. Se le recomienda que los programas de software deben ser más fortalecidas para que la base de datos con lo que cuenta la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares estén organizadas y clasificadas con la información exacta y real, para que sea una ayuda al personal al momento de filtrar información, y tener control exhaustivo de los requerimientos de las áreas usuarias, con el único fin de que las obras no estén sobreevaluadas, y el avance financiero este con acuerdo con el avance físico.
5. Se le recomienda al gobierno regional que los expedientes técnicos de las obras de administración públicas (administración directa y contratos) y planes de negocios estén sistematizados, con el único fin de llevar un control de los gastos financieros (mano de obra, bienes y servicios), con el fin de tener un control en los requerimientos, de esta forma no solo las distintas áreas sabrían el avance real de cada proyecto si no también haríamos que el personal técnico sea más responsable, esto nos llevaría a un aumento del gasto presupuestal anual, que es lo que tanto se anhela año a año, y en cada gobierno de turno.
6. Se recomienda que las líneas de mandos sean un poco recortadas con el fin de que los tramites documentarios no sean tan excesivos, la burocracia es bueno si se lo maneja adecuadamente, Según (Richard, 2004), Los beneficios que se esperan de la administración burocrática son eficiencia y consistencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fuentes Bibliográficas.

Acuña Vega, Gabriel, (2018), Sistema De Información Gerencial En La Estrategia Competitiva De La Agencia De Transporte Turismo Armonía- Huánuco 2017. Universidad De Huánuco, Huánuco, Perú. Tesis de pregrado.

Charles Waterfield & Nick Ramsing (1998). Sistemas de información gerencial para instituciones de microfinanzas, CGAP/World Bank.

Denisse Chillihuani Ccorimanya, (2017). Sistemas De Información Gerencial Dentro De La Gerencia De Administración De La Municipalidad Distrital De San Jerónimo – Cusco 2017, Universidad Andina Del Cusco, Cusco, Perú. Tesis de pregrado.

Edward Emilio Rojas Melgarejo (2017), Sistemas de información gerencial en Mypes gastronómicas de la zona B, San Juan de Miraflores, 2015 – 2017. Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú. tesis de pregrado.

Edwin Hernán Ramírez Asís, (2011). Sistemas De Información Gerencial Y La Gestión Empresarial De Las Ferreterías De La Ciudad De Huaraz. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú. tesis de posgrado.

Ena y Delgado (2008). Administración y Finanzas, Cuarta Edición, Editor, Paraninfo.

[Fernández Alarcón, V.](#) (2006). Desarrollo de Sistemas de Información, Editorial, Edicions UPC.

Karina Rosmey Santa Cruz Chaquila (2018). Sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018. Universidad César Vallejo, Callao, Perú. tesis de pregrado.

Hellriegel Jackson Slocum. (2009). Administración (Un enfoque basado en competencias). Decimoprimera edición.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw - Hill.

Idalberto Chiavenato (2000). Administración de los recursos humanos, Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill.

Idalberto Chiavenato. (2010). Iniciación a la Teoría de las Organizaciones. Primera Edición, Editorial, Mc Graw Hill.

James A. O'Brien & George M. Marakas (2006). Sistema de información gerencial, Séptima Edición, Editorial Mc Graw Hill.

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon (2004). Sistema de Información Gerencial. Octava Edición. Pearson Educación.

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon (2012). Sistemas de información gerencial, Decimosegunda Edición, Pearson Educación.

Mejía Salazar, Fernando, (2006). Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones en la Universidad Simón Bolívar. Universidad Simón bolívar; Venezuela. Tesis para la obtención de título de especialista en gerencia de la empresa.

Ore Yachachin Yesenia Kathering, &. Lopez Duran Lilia Jessica. (2015). El Sistema De Información Gerencial Y Su Influencia En El Manejo Financiero Del BCP – Pasco. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú. Tesis De Pregrado.

Rafael Rodríguez Delgado, (1994). Teoría de Sistemas y Gestión de las Organizaciones, Los Institutos Andino de Sistemas, Lima - Perú.

Raymond Mcleod, Jr. (2000). Sistema de Información Gerencial, Texas AEM University, Pearson educación.

