



**Sistema de información en el proceso administrativo de
una entidad pública del estado Lima, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO:
MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

AUTOR:

Jonathan Alexis Puente Zamora

ASESOR:

Dr. Cesar Humberto Del Castillo Talledo

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de Información Transaccionales

LIMA – PERÚ

2019

PAGINA DE JURADO



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PUENTE ZAMORA, JONATHAN ALEXIS

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información*, ha sustentado la tesis titulada:

SISTEMA DE INFORMACIÓN EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL ESTADO LIMA, 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luzmila Garro Aburto

Firma:

SECRETARIO: Dra. Roxana Beatriz, Gonzales Huaytahuilca

Firma:

VOCAL: Dr. César Humberto, del Castillo Talledo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORIA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Redacción APA.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios.

Por guiar siempre mi camino, por ubicarme en la senda que él eligió para mí, por poner a las personas adecuadas delante de mí y permitirme ser quien soy ahora.

A mi madre.

Por dar el todo por el todo por mí, por sus sacrificios y confianza, a mi abuelita que en paz descansa, que con su amor y preocupación me hizo sentir orgulloso de mi apellido y del lugar donde provengo y a mi familia que entrelazando esfuerzos me educaron.

Agradecimiento

A todas las personas que contribuyeron en mi desarrollo personal y profesional, a los profesores catedráticos de esta casa de estudios, a la Dr. Cesar del Castillo por su asesoramiento y guía.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jonathan Alexis Puente Zamora con DNI N° 44268195, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ingeniería, Escuela de profesional de ingeniería de sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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.

Los Olivos, 19 de enero del 2019



.....
Jonathan Alexis Puente Zamora

DNI: 44268195

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Sistema de información en el proceso administrativo de una entidad pública del estado Lima, 2018” y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación entre Sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de ingeniero de sistemas.

Atentamente



Jonathan Alexis Puente Zamora

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstrac	xiv
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	53
1.5. Justificación del estudio	51
1.6. Hipótesis	52
1.7. Objetivos	53
II. MARCO METODOLÓGICO	54
2.1. Diseño de la investigación	55
2.2. Variables, operacionalización	56
2.3. Población y muestra	80
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	82
2.5. Métodos de análisis de datos	86
2.6. Aspectos éticos	86
III. RESULTADOS	87
IV. DISCUSIÓN	112
V. CONCLUSIONES	115
VI. RECOMENDACIONES	117
VII. REFERENCIAS	119

Anexos	124
Anexo 1: Matriz de consistencia	125
Anexo 2: Instrumento	127
Anexo 3: Confiabilidad del instrumento	131
Anexo 4: Base de datos	132
Anexo 5: Artículo científico	133

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente: Sistema de Información	78
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente Proceso Administrativo	79
Tabla 3. Validación por juicio de expertos	84
Tabla 4. Niveles de confiabilidad	85
Tabla 5. Niveles de confiabilidad del instrumento Para sistema de información	85
Tabla 6. Niveles de confiabilidad del instrumento Proceso administrativo	85
Tabla 7. Distribución de frecuencias de sistema de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.	88
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión Disponibilidad del sistema de información de los Trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018	89
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión exactitud Del sistema de información de los trabajadores De la SUNAT de Lima, 2018.	90
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión flexibilidad Del sistema de información de los trabajadores De la SUNAT de Lima, 2018	91
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad del sistema de información de los trabajadores De la SUNAT de Lima, 2018	92
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la dimensión reserva Del sistema de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018	93
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la dimensión amigabilidad Del sistema de información de los trabajadores	94

De la SUNAT de Lima, 2018.

Tabla 14. Distribución de frecuencias de la variable proceso Administrativo según los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.	95
Tabla 15. Distribución de frecuencias de la dimensión Planeación proceso administrativo según los Trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018	96
Tabla 16. Distribución de frecuencias de la dimensión Organización del proceso administrativo según Los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.	97
Tabla 17. Distribución de frecuencias de la dimensión Dirección del proceso administrativo según Los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.	98
Tabla 18, Distribución de frecuencias de la dimensión control Del proceso administrativo según los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.	99
Tabla 19. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado De la incidencia sistema de información en el proceso Administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	100
Tabla 20, Pruebas de incidencia del sistema de información En el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	101
Tabla 21. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado De la incidencia sistema de información en la planeación Del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	103
Tabla 22, Pruebas de incidencia del sistema de información en la Planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	103
Tabla 23. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado De la incidencia del sistema de información en la organización Del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	105
Tabla 24. Pruebas de incidencia sistema de información en la organización Del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018	106
Tabla 25. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de	107

La incidencia del sistema de información en la dirección del Proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018	
Tabla 26. Prueba de la incidencia del sistema de información en la Dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	108
Tabla 27. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado De la incidencia del sistema de información en el control Del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	110
Tabla 28. Prueba de la incidencia del sistema de información en el Control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	110

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de cadena de valor	25
Figura 2: Categorías de sistemas de información	26
Figura 3: Sistemas de información funcionales.	28
Figura 4: Proceso XP	36
Figura 5: Fases de la Metodología XP	38
Figura 6: Fases XP.	43
Figura 7. Niveles de sistema de información	88
Figura 8. Niveles de disponibilidad del sistema de información	89
Figura 9. Niveles de la exactitud	90
Figura 10. Niveles de la flexibilidad	91
Figura 11. Niveles de la seguridad	92
Figura 12. Niveles de la reserva	93
Figura 13. Niveles de la amigabilidad.	94
Figura 14. Niveles de proceso administrativo	95
Figura 15. Niveles de la planeación	96
Figura 16. Niveles de la organización	97
Figura 17. Niveles de la dirección	98
Figura 18. Niveles del control	99
Figura 19. Curva COR entre la variable dependiente proceso administrativo y la variable independiente el sistema de información de la SUNAT Lima, 2018.	101
Figura 20. Curva COR entre la variable independiente el sistema de información en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	104
Figura 21. Curva COR entre la variable dependiente organización y el sistema de información de la SUNAT Lima, 2018.	106
Figura 22. Curva COR entre la variable dependiente dirección y la independiente el sistema de información del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	109
Figura 23. Curva COR entre la variable dependiente control y la independiente el sistema de información de la SUNAT Lima, 2018.	111

Resumen

La investigación comprende el sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. El objetivo principal fue determinar la influencia del sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

El método empleado fue el hipotético-deductivo, el propósito el diseño no experimental de nivel correlacional causal de corte transversal, se recogió la información en un período específico, se desarrolló la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los trabajadores de la SUNAT Lima. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach que salió alta en ambas variables: 0.855 para la variable sistema de información y con 0.877 para la variable proceso administrativo. Para el análisis descriptivo se realizó tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras. Y para la contratación de la hipótesis se llevó a cabo por regresión ordinal

La investigación concluye que el sistema de información incidió positivamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la SUNAT Lima, de acuerdo a la regresión ordinal con p valor <0,05.

Palabras claves: sistema de información, procesos administrativos.

Abstract

The investigation includes the information system in the administrative process of SUNAT Lima, 2018. The main objective was to determine the influence of the information system on the administrative process of SUNAT Lima, 2018.

The method used was the hypothetico-deductive, the non-experimental design purpose of cross-sectional causal correlational level, the information was collected in a specific period, the survey technique was developed and the data collection instrument was the applied questionnaire to the workers of the SUNAT Lima. For the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, which came out high in both variables: 0.855 for the variable information system and 0.877 for the administrative process variable. Tables of frequency distribution and the bar chart were made for the descriptive analysis. And for the hiring of the hypothesis was carried out by ordinal regression

The research concludes that the information system had a positive impact on the administrative process of SUNAT Lima workers, according to the ordinal regression with p value <0.05 .

Keywords: information system, administrative processes.

I.INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En este mundo globalizado, los sistemas de información solucionan enormemente los problemas abreviando las grandes distancias y los tiempos, siendo estas las que generan progreso en la humanidad como manifiestan por sistemas informáticos a la asociación de componentes que se relacionan entre ellos, y sirven para la recolección de información con fines de cumplir un objetivo determinado como manifestaron Lapiedra, Devece y Guiral (2011). Asimismo existe una gran cantidad de programas, pero con muchas deficiencias al realizar el proceso administrativo en forma correcta en el interior de las empresas. Por otro lado, se observa también que hay muchas deficiencias en cuanto al proceso administrativo que realizan las entidades estatales en los diferentes países del planeta. Los problemas más concurrentes que surgen en las empresas, es la carencia de un adecuado proceso.

Son pocas las empresas que planean, que direccionan, se organizan, y controlan los procesos operativos de la organización como manifestó Arenas (2009), las empresas siguen laborando de la forma tradicional, no hay reglamento interno, no existe funciones que señale las funciones que debe tener un colaborador, y todas decisiones que realiza queda en el aire (p.24).

En Latinoamérica la economía necesita más soluciones inmediatas es por ello que recurren a otros medios; es así que están en busca de soluciones como llamadas telefónicas, contacto por correo electrónico, chat, etc. Podemos decir que Latinoamérica definitivamente se ha globalizado para este tipo de necesidades.

En ese sentido el sistema se creó con el objetivo de que los sistemas informáticos tenga todo en control de una manera sencilla y práctica, cuya realización del trabajo sea eficiente y sobre todo eficaz que permita que los agentes viabilicen su trabajo. En tal sentido en cuanto al proceso administrativo dentro de las organizaciones es deficiente, porque los gerentes cuentan con deficientes conocimientos sobre el proceso de planeamiento, de la organización, de la dirección y sobre todo del control como lo mencionó Flores (2015), muchos gerentes de muchas empresas no tienen noción clara del proceso administrativo durante toda la vida de la empresa.

Saber escuchar al cliente en su propia forma de comunicarse y expresiones, que le resulte fácil de entender.

En el Perú, las entidades se presentan de manera particular ya que hay gente muy bien capacitada, es por ello que las personas cada vez están exigiendo mejores servicios y que estos sean atendidos rápidamente.

En esta ocasión, la investigación se desarrolla en una entidad del estado peruano como es la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), en donde se observa ciertas deficiencias en cuanto a la aplicación del sistema de información para la recuperación de la cartera en mora, que corresponden a la cuentas de riesgo bajo, medio y alto, con el objetivo de recuperar la deuda vencida de las empresas, identificando la causa de no pago, brindando alternativas de solución al inconveniente que presenta el contribuyente y estableciendo un compromiso de pago. Por otro lado, en cuanto a la aplicación del proceso administrativo la SUNAT, a pesar de contar con el personal entrenado para realizar la planeación, la organización, dirección y control, se observa que existen aún deficiencias en el manejo correcto del cumplimiento del proceso administrativo, en especial en la etapa de la planeación como manifestó Flores (2015), la planeación es la fijación de escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la SUNAT, siendo la finalidad principal administrar, fiscalizar y recaudar los tributos, controlar el tráfico internacional de mercancías dentro del territorio aduanero y recaudar los tributos aplicables conforme a la ley.

Por otro lado con el uso de sistema de información se pretende reducir los tiempos de espera en la recaudación tributaria y aduanera en forma eficiente y sobre todo mejorar el nivel de servicio para garantizar las recaudaciones. Así mismo , en el proceso administrativo se pretende que los profesionales se encuentren bien capacitados para saber identificar y solucionar problemas en realidades complejas e incertidumbres, en donde la SUNAT sea capaz de conceptualizar y manejar las exigencias de los procesos como un cambio de cultura en el contexto peruano.

Por las razones anteriormente expuestas se investigó sobre la importancia del Sistema de información en el proceso administrativo en la SUNAT Lima, 2018.

1.2.Trabajos previos

1.2.1.Internacionales

Acosta (2016), en la tesis "*Sistema de información en el proceso administrativo de la empresa ABL Internacional S.A.*" Universidad Nacional de la Plata. Argentina. Investigación para optar el grado de maestro en ingeniería de sistemas. El objetivo principal del trabajo fue verificar el impacto del sistema de información en el proceso administrativo de la empresa ABL Internacional S.A.

La investigación es de tipo básica con diseño no experimenta, correlacional causal. Consideró como muestra a 120 trabajadores. El instrumento fue un cuestionario que permitió recoger la información adecuada. Concluyó en lo siguiente: el sistema de información influyó positivamente en el proceso administrativo de la empresa ABL Internacional S.A. Esta investigación contiene las dos variables, y es el antecedente de mayor aproximación.

Urbino (2017) en la investigación titulada *Sistema de información en la administración Financiera del Bancolombia Bogotá*. Universidad Central. Trabajo para obtener el grado académico de maestría en Ingeniería de sistemas. Tuvo como objetivo analizar la incidencia del sistema de información en la administración Financiera del Bancolombia Bogotá. La metodología del trabajo corresponde al no experimental, correlacional causal. Consideró como muestra a 90 personas entre hombres y mujeres, a quienes tomó una encuesta y luego de la obtención de los datos y utilizan el SPP22 llegó a la siguiente conclusión: el sistema de información surtió efecto positivo en la administración financiera del Bancolombia Bogotá. Esta tesis tiene la variable sistema de información.

