



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS,
EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

T E S I S

**LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA SATISFACCIÓN EN
LA TOMA DE DECISIONES EN ENTIDADES DE LA REGIÓN MOQUEGUA,
2020**

PRESENTADA POR

**PATRICIA, MARCA ARO
CARMEN ROSA, VELASQUEZ RAMOS**

ASESOR

DR. JOSE LUIS MORALES ROCHA

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

MOQUEGUA – PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.	
Página de jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Índice de contenido.	vi
Índice de tablas.	vii
Resumen.	ix
Abstract.	x
Introducción.	xi

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Definición del problema.	17
1.3 Objetivos de la investigación.....	17
1.4 Justificación e importancia de la investigación.	18
1.4.1 Justificación.....	18
1.4.2 Limitaciones	18
1.5 Variables. Operacionalización.....	18
1.5.1 Variable 1: Sistemas de información gerencial.....	18
1.5.2 Variable 2: Satisfacción en la toma de decisiones.	19
1.5.3 Operacionalización de Variables.....	19
1.6 Hipótesis de la investigación.	20
1.6.1 Hipótesis general	20
1.6.2 Hipótesis específicas	20

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	21
2.2 Bases teóricas.....	25
2.2.1 Sistemas de información gerencial	25
2.2.2 Satisfacción en la toma de decisiones.....	30
2.3 Marco conceptual.....	37

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1 Tipo de investigación.....	41
--------------------------------	----

3.2	Diseño de investigación.....	41
3.3	Población y muestra.....	41
3.3.1.	Población.....	41
3.3.2.	Muestra.....	42
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	43
3.4.1	Técnica.....	43
3.4.2	Instrumentos.....	43
3.4.3	Fichas técnicas de instrumentos.....	44
3.4.4	Validez.....	44
3.4.4	Confiabilidad.....	45
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	47
3.5.1	Procedimientos.	47
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		
4.1	Presentación de resultados.....	48
4.2	Contrastación de hipótesis.....	59
4.3	Discusión de resultados.....	65
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	Conclusiones.....	69
5.2	Recomendaciones.....	70

Bibliografía

Anexos

Índice de tablas.

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	19
Tabla 2 <i>Población considerada para estudio</i>	42
Tabla 3 <i>Muestra considerada para estudio</i>	43
Tabla 4 <i>Detalle de instrumentos de variable sistemas de información gerencial</i>	44
Tabla 5 <i>Detalle de instrumentos de variable toma de decisiones</i>	44
Tabla 6 <i>Validez de contenido de juicio de expertos – sistemas de información gerencial</i>	45
Tabla 7 <i>Validez de contenido de juicio de expertos – toma de decisiones</i>	46
Tabla 8 <i>Análisis de coeficiente de confiabilidad</i>	46
Tabla 9 <i>Prueba piloto de variables de investigación</i>	46
Tabla 10 <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Sistemas de procesamiento de transacciones</i>	48
Tabla 11 <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Sistemas de soporte a la decisión</i>	50
Tabla 12 <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Racional</i>	53
Tabla 13 <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Intuitivo</i>	54
Tabla 14 <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Profesional</i>	55
Tabla 15 <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Organizacional</i>	57
Tabla 16 <i>Correlación de Pearson para determinar relación entre Sistemas de Información Gerencial y Satisfacción Racional</i>	59
Tabla 17 <i>Operacionalización de variables</i>	519
Tabla 18 <i>Correlacion de Pearson para determinar relacion entre Sistemas de Informacion Gerencial y Satisfaccion Intuitiva</i>	60
Tabla 19 <i>Correlacion de Pearson para determinar relacion entre Sistemas de Informacion Gerencial y Satisfaccion Profesional</i>	619
Tabla 20 <i>Correlacion de Pearson para determinar relacion entre Sistemas de Informacion Gerencial y Satisfaccion Organizacional</i>	62

Resumen

En investigaciones concernientes a sistemas de información gerencial y satisfacción en la toma de decisiones apreciamos que existe muy pocos trabajos de investigación a pesar de la importancia del tema objeto de estudio. Es por ello que se desarrolló dicho tema en la ciudad de Moquegua, considerando entidades públicas y privadas. Con el objetivo de Determinar la relación entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020. Para lo cual se estableció un diseño de investigación no experimental, una población entre lo público y privado de 79 entidades y obteniendo una muestra de 66 entes, para ello se utilizó como instrumento el cuestionario para ambas variables, debidamente validado; teniendo como sus principales resultados y en sus dimensiones respecto de la satisfacción en la toma de decisiones en sus dimensiones de racional, intuitivo, profesional y organizacional, estos tienen una relación significativa, con los sistemas de información gerencial; llevando a concluir que existe relación significativa entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020.

Palabras clave: Sistemas de información gerencial, satisfacción, toma de decisiones .

Abstract

In research concerning management information systems and satisfaction in decision-making, we appreciate that there are very few researches works despite the importance of the subject under study. That is why this topic was developed in the city of Moquegua, considering public and private entities. In order to determine the relationship between management information systems and satisfaction in decision-making in entities of the Moquegua region, 2020. For which a non-experimental research design was established, a population between the public and private of 79 entities and obtaining a sample of 66 entities, for this the questionnaire for both variables, duly validated, was used as an instrument; Taking as its main results and in its dimensions regarding satisfaction in decision-making in its rational, intuitive, professional and organizational dimensions, these have a significant relationship with management information systems; leading to conclude that there is a significant relationship between management information systems and satisfaction in decision-making in entities of the Moquegua region, 2020.

Keywords: Management information systems, satisfaction, decision making.

INTRODUCCIÓN

El estar en contacto directo, estar cerca y laborar dentro de la entidad pública y procesar a diario operaciones financieras, con la utilización de sistemas de información gerencial han representado una de las motivaciones para poder desarrollar el presente trabajo de investigación buscando dilucidar la siguiente interrogante, ¿ Existe relación entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020?, y ahondar más de cerca la relación que existe entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones invitando a plantear la hipótesis siguiente: Existe relación significativa entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020; pudiéndose identificar sus principales dimensiones de cada una de estas variables, así como desarrollar y elaborar los respectivos instrumentos para su aplicación pertinente;, por otro lado el contenido del trabajo está organizado de la siguiente manera:

El problema de investigación. En este acápite se realiza una exposición de la problemática objeto de investigación, considerándose el contexto internacional, nacional y local, al considerar que, las organizaciones en general se encuentran sujetas a estos sistemas de información gerencial, que conducen, necesariamente a la toma de decisiones en toda organización. Ya que en las últimas décadas la sociedad se está transformando y vienen aplicando nuevas tecnologías, en la cual exige a las organizaciones a tomar importancia a las tendencias de la información como un factor clave para mejorar su competitividad. Es importante resaltar que todas las organizaciones tienen que tomar decisiones a menudo de tipo, operativo, gerencial y otros. Los sistemas de información gerencial, vienen a ser el conjunto de los métodos de gestión de la información vinculada a la automatización de la toma de decisiones, a fin de solucionar problemas empresariales.

En nuestro país se vienen empleando estas herramientas de gestión con gran auge puesto que toda organización requiere contar con información real, que permita el manejo de sus datos de forma ordenada, segura, clara y oportuna, con estas estrategias logren enriquecer las organizaciones. En la región Moquegua las

organizaciones públicas/privada cuentan con información gerencial propios, el cual está funcionando por varios periodos y en consecuencia mantienen bajos niveles de indicadores en los que se refiere al cumplimiento de metas institucionales, al cual es propicio realizar ajustes de acuerdo a las nuevas exigencias de los usuarios. La necesidad de mejorar la toma de decisiones en organizaciones es de vital importancia porque al contar con un sistema que permita soportar la toma de decisiones gerenciales y que pueda revelar información que realmente genere impacto en las organizaciones con todos sus procesos.

Marco teórico. En este acápite se ha desarrollado tres aspectos básicos, el primero es *antecedentes*, relativos a trabajos de investigación que anteceden al presente, teniendo bastante cuidado en exponer sus conclusiones básicamente, todos ellos de investigadores que también desarrollaron trabajos similares al presente; seguidamente se ha abordado el aspecto de *bases teóricas*, en esta parte se ha procedido a desarrollar en exponer la base teórica, considerando las variables de estudio; Sistemas de información gerencial, asimismo, cada uno con sus respectivas dimensiones de: sistemas de procesamiento de transacciones y sistemas de soporte a la decisión, en el caso de la variable de satisfacción en la toma de decisiones se consideró los siguientes: racionalidad, intuitivo, profesional y organizacional; de tal forma dar una mayor consistencia y soporte teórico al trabajo de investigación. Finalmente, en el presente capítulo se ha desarrollado el *marco conceptual*, en esta parte se desarrolló aquellos términos vinculados a las variables y dimensiones, de tal forma que sea mucho más fácil y comprensible el contenido de la investigación.

Método. En esta parte se tiene la información siguiente, tipo de investigación, y por las peculiaridades del caso, es aplicada, de diseño no experimental, consideró una población que asciende a un total de 79, titulares y/o directivos de entidades públicas y privadas, y previa aplicación de la fórmula estadística, se obtuvo una muestra de 66 entidades comprendidas y ubicadas en la ciudad de Moquegua. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionarios para ambas variables en el que se desarrollaron preguntas, concernientes a las mismas (sistemas de información gerencial y satisfacción en la toma de decisiones).

Presentación y análisis de resultados. Podemos señalar en este punto los resultados obtenidos en sus distintas dimensiones: en cuanto a *Sistemas de procesamiento de transacciones*, tabla 10, son procesados con la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación, se tiene que un 42,4%; siempre lo utilizan y un 56.1% que casi siempre lo usan; en cuanto a el procesamiento de las transacciones, existe la exclusividad del manejo y uso de las TIC y/o aplicativo gerencial, se tiene que, en un 53.0% casi siempre; respecto al procesamiento de las transacciones, se recurre al uso del Internet, señalaron que 53.0% lo utilizan; en cuanto al desarrollo de las transacciones, estas son ejecutadas vía aplicativos informáticos, refieren que 60.6% realizan su procesamiento vía esta modalidad; finalmente, en cuanto al desarrollo de las transacciones, estas son ejecutadas vía Internet, refirieron que en un 39.4% refieren que casi siempre lo hacen.

En cuanto a la dimensión de *Sistemas de soporte a la decisión*; tabla 11. en la toma de decisión, se recurre a la información procesada por aplicativos informáticos, el 48,5% señalaron que siempre, un 30,3% que casi siempre; en la toma de decisiones, estas están soportadas por reportes e información previa, se tiene que el 30,3% manifestaron casi siempre, el 33,3% eran neutros; en cuanto a reportes emitidos y procesados por aplicativos, son debidamente suscritos por el personal que corresponda, el 33,3% manifestaron que siempre, el 56,1% que casi siempre; respecto a la toma de decisión, se encuentran debidamente respaldados por reportes de aplicativos, el 22,7% manifestaron que se daba, pero casi siempre, seguido de un 30,3% que manifestaron ser neutros, en tanto que el 25,8%; en cuanto a la capacidad instalada de los equipos, son y han sido los suficientes y renovados, el 25,8% son de los que manifestaron la categoría de casi siempre, el 48,5% permanecen neutros y finalmente el 25,8% son de la categoría de casi nunca; con relación a proceder a las actualizaciones de los aplicativos y/o estos son adquiridos por la organización, el 37,9% que casi siempre se daba, seguido del 37,9% que pertenecen a la categoría de neutro; respecto a recibir las capacitaciones para fortalecer el uso y manejo de los aplicativos, un 42,4% que pertenece a la opinión de estar neutro, el 27,3% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo; finalmente, a la interrogante, con qué frecuencia se presentan estas capacitaciones, al igual que en el caso anterior, el 0% es de la categoría de siempre, seguido de un

27,3% que manifestaron de casi siempre se daba, en tanto que el 27,3% de los encuestados manifestaron de casi nunca.

Respecto a la dimensión de racionalidad, tabla 13; las decisiones que se toman, obedecen también a aspectos intuitivos, un contundente 51.5% señala esta neutro considerando la posibilidad de también de recurrir a esa situación; con relación a, evitar una responsabilidad individual, se deja que otros u otras instancias y/o colegiados tomen la decisión, señalaron un contundente 50% que casi siempre lo hacían; respecto al propósito de tener una mayor solidez y respaldo, se permite que otros tomen la decisión, se tiene que un 39.4% señalan que casi siempre y un 28.8% se quedan en neutro; finalmente, en función a la base a situaciones y/o eventos anteriores se toma decisiones intuitivamente y/o adivinando, se tiene que, un 42% señalan estar en condición de neutro y un 27.3 refieren que casi nunca.

