



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Análisis de la eficiencia del capital humano y sistemas de información gerencial en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**Flores Jabo, Hirbin Jhoan**

**ASESOR**

**Mg. Palacios de Briceño, Mercedes**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión del talento humano**

**PIURA – PERÚ**

**2015**

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**Mg. Mercedes Palacios de Briceño**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Freddy Castillo Palacios**  
**SECRETARIO**

---

**Mg. Juan Pablo León Lerggios**  
**VOCAL**

## DEDICATORIA

Quiero dedicarles la presente investigación a mis dos hermosas madres María y Azucena que son mi impulso para seguir adelante. A mi padre José, que con sus enseñanzas me ha instruido en el camino del bien.

A mis hermanos Franz, Janet y Liz que me han brindado su cariño y ayuda incondicional desde que tengo uso de razón.

A Yahaira, Vanesa, Karen y Alex que son parte de aquellas personas que conoces a lo largo de la vida y te marcan para siempre, por los grandes y hermosos momentos, así como por su apoyo a lo largo de mis estudios profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por las fuerzas brindadas día a día, por iluminar mi camino para el logro de cada una de mis metas.

Mi gratitud, está dirigida a los docentes de la Universidad César Vallejo quienes han compartido conmigo sus conocimientos y un agradecimiento especial a la Mg. Mercedes Palacios de Briceño y la Dra. Blanca Álvarez de Lujan por sus guías durante lo largo de la investigación.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Flores Jabo, Hirbin Jhoan** con DNI N° **72487952**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 18 de Diciembre de 2015

-----  
**HIRBIN JHOAN FLORES JABO**  
**DNI N° 72487952**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “**Análisis de la eficiencia del capital humano y sistemas de información gerencial en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2015**”, con la finalidad de determinar la situación de los sistemas de información gerencial y capital humano en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de licenciado en Administración.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

**El autor.**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	v
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	vii
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	13
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	14
<b>1.3. Teorías Relacionadas al Tema</b> .....	23
<b>1.4. Formulación del Problema</b> .....	27
<b>1.5. Justificación del Estudio</b> .....	27
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	29
<b>1.7. Objetivos</b> .....	30
<b>II. MÉTODO</b> .....	32
<b>2.1. Diseño de la Investigación</b> .....	32
<b>2.2. Variables, Operacionalización</b> .....	32
<b>2.3. Población y muestra</b> .....	34
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	35
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b> .....	36
<b>2.6. Aspectos éticos</b> .....	36
<b>III. RESULTADOS</b> .....	37

3.1.	Nivel de utilidad de los sistemas de información gerencial en la Unidad de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura, año 2015	37
3.2.	Nivel de tecnología existente para los sistemas de información gerencial en la unidad de abastecimiento de la municipalidad provincial de Piura, año 2015.....	38
3.3.	Percepción de los colaboradores respecto a los sistemas de información gerencial existentes en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura, año 2015.....	40
3.4.	Productividad laboral de la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura, año 2015.....	41
3.5.	Percepción de los proveedores respecto a la eficiencia del capital humano de la Unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura, año 2015.....	42
3.6.	Nivel de capacitación del capital humano de la Unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura, año 2015. ....	44
3.7.	Disposición al cambio de sistemas de información del capital humano de la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura, año 2015.....	45
3.8.	Eficiencia del capital humano y los sistemas de información gerencial en la Unidad de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura, año 2015. ....	46
IV.	DISCUSIÓN.....	47
V.	CONCLUSIONES.....	53
VI.	RECOMENDACIONES.....	55
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
VIII.	ANEXOS.....	61
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	61
	Anexo 2. Encuestas.....	64

<b>Anexo 3. Guías de Observación .....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo 4. Guía de Análisis Documental .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 5. Libro de códigos .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 6. Validaciones .....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo 7. Confiabilidad .....</b>	<b>96</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las Variables .....	33
Tabla 2. Nivel de utilidad de los sistemas de información gerencial en la Unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura .....	37
Tabla 3. Nivel de tecnología existente para los sistemas de información gerencial en la unidad de abastecimiento.....	39
Tabla 4. Percepción de los colaboradores respecto a los sistemas de información gerencial existente en la unidad de abastecimiento. ....	40
Tabla 5. Productividad laboral en la unidad de abastecimiento de la Unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura .....	41
Tabla 6. Percepción de los proveedores acerca de la eficiencia del capital humano en la Unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura.....	43
Tabla 7. Nivel de capacitación del capital Humano de la Unidad de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura.....	44
Tabla 8. Opinión de los colaboradores sobre la posibilidad de modificar los sistemas de información (SEACE, SIGANET y SIAC) .....	45
Tabla 9. Situación de la eficiencia del capital humano y los sistemas de información gerencial en la Unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura.....	46

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la eficiencia del capital humano y la pertinencia de los Sistemas de Información Gerencial en la Unidad de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura año 2015, el diseño empleado en el estudio fue no experimental, transversal, descriptivo; en donde se tuvieron como poblaciones a los colaboradores del área de abastecimiento y a los proveedores de la Municipalidad Provincial de Piura, en lo que se refiere a los colaboradores, se analizó a los 14 colaboradores del área y en el caso de los proveedores, se tomó una muestra de 50 de ellos. Las técnicas de recolección de datos empleadas fueron la encuesta, observación directa y guía de análisis documental; los resultados fueron procesados empleando el SPSS 21. Los resultados obtenidos mostraron que la eficiencia del capital humano en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Piura es baja y los sistemas de Información Gerencial inadecuados, debido a las diversas falencias encontradas, como baja productividad, bajo nivel de tecnología, una precaria tecnología, entre otras. Lo cual se constituye una debilidad en la gestión de ésta unidad.

Palabras clave: Capital humano, sistemas de información gerencial, municipalidad

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the efficiency of human capital and the relevance of Management Information Systems in Supply Unit of the Provincial Municipality of Piura 2015, the design used in the study was not experimental, transversal, descriptive; where they were taken as populations employees from the supply and suppliers of the Provincial Municipality of Piura, as regards employees, the 14 employees of the area analyzed and in the case of suppliers, took a sample of 50 of them. The data collection techniques used were the survey, direct observation and document analysis guides; The results were processed using the SPSS 21. The results showed that the efficiency of human capital in the supply unit of the Provincial Municipality of Piura is low and inadequate management information systems, due to various shortcomings noted, as low productivity , low levels of technology, poor technology, among others. Which constitutes a weakness in the management of this unit.

Keywords: human capital, management information systems, municipal