Galeano (2016), en la investigación sobre *Sistema de información y la influencia en los procesos administrativos de la Financiera Solar*. Universidad Autónoma de Asunción. Paraguay. Tesis para obtener el grado de maestro en ingeniería de sistemas. El objetivo fue determinar el impacto del sistema de

información en los procesos administrativos de la Financiera Solar. La investigación corresponde a la investigación correlacional causal. Consideró como muestra a 60 trabajadores de la Financiera Solar. El instrumento que utilizó fue un cuestionario. Después de recoger la información concluyó: el sistema de información surtió efecto positivo en los procesos administrativos de la Financiera Solar. La investigación es similar por el variable sistema de información.

Pichilengue (2017), en la tesis sobre *Sistema de información en la gestión de ventas en la empresa Alpina Bogotá*. Universidad el Bosque, Colombia. Tesis para obtener el grado académico de maestría en ingeniero de sistemas. Planteó como objetivo verificar la influencia de sistema de información en la gestión de ventas en la empresa Alpina Bogotá. Empleó como diseño al estudio no experimental causal. Consideró como unidad de análisis a 40 trabajadores de la empresa. Utilizó unos cuestionarios graduados en la escala de cinco opciones. Concluyó: el sistema de información ejerció fuerte influencia en la gestión de ventas en la empresa Alpina Bogotá.

Giménez (2016), en la tesis titulada *Sistema de información en la calidad de servicio de la empresa Metal Par S.A.S*. Universidad de Buenos Aires. Tesis para optar grado académico de maestro en ingeniero de sistemas. El propósito fue verificar el impacto que produce el sistema de información en la calidad de servicio de la empresa Metal Par S.A.S. La metodología utilizada fue el no experimental, correlacional causal. Consideró la muestra a 50 trabajadores de la empresa. Utilizó como instrumento unos cuestionarios. Después de recoger la información concluyó: el sistema de información ejerció una fuerte influencia en la calidad de servicio de la empresa Metal Par S.A.S. la investigación tiene la variable sistema de información que es semejante al presente estudio.

1.2.2.Nacionales

Campodónico (2017) en la tesis sobre *Sistema de información en la gestión de ventas en la empresa de la Municipalidad Distrital de Ventanilla*. Universidad Nacional Mayor de San Mayor. Investigación para obtener el grado académico en

ingeniería de sistemas e informática. El propósito general fue verificar el impacto del sistema de información en la gestión de ventas en la empresa de la Municipalidad Distrital de Ventanilla. La investigación es correlacional causal. Consideró como muestra de estudio a 60 trabajadores de la Municipalidad. Usó unos cuestionarios para recabar la información de la muestra. Concluyó: el sistema de información ejerció una influencia positiva en la gestión de ventas en la empresa de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Carrasco (2016), en la tesis sobre *Sistema de información en la gestión de ventas de la empresa Belcor*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis para obtener el grado académico de Ingeniero de Software. El propósito del trabajo fue verificar la incidencia del sistema de información en la gestión de ventas de la empresa Belcor. El diseño de la investigación es correlacional causal. Tuvo como muestra a 60 colaboradores. El instrumento que utilizó fue el cuestionario que permitió el recojo de la información. Finalmente concluyó: el sistema de información incidió positivamente en la gestión de ventas de la empresa Belcor. La investigación es similar al presente estudio por la variable sistema de información.

Gonzales (2016), en la investigación *Sistema de información en la fidelización del cliente en la empresa Alicorp Sede Callao, 2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar grado académico de maestro en Ingeniero de sistemas e informática. El objetivo central de la tesis fue hallar la influencia de sistema de información en la fidelización del cliente en la empresa Alicorp Sede Callao, 2016. El diseño de la investigación es correlacional causal. Utilizó como instrumento unos cuestionarios para las variables. Luego de recabar la información y con el apoyo del software estadístico llegó a la siguiente conclusión: el sistema de información ejerció una fuerte influencia positiva en la fidelización del cliente en la empresa Alicorp Sede Callao, 2016.

Vite (2016), en el trabajo titulado *Sistema de información en la gestión de compras de la Municipalidad de Breña*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis para optar el grado académico de ingeniero software. Su objetivo fue hallar el impacto de sistema de información en la gestión de compras de la

Municipalidad de Breña. La metodología del trabajo es correlacional causal. La muestra fue de 48 trabajadores de la Municipalidad. Después de obtener los resultados. Concluyó: hubo una alta incidencia de sistema de información en la gestión de compras de la Municipalidad de Breña. Universidad Nacional Federico Villarreal. La tesis tiene una variable sistema de información que es semejante al estudio.

Guevara (2016), en la tesis titulada "*Sistema de información en el proceso administrativo de la empresa Sodimac Sede Callao*". Universidad Nacional Federico Villarreal. Investigación para obtener el grado académico de ingeniero de Software. El propósito general fue hallar el impacto de sistema de información en el proceso administrativo de la empresa Sodimac Sede Callao. La metodología del trabajo corresponde al correlacional causal. La muestra fue 40 colaboradores de la empresa.. Finalmente concluyó: hubo un impacto positiva de Sistema de información en el proceso administrativo de la empresa Sodimac Sede Callao.

1.3. Teorías relacionadas al tema: sistema de Información

1.3.1. Definiciones de sistema de Información.

Según Lapiedra, Devece y Guiral (2011), definieron:

El sistema de información es la unión de tablas interconectadas, que funciona con una base de datos constituida, con las necesidades que la empresa colecciona, fabrica e intercambia información de la empresa. Asimismo para la gestión de vigilancia que se necesita para tomar decisiones adecuadas. (p.13).

Según Lapiedra, Devece y Guiral (2011), definieron:

Cuando nos referimos a los sistemas de información, decimos que se refiere al grupo de elementos especializados en: recoger, manejar, procesar datos e información para contar con un mecanismo de retroalimentación útil para el cumplimiento de las

metas; se utilizan cajeros automáticos, los empleados de las tiendas registran las compras usando códigos de barras y escáneres u obtienen información en módulos equipados con pantallas sensibles al tacto. (p.15).

“Los sistemas de información están desarrollados para diferentes objetivos de acuerdo a las necesidades del negocio” (Kendall, 2005, p.2)

“Las aplicaciones se encuentran en casi todas las áreas de la empresa y se encuentran interconectadas con todos los problemas existentes.”(Senn, 1992, p.60).

Componentes de los sistemas de información.

“Estos se dividen en los siguientes componentes: programas informáticos dispositivos, telecomunicaciones, base de datos, procedimientos y recursos humanos” (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, p.15).

Equipos informáticos.

Lapiedra, Devece y Guiral (2011) dijeron:

Actualmente las entidades usan computadoras: Normalmente, se emplean microcomputadoras. Las grandes empresas cuentan con distintos sistemas computarizados, desde grandes ordenados que son llamados mainframes, hasta pequeños ordenadores que son los microordenadores.(p.15)

Programas informáticos.

Lapiedra, Devece y Guiral (2011) dijeron:

Podemos evidenciar 2 clases de programas: Con respecto al sistema y con respecto a las aplicaciones. Con respecto al sistema se refiere a los que disponen los recursos y propician la

programación en sí. Cuando hablamos de las aplicaciones nos referimos a las que apoyan al cliente a culminar el trabajo.(p.16).

Base de datos.

Lapiedra, Devece y Guiral (2011) Dijeron:

Es el conjunto de tablas interconectadas, podemos poner como ejemplo la base de datos de todos los productos de bienes fiscalizados por la Sunat. Para todas las empresas contar con una base de datos es de suma importancia por su funcionalidad y su necesidad. Para acceder a la información debemos utilizar un DBMS (p.16)

Telecomunicaciones.

Lapiedra, Devece y Guiral (2011) dijeron:

Los sistemas computarizados están interconectados por redes de telecomunicaciones. En una empresa pequeña, las computadoras personales están conectados por una red local llamada (LAN), así los usuarios pueden comunicarse y compartir información, trabajo y diferentes tipos de archivos. (p.16).

Recursos humanos.

Lapiedra, Devece y Guiral(2011) dijeron:

Son las personas que utilizan el sistema de información. Estas personas son: programadores, analistas de sistemas y operadores. Cuando nos referimos a los usuarios hablamos de las personas que manejan los sistemas de información (p.17).

Procedimientos.

“Los procedimientos componen las estrategias, métodos a utilizar para manipular y proteger un sistema informático”. (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, p.17).

Funciones del sistema de información.

Lapiedra, Devece y Guiral(2011) Definen:

Estos son desarrollados para apoyar en la solución de tareas y estos pueden ser: recolección de datos, captación tratamiento de la información, almacenamiento y distribución o diseminación de la información (p.17).

Captación y recolección de datos.

Se trata de conseguir información externa e interna para enviarlo a todos los órganos del sistema de información autorizada y reagruparla para que no produzca duplicidad.

Almacenamiento.

La empresa decide la forma más idónea en el manejo de la información. Cuando queremos acceder o recuperar la información podemos hacerlo de muchas maneras, así tenemos que en una determinada base de datos podemos dar permiso del acceso mediante el uso de claves, haciendo que la información sólo pueda ser vista por personas que tengan la autorización en el momento que lo demande.

Tratamiento de la información.

Tenemos como objetivo principal es convertir la información recopilada en una indagación útil, y así dar soluciones optimas a quienes los soliciten, tenemos

pues en este aspecto una función que resulta ser clave en el proceso de búsqueda.

Distribución y diseminación de la información.

El sistema de información brinda información a todos los usuarios que requiere de ella, también pública la información a otras personas de la empresa. Para dar soluciones con mayor rapidez ante situaciones que cada día se les presentan, y la solución de problemas y/o la toma de decisiones.

El sistema de información y la cadena del valor.

Lapiedra, Devece y Guiral (2011) dicen:

En este aspecto, la cadena de valor se encuentra formada todas las acciones que se ejecutan en una empresa al momento de ofrecer un producto o servicio. Dichas actividades se agrupan de la siguiente manera: Primarias. Las cuales se asocian con la creación de valor. Y las de apoyo, las mismas que realizan las actividades primarias. (p.17).



Figura 1: Modelo de cadena de valor

Fuente: Lapiedra, 2011.

Las actividades primarias se encuentran en la parte inferior de la figura 1, y las actividades de soporte se encuentran en la parte superior.

Lapiedra, Devece y Guiral(2011) definen:

Las diferentes actividades de soporte se apoyan entre sí. En

conclusión podemos decir que el sistema de información interacciona con las acciones que ejecuta la empresa, ya sean estas de tipo básicas o de soporte (p.20).

Categorías del sistema de información.

Podemos tener diferentes tipos de necesidades de información y estas son: sistemas para el procesamiento de transacciones, sistemas de información administrativa y sistemas de apoyo a la decisión (Arjonilla y Medina, 2007).

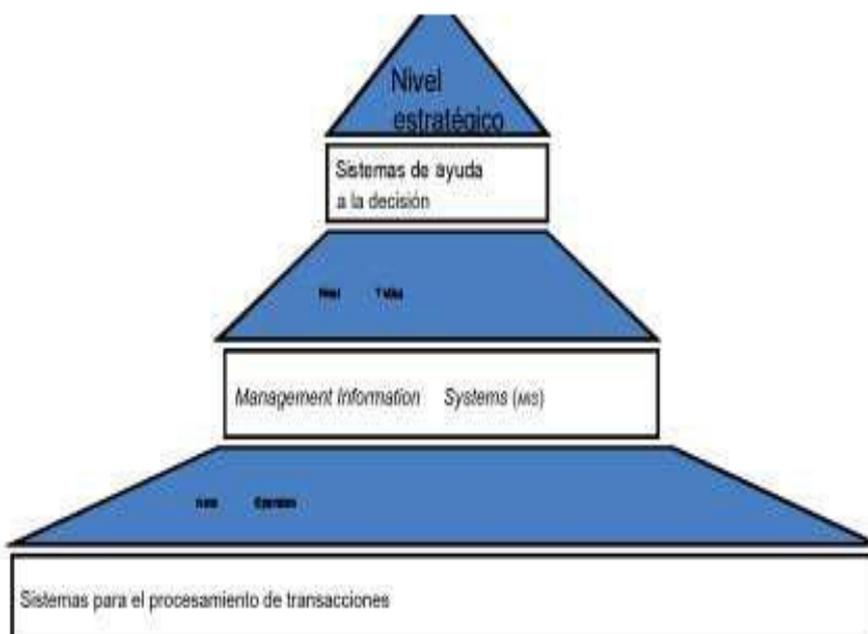


Figura 2: Categorías de sistemas de información

Fuente: Medina, 2007

Sistemas para el procesamiento de transacciones.

“Los sistemas que se utilizan para procesar transacciones, es la base de toda la información que se encuentra en una organización”. (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, p.28).

Sistemas de información administrativa.

“Es un sistema apoyado el ordenador que brinda información a usuarios con necesidades afines. La finalidad de los sistemas de informáticos, es facilitar la toma de decisiones para los gerentes”. (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, p.29).

Sistemas de apoyo a la decisión (DSS).