Richard L. Daft. (2005). Administración, Sexta Edición, Editorial, S.A. Ediciones Paraninfo.

[Robert, George \(2010\). Administración.](#)

Robbins/Coulter. (2005), Administración, Octava Edición, Editorial, Pearson Prentice Hall.

Rutti Ortiz Yubel Dessiree, (2017). Sistemas De Información Gerencial Y Proceso Administrativo De Las Pymes De Servicio De Rehabilitación, Distrito De Bellavista - Callao Año 2017 Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. tesis de pregrado.

Senn, James. (1995). Análisis y diseño de sistemas de información. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill.

Telechana Telechana, Luis (2007). Diseño de un Sistema de Información Gerencial para la Administración de Inventarios de Importadora y Exportadora Vásconez Ltd. Universidad de Caldas, Manizales, Colombia. Tesis de pregrado.

Velasco Chambi, Fiorella Zulema, (2018), El Sistema De Información Gerencial En El Marketing Relacional De La Agencia AVM Aduanera SAC – Callao, 2018. Universidad César Vallejo, Perú. Tesis de pregrado.

Yépez Edcoba, Diana, (2012). Diseño e implementación de un Sistema de Información Gerencial SIG de Gestión, Análisis y Monitoreo Financiero en las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas, sobre la plataforma tecnológica JEE CON EL FRAMEWORK JBOSS SEAM. Universidad técnica del norte; Ibarra, Ecuador. Tesis de pregrado.

Fuentes Electrónicas.

Fernando Masumura, (2018) Gobierno fortalecerá las compras públicas y resolverá “la madre” de todos sus problemas, [Redacción Gestión, https://gestion.pe/economia/gobierno-fortalecera-compras-publicas-resolvera-madre-problemas-239960-noticia/](https://gestion.pe/economia/gobierno-fortalecera-compras-publicas-resolvera-madre-problemas-239960-noticia/)

Ministerio de Economía y finanzas, para la verificación de la inversión pública, <https://www.mef.gob.pe/es/seguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-consulta-amigable>

Plan Estratégico de Contrataciones Públicas del Estado Peruano, (2009), http://www.osce.gob.pe/consu/code/userfiles/image/Plan_Estrategico_delas%20contrataciones%20publicas.pdf

Diario “El Peruano” (2018), <https://elperuano.pe/noticia-atencion-al-ciudadano-66577.aspx>

[Armando Valdés Garrido-Lecca \(2012\), https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/11/05/logistica-supply-chain-management/](https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/11/05/logistica-supply-chain-management/)

Resolución ministerial N° 995-2017-IN (2017), file:///C:/Users/WINDOWS/Downloads/995-2017-IN_Implementar_el_uso_de_Cero_Papel_en_el_SITRADIG_.pdf

ANEXOS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida a los trabajadores Gobierno Regional Huánuco

¡BUEN DIA! Se le pide a su persona que dedique 10 minutos de su valioso tiempo para responder esta encuesta, ya que es muy importante para alcanzar el objetivo de nuestra investigación que serán tratadas de forma confidencial y anónima. Por ello es necesario su veracidad en las respuestas.

Objetivo: Determinar la relación que existe en los Sistemas de información Gerencial en la Gestión Administrativa.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas:

➤ Indique cuál es su cargo dentro del Gobierno Regional Huánuco:

- Asistente Administrativo Especialista Administrativo Técnico
 Administrador por contrato Especialista Administrativo Practicante

➤ Oficina donde labora:

1. Sabe Ud. ¿Qué tipos de sistema de información son utilizados para controlar las adquisiciones de bienes y servicios que son requeridos por las áreas usuarias de parte de la oficina de logística? Mencione.

- Sí No

2. Cree Ud. ¿Qué los programas de Software con los que cuentan la oficina de logística están diseñados según las necesidades de su área de trabajo?

- Sí No

¿Por qué?.....

3. ¿Cree usted que la oficina de logística tiene un plan mensual para la atención de los requerimientos?

- Sí No

4. Según su opinión. ¿El número de sistemas que se emplean para la gestión de información de la oficina de logística son suficientes?