En su dimensión *Profesional*, tabla 14, toma la decisión, lo realiza en base a su conocimiento profesional y experiencia, un 57.6% que casi siempre; en lo que respecta a las decisiones tomadas, estos están en el contexto de la ética e integridad en cualquier circunstancia, se tiene que 51.5% que casi siempre; en lo que respecta a, la información proporcionada por el uso de aplicativos, le permite tener una mayor confianza y satisfacción, tenemos que, un 53% considera que casi siempre; en lo referido a la información proporcionada por el uso del Internet, le permite tener una mayor confianza y satisfacción, se tiene que 56.1% que casi siempre; en lo que respecta a la previsión de los presupuestos adecuados para adquirir nuevos aplicativos, tenemos que un 45.5% considera neutro y un 43.9% que casi siempre.

Finalmente, en lo que respecta a su dimensión *organizacional*, tabla 15, en cuanto a las decisiones tomadas; estas son evaluadas de manera personal, se tiene que un 40.9% considera estar en condición de neutro; a las decisiones tomadas; estas son evaluadas de manera organizacional, se tiene que 40.9% señalar está en condición de neutro; en las decisiones adoptadas, estas permiten la reducción de problemas en particular, se tiene que, un 48.5% señalan estar en condición de neutro; y finalmente en lo que refiere a las decisiones adoptadas, estas permiten la reducción de problemáticas de la organización, refirieron que, un 43.9% casi siempre.

Conclusiones. En este acápite se consigna la conclusión a la que se pudo llegar en base a los resultados que: existe relación significativa entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020.

Recomendaciones. En esta sección se consigna la siguiente recomendación: A titulares y directivos de entidades públicas y privadas, del distrito de Moquegua, Fortalecer y afianzar con la solidez correspondiente a través de capacitaciones en sistemas de información gerencial y el proceso de toma de decisiones incluyendo dimensiones racionalidad, intuitivo, profesional y organizacional, y que este se haga también extensivo al personal involucrado directamente con estos procesos y usos de SIG en las organizaciones y lograr así alcanzar la metas y objetivos organizacionales.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática.

En las últimas décadas la sociedad se está transformando y vienen aplicando nuevas tecnologías, en la cual exige a las organizaciones a tomar importancia a las tendencias de la información como un factor clave para mejorar su competitividad. Es importante resaltar que todas las organizaciones tienen que tomar decisiones a menudo de tipo, operativo, gerencial y otros. Los sistemas de información gerencial, vienen a ser el conjunto de los métodos de gestión de la información vinculada a la automatización de la toma de decisiones, a fin de solucionar problemas empresariales.

En nuestro país se vienen empleando estas herramientas de gestión con gran auge puesto que toda organización requiere contar con información real, que permita el manejo de sus datos de forma ordenada, segura, clara y oportuna, con estas estrategias logren enriquecer las organizaciones. En la región Moquegua las organizaciones públicas/privada cuentan con información gerencial propios, el cual está funcionando por varios periodos y en consecuencia mantienen bajos niveles de indicadores en los que se refiere al cumplimiento de metas institucionales, al cual es propicio realizar ajustes de acuerdo a las nuevas exigencias de los usuarios. La necesidad de mejorar la toma de decisiones en organizaciones es de vital importancia porque al contar con un sistema que permita soportar la toma de decisiones gerenciales y que pueda revelar información que realmente genere impacto en las organizaciones con todos sus procesos.

El presente trabajo de investigación se desarrollará debido a la coyuntura actual que están enfrentando algunas organizaciones públicas/privada, dado al avance tecnológico, es por ello que, si no empezamos a utilizar y/o implementar un adecuado sistema de información gerencial que responda a los retos planteados por una nueva situación económica y tecnológica dentro

de nuestra organización, con el transcurrir del tiempo este puede ser una amenaza.

1.2 Definición del problema.

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020?

1.2.2 Problemas específicos:

- a. ¿Existe relación entre los sistemas de información gerencial y lo racional en entidades de la región Moquegua, 2020?
- b. ¿Existe relación entre los sistemas de información gerencial en lo intuitivo en entidades de la región Moquegua, 2020?
- c. ¿Existe relación entre los sistemas de información gerencial y lo profesional en entidades de la región Moquegua, 2020?
- d. ¿Existe relación entre los sistemas de información gerencial y organizacional en entidades de la región Moquegua, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos:

- a. Relacionar los sistemas de información gerencial y lo racional en entidades de la región Moquegua, 2020.
- b. Relacionar los sistemas de información gerencial en lo intuitivo en entidades de la región Moquegua, 2020.
- c. Relacionar los sistemas de información gerencial y lo profesional en entidades de la región Moquegua, 2020.

d. Relacionar los sistemas de información gerencial y Organización en entidades de la región Moquegua, 2020.

1.4 Justificación e importancia de la investigación.

1.4.1 Justificación

La investigación busca brindar recomendaciones que conlleven a mejorar a los gestores de las entidades públicas y privadas en el uso de los sistemas de información gerencial, a fin de admitir decisiones inteligentes sobre el uso de recursos limitados tanto humanos como financieros y materiales.

La finalidad de la herramienta de gestión y su alcance, es facilitar la obtención de manera más rápida y exhaustiva la información acerca de los costos analíticos, la productividad, el índice de beneficio y costo; de tal manera contribuyendo a mejorar los criterios para seleccionar aquellas actividades, procesos, productos y servicios competitivos y productivos, además facilita la identificación de las desviaciones en el uso de insumos (materiales, capital humano, etc.), así como aquellas actividades y procesos improductivos o productos que no generan rentabilidad (Lauración Ticona, Ramos Rojas, & Morales Rocha).

1.4.2 Limitaciones

Al inicio como en el desarrollo de la presente investigación no se presentaron mayores implicancias que limiten el normal proceso de las actividades, de tal manera que hayan podido afectar arribar a los resultados y conclusiones de la misma.

1.5 Variables. Operacionalización.

1.5.1 Variable 1: Sistemas de información gerencial

Definición conceptual. - Los sistemas de información gerencial se constituyen como el conjunto de todos aquellos procedimientos, tecnologías y sistemas desarrollados de información que constituyen una herramienta del análisis operacional de la organización (Ramírez & Vega).

1.5.2 Variable 2: Satisfacción en la toma de decisiones.

Definición conceptual. – Referido a satisfacer aquellas expectativas que tienen los consumidores y experiencias con relación a la organización. Asimismo, referido al enfoque global a tener en consideración respecto a las expectativas del usuario/beneficiario con relación a los programas y/o proyectos en los que se haya participado. Gabith y Víctor (2016).

1.5.3 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala valorativa
Sistemas de información gerencial	La variable SIG, comprobará de conformidad a la percepción de titulares y directivos de empresas.	<u>Dimensión 1</u> - Sistemas de procesamiento de transacciones. <i>Indicador</i> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de aplicativos especializados – TIC. 	D.1 Ítems del 1 al 6	Escala Likert 1 = Siempre 2 = Casi siempre 3 = Neutro 4 = Casi nunca 5 = Nunca
		<u>Dimensión 2</u> - Sistemas de soporte a la decisión. <i>Indicador</i> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte e información procesada por aplicativos - TIC 	D.2 Ítems del 7 al 14	
Satisfacción en la toma de decisiones	La variable Satisfacción en la toma de decisiones.	<u>Dimensiones</u> - 1. Racional. <i>Indicador</i> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica el principio de racionalidad. 	D.1 Ítems del 1 al 4	
		- 2. Intuitivo. <i>Indicador</i> <ul style="list-style-type: none"> • Saber los resultados esperados. 	D.2 Ítems del 5 al 7	
		- 3. Profesional <i>Indicador</i> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento integral de la función. 	D.3 Ítems del 8 al 11	
		- 4. Organizacional <i>Indicador</i> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de decisiones 	D.2 Ítems del 12 al 14	

Nota: Elaboración del Investigador

1.6 Hipótesis de la investigación.

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a. Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo racional en entidades de la región Moquegua, 2020.
- b. Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo intuitivo en entidades de la región Moquegua, 2020.
- c. Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo profesional en entidades de la región Moquegua, 2020.
- d. Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y organización en entidades de la región Moquegua, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

(Williner, 2014) En su tesis: “Sistema de información gerencial desarrollo de un tablero de control gerencial para una empresa agropecuaria” Universidad Nacional del Litoral (Tesis de Maestría) Plantea como objetivo implementar un tablero de control en la empresa agropecuaria María Cristina, Para poder contar con un instrumento para la medición del performance y como un apoyo en la conservación de la información para las futuras acciones de dirección. Su investigación fue de tipo descriptiva y analítica, y su método de recolección de datos fue por medio de entrevistas. Obteniendo como resultado un método de planificación y toma de decisiones planificadas y no planificadas, teniendo en cuenta el propietario del indicador y su valor, las conclusiones extraídas definen el proceso de toma de decisiones con la que esta empresa podrá contar con una nueva herramienta que le permitirá monitorear permanentemente que la ruta planificada no se desvíe y obtener una ventaja competitiva, lo que le permitirá afrontar fácilmente la siguiente fase del ciclo de vida de la empresa que vienen.

(Pinedo, 2018) En su tesis: “El Sistema de Información Gerencial (SIG) en los Procesos Administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali”, Universidad Nacional de Ucayali (Tesis de Maestría) Planteo como objetivo determinar en qué nivel los sistemas de información gerencial influyen sobre los procesos administrativos de la Dirección Regional. Su investigación fue de tipo descriptivo, método

inductivo-deductivo, no experimental. La población de estudio seleccionada para esta investigación fue de 57 trabajadores, empleando la encuesta como método de recolección de datos. Llegando a la conclusión que el trámite documentario, control de estudiantes y exámenes de conocimiento son los procesos que influyen en mayor medida la gestión administrativa de la Dirección Regional.

(Velazco, 2018) En su Investigación: “El Sistema de Información Gerencial en el Marketing Relacional de la Agencia AVM Aduanera SAC - Callao 2018” Universidad César Vallejo (Tesis de Licenciatura) Plantea como objetivo determinar el nivel de influencia de los (SIG) en las actividades de marketing, para la obtención de información de las fuentes bibliográficas. Su investigación fue de tipo aplicada, de nivel explicativo – causal, diseño no experimental. Su población de estudio estuvo conformada por 33 clientes de la agencia aduanera, a los que se les aplicó un cuestionario como método de recolección de datos. Dado que el coeficiente de determinación es $R^2 = 0.0755$, el 76.8% de las variables dependientes pueden ser explicadas por cambios en la toma de decisiones, por lo que se concluye que la toma de decisiones del marketing relacional tiene una influencia considerable.

(Pinedo, 2018) En su Tesis: “El Sistema de Información Gerencial y su influencia en los Procesos Administrativos de una Universidad Pública, 2018” Universidad Nacional de Ucayali (Tesis Doctoral) Plantea como objetivo Explicar en qué medida el SIG mejora los procesos administrativos de una universidad pública. Su investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal. La población de estudio seleccionada para su estudio fue de 165 docentes universitarios empleando una encuesta como método de recolección de datos. Obteniendo como conclusión que el SIG mejora en gran medida los procedimientos administrativos de una universidad pública ($Rho=0.852^{**}$, $\alpha=0.05 > p=0.000$).

(Trujillo & Medina, 2015) En su investigación: “Toma de decisiones y satisfacción laboral de los CETPROS de Breña y Magdalena, 2014”

Universidad César Vallejo (tesis de Maestría). Plantea como objetivo determinar la relación existente entre los procesos de toma de decisiones y la satisfacción laboral en los CETPROS de Breña y Magdalena. Su investigación fue de tipo básico, diseño no experimental, diseño cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población de estudio seleccionada fue de 120 docentes a los cuales se les aplicó una encuesta como método de recolección de datos. Obteniendo como conclusión la evidencia de una relación considerable que influye entre el liderazgo directivo y el clima institucional de manera positiva ($R_s = 0,600$, $p = .000$ en los CETPROS de Breña y Magdalena).

(Vento, 2004) En su investigación: “Un sistema experto para optimizar la toma de decisiones de financiamiento” Plantea como objetivo demostrar que la informática puede generar un software que haga más sencillo y mejore la toma de decisiones de financiamiento. A lo cual obtuvo como resultado que al emplear los conocimientos del programa Magister en Informática Experto facilita en gran medida la toma de decisiones financieras para todos los usuarios que deseen usarlo.