“Cuando hablamos de sistemas de apoyo a la decisión, nos referimos a aquellos que ayudan a las gerencias a tomar decisiones de tipo no estructuradas”. (Lapiedra, Devece y Guiral , 2011, p.33).

Sistemas de información funcionales.

Lapiedra, Devece y Guiral (2011) definen:

Estos sistemas concentran la información de la empresa en una base de datos. Esta base centralizada es la herramienta más importante al momento de reconocer y controlar cualquier tipo de problema, intervenir ante un acontecimiento inesperado y tomar medidas manera expeditiva y oportuna. (p.42).

Los subsistemas de recopilación de información surgen en las áreas más eficaces e integran la base de datos de la empresa, es así como se da lugar a una sublime gestión de los recursos de información al compartirse con las demás áreas de la empresa.



Figura 3: Sistemas de información funcionales.

Fuente: Lapedra, 2011.

Principales metodologías ágiles utilizadas por el sistema de información

“Los métodos ágiles permiten llegar a resultados de manera rápida en la mejora del software sin disminuir su validez. Las más importantes son: XP, Crystal y Scrum” (Orjuela y Rojas, 2008, p.160).

Metodología XP.

Origen de la metodología XP.

Bustamante y Rodríguez (2014) dicen:

Es un método creado por Kent Beck. Es uno de los métodos más importantes para desarrollar un sistema informático. Este método utiliza una técnica diferente a los métodos convencionales porque presta más importancia a la adaptación que la previsibilidad.(p.4).

Características de la metodología XP.

(a) Pone más énfasis en la adaptabilidad que la previsibilidad. (b) Es puesto a prueba a diario de forma eficiente en el período de vida del software. (c) Se puede adaptar a los cambios de características. (d) Las personas e interacciones son más importantes que los términos y las herramientas.

Las personas son la base más importante para el éxito dentro de la creación de un software. Es sumamente necesario edificar un equipo sólido, antes que construir el contexto.

(a) Que el software funcione de manera adecuada es más trascendente que la documentación exhaustiva. (b) Desarrollar un buen software eficaz en lugar de obtener una documentación. (c) La pauta básica es impedir originar más documentación, solo lo que nos permita tomar una decisión importante, estos mismos tienen que ser breves y determinar sólo lo primordial. (d) Comunicarse con el usuario es más substancial antes que la transacción de contratos. (e) El apoyo al cliente propagará la negociación de un contrato.

Para esto se dispone la comunicación firme entre el usuario y el equipo de desarrollo. Esta participación de ambas partes punteará el camino del proyecto y por lo tanto va a determinar su éxito.

Valores de la metodología XP.

Tenemos algunos valores únicos dentro de la XP que son los siguientes: simplicidad, comunicación, retroalimentación, coraje y respeto.

Simplicidad.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Cuando hablamos de este valor; la simplicidad, nos referimos al inicio y base de la programación extrema. Al momento de comprimir el diseño estamos agilizando el desarrollo lo cual al final va a facilitar su mantenimiento. El diseño confuso y complicado del código sumado a diversas correcciones de los diversos programadores hace incrementar la complicación, para esto y para salvaguardar su sencillez es necesario la refactorización del código, de esta manera se conservará el código en la medida que va creciendo. (p.5).

Comunicación.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Esta se manifiesta de diversos tipos. Para la persona que programa el código comunica de manera adecuada mientras más simple y directo sea. Si es complicado entonces lo que se debe hacer es trabajarse más para que este pueda ser claro (p.6).

Retroalimentación.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Podemos decir que gracias a la retroalimentación el cliente sumergido en todos tipos de proyectos, puede opinar, juzgar y apreciar sobre puntos específicos y el estado del proyecto. El mismo código forma el arranque de retroalimentación en las herramientas de desarrollo. (p.6).

Coraje o valentía.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Las prácticas implican valentía y coraje. Siendo una de ellas el diseñar y programar para el día presente sin pensar el próximo día. De este modo gracias a este valor los desarrolladores se sienten en un ambiente más acogedor al rehacer su código cuando sea necesario. Esto significa explorar de manera continua el sistema y cambiarlo (p.6).

Respeto.

“Los programadores sienten basto respeto por su trabajo, logrando pasar bastante tiempo sin avanzar por presentarse un problema complejo” (Bustamante y Rodríguez, 2014, p.7).

Programación extrema (Extreme programming, XP).

Orjuela y Rojas (2008) dijeron:

En el XP tenemos una metodología que se concentra en formar equipos humanos y fortalecerlos para lograr el éxito en el desarrollo de software. Así mismo vela por el aprendizaje de los programadores y fomenta el trabajo en equipo propiciando un adecuado clima laboral. (p.162).

Jeffries(2008) dijo:

La metodología dio conciencia al movimiento actual de metodologías ágiles. De la mano de Kent Beck, XP logra tener el reconocimiento en todo el mundo. (p.82).

“Extreme Programming (XP), enseña una metodología dinámica, dirigida al gusto del cliente y a restar costos cuando existe un cambio presenta 4 variables: costo, tiempo, calidad y alcance” (Joskowicz, 2008).

Pérez (2008) dijo:

XP, Kent Beck lo define como una metodología útil y fácil para la programación de software, que pueden ser utilizados para todos los equipos que puedan desarrollar proyectos con necesidades indefinidas o volubles. (Pérez, 2008, p.4)

Características de XP.

Las características básicas de XP son las siguientes: historia del usuario, rol, procesos y aplicaciones.

a) La historia de los usuarios.

Corresponde a la parte técnica usada para expresar los requisitos del software. En los formatos el cliente cuenta en forma breve las características para el sistema, existan requisitos funcionales o no funcionales. El tratamiento es muy eficiente.

a)Roles XP y responsabilidades.

Los roles de XP contiene: programador, cliente, encargado de pruebas (Tester), encargado de seguimiento (Tracker), entrenador (Coach), Consultor, gestor (Big boss).

Programador.

“Es un segmento muy significativo en XP. Es responsable de implementar funcionalidad del sistema, comunicarse con los demás desarrolladores o con el cliente, fabricar pruebas unitarias y hacer las integraciones del sistema” (Pérez, 2008, p.5).

Cliente.

Pérez (2008) dijo:

Es quien escribe la historia de los usuarios y las pruebas funcionales verifican su implementación. El cliente es muy importante en esta parte de la implementación del sistema; el cliente debe escribir las historias de los usuarios y las pruebas funcionales del sistema, conforma la dualidad de XP. El programador es el experto en la programación

Encargado de pruebas (Tester).

Pérez (2008) dijo:

El encargado de las pruebas es quien ayuda al usuario a cifrar las pruebas funcionales esto se ejecuta de manera diaria, seguidamente se difunden los resultados con el grupo de trabajo de esta manera se confirma que el sistema informático funcione de manera correcta. (p.6).

Encargado de seguimiento (Tracker).

“Es la persona que realiza el feedback al equipo. Esta persona tiene que estar al pendiente de todas las estimaciones” (Pérez, 2008, p.6).

Entrenador (Coach).

Pérez (2008) dijo:

Responsable del proceso global. Provee guías al equipo para aplicarlas en las prácticas XP y seguir los procesos de manera correcta. Es la persona que indica si acontece una desviación en el proceso, conserva el sosiego cuando los demás la pierden, orienta al equipo en todos los aspectos (p.6).

Consultor.

Pérez (2008) dijo:

El integrante externamente al equipo con conocimiento especializados concernientes al proyecto. Es la persona que se hace responsable de orientar al grupo frente a consultas específicas y especializadas. (p.6).

Gestor (Big boss).

“Es quien vincula a los usuarios y a las personas que programan, apoya al equipo con un agradable clima. Su principal trabajo es la de coordinar”. (Pérez, 2008, p.6).

c) Procesos de XP

Es el período del proceso radica en los siguientes pasos:

- 1.El usuario determina la valía del negocio a realizar
- 2.El programador calcula el esfuerzo para su ejecución
- 3.El usuario escoge qué disminuir, de acuerdo a sus prioridades y restricciones
- 4.El programador constituye el valía de oficio
- 5.Regresa a la fase 1

Durante las interacciones del proceso, el usuario y el que programa, asimilan mutuamente. Lo que no debemos hacer, es presionar al programador para que este haga trabajos adicionales a los ya establecidos. Debido a que se perdería la eficacia del software o tal vez no se cumplirían los términos del proyecto.



Figura 4: Proceso XP

Fuente: Perez, 2014.

d) Prácticas de XP.

Pérez (2008) dijo:

La principal hipótesis realizada en XP es la posibilidad de disminuir la famosa curva exponencial del coste del cambio en todo el transcurso del proyecto, lo fundamental para que el diseño

progresivo funcione. Esto se alcanza con las tecnologías servibles para ayudar en el desarrollo del software y la aplicación (p.8).

Arquitectura Cliente – Servidor

“Cuando un cliente ejecuta una solicitud requiriendo un dato que el servidor tenga almacenado, se ejecuta la arquitectura cliente servidor de dos capas” (Allamaraju, 2000, p.14).

Fases de la metodología XP

“La metodología XP trabaja con cuatro fases que son las siguientes: fase I de la planificación del proyecto. Fase II del diseño. Fase III de codificación y fase IV de las pruebas” (Beck, 1999, p.21).

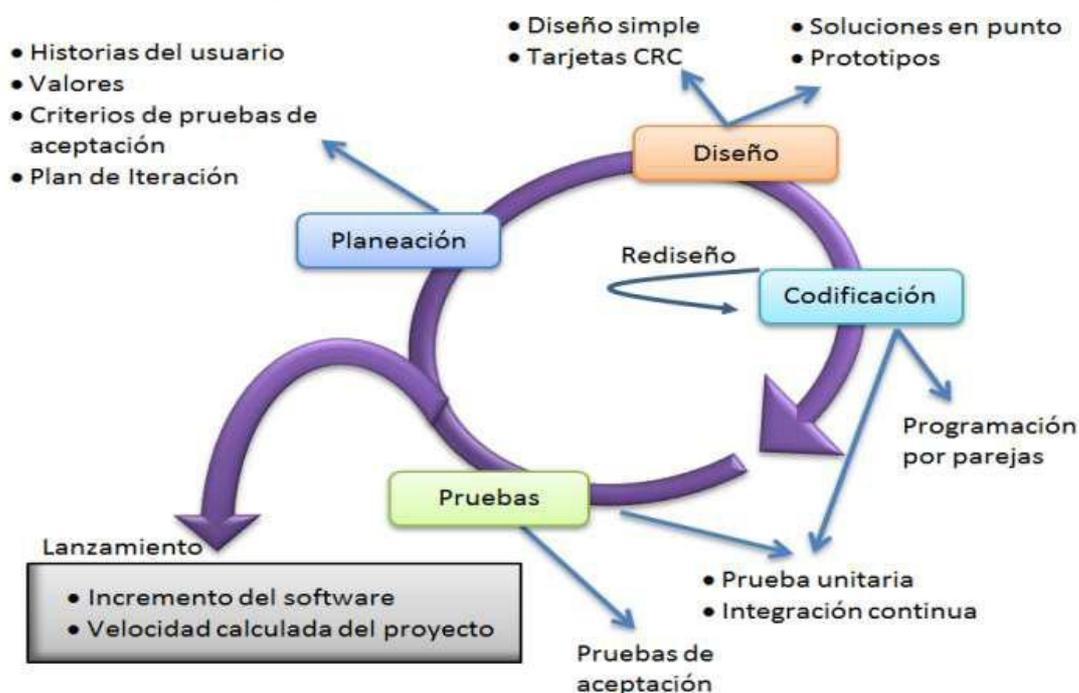


Figura 5: Fases de la Metodología XP

Fuente: Bustamante y Rodríguez, 2014.

Fase I: Planificación del proyecto.

“Esta fase a su vez alcanza las siguientes sub fases: historia del usuario, planeación de lanzamientos, interacciones, la prontitud del proyecto,

programación en parejas, y círculos diarios” (Bustamante y Rodríguez, 2014, p.8).

a) Historia de usuario.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Para esta primera travesía se determina la relación e historia de los usuarios con el cliente, los cuales tienen los mismos objetivos que los casos de uso, estos presentan de 3 ó 4 líneas que es escrita por el cliente en términos simples. Estos también se utilizan para determinar los tiempos de desarrollo. Se utiliza además para la revisión, para establecer si el programa plasma la historia del usuario. (p.8).

b) Planeación de lanzamientos

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Una vez que se precisan las historias de los usuarios es un término obligatorio, crear un proceso de publicación, en donde se pueda especificar las historias de los usuarios que se crearán para cada versión del programa y las fechas en las que se publicarán las versiones. El plan de lanzamiento se refiere a la programación en donde los desarrolladores y usuarios determinan los tiempos de implementación (p.8).

c) Iteraciones.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Todo proyecto dentro de esta metodología XP, se dividen en Todo proyecto dentro de esta metodología XP, se fraccionan en tres semanas aproximadamente. En el inicio de cada iteración los usuarios seleccionan las historias de usuarios precisadas en la planificación de lanzamientos, para que estas sean implementadas. (p.8).

d) La velocidad del proyecto.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Esta etapa es una disposición que se realiza con prisa para el desarrollo del proyecto; se estima de forma sencilla, contando con la cantidad de historias de los usuarios que pueden implementarse en una interacción, de modo que se conocerá cuantas historias se pueden desarrollar en las diferentes interacciones. (p.9).

e) Programación en parejas.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Dentro de esta metodología es recomendable que se programen en parejas, puesto que aumenta la producción y eficacia del software. La labor en pareja se refiere que dos programadores trabajen como un solo equipo; de esta manera, mientras uno de los programadores codifica la parte del procedimiento que se está implementando, el otro programador va ir analizando si la metodología que se está utilizando es el adecuado o está bien diseñado. (p.9).

f) Reuniones diarias.