- Sí No

5. Según su opinión. ¿Cuánto es el tiempo que demora la oficina de logística para dar tramites documentarios?

- 1 día 2 días 3 días 4 días más días

6. Cree Ud. ¿Qué las bases de datos están debidamente organizado y clasificado para tener un filtro al momento de adquirir o contratar los bienes y servicios menores a 8 UIT y mayores a 1 UIT?

- Sí No

7. Actualmente. ¿Cómo filtra o verifica que los requerimientos por parte del área usuaria están contemplados en el expediente técnico?

- manual sistemático

8. Si se tendría los expedientes técnicos digitalizados, Cree Ud. ¿Qué esto ayudaría a tener un mayor control en la adquisición de los bienes y servicios y sobre todo que las obras estén abastecidas en su totalidad?

- Sí No

9. Considera Ud. ¿Qué el personal que labora en la oficina de logística está capacitado para atender los requerimientos de las áreas usuarias?

- Sí No

10. Cree Ud. ¿Qué el personal de la oficina de logística y servicios auxiliares hace uso de programas y software que le ayude a tomar decisiones con eficiencia?
 Sí No
11. ¿A través de que aplicativos (sistema de información) llevan el control de las adquisiciones que realizan?

12. ¿Cuál es el método de estudio de mercado que se realiza en la oficina de logística?
 manual sistemático
13. ¿De qué forma la oficina de logística informa al mercado laboral (empresarios, proveedores) los requerimientos que tienen en su despacho para la adquisición directa para ser cotizado?

14. ¿Cómo son contactados los empresarios del departamento de Huánuco para presentar una cotización para un estudio de mercado?
 manual sistemático
15. ¿Cuál es la política que se usa para la selección de proveedores para el proceso de Compras y servicios directos?

16. Cree Ud. ¿Qué hay transparencia en el área logística al momento de seleccionar a los proveedores para la adquisición de compras o contrataciones de servicios menor a 8 UIT y mayor a 1 UIT?
 Sí No
17. Cree Ud. ¿Qué el tener una plataforma de proveedores les ayudaría a tener mayor participación y selección de los empresarios huanuqueños?
 Sí No
 Por qué.....
18. Cree Ud. ¿Qué el tener una tecnología Audiovisual ayudaría a dar más transparencia en el momento que se lleve a cabo un proceso de contratación?
 Sí No
19. ¿Cómo se comunican las diferentes oficinas o a través de que sistemas de información?

20. Cree Ud. ¿Qué las redes de comunicación entre las oficinas (logística, Presupuesto, infraestructura, Gerencia General) están interrelacionadas?
 Sí No
21. ¿Considera usted que un eficiente control Interno en la oficina de logística, permite prevenir actos de Corrupción?
 Sí No
 Por qué.....
22. Cree Ud. ¿Qué los trabajadores y funcionario de la oficina de logística son evaluados de acuerdo a su productividad?
 Sí No
23. Cree Ud. ¿Qué la oficina de logística trabaja con un plan de acción?
 Sí No

Gracias por su colaboración

(Matriz de consistencia (obligatorio) y otros)

TITULO	PROBLEMA			OBJETIVO			HIPOTESIS			METODOLOGIA
	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general							
SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS AUXILIARES DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO - 2019	¿Qué relación existe entre el sistema de información gerencial y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019?	Determinar la relación que existe entre el Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019	El sistema de información gerencial se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019.	TIPO: Descriptiva - Correlacional ENFOQUE: Cuantitativo. ALCANCE/NIVEL: descriptivo correlacional. DISEÑO: no experimental. POBLACIÓN: • Trabajadores del gobierno regional = 1,161 Total = 1,161 MUESTRA: • Trabajadores del gobierno regional = 85 N = 85						
	Problemas específicos	Objetivos específico	Hipótesis específicos							
<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la organización sistemática y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019? ¿Qué relación existe entre la tecnología de la información y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019? ¿Qué relación existe entre la administración de datos y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la relación que existe entre la organización sistemática y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019 Identificar la relación que existe entre la tecnología de la información la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019 Determinar la relación que existe entre la administración de datos y la Gestión Administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019 	<ul style="list-style-type: none"> La organización sistemática se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019. tecnología de la información se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019. La administración de datos se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Oficina de Logística y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Huánuco - 2019. 								

Fuente: Elaboración Propia