(Gonzales, 2017) En su investigación: “Información Contable y Toma de Decisiones en las Pequeñas Empresas del Distrito de Huaraz, 2016” Universidad San Pedro (Tesis de Grado) Plantea como objetivo principal analizar en que manera influye la información contable en los procesos de toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016. Su estudio fue de tipo descriptivo, no experimental. La población seleccionada para esta investigación fue de 198 directivos de empresas pequeñas a los que se les aplicó el método de recolección de datos como la encuesta, fichas de análisis y cuestionarios. Llegando a la conclusión de que el sistema de información contable tiene un impacto significativo en la toma de decisiones de las pequeñas empresas, pues el 51,61% de las pequeñas empresas no formularon ni explicaron las ratios financieras, el 44,35% no determinaron en su totalidad el negocio gravable, el 52,42% no formularon presupuestos operativos y financieros y consideraron información financiera histórica y el

60,48% no evaluó el resultado de la decisión.

(Puello, Cabarcas, & Martelo, 2013) en su artículo científico: “Sistema de Información Gerencial para la Administración de Recursos Educativos” SCIELO (Revista Científica). Planteo como objetivo del trabajo fue proponer un método para optimizar la gestión de los recursos educativos. La propuesta incluye la inclusión de un sistema de información gerencial en la dinámica de uso de recursos para generar información que apoye la toma de decisiones. La practicidad de la propuesta está determinada por el diseño y construcción de herramientas informáticas y su implementación en el Laboratorio de Computación de la Universidad de Cartagena, Colombia. La investigación muestra que el método propuesto puede ahorrar costos al mantener los recursos de manera más efectiva, evitar la escasez y los cuellos de botella en la dinámica del uso de los recursos y respaldar la toma de decisiones. La conclusión es que, al implementar el sistema de información gerencial propuesto en este trabajo, se puede optimizar la gestión de los recursos educativos.

(Acuña, 2019) En su artículo científico: “Implementación de un Sistema de Información Gerencial en JM Comercial y Servicios Generales - Huarmey 2018” In Crescendo (Revista Científica) Planteo el objetivo de implementar un SIG en JM Comercial y Servicios Generales para una adecuada toma de decisiones. La investigación realizada utiliza métodos cuantitativos descriptivos, diseños no experimentales y cortes transversales. La recogida de datos toma como muestra a 30 trabajadores, y utiliza cuestionarios como herramientas de recogida de datos para medir la satisfacción dimensional. Se obtienen los siguientes resultados: En la primera dimensión se observa que el 86,67% de los encuestados están insatisfechos con la toma de decisiones actual de la empresa. Se observó que el 100% de los encuestados en cada dimensión expresaron su interés en la implementación de SIG. Por tanto, la conclusión es que la implementación de GIS ayuda a mejorar la toma de decisiones de la empresa

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Sistemas de información gerencial

a. Sistemas

Podemos caracterizar a un sistema como una cooperación colectiva de segmentos o subsistemas que se coordinan y cooperan para lograr un objetivo concreto. Por ejemplo, un subsistema de placas es un segmento o parte de un marco de PC. Cualquier marco tiene segmentos distintivos que comienzan con las entradas que se manejan en el marco para entregar los rendimientos. Las fuentes de datos y los rendimientos abordan un objetivo definitivo del marco. Por lo tanto, la mayoría de los marcos se componen de numerosos marcos pequeños o subsistemas que pueden ser partes básicas o complejas. (Chiavenato, 2011).

b. Sistema de información

Los sistemas de información son conjuntos de componentes interconectados que cooperan para reunir, ciclar, almacenar y hacer circular los datos para ayudar a la coordinación, la representación en una asociación, la investigación y la dinámica. (Lucey).

El sistema de información puede caracterizarse como un conjunto de programación, equipos y red de comunicación de medios que los individuos crean y utilizan para reunir, hacer y hacer circular información útil, esencialmente en condiciones jerárquicas.

En definitiva, un sistema de información implica un surtido de partes interrelacionadas que cooperan para reunir, ciclar, almacenar y desagregar datos para ayudar a la dinámica.

c. Sistema de Información Gerencial

Es la investigación de los individuos, la innovación, las asociaciones y las conexiones entre ellos. Los expertos en SIG ayudan a las organizaciones a beneficiarse del interés de los individuos, el hardware y las medidas empresariales. SIG es un campo organizado

en grupo con una acentuación en la asistencia a través de la innovación. En la posibilidad de que usted tiene un interés en la innovación y la necesidad de utilizar la innovación para trabajar en la vida de las personas, un grado en MIS podría ser para usted. (Ramírez & Vega).

d. Las tecnologías de información en la organización

Es responsable del análisis, la planificación, la mejora y la ejecución de los marcos de datos que se utilizarán para la utilización de la información y los datos de las asociaciones, logrando así una mayor portabilidad y apertura de los datos.

e. Papel de las tecnologías de la información

Supervisar y ejecutar los planes de posibilidad, seguridad y control de la Dirección de Tecnologías de la Información.

- Garantizar el éxito de la actividad del hardware, las organizaciones de PC, los marcos de datos y los conjuntos de datos de la organización.
- Participar en la adquisición diaria de equipos y, además, de material para la región de TI.
- Evaluar la calidad y la cantidad de las respuestas mecánicas que se deben proporcionar.
- Establecer normas en la elaboración de contratos de mantenimiento de programación y hardware de PC, con organizaciones proveedoras.
- Desempeñar diferentes capacidades innatas al espacio y aquellas dependientes de la administración superior

f. Sistemas de procesamiento de transacciones

Conforme refiere la Universidad Metropolitana de Honduras, (2021) al señalar al sistema de procesamiento de transacción – SPT, que constituye aquel sistema que recolecta información, almacena, procesa, modifica y recupera información producida por aquellas

transacciones realizadas en una organización. Toda transacción es aquel evento generada o modificada de datos que se encuentren eventualmente almacenadas en sistemas de información. Para que el aplicativo y/o sistema informático pueda considerarse como SPT.

Desde el punto de vista técnico un SPT monitorea las transacciones realizadas al interior de la organización, y la base está en gestionar la data de manera que estos deben ser siempre objetivas y consistentes; si en el proceso de la transacción ocurriera algún tipo de error, el SPT debe tener la posibilidad de deshacer aquellas operaciones ejecutadas hasta ese mismo instante. Si bien este aspecto de la integridad debe presentarse en cualesquiera de las operaciones y/o proceso de transacciones por lote, asimismo, es imperante e importante en el procesamiento de transacción on-line; con la debida precaución, asimismo, la función que tiene es la detección y resolver de aquellos interbloqueos, y hacer corte de transacciones y recuperar el sistema de caso de fallas masivas.

➤ **Tipologías de los sistemas de procesamiento de transacción**

- Respuesta inmediata
- Confiabilidad
- Constancia
- Procesamientos controlados

g. Sistemas de soporte a la decisión

Según refiere Ruiz y otros, (2009) que en la actualidad, se hace vigente el comercio electrónico que viene revolucionando la manera de hacer negocios. Los clientes, sea individual y/o colectivos vienen ganando y tener acceso a cantidad de data e información en la Web. Esta disposición de información utilizada de forma apropiada, sin lugar a dudas mejorará la toma de decisiones a los involucrados en estos segmentos del comercio electrónico, sea de negocios a consumidores y/o negocio a negocio. Sin embargo, la destreza de los que toman decisiones humanos que procesan grandes volúmenes de

información, suelen efectuar la filtración de información que se irrelevante, guardar aquellos sesgos cognitivos que perjudiquen el proceso de toma de decisión de concretar una compra venta se hace muy limitada.

Los sistemas de soporte de decisiones sin lugar a duda ayudan a mejorar el proceso de toma de decisión en cada una de los involucrados que participan y/o interventores en la iniciativa de concretar la realización de comercio electrónico y decisiones que involucre los intereses de la organización.

h. Planificación estratégica

Es un instrumento de administración que permite establecer las tareas y la forma en que las asociaciones deben seguir cumpliendo sus objetivos, teniendo en cuenta las progresiones y las solicitudes obligadas por su circunstancia actual. En este sentido, es un aparato esencial para la dinámica dentro de cualquier asociación. En consecuencia, la Planificación Estratégica es una actividad de definición y fundamentación de objetivos y, particularmente, de los diseños de actividades que impulsarán el cumplimiento de estos destinos.

i. Con la planificación se consigue lo siguiente:

- Determinar las principales actividades para la organización.
- Permite que todas las decisiones estén alineadas con los objetivos.
- Verifica, analiza y discute diferentes opciones de alternativa.
- Aporta mayores beneficios y reduce riesgos.
- Aumenta alternativas y anticipa a los cambios.
- Produce más información, por lo que genera más confianza
- Incremento de la capacidad comprensora del funcionamiento integral.
- Permite generar un alto grado de disciplina en toda la organización.
- Dispone de información útil para la toma de decisiones

j. Sistema de información estratégico (SIE)

SIE se considera tecnología de la información que forman parte del ser de la organización para generar ventaja competitiva, en función a las estrategias de la empresa, permite desarrollar la innovación de productos y procesos dentro de la organización sin descuidar la responsabilidad social.

Los sistemas informacionales estratégicos cambian sus metas, operación, producto o relación con su entorno de las organizaciones para generar valor en la ventaja sobre la competencia. Los cambios usualmente requieren nuevos administradores, una nueva fuerza laboral y relaciones cercanas con los usuarios y proveedores.

Los sistemas de información estratégico permiten a una organización consolidar la información relevante para la intervención en la toma de decisiones.

(Olate Landeros & Peyrin Kossen), define como la “superioridad competitiva”, que se identifica directamente con el sistema de la organización. La superioridad de una organización se percibe como aquel rasgo de una organización que la separa del resto de sus competidores, colocándola en una situación relativa mejor que la de los contendientes.

k. Proceso administrativo

El proceso administrativo se caracteriza por ser una progresión de etapas o estadios a través de los cuales se completa la práctica normativa. Algunos creadores que estudian esta interacción la han separado, tal y como indican sus normas, en tres, cuatro, cinco o seis fases, aunque sólo aluden al nivel de examen del ciclo, ya que el fondo es algo similar para cada una de ellas. Así, por ahora, se dividen en cuatro secciones, con cuatro etapas, es la más reconocida en todo el mundo: la organización, la asociación, dirección y el control.

l. Características del proceso administrativo:

- a. La interacción reguladora se compone de un conjunto de etapas o pasos de forma repetitiva, es decir, el final resulta ser de nuevo el inicio de la diligencia autoritaria.
- b. Una de las principales percepciones es que en cualquier modelo que desglosemos de la interacción autoritaria, las etapas que descubriremos constantemente son las de preparación y control.
- c. El objetivo principal es organizar la información y producir una construcción de productividad.
- d. Incentiva el desarrollo y el progreso.
- e. Dinamiza el avance de un razonamiento y una cultura empresarial administrativa.

2.2.2 Satisfacción en la toma de decisiones

a. Satisfacción

Viene a representar aquella acción y efecto de satisfacer o quedar satisfecho. Verbo referido al pago de lo que se tiene pendiente de cumplimiento, zaceo de un apetito, sosiego de pasiones y del ánimo, y cumplimiento de ciertos requerimientos, proceder a la premiación de mérito o (s) o deshacer algún agravio.

La satisfacción, viene a constituir, por lo tanto, aquella acción o tomar decisión en relación directa a la razón en respuesta a una queja o razón contraria. (Definición.DE, 2021)

b. Toma de decisiones

El tomar decisiones, es el proceso a través del cual se identifica acciones que amerita resolver un problema en específico, que implica un estudio de planeación y análisis y hace de su elección su principal objetivo para ayudar a resolver algún problema.

La acción racional se inicia con la toma de conciencia sobre un determinado problema, previo reconocimiento del mismo y su definición. La alta gerencia como actor de decisiones debe ser

objetivo y lógico para cada situación, buscando resultado trascendental que determine el futuro de una organización y sin descuidar la creación de nuevas ventajas competitivas.

c. El uso de la información en la toma de decisiones

El tomar decisiones, forma parte de elegir de un plan de acción entre varias opciones, es parte del proceso conocido como planeamiento. La información es parte esencial para que las personas tomen decisiones racionales.