“Aquí los programadores se va a reunir de manera continua para exponer la problemática, soluciones e ideas de manera grupal. El grupo participa de manera igual de manera que todos tienen que tener voz y voto”. (Bustamante y Rodríguez, 2014, p.9).

Fase II. Diseño.

Esta fase consta a su vez también de los diseños simples, glosario de términos, riesgos, funcionabilidad extra y la refactorización de códigos.

Diseños simples.

“En la etapa hay que considerar los diseños simples y sencillos. Se debe diseñar lo más entendible posible con el objetivo de economizar el tiempo y facilitar el menor esfuerzo posible”. (Bustamante y Rodríguez, 2014, p.9).

Glosario de términos.

“Utilizar términos correctamente y especificando la denominación de metodologías y clases ayuda a entender mejor el proyecto y preparar sus posteriores incrementos y la reutilización del código” (Bustamante y Rodríguez, 2014, p.9).

Riesgos.

“Los problemas surgen en todo momento y el diseño XP pasa a exhortar que se tiene que utilizar a un par de programadores” (Bustamante y Rodríguez, 2014, p.10).

Funcionabilidad extra.

“No se debe agregar funcionabilidad extra al programa, solamente el 10% es usada, de lo contrario la funcionabilidad extra nos quitará tiempo y dinero” (Bustamante y Rodríguez, 2014, p.10).

Refactorizar.

“Esta opción permite optimizar y transformar la organización y compilación de códigos que ya existen sin perturbar la funcionalidad. Cuando hablamos de refactorizar, nos referimos a examinar nuevamente los códigos para perfeccionar aún más su normal funcionamiento” (Bustamante y Rodríguez, 2014, p.10).

Fase III. Codificación.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

En esta parte del proceso el cliente forma parte del equipo de desarrollo; su participación es esencial en las diversas etapas de XP. Cada historia del usuario debe ser especificada de manera clara y detallada. (p.10).

Fase IV. Pruebas.

Bustamante y Rodríguez (2014) dijeron:

Esta etapa es una de las principales columnas de la metodología XP, se describen los test para probar el adecuado trabajo de los códigos han sido implementados. Los test en XP tienen las siguientes características:

(a) Se Crean aplicaciones que realizarán los test con un entorno de desarrollo específico para test.

(b) A cada test se somete a distintas clases del sistema obviando los métodos más triviales.

(c) Se Crean test que pasarán los códigos antes de implementarlos; en el aparato anterior se explicó la importancia de crear antes los test que el código (d) Los test no deben tener ninguna dependencia del código que en un futuro evaluará.

(e) Los distintos test se deben subir al repositorio de código acompañando del código que verifican.

(f) Los test de aceptación sirven para evaluar las diferentes tareas en las que han sido divididas una historia de usuario.

(g) Las distintas funcionalidades de la aplicación no deben ser demasiados extensas, no se harán test que analicen partes de las mismas, sino que las pruebas se efectúen para las funcionalidades generales que deben cumplir el programa especificado en la descripción de los requisitos (p.11).



Figura 6: Fases de la metodología XP.

Fuente: Bustamante y Rodríguez, 2014

Ventajas y desventajas de la metodología XP.

Ventajas.

Es una metodología de programación bien organizada

Existe poca cantidad de errores

Complacencia del programador

Desventajas.

Su uso es en proyectos de corto plazo

Alta pérdida en casos de producirse fallas.

Guía de aplicación de XP.

Si se pretende desarrollar utilizando XP va ser necesario tener una guía que explique los pasos que hay que hacer. La siguiente guía de aplicación es la siguiente:

Exploración.

1. Los desarrolladores y el cliente elaboran la metáfora.
2. El cliente redacta las historias de usuario.
3. Los desarrolladores dividen las historias de usuario en tareas de programación y calculan los puntos estimados de cada historia de usuario.
4. Los desarrolladores estudian las tecnologías a utilizar.
5. Los desarrolladores construyen uno o varios prototipos del sistema.
6. Los desarrolladores realizan una propuesta inicial de la arquitectura del sistema.
7. El cliente redacta los casos de prueba ayudado por el encargado de pruebas.

Planificación.

8. El cliente asigna prioridad a las historias de usuario.
9. Los desarrolladores estiman el esfuerzo total.

10. Los desarrolladores estiman la velocidad del equipo.
11. El cliente y los desarrolladores elaboran el plan de entrega.
12. Actualizar documentación.

Iteraciones.

13. El cliente reasigna prioridad a las historias de usuario.
14. El cliente y los desarrolladores elaboran el plan de iteración.
15. Los desarrolladores definen el diseño preliminar.
16. El cliente y los desarrolladores mejoran los casos de prueba.
17. Los programadores comienzan la implementación.
18. Los desarrolladores mejoran el diseño.
19. El cliente y los desarrolladores completan y actualizan el plan de iteración.
20. Actualizar documentación.

Producción.

21. Completar y actualizar el plan de entrega.
22. El cliente y los desarrolladores se reúnen diariamente para informar en que continúa trabajando cada cual.
23. El cliente y los desarrolladores realizan continuas pruebas al sistema.

Mantenimiento.

24. El cliente y los desarrolladores comienzan una nueva entrega, con lo que se regresa a la fase de exploración.

Muerte.

25. Muerte del proyecto (Pérez, 2008, p.5).

Dimensiones de los sistemas informáticos.

Dimensión 1: Disponibilidad.

Lapiedra, Devece y Guiral (2011) dijeron:

Los sistemas de información se encuentran a disponibilidad de los diseñadores, de los usuarios cuando lo requieren. La información disponible se presenta problemas en cuanto a la cobertura y calidad, debido a la deficiencia de la articulación e incapacidad para dar respuesta a las necesidades actuales que implica el proceso de planificación suficiente para dar cumplimiento a las nuevas políticas de las organizaciones y por permitir una toma informada. (p.15).

Dimensión 2: Exactitud.

“Los sistemas de información deben demostrar la aprobación de los datos que suministra el sistema y que son reales. Asimismo la información carece de errores, contiene todos los datos importantes, entre otros” (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, p.16).

Dimensión 3: Flexibilidad.

“Los sistemas de información es flexible, porque la información que se utiliza es útil para muchos propósitos que se han plasmado durante la etapa de la planificación.” (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, p.17).

Dimensión 4: Seguridad.

“Hablamos de seguridad cuando un sistema tiene protección de pérdida o el uso no autorizado de ciertos datos del sistema.” (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, p.18).

Dimensión 5: Reserva.

“Los sistemas de información es reservada, debido a que otorga un cierto nivel de confidencialidad de la información” (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, p.18).

Dimensión 6: Amigabilidad.

“Hablamos de amigabilidad cuando su aprendizaje es rápido y claro, sin necesidad de aprender nuevos conocimientos para su uso adecuado”(Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, p.19).

1.3.2. Variable 1. Proceso administrativo

Definiciones generales.

“Es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones” (Moratto, 2007, p.56).

Según Arianinnita (2011) definió que:

Se refiere al total de fases que se siguen con la finalidad de llegar a cumplir un determinado objetivo, estas fases se pueden clasificar en las siguientes:

- (a)Planeación: son posibles escenarios donde se está dirigiendo la empresa
- (b) Organización: El conjunto de estructuras y procesos.
- (c) Dirección: Es donde se desarrollan las fases administrativas guiadas por el capital humano.
- (d) Control: Aquí se instaure estándares para que se puedan evaluar todos los resultados finales (p.68)

Concepto de la administración.

Para Flores (2015) definió:

Cuando hablamos de administración nos referimos al vocablo en latín "ad" lo cual significa cumplir una determinada función en el comando de otra. La administración actual tiene una tarea la cual es

descifrar los objetivos dados por la empresa y cambiarlos para actuar de manera planeada. (p.123).

Esta administración tiene diferentes compendios para que se pueda ejecutar y es necesario tener procesos a través de los cuales se puedan tener soluciones para los problemas.

Martínez (2011) dijo:

Toda organización bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases.

“La administración como: coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales”. (Kast,2011,p.4)

Definiciones de proceso administrativo.

Rodríguez (2011) dijo:

El termino proceso significa secuencia o transformación continua de una idea para llegar a finalidades precisas; también se utiliza para referirse a la transformación de materiales en productos, o datos en información con un objetivo concreto. De acuerdo con nuestros fines, la administración, utilizamos el término “proceso” para referirnos a la transformación de ideas en términos de objetivos que establece la gestión de las empresas para asegurarse del cumplimiento de lo previsto y, en caso, se procede con las modificaciones o ajustes pertinentes (p.12).

1.3.3.4. Antecedentes de proceso administrativo

Este proceso tiene sus inicios con el hombre inteligente; en base a la evolución de sus neuronas de esta manera tenemos huellas en el país de Egipto, Grecia, Roma y China, y en las comunidades de américa latina; en muchas de estas organizaciones, este proceso es confundido con los gobiernos o religiones que estos pueblos presentaban.

Desde muchas épocas atrás, el hombre ha ido evolucionado juntamente con sus necesidades tanto en la vida cotidiana como empresarial y de esta manera se ha tenido que dar soluciones como respuestas a muchas dudas, esto lo volcaré a la realidad actual de la SUNAT, la misma que ha venido enfrentando una necesidad, que facilite sus procesos para que estos puedan trabajar de manera correcta, utilizando los procesos administrativos que en hoy en día no tiene.

Arena (1990) dijo:

Max Weber, realizo estudios relacionados con los sistemas usados en Egipto hacia el año 1300 A.C. concluyendo que se utilizaban procedimientos administrativos definidos y sistemáticos, tiempo después, en el reinado de Ranses III existe un antecedente que ha quedado registrado en el papiro Harris.

Rostovtzeff proporciona otro antecedente: Por primera vez el sistema administrativo de Egipto fue, por así decirlo, codificado; se coordinó y llevo a cabo como una maquina bien organizada, establecida para un pronóstico bien definido y bien comprendido, no se permitió discreciones alguna en las labores estatales del personal, sino que todo el sistema se basó en la fuerza y la compulsión. Cuando una estructura está organizada e integrada, se lleva a cabo el proceso administrativo (p.10)

Planeación: Cuando hablamos de planeación nos referimos a verificar los problemas e identificar sus posibles soluciones, así mismo establecer un programa de intervención para tratarlos. Implementación: Los programas ya establecidos nos presentan alternativas para decidir.

De acuerdo a Flores (2015) definió que:

El procesos Administrativo son pasos donde los gerentes toman decisiones, los miembros de la organización ponen en prácticas diversas estrategias” (p.45). El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos, hacia el interior de su empresa y hacia el exterior de su empresa. Los conocimientos del diseño organizacional han ido evolucionando. Al principio los procesos administrativos, giraban al entorno del funcionamiento interno de una organización, las cuatro piedras angulares para el diseño de la organización, la división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación tienen una larga tradición en la historia del ejercicio de la administración.(p.12.)

Dimensiones del proceso administrativo.

„Los elementos que los conforman son: planeación, organización dirección y control” (Flores , 2015, p.34).

“Para García (2012), concibió que “Los elementos de proceso de Administración, comprenden: revisión, planeación, organización, integración, dirección y control” (García ,2012, p.46).

„Los elementos que los conforman son: planear, organizar, dirigir y controlar (Chiavenato ,2012,p.234).

Dimensión 1. Planeación.

“La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas” (Flores ,2015,p.36).

Para García (2012) dijo:

“Es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivo de corto plazo; definir métodos de realización” (Hampton ,2011,p.25).

“La planeación es el proceso por el cual la dirección (CEO) o staff directo de una organización prevé el futuro y desarrolla los procedimientos de las operaciones necesarias para alcanzarlo (el futuro)” (Goldstein , 2011, p.94).

“Es la selección y relación de hechos, así como la formulación y de sus suposiciones, respecto del futuro en la visión y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los resultados (Terry, 2011, p.51).

Herramientas de planeación.

Flores (2015), concibió los siguientes:

- (a) Propósitos: Se refiere a las ambiciones esenciales de tipo cualitativo que sigue un conjunto de personas.
- (b) Objetivos: Se refiere a los resultados que la organización pretende conseguir, los cuales se pueden medir de manera cuantitativa.
- (c) Estrategia: Se refiere a los recursos de acción que evidencian la dirección para lograr los objetivos.
- (d) Políticas: Son los destinos que orientan una determinada acción.
- (e) Presupuestos: se refiere a la planificación de las fases del movimiento de la organización enunciando de manera económica.
- (f) Pronósticos: Se refiere a anticipar los acontecimientos.

Estos instrumentos son de gran apoyo para la SUNAT, para que este órgano pueda conseguir sus metas.

Principios de planeación.

Rodríguez (2011), consideró los siguientes:

Principio de la Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible. Principio de la Flexibilidad: Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos. Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta (p.65).

Análisis FODA como herramienta de planeación.

Koontz (2008), consideró:

Se deben realizar un análisis exhaustivo que le permita a la empresa determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y aptitudes.

Dimensión 2. Organización

Flores (2015), manifestó que:

Se refiere al método como están constituidos los diversos conjuntos de personas. Esto se consigue determinando rangos, poniendo disposiciones y actividades, para poder ejecutar y hacer más sencillas las tareas del grupo. (p.38).

Hernández (2011), dijo:

Se refiere a la etapa administrativa en donde se emplean los instrumentos para constituir una empresa, donde se determinan las funciones de las áreas, puestos y se establece la jerarquía. (p.61).

Etapas de la organización

Flores (2015), concibió las siguientes:

(a) División del Trabajo: Se refiere a la disgregación y establecimiento de las tareas, con la finalidad de ejecutar una tarea de manera eficaz. (b) Jerarquización: Se refiere a la destreza para organizar las funciones por orden de rango. (c) Departamentalización: Se refiere a la segmentación o asociación de las tareas y acciones concretas, según su semejanza.

En base al concepto Departamentalizar, se refiere a aglomerar funciones que estén relacionadas entre sí de manera especializada, así como los responsables de la división de cada empresa. Esto lo relacionamos con la SUNAT ya que presenta diversas áreas de trabajo.

Principios de la organización.

Según Flores (2015), tenemos a los siguientes:

De Unidad de Objetivo: Se refiere a que los miembros del equipo se dirigen a un mismo objetivo..

Jerárquico: Si la autoridad y sus niveles son claros las decisiones lo serán también.

De Primicia normativa. La autoridad que normalice tiene que ser la que regule y traduzca las estrategias a normas.

Principio de unidad de mando.

Dimensión 3. Dirección.

“La dirección es el arte de manejar a las personas. Hacer funcionar el cuerpo social constituido. Conocer los recursos de la empresa. Inspeccionar periódicamente al cuerpo social” (Flores ,2015, p.40).

“Es la acción de dirigir o dirigirse, personas o conjunto de personas encargada de dirigir una sociedad, establecimiento, negocio etc” (García ,2012, p.50).

“Dirigir es influir en los individuos para que contribuyan a favor del comportamiento de las metas organizacionales y grupales. Incluyendo el liderazgo y comunicación” (Koontz ,2011, p.124).

Medios y componentes de la dirección.

Flores (2015) toma en cuenta los siguientes:

(a) Integración: se refiere a retener y desarrollar el potencial del capital humano, en base a una buena selección de personal, capacitación y la gestión adecuada de sus conocimientos, los mismos que deben ir acorde con los valores, la misión y visión de la empresa (b) Liderazgo: Se refiere en la capacidad para influenciar motivar y dirigir a un grupo humano, en la búsqueda de un objetivo común. (c) Motivación: Fuente interna de fuerza que dirige las acciones hacia el cumplimiento de metas. (d) Comunicación: Habilidad para dar y recibir información.

Principios de la dirección.

“La Armonía del Objetivo o Coordinación de interés: La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos.” (Flores, 2015, p.5),

Impersonalidad de Mando: Se refiere a que el mando en una organización es importante para concretar los objetivos.

De la Supervisión directa: Indica la importancia de vigilar y orientar las funciones de los subordinados.

De la Vía Jerárquica: Todos los sistemas comunicativos tienen que transmitirse a través de las jerarquías que existen.

Resolución del Conflicto: Se refiere a tomar en cuenta cada inconveniente o problema desde que surgen para no dejarlos crecer.

Aprovechamiento del Conflicto: Muchas veces, de las crisis que se puedan dar en el camino, salen buenas decisiones.

Dimensión 4. Control

“Se refiere a evaluar si la empresa se dirige o no hacia el cumplimiento de sus objetivos y tomar las medidas correctivas en caso sea necesario” (Flores, 2015, p.45).

“El control es la Comprobación, inspección o intervención, inspección o intervención” (García, 2015, p.57).

Elementos del control

Flores (2015), consideró los siguientes:

Establecimiento de Estándares: Se refiere al estado o grado de ejecución en donde nos hallamos según los objetivos de la empresa.

Medición de Resultados: Esto se realiza según los estándares de la empresa.

Corrección: Se refiere a controlar situaciones de manera correctiva si existiesen algunos extravíos con relación a los estándares.

Retroalimentación: Mediante ella la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.(p.39)

Principios de control.

Para Flores (2015), los principios del control son las siguientes:

(a)De las Desviaciones: Se refiere a analizar todas las desviaciones que se presenten y determinar el por qué se desarrollaron. (b)Contabilidad: Se tiene que establecer el costo, que este visible en dinero y tiempo.(c)De la Excepción: Las medidas de control se tienen que aplicar a las actividades representativas para disminuir costos y tiempo.(d)De la Función Controlada: La función que realiza el control, no debe de estar involucrada con la actividad a controlar (p.75).

1.4.Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la incidencia del sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la incidencia del sistema de información en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018?

¿Cuál es la incidencia del sistema de información en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018?

¿Cuál es la incidencia del sistema de información en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018?

¿Cuál es la incidencia del sistema de información en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación práctica

Esta investigación es muy importante porque mediante ella se podrá lograr determinar y comprender los diversos factores que afectan al sistema informático en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Asimismo, el estudio permitirá detectar las carencias, fortalezas y debilidades detectados por el personal administrativo de la SUNAT, ya sea en los aspectos de planificación, organización, dirección y control, que ayuden a detectar las posibles deficiencias con el objetivo de mejorarlas para brindar una calidad de servicio adecuado al usuario

1.5.2. Justificación teórica

Se consideró diversas teorías como definiciones sobre sistema de información, como también del proceso administrativo, la investigación contiene un conjunto de teorías sistematizadas y actualizadas que aportará conocimientos sobre el sistema de información y sobre el proceso administrativo. Asimismo, es

preciso reconocer que el nivel de proceso administrativo es alto cuando existe un buen manejo del sistema de información, esto se ve reflejado cuando la SUNAT, se identifican con la institución y buscan innovaciones.

1.5.3. Justificación metodológica

La falta de una herramienta administrativa adecuada y/o obsoleta de las existentes ha generado una serie de inconvenientes en cuanto para identificar las debilidades de los sistemas de información. Por lo que toda esta información ha sido obtenida por el método científico, asimismo para construcción de instrumentos en la obtención de los resultados de este estudio que servirá para tomar acciones en bien de los usuarios y personal que laboran en la SUNAT de Lima. Los resultados de este estudio podrán ser usados por otros investigadores para que apliquen las teorías y las diversas medidas en el mejoramiento del sistema de información en el proceso administrativo de las diferentes empresas.

1.5.4. Justificación económica

El sistema de información permitirá viabilizar con mayor rapidez la información que se quiere compartir en el proceso administrativo de la SUNAT. Además permitirá cubrir para que la recaudación sea óptima, y los contribuyentes se sientan satisfechos con la atención brindada. Económicamente la SUNAT recaudará mayor cantidad de dinero dentro de la SUNAT.

1.5.5. Justificación social

El sistema de información permitió viabilizar con mayor eficiencia la recaudación de los impuestos tanto a las pequeñas, medianas y grandes empresas que vienen operando en el Perú. Asimismo el sistema de información permitió cubrir el proceso administrativo de la SUNAT, porque previamente se manejó la planeación, organización, dirección y control con mucho fundamento de hecho y de derecho con el objetivo de brindarle una mejor calidad de atención al cliente.

1.6.Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

El sistema de información incide significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

El sistema de información incide significativamente en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

El sistema de información incide significativamente en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

El sistema de información incide significativamente en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

El sistema de información incide significativamente en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

1.7.objetivos

1.7.1.Objetivo general

Determinar la incidencia del sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

1.7.2.Objetivos específicos

Determinar la incidencia del sistema de información en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Determinar la incidencia del sistema de información en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Determinar la incidencia del sistema de información en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Determinar la incidencia del sistema de información en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de la investigación

Tipo de estudio.

El tipo de estudio corresponde a la investigación básica, que se caracteriza en describir a nivel teórico los fenómenos como manifestó Bernal (2014), en la investigación básica se analizan los fenómenos en su estado primigenio u original (p.121)

Enfoque.

La investigación se encaja dentro del enfoque cuantitativo de acuerdo a Bernal (2014), se apoya en la matemática para generar los resultados como son las tablas y figuras y finalmente la prueba de hipótesis que se planteó como hipótesis de la investigación (p.85).

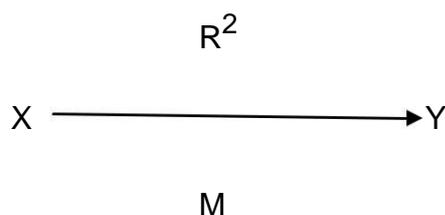
Método.

En el estudio se utilizó el método hipotético-deductivo que según Bernal (2014), este método consiste proponer la hipótesis y luego realizar las deducciones o inferencias de lo general a lo específico (p.275).

Diseño.

El estudio pertenece al diseño no experimental, correlacional causal. Al respecto Bernal (2014), mencionó que este tipo de diseño se realiza sin manipular a ninguna de las variables. Se realizan analizando directamente los hechos o fenómenos (p.144)

La investigación cuenta con el diseño de análisis estadístico que corresponde a un correlacional causal y cuyo análisis se realizó por la Regresión Ordinal.



Donde:

M: Muestra

X: Variable independiente: Sistemas de información

Y: Variable dependiente: Proceso administrativo.

R: Regresión ordinal

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Definición conceptual

Variable independiente: Sistema de información

Según Lapedra, Devece y Guiral, (2011), el sistema de información es un conjunto de procesos que operan sobre la base de datos que se encuentran estructurados en función a los requerimientos de la institución, para ello recopila, elabora, y recoge la información correspondiente para realizar las actividades, dirigiendo y controlando, considerando los procesos de la buena de toma decisiones que permiten el buen desempeño de las funciones en el comercio de las empresas considerando las estrategias (p.13)

Variable dependiente: proceso administrativo

Según Rodríguez (2011), el proceso administrativo es la que concatena ideas para precisar a los fines que se puede lograr. También se refiere en transformar los materiales en productos. En síntesis se refiere en transformar ideas en objetivos concretos que las empresas establezcan a su favor (p.34).

2.2.2. Definición operacional de las variables

Para Kerlinger y Lee (2002), esta idea se refiere que para medir a la variable es necesario realizar la matriz de operacionalización debido a que la única parte medible de la variable es el indicador, porque se refiere a las conductas observables que se verifica en la realidad concreta (p.37).

Variable independiente: Sistema de información

Conjunto formado por las dimensiones: disponibilidad, exactitud, flexibilidad, seguridad, reserva y amigabilidad.

Variable dependiente: Proceso administrativo

El proceso administrativo que tienen las empresas comprenden las siguientes partes: planeación, organización, dirección y control.

2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente: Sistema de información

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Disponibilidad	Disponibilidad de los diseñadores Información disponible Cobertura Planificación articulada	1,2,3,4		Inadecuado [24 56]
Exactitud	Conformidad entre los datos suministrados por el sistema y los reales	5,6,7,8		Adecuado [57 88]
Flexibilidad	Capacidad de adaptación Propósitos útiles Ampliación a nuevas necesidades	9,10,11,12	Deficiente Regular Bueno Muy bueno Excelente	Muy adecuado [89 120]
Seguridad	Protección contra pérdida Autorización a través de clases	13,14,15,16		
Reserva	Información secreta Protección de pérdidas	17,18,19,20		
Amigabilidad	Grado con que el sistema reduce las necesidades de aprendizaje para su manejo.	21,22,23,24		

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente Proceso administrativo

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Planeación	Importancia			
	Tipos de planeación	1,2,3,4,5		
Organización	Procesos de planeación			
	Estructura			
	División del trabajo	6.7.8.9.10.11	Deficiente	
	Departmentalización		Regular	Bajo
	Jerarquía		Bueno	[22 52]
Dirección	Coordinación		Muy bueno	
	Comunicación	12,13,14,15	Excelente	Medio
	Motivación	16,17,18,19		[53 81]
	Liderazgo			Alto
Control	Toma de decisión			[82 110]
	Proceso de control	20,21,22		
	Monitoreo			
	Tipos de control			

Fuente: elaboración propia.

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Para Carrasco (2013), una población es la totalidad de los elementos de una unidad de análisis de la investigación y pertenece a un determinado espacio y tiempo (p.237).

Una población que se consideró para el presente estudio fueron 251 trabajadores de la SUNAT.

2.3.2. Muestra

Según Carrasco (2013), una muestra es parte de la población o es subconjunto del conjunto más grande y tiene las mismas características y cuyos resultados son generalizables a los demás elementos (p.237).

Una muestra para la investigación fue probabilística y fueron 152 trabajadores de la SUNAT.