Rodríguez & Pinto (2010) El tomar decisiones, en entes exige no solamente estrategia y acciones corporativas, requiere el uso y tratamiento de los sistemas de información, por lo que deben prestar atención al entorno de la información y su relación con la transformación y la innovación.

Bravo, Valdivieso & Arregui (2018), señala que la atención sobre el hecho de que los marcos de datos ejecutados en las asociaciones y la visión de progreso que han provocado para mecanizar las medidas funcionales, autoritativas y contables y su desarrollo hacia base de datos más fiables llenan como una razón para la dinámica en todos los niveles de la administración, al final convirtiéndose en aparatos para obtener manos superiores a través de su ejecución y utilización apoyando el nivel más significativo de la asociación.

SIG cuán significativamente representa esta herramienta tecnológica al momento de la toma de decisiones gerencial en las organizaciones para la innovación de sus estrategias de negocio y sobrevivir en un mundo competitivo donde la calidad, agilidad y sobre todo la responsabilidad social son requisitos en un mundo globalizado.

(Rodríguez Cruz & Pinto), indica que la toma de decisión estratégica requiere es el conjunto de unidades, elementos y factores informacionales que tienen incidencia en su correcto ya adecuado desarrollo.

d. Toma de decisión racional

La Decisión Racional es una manera de construir teoría, una “aproximación”; esto es, un conjunto de convicciones metodológicas generales asociadas con algunos instrumentos específicos y -como será discutido más adelante una forma también específica de usar tales instrumentos. La convicción metodológica general que está detrás de la Decisión Racional es “individualismo metodológico más inteligibilidad”.

La toma de decisiones racional es el tipo de modelo más popular. Es lógico y secuencial y se enfoca en enumerar tantos cursos de acción alternativos como sea posible. Una vez que se han presentado todas las opciones, se pueden evaluar para determinar cuál es la mejor.

La toma de decisiones racional es el tipo de modelo más popular. Es lógico y secuencial y se enfoca en enumerar tantos cursos de acción alternativos como sea posible. Una vez que se han presentado todas las opciones, se pueden evaluar para determinar cuál es la mejor (Zintl, 2008)

e. Toma de decisión intuitiva

Respecto a este tema, la organización TALENT Generation Space, (2021) refieren respecto al tema que, es entendida como la toma de decisiones basada en sentimientos o impulsos que llegan a la persona a través de sus sentidos y que le avisan sobre la elección. El modelo de toma de decisiones intuitiva es definido por como un proceso inconsciente por el cual se toman decisiones a partir de la experiencia y el juicio personal acumulado.

Gary Klein lleva años estudiando la toma de decisiones en una variedad de profesiones que requieren de una respuesta rápida, desde los que combaten el fuego a la enfermería. En su obra, Klein trata de entender cómo gestionan las personas las confusiones típicas y las presiones del entorno en el que tienen que decidir, entre las que se

encuentran la falta de información, las restricciones temporales, los objetivos vagos o las condiciones cambiantes. Tras trabajar con los Marines de EEUU, comenzó a encontrarse cómodo con un término que hasta entonces no le había terminado de convencer, el de la “toma de decisiones intuitiva”.

Asimismo, entendida como la manera en la que traducimos nuestra experiencia en acción. La intuición no es más que experiencia condensada. Nuestra experiencia nos permite reconocer lo que está sucediendo (hacer juicios en determinada situación), pero también nos permite reaccionar de la manera adecuada (tomar decisiones). Como nuestra experiencia nos permite reconocer lo que hacemos, podemos tomar decisiones rápidamente sin esfuerzo consciente. Nuestro cerebro es un “miserable cognitivo”, un tacaño con la energía, un ahorrador de esfuerzos. Por eso automatizamos muchos procesos, volviéndolos inconscientes, y lo hacemos generando los hábitos adecuados para ello. A más habilidades, menos demanda de energía. Esta sería la “ley general del mínimo esfuerzo” en la actividad cognitiva. No conduce de la misma manera un novato, que tienen que pensar mucho en cada uno de las acciones que debe poner en marcha, que alguien que lleva mucho tiempo conduciendo, y que tiene automatizada muchas acciones, desde pisar el acelerador al cambio de marchas. Precisamente esta capacidad de automatizar procesos volviéndolos inconscientes, nos permite acumular experiencia para luego emplearla intuitivamente en las situaciones que lo requieran. La intuición no son más que patrones adquiridos por la experiencia.

f. Toma de decisión profesional

Se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una solución a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, deberá ser capaz de resolverlo individualmente

tomando decisiones con ese específico motivo.

El objetivo de “Toma de decisiones y futuro profesional” es ayudarte a reflexionar sobre la importancia que tiene saber tomar decisiones en la vida y brindarte algunas orientaciones básicas para que puedas afrontar con éxito una de las decisiones más importantes: la elección de una carrera o profesión (Brandan, 2021)

g. Toma de decisión organizacional

(Conexión esan, 2016) refiere que, una manera de ver a la organización es como un sistema de decisiones donde las personas participan consciente y racionalmente, analizando y decidiendo entre opciones más o menos racionales.

En la vida cotidiana todos tomamos decisiones todos los días, desde que nos levantamos y decidimos ir a trabajar. En el caso del proceso de toma de decisiones en la organización nos referimos a aquellas decisiones que son relevantes para el funcionamiento de la compañía.

El proceso de la toma de decisiones en una organización comienza con la detección de una situación que rodea algún problema. Seguidamente viene el análisis y la definición del problema. Para ello se requiere contar con un sistema de información confiable, oportuno, y actualizado, que permitan comprender claramente la naturaleza del problema a resolver.

También es necesario conocer los factores internos formales e informales de la organización, como son la cultura, organizaciones, manuales, políticas, estructura, recursos disponibles, etc. y los informales como las políticas implícitas, los hábitos, la experiencia, etc. A ello se añade el conocimiento de los factores externos de la organización: clientes, proveedores, economía, competencia, entre otros.

El proceso de la toma de decisiones en una organización comienza con la detección de una situación que rodea algún problema. También es necesario conocer los factores internos formales e informales de la organización, como son la cultura, organizaciones, manuales, políticas, estructura, recursos disponibles, etc.

La toma de decisiones en una empresa tiene como fin encontrar las mejores soluciones en cada momento.

Una de las decisiones prioritarias en cualquier negocio es la de establecer vías eficientes para conseguir liquidez y afrontar los retos del día a día.

➤ Factores a tener en consideración en el proceso

- Coherencia limitada
- Relatividad de la decisión
- Coherencia administrativa
- Influencia organizacional

h. Calidad de servicios

La calidad del servicio consiste en el cumplimiento de las expectativas de satisfacción del servicio o bien que necesita el cliente.

Alves (2007)..., indica que, dado que cada cliente es diferente a sus necesidades también diferentes, la calidad de servicio no puede cumplir con los estándares esperados por los clientes, por lo que no se puede requerir procedimientos rígidos para satisfacer a determinados clientes.

i. Satisfacción del Cliente

Novelo, Salazar y Ortiz (2016), define que la satisfacción del

consumidor es un elemento que debe ser prioritario para cualquier organización, ya que incrementa las utilidades, mejora el posicionamiento de la marca, apoya la adquisición de nuevos clientes, y por consecuencia nos da una mayor participación del mercado.

Se entiende por satisfacción correspondencia del desempeño, rendimiento o cumplimiento de un bien contra las expectativas, estándares o parámetros que existen sobre el mismo. Por tanto, es de suma importancia comprender en que consiste y aquellos componentes que la integran.

Finalmente, si una organización quiere permanecer en el tiempo, como estrategia a largo plazo, debe buscar la satisfacción del cliente. Con el cambio continuo e innovación del entorno donde se desenvuelve, solo es posible a través de un proceso de mejora continua, clara, coherente y sistemática, para lo cual se deberá realizar cambios organizativos fundamentales.

j. Importancia de la satisfacción del cliente

Para Hoffman y Bateson (2012) ... El significado de la satisfacción del cliente se define como: La importancia de la fidelidad del consumidor no podría ser más significativa. Sin un cliente, la organización de ayuda no tiene motivación para existir.

Cada asociación privada y pública debería aplicar una determinación y medir la lealtad del consumidor. Es creíble confiar en que los clientes se quejarán para distinguir los problemas y decidir el avance de la organización en la lealtad del consumidor dependiente de la cantidad de quejas obtenidas.

k. Beneficios de haber logrado la satisfacción del cliente.

Huaccaycachacc (2019), indica que los beneficios que puede tener

una organización al lograr la satisfacción del cliente pueden ser diversos, y beneficiosos en los siguientes aspectos:

- **Primer beneficio:** La clientela satisfecha suele volver a adquirir. Por lo tanto, la organización obtiene como beneficio su lealtad, por lo que puede venderle el mismo u otros productos en el futuro.
- **Segundo beneficio:** La clientela satisfecha comunican a los demás su experiencia positiva del producto o servicio. Por ello, la empresa obtiene el beneficio de la extensión gratuita por parte de la clientela satisfecha realizados a sus familias, amistades y demás.
- **Tercer beneficio:** La clientela satisfecha deja de lado a los competidores. Por tanto, la empresa obtendrá de ella determinados beneficios de mercado.

2.3 Marco conceptual.

Calidad.

La calidad alude al límite de un artículo para cumplir con las necesidades implícitas o inequívocas según un límite, una satisfacción de los requisitos previos de valor. La calidad es una idea emocional. La calidad se identifica con la impresión de cada persona al contrastar una cosa y otra de tipo similar, y diferentes factores como la cultura, el artículo o la administración, las necesidades y las suposiciones afectan directamente a esta definición.

Capacitación.

Se caracteriza por ser la disposición de ejercicios instructivos dirigidos a ampliar la información, las habilidades y las aptitudes del personal que trabaja en una organización. La preparación permite a los trabajadores tener una presentación superior en sus puestos actuales y futuros, ajustándose a las exigencias cambiantes del entorno. Se considera una interacción instructiva transitoria, que utiliza estrategias específicas y organizadas a través de las cuales el personal de la organización obtendrá la información y las habilidades importantes para construir su adecuación en el cumplimiento de

los objetivos establecidos por la asociación para la que trabajan.

Competitividad.

Es la capacidad de competir. En el ámbito de las cuestiones financieras alude al límite de un individuo, organización o nación para obtener beneficios en el mercado frente a sus diferentes rivales.

Control.

El control implica la comprobación, la evaluación, la gestión o la intercesión. Asimismo, puede aludir al dominio, el orden y la dominación, o la directriz sobre un marco.

Eficacia.

Es la capacidad de lograr el impacto normal o deseado tras la realización de una actividad. Esta idea no debe confundirse con la de productividad que alude a la utilización sensata de las intenciones para lograr un objetivo previsto (lograr un objetivo con la base de activos y tiempo accesibles).

Eficiencia.

Se caracteriza por la relación entre los activos utilizados en una empresa y los logros de la misma. Se produce cuando se utilizan menos activos para lograr un objetivo similar o cuando se logran más destinos con algo muy similar o con menos activos.

Indicador.

Son unidades de estimación que permiten evaluar la exposición de los ciclos interiores de la asociación, ya sea para cuantificar el beneficio, la utilidad, la calidad de la administración, el uso eficaz del tiempo, entre otros. En este sentido, un puntero de evaluación puede ser utilizado para cuantificar la presentación general de la empresa o la exhibición de una región, ciclo o individuo en particular.

Organización.

Una organización es un grupo caracterizado para lograr ciertos objetivos. Estos marcos pueden estar formados por otros subsistemas conectados que

realizan capacidades explícitas. También puede caracterizarse como una reunión de personas compuesta por individuos, empresas y organizaciones, que se identifican entre sí dentro de un diseño eficiente para cumplir los objetivos.

Planeación.

Es la actividad de crear metodologías para lograr un objetivo generalmente establecido, para que esto se pueda hacer se requiere de algunos componentes, primero se debe comprender y examinar una cosa o circunstancia en forma explícita, para luego proceder a caracterizar los objetivos a lograr, por así decirlo, la planeación es algo que caracteriza el lugar o el momento en que se encuentra una persona o cosa, y plantea a donde se debe ir y muestra poco a poco lo que se debe hacer para llegar

Proceso.

La palabra implica progresar, avanzar, caminar, ir hacia un fin determinado. Posteriormente, la medida se caracteriza como la progresión de actos o actividades realizadas en una solicitud específica, que se coordinan a un punto o razón, al igual que la disposición de las maravillas dinámicas y coordinadas en el horario.

Sistema de Información.