Muestreo.

El método de muestreo que se utilizó para la tesis fue el método probabilístico que según Carrasco (2014), que este tipo de muestreo es cuando la totalidad de los elementos una población poseen las mismas opciones de ser considerados como una muestra de estudio (p.237).

Los matemáticos Arkin y Colton plantearon la siguiente fórmula para hallar una muestra probabilística.

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

Z= Grado de confianza que consideró al 95% para un valor asignado

1,96 E= Grado de error que se asigna al 5%, ósea 0,005 n= Es la frecuencia de la muestra

N= Es la población de la investigación.

La fórmula ajustada se representa de la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2 (n - 1) + z^2 p q}$$

Dónde:

n =Muestra

N =Población 251

p =Ocurrencias favorables (0,5)

q =Ocurrencias desfavorables

(0,5) Z = Nivel de significación

(1,96) E = Error 0,05

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) (251)}{(0,05)^2 (251 - 1)+ (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

n= 152

La muestra se obtuvieron de la forma probabilística empleado la técnica de muestreo no aleatoria, estratificada se conformó de la siguiente manera, observe la tabla 4 de la muestra de los trabajadores de la SUNAT Lima.

2.4. Métodos de investigación

Para Bernal (2006), en la tesis se usó el método deductivo, que permitió analizar los postulados, teoremas, leyes, principios que tengan validez universal y son aplicables para la solución de problemas particulares. Este método se realiza de lo general a lo particular, el cual implica que la conclusión se haya implícita dentro de las premisas. Por lo mencionado el método utilizado en la investigación es de tipo deductivo (p.56).

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnica de recolección.

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta que según Carrasco (2014), esta encuesta es una técnica que permite recoger la información de un solo momento y en forma masiva (p.282).

Para el trabajo se utilizó la técnica de la encuesta para las variables del trabajo.

2.5.2. Instrumento de recolección.

En la tesis se utilizó un cuestionario para ambas variables que según Carrasco (2014), el cuestionario es un instrumento que sirve para recoger la información pertinente de una realidad concreta (p.282).

Ficha técnica

Instrumento independiente: Sistema de información

Nombre	Cuestionario de sistema de información
Autor	Br. Jonathan Alexis Puente Zamora
Objetivo	Verificar la incidencia del sistema de información en el proceso administrativo.
Año	El instrumento fue suministrado en el año 2018
Nivel de aplicación	Individual y colectiva
Forma de aplicación	Individual y colectiva
Confiabilidad	Se usó el alfa de Cronbach en donde obtuvo una confiabilidad de 0,855, este resultado indica que el instrumento es fuertemente confiable.
Validez	Se hizo por medio de la opinión de tres catedráticos con grado de maestro, utilizando una ficha de validación.

Descripción del instrumento	Permitió el recojo de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima.
Estructura del instrumento	El instrumento se graduó en la escala de cinco opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), siempre (5).
Normas de aplicación	La puntuación es directa es el número total de aciertos

Ficha técnica: Instrumento dependiente: Proceso administrativo

Nombre	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor	Br. Jonathan Alexis Puente Zamora
Año	El instrumento fue suministrado en el año 2018
Nivel de aplicación	Individual y colectiva
Forma de aplicación	Individual y colectiva
Confiabilidad	Se usó el estadístico Alfa de Cronbach en donde obtuvo una confiabilidad de 0,877, en la cual señaló que el instrumento es fuertemente confiable
Validez	Se recorrió a la opinión de tres catedráticos con grado de maestro, utilizando una ficha de validación.
Descripción del instrumento	El instrumento permitió el recojo de información de los trabajadores de la SUNAT Lima.
Estructura del instrumento	El instrumento se graduó en la escala de cinco opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), siempre (5).
Normas de aplicación	La puntuación es directa es el número total de aciertos. Cada acierto vale dos puntos.

Validez del instrumento.

La validación del instrumento se llevó a cabo por el juicio de expertos quienes darán su versión por las variables, las dimensiones y los indicadores que deben medir lo que tienen que medir como manifestó Arias (2012), la validez se realiza en diferentes grados y si es necesario se prueba esa validez (p.141).

Los instrumentos se sometieron a la opinión de los expertos, en este caso se consideró a tres jueces que son profesionales de alto nivel de preparación y quienes determinaron en forma objetiva la validez de los instrumentos.

Tabla 3

Validación por juicio de expertos

N°	Experto	Calificación
1	Experto 1	Aplicable
2	Experto 2	Aplicable
3	Experto 3	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos.

Para la confiabilidad del instrumento de investigación fue analizada a través del método estadístico alfa de Cronbach cuya fórmula de cálculo es la siguiente:

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: Cantidad
de preguntas

Si 2: Suma de varianzas

α : El alfa de Cronbach.

Con la aplicación de la ecuación anterior se obtuvieron los resultados de acuerdo a la siguiente tabla 4.

Tabla 4

<i>Niveles de confiabilidad</i>	
Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Elaboración propia

La tabla permitió o sirvió de guía para establecer los rangos del estadístico alfa de Cronbach.

Tabla 5

Niveles de confiabilidad del instrumento para sistema de información

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	24

La tabla 5 muestra la confiabilidad de las preguntas del instrumento de sistema de información es fuertemente confiable de acuerdo a la tabla 4.

Tabla 6

Niveles de confiabilidad de proceso administrativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,877	22

La tabla 6 muestra la confiabilidad de las preguntas del instrumento de proceso administrativo es fuertemente confiable de acuerdo a la tabla 4.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos luego de aplicar los instrumentos, puesto que la investigación es de tipo correlacional causal. Para ello se utilizó el SPSS24 que permitió obtener los resultados de las tablas y figuras, en la prueba inferencial se comprobaron las hipótesis por medio del estadístico regresión ordinal y por medio de la curva Cor.

2.7. Aspectos éticos

El trabajo fue obtenido en base a las teorías plasmadas en el marco teórico, quienes sirvieron de brújula para tomar las decisiones correspondientes y se consideró la viabilidad de la investigación.

La tesis cumplió con la normatividad de la universidad así como la normatividad del estilo APA en la sexta versión inglesa y décima en español como redacción científica para las citas y para los parafraseo, y los instrumentos son adaptados por la autora del presente estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables y las dimensiones

3.1.1. Resultados descriptivos de la variable independiente: sistemas de información

Tabla 7

Distribución de frecuencias de sistema de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	66	43,4
Adecuado	68	44,7
Muy adecuado	18	11,8
Total	152	100,0

Fuente: Base de datos

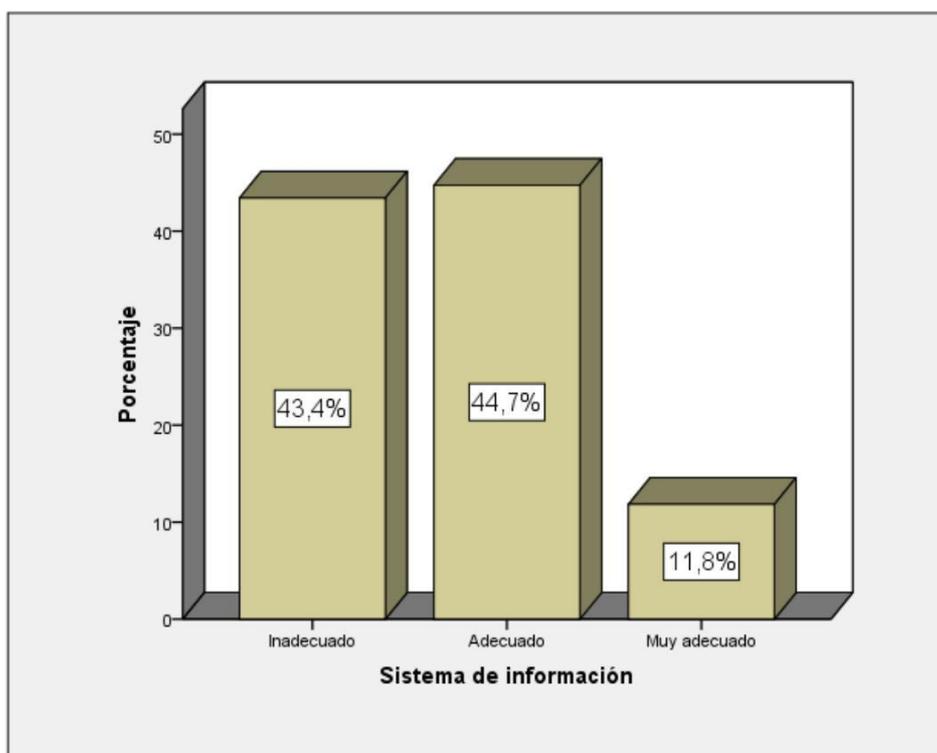


Figura 7. Niveles de sistema de información

Interpretación

De acuerdo a la tabla 7 y figura 7, se observó que el sistema de información en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 63 que corresponde el 43,4% se ubicaron en un nivel inadecuado, 68 que corresponde el 44,7% se ubicaron en un nivel adecuado y el 18 que representaron el 11,8% se ubicaron en un nivel muy adecuado. De los datos obtenidos se infieren el nivel de sistema de información que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel adecuado lo cual es aceptable para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensión disponibilidad del sistema de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	35	23,0
Adecuado	86	56,6
Muy adecuado	31	20,4
Total	152	100,0

Fuente: Base de datos

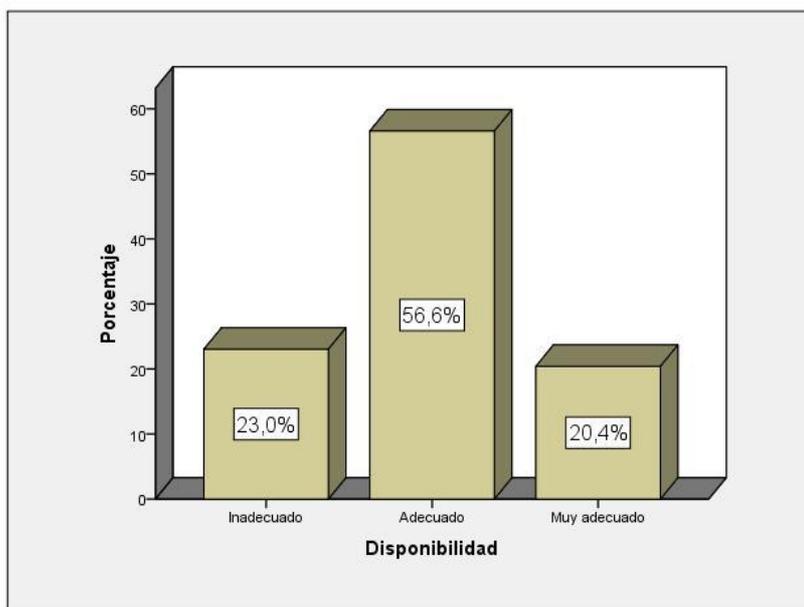


Figura 8. Niveles de disponibilidad del sistema de información

Interpretación

En la tabla 8 y figura 8, se verificó que la variable disponibilidad del sistema de información en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 35 que corresponde el 23,0% se ubicaron en el nivel inadecuado, 86 que corresponde el 56,6% se ubicaron en un nivel adecuado y el 31 que representaron el 20,4% se ubicaron en un nivel muy adecuado. De datos obtenidos se infieren el nivel de la dimensión disponibilidad del sistema de información que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel adecuado lo cual es aceptable para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión exactitud del sistema de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	73	48,0
Adecuado	70	46,1
Muy adecuado	9	5,9
Total	152	100,0

Fuente: Base de datos

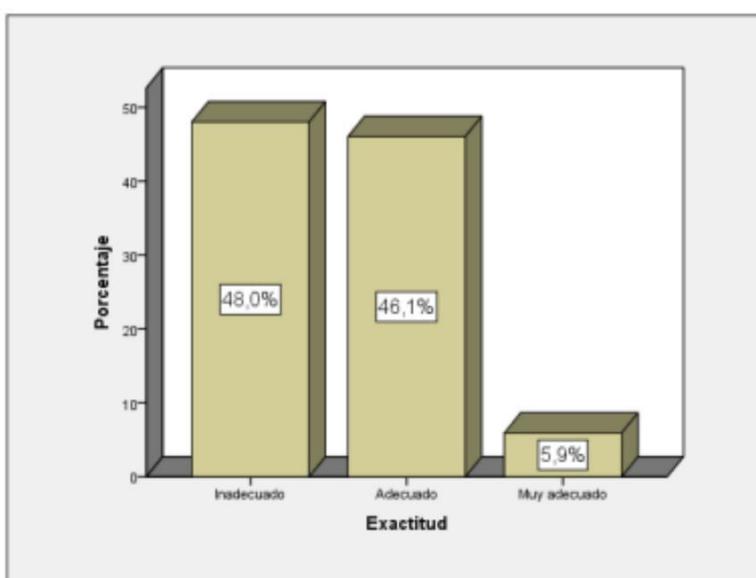


Figura 9. Niveles de la exactitud

Interpretación

En la tabla 9 y figura 9, se tiene que la dimensión exactitud del sistema de información en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 73 que corresponde el 48,0% se ubicaron en un nivel inadecuado, 70 que corresponde el 46,1% se ubicaron en un nivel adecuado y el 9 que corresponde el 5,9% se ubicaron en un nivel muy adecuado. De los datos obtenidos se infieren el nivel de la dimensión exactitud del sistema de información que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel inadecuado lo cual no es preocupante para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión flexibilidad del sistema de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	102	67,1
Adecuado	42	27,6
Muy adecuado	8	5,3
Total	152	100,0