Es un conjunto de componentes que colaboran entre sí por una razón típica; permite que los datos sean accesibles para abordar los problemas de una asociación. Un sistema de datos no suele necesitar activos de PC, aunque la accesibilidad de dichos activos funciona con la administración y traducción de datos por parte de los clientes.

Tecnología.

La tecnología no es una cosa sino una interacción, una capacidad de cambiar o consolidar algo previamente existente para montar algo nuevo o darle otra capacidad. Además, este límite de cambio puede ser natural o (como ocurre en nuestros órdenes sociales actuales) es una información que proviene directamente del campo de la ciencia.

Tecnología de la información.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son los activos y aparatos utilizados para la interacción, los ejecutivos y la apropiación de datos a través de componentes innovadores, por ejemplo, PCs, teléfonos, televisores, etc.

A lo largo del tiempo, la utilización de este tipo de activos se ha ampliado y en la actualidad ofrece útiles tipos de asistencia, por ejemplo, el correo electrónico, la búsqueda y selección de datos, la descarga de materiales, los negocios en línea, entre otros.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación.

Por las características de la investigación, y conforme señala Supo, (2020) el tipo de investigación es, según:

- *Su Intervención*: sin intervenir – observacional.
- *El control de medición de variables*: prospectivo.
- *El número de mediciones de sus variables*: transversal, ya que su medición será en una sola ocasión.
- *El número de sus variables*: analítica, ya que su análisis comprende a sus dos variables – bivariado.

3.2 Diseño de investigación.

Por las propias características de la investigación, corresponde a un diseño no experimental.

3.3 Población y muestra.

3.3.1. Población

La población al cual se tiene como objetivo son entidades del estado ubicado en los tres niveles del gobierno (Nacional, regional y local), identificándose 43 entidades; asimismo se considera entes privados que desarrollen actividades en el distrito de Moquegua, identificándose también alrededor de 36 entes entre medianos y pequeños, que a

continuación se muestra en la siguiente tabla. (Anexo 4)

Tabla 2

Población considerada para estudio

C l a s e	Población	Q'%
Entidades estatales	43	54%
Entes privados	36	46%
TOTAL	79	100%

Nota: Elaboración del Investigador

Nota. Se advierte que la población es en base a estadísticas procesadas tanto por la prefectura regional de Moquegua y Cámara de comercio e industria de Moquegua; asimismo, por cada ente se considerará a respectivo titular y/o máximo directivo. O sea, una por cada entidad.

3.3.2. Muestra

La muestra es una parte representativa de la población, seleccionado que dista de la población, y según refiere Moreno (2000). Para el estudio se empleó el muestreo probabilístico, consistente en aplicar la formula estadística siguiente:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + z^2 PQ}$$

Notación:

Z = 95% de nivel de confianza (1.96)

P = 0.5

Q = 0.5

N = Población = (79)

n = Muestreo

e = nivel de error = (0,05)

Reemplazados datos, se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(79)}{(79)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}; \frac{75.8716}{1.1579}; = 65.5 \text{ con aproximación a:}$$

n = 66 – Representantes de entidades

n = 66 Entidades

Tabla 3

Muestra considerada para estudio

C l a s e	Población	Q'%
Entidades estatales	36	54%
Entes privados	30	46%
TOTAL	66	100%

Nota: Elaboración del Investigador

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnica

La encuesta. – representa aquel procedimiento que de forma planificada y sistémica busca información consistente en interrogar a entrevistados respecto a datos que se desea conocer. Seguidamente estos son reunidos para así obtener, mediante su evaluación, en información agregada. (Moisés, 2018), asimismo esta será aplicada a sus variables.

3.4.2 Instrumentos

Cuestionario. – consistente en el formulario físico (impreso) o electrónico el cual contiene el conjunto de preguntas, debidamente organizadas de manera sistemática y redactadas de forma apropiada para la obtención de información de situaciones de interés (Moisés, 2018), (Anexo 2). En dicho instrumento se utilizará para medir sus variables: sistemas de información gerencial y consigna 14 interrogantes y toma de decisiones, consigna 19interrogantes, con sujeción a escala Likert sus respuestas, sus niveles comprenden cinco niveles, los cuales se describe a continuación:

Escala de medición Likert

Siempre	Casi siempre	Neutro	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

3.4.3 Fichas técnicas de instrumentos

Tabla 4

Detalle de instrumentos de variable sistemas de información gerencial

Ficha técnica de la variable Sistema de Información Gerencial	
Nombre del instrumento	Cuestionario de medición – Sistema de Información Gerencial
Autor	Patricia Marca Aro y Carmen Rosa Velasquez Ramos
Período	2020
Instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Determinar la relación entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020.
Población	Conformado por: Titulares y directivo de las entidades.
Ítems	14 directo
Aplicación	Particular
Duración	15 minutos
Criterio de aplicación	El entrevistado procede a marcar en cada una de las interrogantes que crea conveniente respecto a la pregunta.

Nota: Elaboración del Investigador

Tabla 5

Detalle de instrumentos de variable toma de decisiones

Ficha técnica de la variable satisfacción en la toma de decisiones	
Nombre del instrumento	Cuestionario de medición – satisfacción en la toma de decisiones
Autor	Patricia Marca Aro y Carmen Rosa Velásquez Ramos
Período	2020
Instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Determinar la relación entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020.
Población	Conformado por: Titulares y directivo de las entidades.
Ítems	19 directo
Aplicación	Particular
Duración	20 minutos
Criterio de aplicación	El entrevistado procede a marcar en cada una de las interrogantes que crea conveniente respecto a la pregunta.

Nota: Elaboración del Investigador

3.4.4 Validez

Respecto a la validez de los instrumentos de recolección de dato, es el determinado como aquella particularidad de medición u observación, por lo que se hace necesario contar con la debida confiabilidad, según

refiere Vara, (2015). Dicha validación para la investigación se obtuvo mediante el juicio de expertos.

3.4.4 Confiabilidad

Respecto a la confianza de dichos instrumentos se posee su credibilidad honesta respecto a los datos que sustentan la base teórica, según señala Vara (2015), y para su mayor credibilidad se desarrolló una prueba piloto a 15 directivos de organizaciones aplicándose para ello el aplicativo SPSS v.25, mediante el Alfa de Cronbach, lográndose un adecuado nivel de confiabilidad.

Tabla 6

Validez de contenido de juicio de expertos – sistemas de información gerencial.

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos de expertos	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Mgr.	Jesús G. Charres Miranda	Sí	Sí	Sí	Aplica
2	Dr.	Iván G. Chua Chua	Sí	Sí	Sí	Aplica
3	Mgr.	Guido Rojas Ramos	Sí	Sí	Sí	Aplica
4	Mgr.	Pamela S. Salcedo Zeballos	Sí	Sí	Sí	Aplica

Nota: Elaboración del Investigador

Tabla 7*Validez de contenido de juicio de expertos – toma de decisiones.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos de expertos	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Mgr.	Jesús G. Charres Miranda	Sí	Sí	Sí	Aplica
2	Dr.	Iván G. Chua Chua	Sí	Sí	Sí	Aplica
3	Mgr.	Guido Rojas Ramos	Sí	Sí	Sí	Aplica
4	Mgr.	Pamela S. Salcedo Zeballos	Sí	Sí	Sí	Aplica

Nota: Elaboración del Investigador

Tabla 8*Análisis de coeficiente de confiabilidad*

Categoría	Dimensión
0.81 – 1.0	Muy alto
0.61 – 0.8	Alto
0.41 – 0.6	Moderado
0.21 – 0.4	Bajo
0.01 – 0.2	Muy bajo

Nota: Elaboración del Investigador

Tabla 9*Prueba piloto de variables de investigación*

Estadística de fiabilidad		
V a r i a b l e	Alfa de Cronbach	N° de Ítem's
Sistemas de información gerencial	0.805	14
Satisfacción en la toma de decisiones	0.895	19

Nota: Elaboración del Investigador

Tal y como se observa en la tabla precedente la variable de Sistemas de información gerencial tiene un coeficiente de 0.805 y para la variable de toma de decisiones muestra un coeficiente de 0.895, en consecuencia, se tiene para ambos instrumentos una fiabilidad alta o denominado también confiabilidad, ya que sus valores se ubican por encima de 0.8

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

3.5.1 Procedimientos.

En el estudio, se recolectará datos de ambas variables. Para lo cual se utilizará, la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario; seguidamente con la respectiva validación de instrumentos a través de 4 expertos en la materia de estudio, instrumentos que se aplicó a 15 directivos de organizaciones, con la finalidad de su estimación de confiabilidad, comprobándose el mismo. Los datos a acopiarse se ordenarán y registrarán en Excel para inmediatamente, procesarlo en el SPSS v.25 para su análisis descriptivo e inferencial y para la respectiva contrastación de hipótesis.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes para la dimensión Sistemas de procesamiento de transacciones

	Siempre	Casi siempre	Neutro	Casi nunca	Nunca	Total
¿Las transacciones continuas, son procesados con la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, y/o aplicativo?	28	37	1	0	0	66
	42,4%	56,1%	1,5%	0,0%	0,0%	100,0%
¿En el procesamiento de las transacciones, existe la exclusividad del manejo y uso de las TIC y/o aplicativo gerencial?	18	40	8	0	0	66
	27,3%	60,6%	12,1%	0,0%	0,0%	100,0%
¿Los aplicativos utilizados para el procesamiento de las transacciones son actualizados de manera continua?	0	40	19	7	0	66
	0,0%	60,6%	28,8%	10,6%	0,0%	100,0%
¿En el procesamiento de las transacciones, se recurre al uso del Internet?	9	35	17	5	0	66
	13,6%	53,0%	25,8%	7,6%	0,0%	100,0%
¿En el desarrollo de las transacciones, estas son ejecutadas vía aplicativos informáticos?	8	40	18	0	0	66
	12,1%	60,6%	27,3%	0,0%	0,0%	100,0%
¿En el desarrollo de las transacciones, estas son ejecutadas vía Internet?	1	26	21	18	0	66
	1,5%	39,4%	31,8%	27,3%	0,0%	100,0%

Nota: Elaboración del Investigador

La tabla 10 muestra las frecuencias y los porcentajes para la dimensión Sistemas de procesamiento de transacciones, en ella se observa que en cuanto a la interrogante que se le hace al encuestado sobre si ¿Las transacciones continuas, son procesados con la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, y/o aplicativo?; el 42,4% manifestaron que se daba siempre, el 56,1% manifestaron que se daba casi siempre, en tanto que el 1,5% mostraron neutralidad en la pregunta y finalmente nadie manifestó que esto nunca se daba ni casi nunca.

En cuanto a la pregunta de si ¿En el procesamiento de las transacciones, existe la exclusividad del manejo y uso de las TIC y/o aplicativo gerencial?, el 27,3% es que siempre se daba, el 60,6% es que se daba casi siempre, seguido del 12,1% eran neutros a la interrogante, sin embargo, el 0% pertenece a casi nunca se daba, en tanto que de igual forma nadie manifestó que esto nunca se daba.

Respecto a la pregunta de si ¿Los aplicativos utilizados para el procesamiento de las transacciones son actualizados de manera continua?, nadie contesto que siempre se daba, en tanto que el 60,6% manifestaron que casi siempre se daba, el 28,8% permanecieron de forma neutra y el 10,6% manifestaron que casi nunca se daba, pero nadie contesto sobre de que nunca se daba.

Respecto a la pregunta de si ¿En el procesamiento de las transacciones, se recurre al uso del Internet?, en ella se observa que el 13,6% de los encuestados contestaron que siempre se daba, seguido del 53% don de manifestaron que casi siempre se daba, el 25,8% contestaron que eran neutros o indiferentes a la pregunta, el 7,6% de los encuestados manifestaron que casi nunca se daba, y finalmente nadie manifestó que nunca se daba.

La interrogante de si ¿En el desarrollo de las transacciones, estas son ejecutadas vía aplicativos informáticos?, en ella se observa que el 12,1% contestaron que siempre se daba, seguido del 60,6% donde manifestaron que

casi siempre se daba, en tanto que los que permanecieron neutros a tal pregunta, es el 27,3% y finalmente hay un 0% para las categorías de casi nunca y nunca.

Finalmente, para la última interrogante de si ¿En el desarrollo de las transacciones, estas son ejecutadas vía Internet?, en ella se observa que el 1,5% de los encuestados manifestaron que siempre se daba, seguido del 39,4% es que se daba, pero casi siempre, en tanto que el 31,8% manifestaron que les resultaba indiferente, seguido del 27,3% quienes manifestaron que casi nunca se daba esto, y finalmente nadie manifestó que nunca se daba.

Tabla 11

Frecuencias y porcentajes para la dimensión Sistemas de soporte a la decisión

	Siempre	Casi siempre	Neutro	Casi nunca	Nunca	Total
¿En la toma de decisión, se recurre a la información procesada por aplicativos informáticos?	32 48,5%	20 30,3%	13 19,7%	1 1,5%	0 0,0%	66 100,0%
¿En la toma de decisiones, estas están soportadas por reportes e información previa?	5 7,6%	20 30,3%	22 33,3%	15 22,7%	4 6,1%	66 100,0%
¿Los reportes emitidos y procesados por aplicativos, son debidamente suscritos por el personal que corresponda?	22 33,3%	37 56,1%	7 10,6%	0 0,0%	0 0,0%	66 100,0%
¿La toma de decisión, se encuentran debidamente respaldados por reportes de aplicativos?	10 15,2%	15 22,7%	20 30,3%	17 25,8%	4 6,1%	66 100,0%
¿La capacidad instalada de los equipos, son y han sido los suficientes y renovados con frecuencia?	0 0,0%	17 25,8%	32 48,5%	17 25,8%	0 0,0%	66 100,0%
¿Se procede a las	0	25	25	16	0	66

actualizaciones de los aplicativos y/o estos son adquiridos por la organización?	0,0%	37,9%	37,9%	24,2%	0,0%	100,0%
¿Recibe las capacitaciones para fortalecer el uso y manejo de los aplicativos?	0	15	28	18	5	66
	0,0%	22,7%	42,4%	27,3%	7,6%	100,0%
¿Con que frecuencia se presentas estas capacitaciones?	0	18	18	18	12	66
	0,0%	27,3%	27,3%	27,3%	18,2%	100,0%

Nota: Elaboración del Investigador

La tabla 11 plasta las frecuencias y porcentajes para la dimensión Sistemas de soporte a la decisión, según la pregunta de si ¿En la toma de decisión, se recurre a la información procesada por aplicativos informáticos?, el 48,5% contestaron que siempre se daba, seguido de un 30,3% en la que manifestaron que casi siempre se daba, en tanto que el 19,7% manifestaron que eran indiferentes o neutros, en tanto que el 1,5% de los encuestados manifestaron que esto casi nunca se daba y finalmente un 0% para la categoría de nunca.

En cuanto a la pregunta de si ¿En la toma de decisiones, estas están soportadas por reportes e información previa? En ella se observa que el 7,6% pertenecerían a la categoría de siempre, el 30,3% manifestaron que esto se daba casi siempre, el 33,3% eran neutros, el 22,7% pertenecen a la categoría de casi nunca y finalmente el 6,1% de los encuestados manifestaron que nunca se daba.

Respecto a la pregunta de si ¿Los reportes emitidos y procesados por aplicativos, son debidamente suscritos por el personal que corresponda?, el 33,3% manifestaron que siempre se daba, el 56,1% contestaron que casi siempre se daba, el 10,6% pertenecen a los manifestaron estar indiferentes, finalmente hay un 0% que pertenecen a la categoría de casi nunca y nunca.

Respecto a la pregunta de si ¿La toma de decisión, se encuentran debidamente respaldados por reportes de aplicativos?, el 15,2% de los encuestados manifestaron que esto se daba siempre, el 22,7% manifestaron que se daba, pero casi siempre, seguido de un 30,3% que manifestaron ser neutros, en tanto

que el 25,8% de los encuestados contestaron que casi nunca se daba y finalmente el 6,1% de los encuestados manifestaron que nunca se daba.

En cuanto a la pregunta de si ¿La capacidad instalada de los equipos, son y han sido los suficientes y renovados con frecuencia?, nadie contesto para la categoría de siempre, pero si el 25,8% son de los que manifestaron la categoría de casi siempre, el 48,5% permanecen neutros y finalmente el 25,8% son de la categoría de casi nunca, en tanto que hay un 0% para la categoría de nunca.

En cuanto a la pregunta de si ¿Se procede a las actualizaciones de los aplicativos y/o estos son adquiridos por la organización?, se observa que el 0% pertenece a la categoría de siempre, pero el 37,9% manifestaron que casi siempre se daba, seguido del 37,9% que pertenecen a la categoría de neutro, en tanto que el 24,2% de los encuestados manifestaron casi nunca se daba y el 0% que pertenece a la categoría de nunca.

En cuanto a la pregunta de si ¿Recibe las capacitaciones para fortalecer el uso y manejo de los aplicativos?, en ella se observa que el 0% es de la categoría de siempre, seguido del 22,7% que es de la categoría de casi siempre, seguido de un 42,4% que pertenece a la opinión de estar neutro, el 27,3% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo para la categoría de casi nunca y finalmente el 7,6% de los encuestados contestaron que nunca se daba.

Respecto a la pregunta de si ¿Con que frecuencia se presentan estas capacitaciones?, al igual que en el caso anterior, el 0% es de la categoría de siempre, seguido de un 27,3% que manifestaron de casi siempre se daba, en tanto que el 27,3% de los encuestados manifestaron de casi nunca y finalmente el 18,2% manifestaron que nunca se daba.

Tabla 12*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Racional*

	Siempre	Casi siempre	Neutro	Casi nunca	Nunca	Total
¿En la toma de decisión, confronta y corrobora la información?	1 1,5%	10 15,2%	28 42,4%	19 28,8%	8 12,1%	66 100,0%
¿Son revelados las decisiones y de quienes la tomaron?	1 1,5%	14 21,2%	24 36,4%	19 28,8%	8 12,1%	66 100,0%
¿En la toma de decisiones, se realiza la evaluación correspondiente de los riesgos probables?	0 0,0%	17 25,8%	22 33,3%	21 31,8%	6 9,1%	66 100,0%
¿En la toma de decisiones, se advierte los riesgos probables, tanto internos como externos?	0 0,0%	10 15,2%	13 19,7%	23 34,8%	20 30,3%	66 100,0%
¿De los impactos que tenga las decisiones tomadas, se tiene previstos los planes de contingencia?	7 10,6%	26 39,4%	19 28,8%	14 21,2%	0 0,0%	66 100,0%

Nota: Elaboración del Investigador

La tabla 12 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión racional junto a las cinco interrogantes, en la cuales para la primera interrogante de si ¿En la toma de decisión, confronta y corrobora la información?, en ella se observa que el 1,5% manifestaron que siempre se daba, el 15,2% contestaron que casi siempre se daba, seguido del 42,4% pertenecen a la categoría de neutro, en tanto que el 28,8% manifestaron que casi nunca se daba y finalmente el 12,1% de los encuestados contestaron que nunca se daba.

En tanto que para la pregunta de si ¿Son revelados las decisiones y de quienes la tomaron?, en ella se observa que el 1,5% manifestaron que siempre se daba, seguido de un 21,2% que contestaron que casi siempre se da, el 36,4% de los encuestados manifestaron que eran indiferentes, el 28,8% contestaron que casi nunca se daba y el 12,2% manifestaron que nunca se daba.

En cuanto a la pregunta de si ¿En la toma de decisiones, se realiza la evaluación correspondiente de los riesgos probables?, nadie contestó que siempre se daba, el 25,8% de los encuestados contestaron que se daba casi siempre, seguido de un 33,3% que contestaron estar indiferentes, el 31,8% manifestaron que casi nunca se daba y finalmente el 9,1% contestaron que nunca se daba.

Respecto a la interrogante de si ¿En la toma de decisiones, se advierte los riesgos probables, tanto internos como externos?, al igual que en la interrogante anterior, el 0% pertenece a la categoría de siempre, seguido del 15,2% donde contestaron que casi siempre se se daba, el 19,7% de los encuestados manifestaron estar indiferentes, el 34,8% de los encuestados manifestaron casi nunca se daba y finalmente el 30,3% contestaron que nunca se daba.

Respecto a la pregunta de si ¿De los impactos que tenga las decisiones tomadas, se tiene previstos los planes de contingencia?, el 10,6% contestaron que siempre se daba, el 39,4% es que casi siempre se daba, el 28,8% permanecieron neutros a la interrogante, seguido del 21,2% es que manifestaron casi siempre y finalmente el 0% pertenece a la categoría de nunca.

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes para la dimensión Intuitivo

	Siempre	Casi siempre	Neutro	Casi nunca	Nunca	Total
¿las decisiones que se toman, obedecen también a aspectos intuitivos, por la similitud de casuística y/o situación?	0 0,0%	13 19,7%	34 51,5%	14 21,2%	5 7,6%	66 100,0%
¿Para evitar una responsabilidad individual, se deja que otros u otras instancias y/o colegiados tomen la decisión?	8 12,1%	33 50,0%	11 16,7%	9 13,6%	5 7,6%	66 100,0%
¿Con el propósito de tener una mayor solidez y respaldo, se permite que otros tomen la decisión?	9 13,6%	26 39,4%	19 28,8%	12 18,2%	0 0,0%	66 100,0%
¿En base a situaciones y/o eventos anteriores se toma decisiones intuitivamente y/o adivinando?	1 1,5%	7 10,6%	28 42,4%	18 27,3%	12 18,2%	66 100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado.

La tabla 13 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Intuitivo,

según la pregunta de si ¿las decisiones que se toman, obedecen también a aspectos intuitivos, por la similitud de casuística y/o situación?, según la tabla, el 0% pertenece a la categoría de siempre, en tanto que el 19,7% de los encuestados manifestaron que esto se daba casi siempre, continuamente el 51,5% de los encuestados manifestaron que estaban indiferentes frente a la pregunta, el 21,2% de los encuestados manifestaron que casi nunca se daba y el 7,6% contestaron que nunca se cumplía.

En cuanto a la pregunta de si ¿Para evitar una responsabilidad individual, se deja que otros u otras instancias y/o colegiados tomen la decisión?, en ella el 12,1% de los encuestados manifestaron que se daba siempre, seguidamente el 50% contestaron que casi siempre se daba, el 16,7% permanecieron neutros frente a la pregunta, el 13,6% de los encuestados manifestaron que casi nunca se daba y el 7,6% contestaron que nunca se daba.

Respecto a la pregunta de si ¿Con el propósito de tener una mayor solidez y respaldo, se permite que otros tomen la decisión?, el 13,6% de los encuestados manifestaron que siempre se daba, el 39,4% contestaron que casi siempre se cumplía, en tanto que el 28,8% permanecieron neutros frente a la pregunta y el 18,2% manifestaron que casi nunca se daba, para luego finalmente nadie manifestó que nunca se cumplía.

Respecto a la pregunta de si ¿En base a situaciones y/o eventos anteriores se toma decisiones intuitivamente y/o adivinando?, el 1,5% de los encuestados manifestaron que siempre se cumplía, seguido de un 10,6% en la que manifestaron que casi siempre se cumplía, en tanto que el 42,4% contestaron estar indiferentes, seguidamente el 27,3% sentían que casi nunca se cumplía y finalmente el 18,2% es que nunca se cumplía.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes para la dimensión Profesional

	Siempre	Casi siempre	Neutro	Casi nunca	Nunca	Total
¿Cuándo Ud., toma la	15	38	13	0	0	66

decisión, lo realiza en base a su conocimiento profesional y experiencia?	22,7%	57,6%	19,7%	0,0%	0,0%	100,0%
¿En las decisiones tomadas, estos están en el contexto de la ética e integridad en cualquier circunstancia?	16	34	9	7	0	66
	24,2%	51,5%	13,6%	10,6%	0,0%	100,0%
¿Con la información proporcionada por el uso de aplicativos, le permite tener una mayor confianza y satisfacción?	23	35	8	0	0	66
	34,8%	53,0%	12,1%	0,0%	0,0%	100,0%
¿Con la información proporcionada por el uso del Internet, le permite tener una mayor confianza y satisfacción?	12	37	10	7	0	66
	18,2%	56,1%	15,2%	10,6%	0,0%	100,0%
¿Existe la previsión de los presupuestos adecuados para adquirir nuevos aplicativos?	0	29	30	7	0	66
	0,0%	43,9%	45,5%	10,6%	0,0%	100,0%
¿Con los aplicativos y sistemas informáticos que se dispone; estos se mejoran de manera continua?	1	22	29	8	6	66
	1,5%	33,3%	43,9%	12,1%	9,1%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado.