Fuente: Base de datos

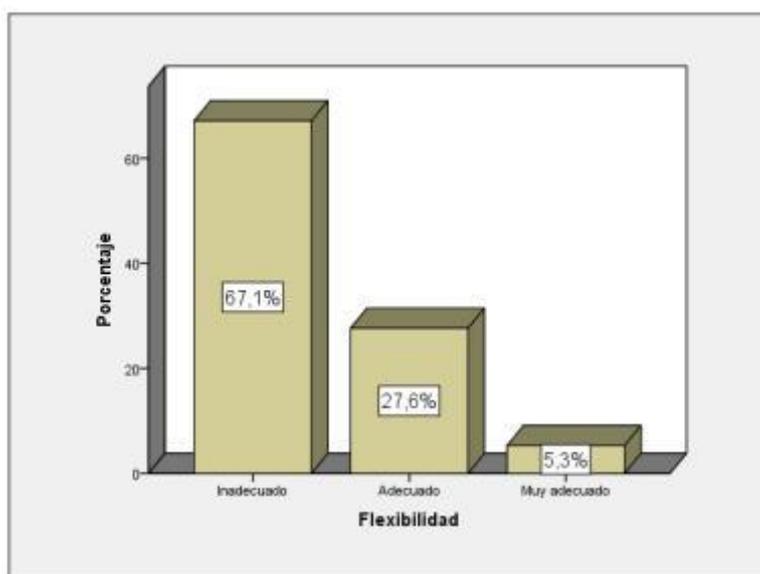


Figura 10. Niveles de la flexibilidad

Interpretación

En la tabla 10 y figura 10, se consideró que la dimensión flexibilidad del sistema de información en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 102 que comprenden el 67,1% se ubicaron en un nivel inadecuado, 42 que comprenden el 27,6% se ubicaron en un nivel adecuado y el 8 que comprenden el 5,3% se ubicaron en un nivel muy adecuado. De los datos obtenidos se infieren el nivel de la dimensión flexibilidad del sistema de información que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel inadecuado lo cual no es preocupante para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad del sistema de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	81	53,3
Adecuado	70	46,1
Muy adecuado	1	,7
Total	152	100,0

Fuente: base de datos

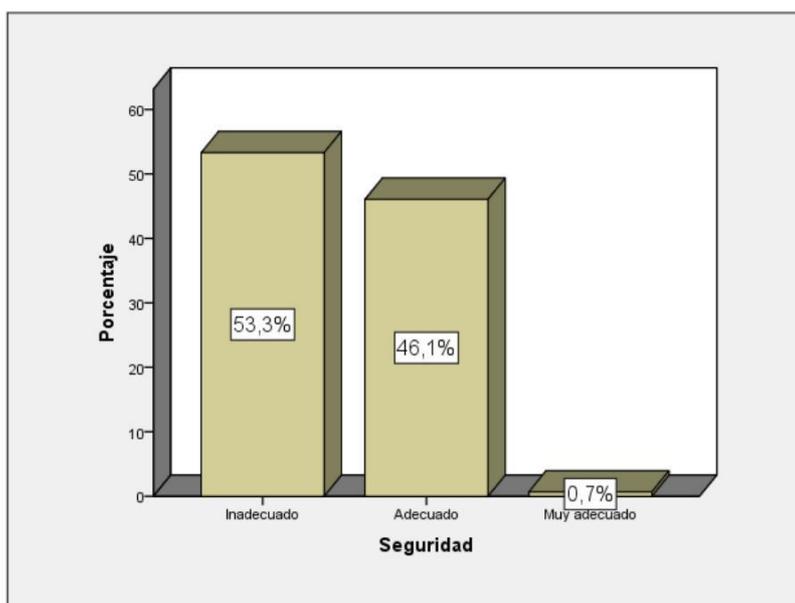


Figura 11. Niveles de la seguridad

Interpretación

En la tabla 11 y figura 11, se observó que la dimensión seguridad del sistema de información en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 81 que corresponden el 53,3% se ubicaron en un nivel inadecuado, 70 que corresponden el 46,1 % se ubicaron en el nivel adecuado y el 1 que corresponden el 0,7% se ubicaron en el nivel muy adecuado. De los datos obtenidos se infieren el nivel de la dimensión seguridad del sistema de información que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel inadecuado lo cual no es preocupante para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la dimensión reserva del sistema de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	32	21,1
Adecuado	52	34,2
Muy adecuado	68	44,7
Total	152	100,0

Fuente: base de datos

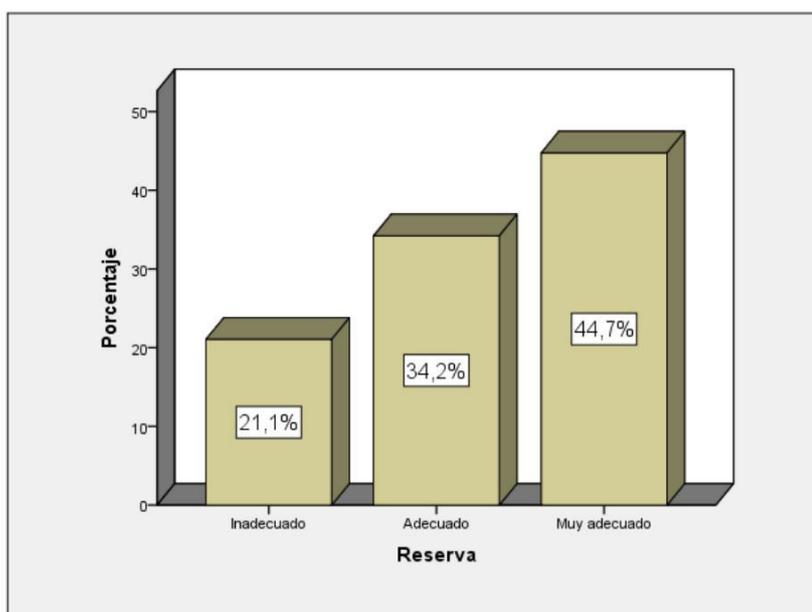


Figura 12. Niveles de la reserva

Interpretación

En la tabla 12 y figura 12, se verificó que la dimensión reserva del sistema de información en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 32 que corresponden el 21,1% se ubicaron en un nivel inadecuado, 52 que corresponden el 34,2 % se ubicaron en un nivel adecuado y el 68 que corresponden el 44,7% se ubicaron en un nivel muy adecuado. De los datos obtenidos se infieren el nivel de la dimensión reserva del sistema de información que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel muy adecuado lo cual es favorable para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la dimensión amigabilidad del sistema de información de los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	6,6
Adecuado	66	43,4
Muy adecuado	76	50,0
Total	152	100,0

Fuente: base de datos

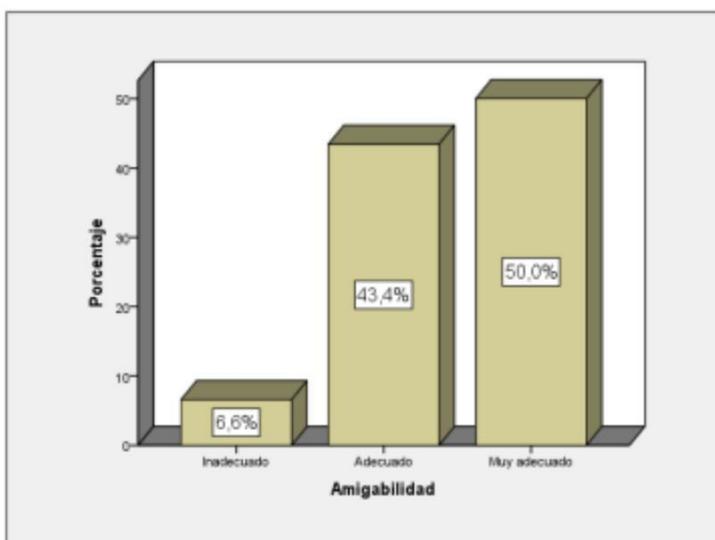


Figura 13. Niveles de la amigabilidad.

Interpretación

En la tabla 13 y figura 13, se verificó que la dimensión amigabilidad del sistema de información en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 10 que corresponden el 6,6% se ubicaron en un nivel inadecuado, 66 que corresponden el 43,4 % se ubicaron en un nivel adecuado y el 76 que corresponde el 50,0% se ubicaron en un nivel muy adecuado. De los datos obtenidos se infieren el nivel de la dimensión amigabilidad del sistema de información que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel muy adecuado lo cual es favorable para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la variable proceso administrativo según los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	72	47,4
Medio	64	42,1
Alto	16	10,5
Total	152	100,0

Fuente: base de datos

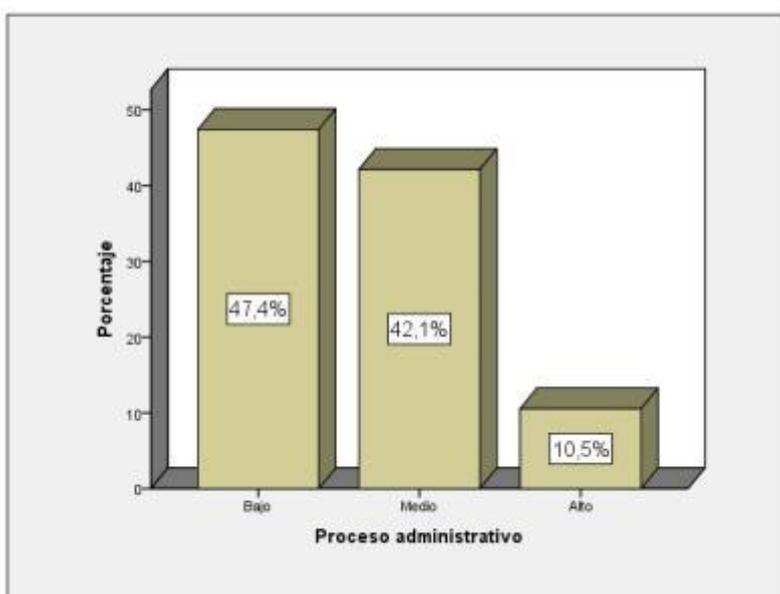


Figura 14. Niveles de proceso administrativo

Interpretación

En la tabla 14 y figura 14, se observó que la variable proceso administrativo en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 72 que comprenden el 47,4% se ubicaron en un nivel bajo, 64 que comprenden el 42,1 % se ubicaron en un nivel medio y el 16 que comprenden el 10,5% se ubicaron en un nivel alto. De los datos obtenidos se infieren el nivel de la variable proceso administrativo que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel bajo lo cual no es favorable para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 15

Distribución de frecuencias de la dimensión planeación proceso administrativo según los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	23,0
Medio	81	53,3
Alto	36	23,7
Total	152	100,0

Fuente: base de datos

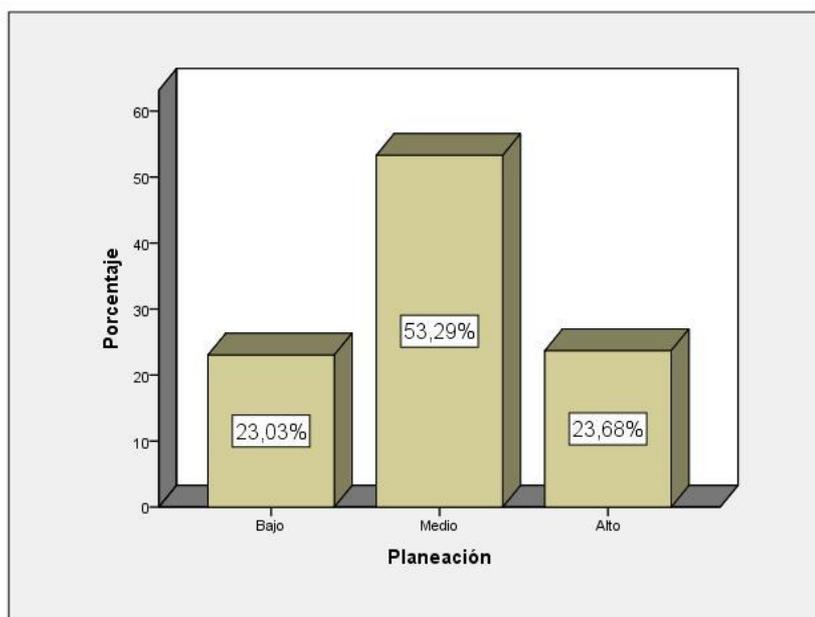


Figura 15. Niveles de la planeación

Interpretación

En la tabla 15 y figura 15, se verificó que la planeación del proceso administrativo en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 35 que comprenden el 23,0% se ubicaron en un nivel bajo, 81 que comprenden el 53,3 % se ubicaron en un nivel medio y el 36 que representaron el 23,7% se ubicaron en un nivel alto. De los datos obtenidos se infieren el nivel de la planeación del proceso administrativo que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel medio lo cual es favorable para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 16