La tabla 14 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Profesional, en ella tiene como primera pregunta de que si ¿Cuándo Ud., toma la decisión, lo realiza en base a su conocimiento profesional y experiencia? En la que el 22,7% de los encuestados manifestaron que siempre se cumplía con la interrogante, el 57,6% es que casi siempre se cumplía, el 19,7% permanecieron neutros frente a la pregunta, finalmente un 0% pertenecen a las categorías de casi nunca y nunca.

En cuanto a si ¿En las decisiones tomadas, estos están en el contexto de la ética e integridad en cualquier circunstancia?, el 24,2% es que siempre se cumplía, el 51,5% manifestaron que casi siempre se cumplía, el 13,6% manifestaron estar indiferentes o neutros, el 10,6% es que casi nunca se

cumplía, y el 0% es de la categoría de nunca.

La pregunta de si ¿Con la información proporcionada por el uso de aplicativos, le permite tener una mayor confianza y satisfacción?, el 34,8% es que siempre se cumplía, el 53% casi siempre se cumplía, seguidamente el 12,1% manifestaron estar indiferentes, nadie manifestó que casi nunca ni nunca se cumplía.

En cuanto a la pregunta de si ¿Con la información proporcionada por el uso del Internet, le permite tener una mayor confianza y satisfacción?, el 18,2% de los encuestados manifestaron que siempre se cumplía, el 56,1% es que casi siempre tenía cumplimiento, en tanto que quienes estaban neutros son el 15,2% de los encuestados, seguidamente el 10,6% manifestaron que casi nunca se cumplía y finalmente nadie manifestó que nunca se cumplía.

La pregunta de si ¿Existe la previsión de los presupuestos adecuados para adquirir nuevos aplicativos?, en ella se observa que nadie manifestó que siempre se cumplía, seguidamente el 43,9% de los encuestados contestaron que casi siempre se cumplía, el 45,5% se comportaron de forma neutra o indiferentes, el 10,6% manifestaron que casi nunca se cumplía y finalmente nadie manifestó que nunca se cumplía.

Finalmente, para la interrogante de si ¿Con los aplicativos y sistemas informáticos que se dispone; estos se mejoran de manera continua?, el 1,5% manifestaron que siempre se cumplía, seguidamente el 33,3% de los encuestados manifestaron que casi siempre se cumplía, en tanto que el 43,9% de los encuestados manifestaron estar indiferentes o neutros, seguidamente el 12,1% de los encuestados contestaron que casi nunca se cumplía y finalmente el 9,1% de los encuestados contestaron que nunca se cumplía.

Tabla 15

Frecuencias y porcentajes para la dimensión organizacional

	Siempre	Casi siempre	Neutro	Casi nunca	Nunca	Total
¿Frente a las decisiones	0	24	27	8	7	66

tomadas; estas son evaluadas de manera personal?	0,0%	36,4%	40,9%	12,1%	10,6%	100,0%
¿Frente a las decisiones tomadas; estas son evaluadas de manera organizacional?	14	27	25	0	0	66
	21,2%	40,9%	37,9%	0,0%	0,0%	100,0%
¿Con las decisiones adoptadas, estas permiten la reducción de problemas en particular?	14	32	15	5	0	66
	21,2%	48,5%	22,7%	7,6%	0,0%	100,0%
¿Con las decisiones adoptadas, estas permiten la reducción de problemáticas de la organización?	22	29	15	0	0	66
	33,3%	43,9%	22,7%	0,0%	0,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado.

La tabla 15 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Organizacional, en la que como primera interrogante muestra tener que ¿Frente a las decisiones tomadas; estas son evaluadas de manera personal?, en ella se observa que nadie contesto sobre si este se cumplía de forma total, en tanto que el 36,4% de los encuestados manifestaron que casi siempre se cumplía, el 40,9% permanecieron neutros frente a la pregunta, el 12,1% de los encuestados contestaron que casi nunca se cumplía y finalmente el 10,6% de los encuestados contestaron que nunca se cumplía.

En cuanto a la pregunta de si ¿Frente a las decisiones tomadas; estas son evaluadas de manera organizacional?, en ella se observa que el 21,2% manifestaron que, si se cumplía de forma total, el 40,9% es que casi siempre se cumplía, en tanto que el 37,9% es que eran indiferentes, seguidamente el 0% es decir que nadie contesto que casi nunca, así también como nunca.

Respecto a la pregunta de si ¿Con las decisiones adoptadas, estas permiten la reducción de problemas en particular?, el 33,3%, manifestaron que siempre se cumplía, el 43,9% manifestaron que casi siempre se cumplía, en tanto que el 22,7% de los encuestados manifestaron estar indiferentes, finalmente nadie contesto que casi nunca, a si también como nunca se cumplía.

4.2 Contrastación de hipótesis

Contrastación de la primera hipótesis específica: Como primera hipótesis específica se ha planteado lo siguiente:

“Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo racional en entidades de la región Moquegua, 2020”

Tabla 16

Tabla bidimensional entre Sistemas de Información Gerencial y Satisfacción Racional

		Racional			Total
		Casi siempre	Neutro	Casi Nunca	
Sistemas de Información Gerencial	Casi siempre	11	40	1	52
	Neutro	3	11	0	14
Total		14	51	1	66

Fuente: Cuestionario aplicado.

Tabla 17

Prueba Tau B de Kendall para determinar relación entre Sistemas de Información Gerencial y Satisfacción Racional

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,317	0,119	0,145	0,035
N de casos válidos		66			

Fuente: Cuestionario aplicado.

Formulación de hipótesis estadística al 5%

➤ **Hipótesis Nula:** No existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo racional en entidades de la región Moquegua, 2020

➤ **Hipótesis Alternativa:** Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo racional en entidades de la región Moquegua,

2020

Según la tabla 17 muestra un valor de significancia de 0,035, lo cual demuestra que es menor al 0,05 o 5% de error establecido, consecuentemente la hipótesis nula queda rechazada y la hipótesis alterna queda confirmada, es decir que:

Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo racional en entidades de la región Moquegua, 2020, con un margen de error del 5%

Consecuentemente luego de demostrar que existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo racional, dicha relación es directa, ya que, a un mejor sistema de información gerencial, se tendrá una mejor satisfacción racional.

Contrastación de la segunda hipótesis específica: Como segunda hipótesis específica se ha planteado lo siguiente:

“Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo intuitivo en entidades de la región Moquegua, 2020”

Tabla 18

Tabla bidimensional entre Sistemas de Información Gerencial e intuitivo

		Intuitivo		Total
		Casi siempre	Neutro	
Sistemas de Información Gerencial	Casi siempre	25	27	52
	Neutro	7	7	14
Total		32	34	66

Fuente: Cuestionario aplicado.

Tabla 19

Prueba Tau B de Kendall para determinar relación entre Sistemas de Información Gerencial y satisfacción intuitivo

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,116	0,123	0,128	0,048
N de casos válidos		66			

Fuente: Cuestionario aplicado.

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** No existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo intuitivo en entidades de la región Moquegua, 2020
- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo intuitivo en entidades de la región Moquegua, 2020

Según la tabla 19 muestra un valor de significancia de 0,048, lo cual demuestra que es menor al 0,05 o 5% de error establecido, consecuentemente la hipótesis nula queda rechazada y la hipótesis alternativa queda confirmada, es decir que:

Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo intuitivo en entidades de la región Moquegua, 2020, con un margen de error del 5%

Consecuentemente luego de demostrar que existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo intuitivo, dicha relación es directa, ya que, a un mejor sistema de información gerencial, se tendrá una mejor

satisfacción intuitiva.

Contrastación de la tercera hipótesis específica: Como tercera hipótesis específica se ha planteado lo siguiente:

“Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial Y LO PROFESIONAL en entidades de la región Moquegua, 2020”

Tabla 20

Tabla bidimensional entre Sistemas de Información Gerencial y satisfacción profesional

		Profesional		Total
		Siempre	Casi siempre	
Sistemas de Información Gerencial	Casi siempre	11	41	52
	Neutro	0	14	14
Total		11	55	66

Nota: Elaboración del Investigador

Tabla 21

Prueba Tau B de Kendall para determinar relación entre Sistemas de Información Gerencial y satisfacción profesional

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,232	0,045	3,135	0,002
N de casos válidos		66			

Fuente: Cuestionario aplicado.

Formulación de hipótesis estadística al 5%

➤ **Hipótesis Nula:** No existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo profesional en entidades de la región Moquegua, 2020

➤ **Hipótesis Alternativa:** Existe relación directa entre los sistemas de

información gerencial y lo profesional en entidades de la región Moquegua, 2020

Según la tabla 21 muestra un valor de significancia de 0,002, lo cual demuestra que es menor al 0,05 o 5% de error establecido, consecuentemente la hipótesis nula queda rechazada y la hipótesis alterna queda confirmada, es decir que:

Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo profesional en entidades de la región Moquegua, 2020, con un margen de error del 5%

Consecuentemente luego de demostrar que existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo profesional, dicha relación es directa, ya que, a un mejor sistema de información gerencial, se tendrá una mejor satisfacción profesional

Contrastación de la cuarta hipótesis específica: Como cuarta hipótesis específica se ha planteado lo siguiente:

“Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo organizacional en entidades de la región Moquegua, 2020.

Tabla 22

Tabla bidimensional entre Sistemas de Información Gerencial y satisfacción organizacional

		Organizacional			Total
		Siempre	Casi siempre	Neutro	
Sistemas de Información Gerencial	Casi siempre	10	26	16	52
	Neutro	8	3	3	14
Total		18	29	19	66

Nota: Elaboración del Investigador

Tabla 23

Prueba Tau B de Kendall para determinar relación entre Sistemas de Información Gerencial y satisfacción organizacional

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-0,242	,124	-1,866	0,042
N de casos válidos		66			

Fuente: Cuestionario aplicado.

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** No existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo organizacional en entidades de la región Moquegua, 2020
- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo organizacional en entidades de la región Moquegua, 2020

Según la tabla 23 muestra un valor de significancia de 0,042, lo cual demuestra que es menor al 0,05 o 5% de error establecido, consecuentemente la hipótesis nula queda rechazada y la hipótesis alternativa queda confirmada, es decir que:

Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo organizacional en entidades de la región Moquegua, 2020, con un margen de error del 5%

Consecuentemente luego de demostrar que existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo organizacional, dicha relación es directa, ya que, a un mejor sistema de información gerencial, se tendrá una mejor satisfacción organizacional.

4.3 Discusión de resultados

La investigación tuvo como finalidad de determinar la relación entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020. Y en lo referente a Sistemas de procesamiento de transacciones, tabla 10, en cuanto a transacciones continuas, son procesados con la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación, se tiene que un 42,4%; siempre lo utilizan y un 56.1% que casi siempre lo usan; en cuanto a el procesamiento de las transacciones, existe la exclusividad del manejo y uso de las TIC y/o aplicativo gerencial, se tiene que, en un 53.0% casi siempre lo utiliza; respecto al procesamiento de las transacciones, se recurre al uso del Internet, señalaron que 53.0% lo utilizan; en cuanto al desarrollo de las transacciones, estas son ejecutadas vía aplicativos informáticos, refieren que 60.6% realizan su procesamiento vía esta modalidad; finalmente, en cuanto al desarrollo de las transacciones, estas son ejecutadas vía Internet, refirieron que en un 39.4% refieren que casi siempre lo hacen.

Referente a su dimensión de Sistemas de soporte a la decisión; se tiene los siguientes resultados, tabla 11. Respecto a la toma de decisión, se recurre a la información procesada por aplicativos informáticos, el 48,5% señalaron que siempre, un 30,3% que casi siempre; respecto a la toma de decisiones, estas están soportadas por reportes e información previa, se tiene que el 30,3% manifestaron casi siempre, el 33,3% eran neutros; con relación a los reportes emitidos y procesados por aplicativos, son debidamente suscritos por el personal que corresponda, el 33,3% manifestaron que siempre, el 56,1% que casi siempre; respecto a la toma de decisión, se encuentran debidamente respaldados por reportes de aplicativos, el 22,7% manifestaron que se daba, pero casi siempre, seguido de un 30,3% que manifestaron ser neutros, en tanto que el 25,8%; en cuanto a la capacidad instalada de los equipos, son y han sido los suficientes y renovados con frecuencia, nadie contestó para la categoría de siempre, pero si el 25,8% son de los que manifestaron la categoría de casi siempre, el 48,5% permanecen neutros y finalmente el 25,8% son de la categoría de casi nunca; con relación a proceder a las

actualizaciones de los aplicativos y/o estos son adquiridos por la organización, el 37,9% que casi siempre se daba, seguido del 37,9% que pertenecen a la categoría de neutro; respecto a recibir las capacitaciones para fortalecer el uso y manejo de los aplicativos, un 42,4% que pertenece a la opinión de estar neutro, el 27,3% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo; finalmente, a la interrogante, con qué frecuencia se presentan estas capacitaciones, al igual que en el caso anterior, el 0% es de la categoría de siempre, seguido de un 27,3% que manifestaron de casi siempre se daba, en tanto que el 27,3% de los encuestados manifestaron de casi nunca.

Respecto a la variable de satisfacción en la toma de decisiones, se tiene los siguientes resultados más destacables, tabla 13; que, las decisiones que se toman, obedecen también a aspectos intuitivos, un contundente 51.5 señala esta neutro considerando la posibilidad de también de recurrir a esa situación; con relación a, evitar una responsabilidad individual, se deja que otros u otras instancias y/o colegiados tomen la decisión, señalaron un contundente 50% que casi siempre lo hacían; respecto al propósito de tener una mayor solidez y respaldo, se permite que otros tomen la decisión, se tiene que un 39.4% señalan que casi siempre y un 28.8% se quedan en neutro; finalmente, en función a la base a situaciones y/o eventos anteriores se toma decisiones intuitivamente y/o adivinando, se tiene que, un 42% señalan estar en condición de neutro y un 27.3 refieren que casi nunca.

En su dimensión Profesional, tabla 14, se tiene los siguientes resultados: toma la decisión, lo realiza en base a su conocimiento profesional y experiencia, un 57.6% que casi siempre; en lo que respecta a las decisiones tomadas, estos están en el contexto de la ética e integridad en cualquier circunstancia, se tiene que 51.5% que casi siempre; en lo que respecta a, la información proporcionada por el uso de aplicativos, le permite tener una mayor confianza y satisfacción, tenemos que, un 53% considera que casi siempre; en lo referido a la información proporcionada por el uso del Internet, le permite tener una mayor confianza y satisfacción, se tiene que 56.1% que casi siempre; en lo que respecta a la previsión de los presupuestos adecuados

para adquirir nuevos aplicativos, tenemos que un 45.5% considera neutro y un 43.9% que casi siempre.

Finalmente, en lo que respecta a su dimensión organizacional, tabla 15, se tiene los siguientes resultados, en cuanto a las decisiones tomadas; estas son evaluadas de manera personal, se tiene que un 40.9% considera estar en condición de neutro; y en lo que respecta a las decisiones tomadas; estas son evaluadas de manera organizacional, se tiene que 40.9% señalar esta en condición de neutro; en lo que respecta a las decisiones adoptadas, estas permiten la reducción de problemas en particular, se tiene que, un 48.5% señalan estar en condición de neutro; y finalmente en lo que refiere a las decisiones adoptadas, estas permiten la reducción de problemáticas de la organización, refirieron que, un 43.9% casi siempre.

Asimismo, en este acápite de la discusión se ha tenido y/o considerado investigaciones que tenían coincidencias con las variables objeto del presente estudio, y que no necesariamente abordaron los mismos propósitos que conduzcan necesariamente a tener que coincidir, mas bien contándose con cierto acercamiento a sus conclusiones; nos referimos particularmente a los siguientes investigaciones tratadas por los que a continuación se describe; con Williner, (2014). Quien concluye que, el sistema de información gerencial define el proceso de toma de decisiones con la que esta empresa puede contar con una nueva herramienta que le permitirá monitorear permanentemente que la ruta planificada. Asimismo, lo señalado por Pinedo, (2018) al concluir que el trámite documentario con el uso de estas herramientas de información gerencial, permite el control de estudiantes y exámenes de conocimiento son los procesos que influyen en mayor medida la gestión administrativa.

También se tiene concordancia con Velazco, (2018) al referir que que la toma de decisiones del marketing relacional tiene una influencia considerable. Por su parte Pinedo, (2018) señala que, el SIG mejora en gran medida los procedimientos administrativos de una universidad pública. En tanto que, Trujillo y Medina, (2015) al referir que la evidencia de una relación

considerable que influye entre el liderazgo directivo y el clima institucional de manera positiva. También se tiene coincidencia con Vento, (2004) al afirmar que, al emplear los conocimientos del programa Magister en Informática Experto, facilita en gran medida la toma de decisiones financieras para todos los usuarios que deseen usarlo. Asimismo, con Gonzales, (2017) quien refiere que, el sistema de información contable tiene un impacto significativo en la toma de decisiones de las pequeñas empresas. También se tiene coincidencia con Puello, Cabarcas, y Martelo, (2013) quienes señalan que, al implementar el sistema de información gerencial, se puede optimizar la gestión de los recursos educativos. Y finalmente, con Acuña, (2019) quien sostiene que, la implementación de SIG ayuda a mejorar la toma de decisiones de la empresa.

Y conforme a los hallazgos y resultados arribados, aceptamos la hipótesis general que señala lo siguiente: “Existe relación significativa entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020” y accesoriamente sus sub-hipótesis.

El presente estudio, tiene base suficiente para concluir que existe relación significativa entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua. Asimismo, se determina que las cuatro dimensiones, de la variable de satisfacción en la toma de decisiones, poseen una relación significativa en la totalidad de las mismas.

Ello permite sugerir que, en futuras investigaciones a realizarse en el nivel relacional; complementar con otras dimensiones y cubrir cada vez, más dimensiones respecto a la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua (públicas y privadas)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Luego de realizar las contrastaciones estadísticas existe base suficiente para señalar que, existe relación significativa entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020.

Para llegar a tal conclusión es que se han planteado cuatro hipótesis específicas y al 5% de margen de error se concluye lo siguiente:

Primera. Con una significancia de 0,035 de probabilidad, es que existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo racional en entidades de la región Moquegua, 2020; es decir que, a un mejor sistema de información, mejor será la satisfacción racional.

Segunda. Con una significancia de 0,048 de probabilidad, existe relación directa entre los sistemas de información gerencial en lo intuitivo en entidades de la región Moquegua, 2020, es decir que, a un mejor sistema de información, mejor será la satisfacción intuitiva.

Tercera. Con una significancia de 0,002 de probabilidad, existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo profesional en entidades de la región Moquegua, 2020, es decir que, a un mejor sistema de información, mejor será la satisfacción profesional.

Cuarta. Con una significancia de 0,042 de probabilidad, existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y organización en entidades de la región Moquegua, 2020, es decir que, a un mejor sistema de información, mejor será la satisfacción organizacional.

5.2 Recomendaciones

En concordancia en las conclusiones arribadas, se procede a plantear las recomendaciones siguientes:

General

A titulares y directivos de entidades públicas y privadas, del distrito de Moquegua, fortalecer y afianzar la toma de decisiones mediante el uso de sistemas de información gerencial y/o aplicativos informáticos, de tal forma se logre para la entidad mejores resultados que ayuden a lograr alcanzar metas y objetivos organizacionales.

Primera. Fortalecer y afianzar con la solidez correspondiente a través de capacitaciones en sistemas de información gerencial y el proceso de toma de decisiones incluyendo dimensiones racionalidad, intuitivo, profesional y organizacional, y que este se haga también extensivo al personal involucrado directamente con estos procesos y usos de SIG en las organizaciones y lograr así alcanzar la metas y objetivos organizacionales. (*conclusiones primera, segunda, tercera y cuarta*)

Bibliografía

- Alves Pérez , C. (2007). *Calidad de servicios desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Caracas: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>.
- Aradiel Castañeda, H. (2018). *Sistema de Informacion Gerencial*. Callao.
- Brandan, T. (14 de julio de 2021). *El proceso de toma de decisiones profesional en una empresa*. Obtenido de <https://zety.es/blog/toma-de-decisiones>
- Bravo Cobeña, C., Valdivieso Guerra, P., & Arregui Pozo, R. (2018). *Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo*. Ecuador: Revista ECA Sinergia.
- Chiavenato, I. (2011). *El capital humano en las organizaciones*. Mexico: Atlas, S.A.
- Conexión esan. (3 de noviembre de 2016). *El proceso de la toma de decisiones en la organización*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/el-proceso-de-la-toma-de-decisiones-en-la-organizacion/>
- Definición.DE. (19 de Octubre de 2021). *Definición de Satisfacción*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Gorry, G., & S.S. Morton, M. (1971). Un marco para los sistemas de información de gestión. <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/47936/frameworkformana00gorr.pdf?sequence=>.
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México.
- Huaccaycachacc Vargas, P. L. (2019). *Calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al seguro integral de salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del hospital sub regional de Andahuaylas, 2019*. Andahuaylas, Perú.
- Lauración Ticona, T., Ramos Rojas, J. T., & Morales Rocha, J. L. (2020). *Herramienta de Gestión Analítica de costos y Productividad*. Moquegua.
- Lucey. (1987). *Sistema de Información* . 11.
- Martínez C. , H. R., & Perozo S., B. (2010). Sistema de información gerencial para la optimización de portafolios de inversión. *Revista Venezolana de Gerencia*, <https://www.redalyc.org/pdf/290/29015906005.pdf>.

- Moisés, B. (2018). *Diseño del Proyecto de Investigación Científica*. Editorial San Marcos.
- Moreno Bayardo, M. G. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. México: Progreso S.A. de C.V.
- Novelo, V. A., Salazar Cantón, J. R., & Ortiz Ceballos, J. B. (2016). *Satisfacción del cliente: una revisión bibliográfica a este elemento de transformación organizativa*. Mérida: Red internacional de investigacion en innovación, vinculación y educación superior .
- Olate Landeros, M. E., & Peyrin Kossen, O. A. (s.f.). *Sistema de Información Estratégicos y Tecnologías de Información* . Primavera.
- Ore Yachachin, Y. K., & Lopez Duran, L. J. (2015). *El sistema de información gerencial y su influencia en el manejo financiero del BCP - Pasco*. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/82/1/T026_46473954_T.PDF.
- Pinedo Rios, R. (2020). *Sistema de informacion gerencial y su influencia en los procesos administrativos de una universidad publica*. Pucallpa - Perú.
- Quispe Fernandez , Gabith Miriam; Ayaviri Nina, Victor Dante;. (2016). *Medición de la Satisfacción del cliente en organizacione sno lucrativasde cooperación al desarrollo*. Ecuador: <https://www.uv.mx/iesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>.
- Ramírez, J. L., & Vega, O. (2015). *Sistema de Información Gerencial e Innovación para el desarrollo de las organizaciones*. Zulia, Venezuela: Télématique.
- Rodríguez Cruz, Y., & Pinto Molina, M. (2010). *Evolución, particularidades y carácter informacional de la toma de decisiones organizacionales*. La Habana, Cuba: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v21n1/aci06110.pdf>.
- Rodríguez Cruz, Y., & Pinto, M. (2017). *Requerimientos informacionales para la toma de decisiones estrategicas en organizaciones de información*. <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v29n2/0103-3786-tinf-29-02-00175.pdf>.
- Ruiz, G., Hernández, L., & Giraldo, W. (2009). Aplicación de los sistemas de soporte de decisión (DSS) en el comercio electrónico. *Revista Ingeniería e Investigación*, 29(2), 94-99. Obtenido de file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Aplicacion_de_los_sistemas_de_soporte_a_la_decisio.pdf

- TALENT Generation Space. (19 de octubre de 2021). *Las decisiones Intuitivas*.
Obtenido de Las decisiones Intuitivas:
<https://talentgenerationspace.com/las-decisiones-instintivas/>
- Tineo Isla, J. A., & Surichaqui Ayarza, E. S. (2018). *Sistematización de información gerencial y la administración de procesos en la facultad de ingeniería de sistemas y de ingeniería civil - 2018*. Pucallpa -Perú:
<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3960/000003432T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Universidad Metropolitana de Honduras - UMH. (18 de octubre de 2021). *Sistema de Procesamiento de Transacciones*. Obtenido de M2809.edu.umh.es/wp-content/uploads/sites/860/2016/03/Sistema-de-procesamiento-de-transacciones.pdf
- Zintl, R. (19 de Octubre de 2008). La decisión racional. *Análisis Políticos*, 30, 37-46. Obtenido de <file:///C:/Users/INTEL/Downloads/76354-Texto%20del%20art%C3%ADculo-406345-1-10-20181121.pdf>