Distribución de frecuencias de la dimensión organización del proceso administrativo según los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	52	34,2
Medio	88	57,9
Alto	12	7,9
Total	152	100,0

Fuente: base de datos

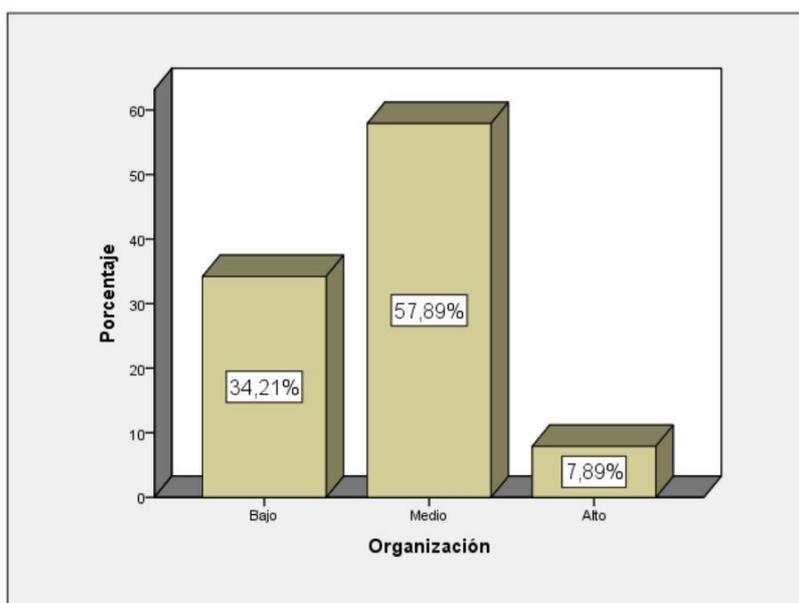


Figura 16. Niveles de la organización

Interpretación

En la tabla 16 y figura 16, se verificó que la organización del proceso administrativo en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 52 que comprenden el 34,2% se ubicaron en un nivel bajo, 88 que comprenden el 57,9 % se ubicaron en un nivel medio y el 12 que comprenden el 7,9% se ubicaron en un nivel alto. De los datos obtenidos se infieren el nivel de la organización del proceso administrativo que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel medio lo cual es favorable para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 17

Distribución de frecuencias de la dimensión dirección del proceso administrativo según los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	72	47,4
Medio	71	46,7
Alto	9	5,9
Total	152	100,0

Fuente: base de datos

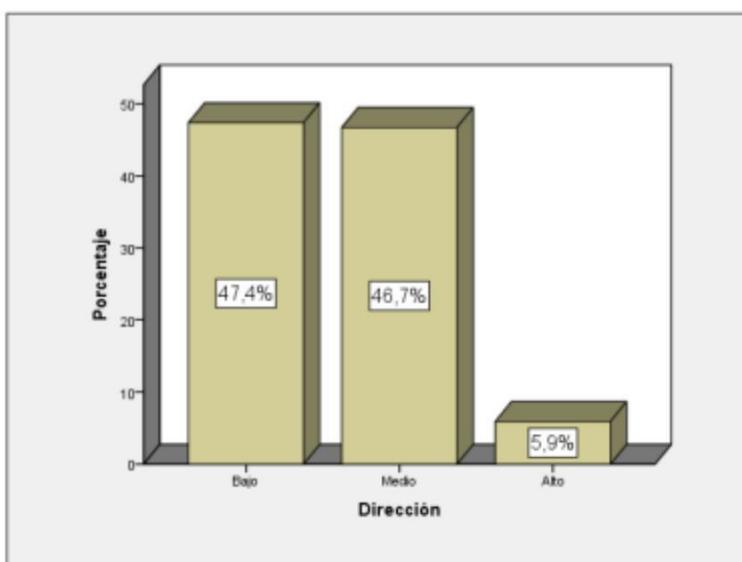


Figura 17. Niveles de la dirección

Interpretación

En la tabla 17 y figura 17, se observó que la dirección del proceso administrativo en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 72 que representan el 47,4% se ubicaron en el nivel bajo, 71 que representaron el 46,7% se ubicaron en el nivel medio y el 9 que representaron el 5,9% se ubicaron en el nivel alto. De los resultados se infieren el nivel de la dirección del proceso administrativo que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel bajo lo cual no es favorable para los gerentes de la SUNAT Lima.

Tabla 18

Distribución de frecuencias de la dimensión control del proceso administrativo según los trabajadores de la SUNAT de Lima, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	78	51,3
Medio	59	38,8
Alto	15	9,9
Total	152	100,0

Fuente: base de datos

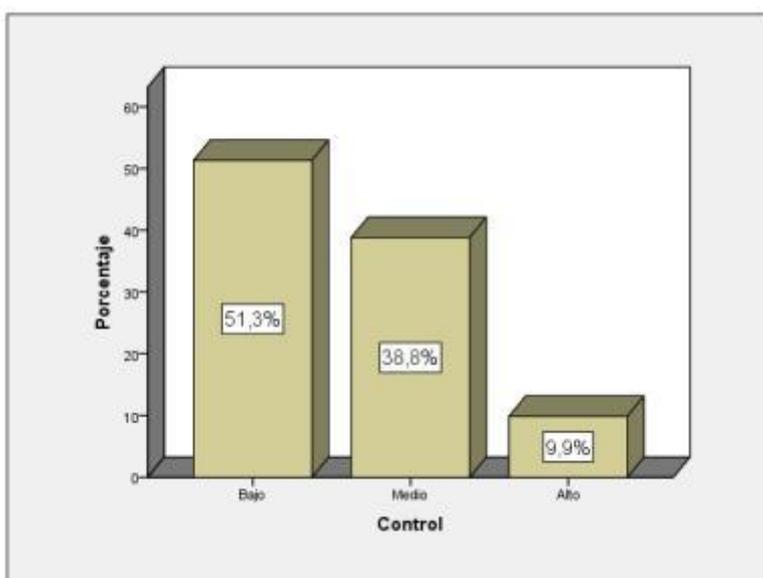


Figura 18. Niveles del control

Interpretación

De acuerdo a la tabla 18 y figura 18, se observó que el control del proceso administrativo en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 78 que representan el 51,3% se ubicaron en el nivel bajo, 59 que representaron el 38,8% se ubicaron en el nivel medio y el 15 que representaron el 9,9% se ubicaron en el nivel alto. De los resultados se infieren el nivel de control del proceso administrativo que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel bajo lo cual no es favorable para los gerentes de la SUNAT Lima.

3.2. Resultados Inferenciales

3.2.1 Sistema de información en el proceso administrativo

Hipótesis general

Ho. El sistema de información no presenta incidencia significativamente en el proceso administrativo del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Ha. El sistema de información presenta incidencia significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Tabla 19

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la incidencia sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Bondad de ajuste de los modelos					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado	
Pearson	89,591	2	,000	Cox y Snell	,321
				Nagelkerke	,390
Desviación	18,566	2	,000	McFadden	,223

Función de vínculo: Logit.

En la tabla 19 se verifica que la prueba Chi cuadrado es $p: 89,591 > \alpha: ,05$. Esto señaló que hay dependencia entre las variables y la prueba de Nagelkerke indica

que el 39,0% del variable proceso administrativo depende del variable sistema de información.

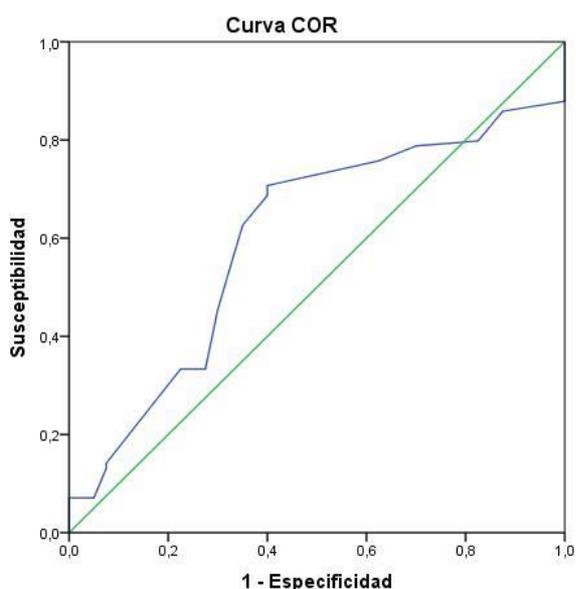
Tabla 20

Pruebas de presenta incidencia del sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

		Estimaciones de los parámetros					Intervalo de confianza 95%	
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Proceso1 = 1]	-						
	[Proceso 1 = 2]	5,299	,959	30,539	1	,000	-7,179	-3,420
	[Sistema1=1]	-,923	,738	1,564	1	,211	-2,370	,524
Ubicación	[proceso1=2]	6,073	,993	37,386	1	,000	-8,020	-4,127
	[sistema1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Interpretación.

Se aprecia la tabla 20, se consideró el estadístico Wald =19,258; gl: 1 y p: ,000 < α : 01. Este modelo de resultado señaló que el sistema de información presenta incidencia significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018



El área bajo la curva: ,600

Figura 19. Curva COR entre la variable proceso administrativo y la variable sistema de información de la SUNAT Lima, 2018.

Interpretación

De acuerdo a la figura 19, se confirmó que el sistema de información el cual representa el 60,0% del área debajo de la curva COR, esto concluye que el sistema de información presenta incidencia significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

3.2.2 Sistema de información en la planeación

Hipótesis específica 1

H₀. El sistema de información no incide significativamente en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

H₁. El sistema de información incide significativamente en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Tabla 21

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la incidencia sistema de información en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Bondad de ajuste de los modelos					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		Pseudo R-cuadrado
Pearson	80,373	2	,000	Cox y Snell	,306
				Nagelkerke	,371
Desviación	18,00	2	,000	McFadden	,210

Función de vínculo: Logit.

Según los resultados de la tabla 21 se observa la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que $p: 80,373 > \alpha: ,05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables y la prueba de Nagelkerke indica que el 37,1% de la variación de la planeación esta explicada por la variable independiente el sistema de información incluida en el modelo.

Tabla 22

Pruebas de incidencia del sistema de información en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

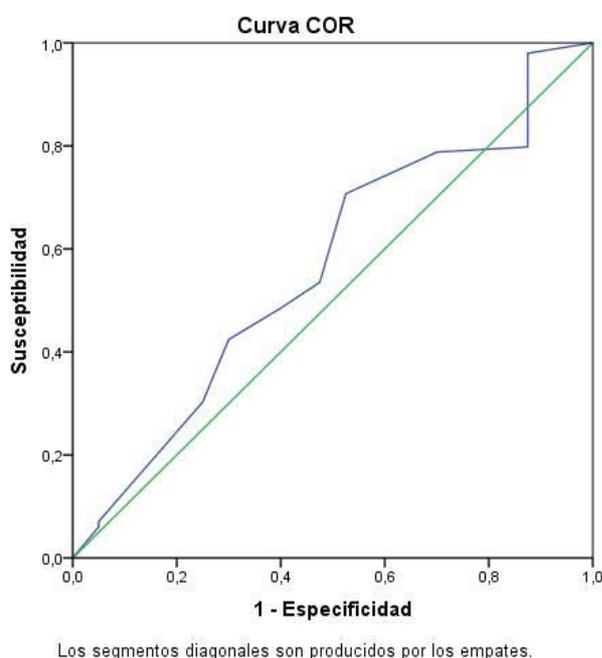
Estimaciones de los parámetros								
		Estima	Error típ.	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza	
		ción			l		95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[planeación1 = 1]	-5,191	,952	29,735	1	,000	-7,056	-3,3
	[planeación1 = 2]	-,924	,738	1,566	1	,211	-2,371	,5
	[sistema1=1]	-6,188	1,003	38,039	1	,000	-8,155	-4,2
Ubicación	[sistema1=2]	-4,321	,945	20,920	1	,000	-6,172	-2,4
	[sistema1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Interpretación.

Se aprecia la tabla 20, se consideró el estadístico Wald =20,920; gl: 1 y $p: ,000 < \alpha: 01$. Este modelo de resultado señaló que el sistema de información incide significativamente en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018



El área bajo la curva: ,565

Figura 20. La curva COR entre la variable independiente el sistema de información en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Interpretación

La curva Cor confirmó que el sistema de in formación el cual representa el 60,0% del área debajo de la curva COR, esto concluye que dado el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el 56,5% de área bajo la curva COR, lo que es lo mismo que el sistema de información incide significativamente en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

3.2.3 Sistema de información en la organización.

Hipótesis específica 2

H₀. El sistema de información no incide significativamente en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

H₂. El sistema de información incide significativamente en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Tabla 23

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la incidencia del sistema de información en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

	Bondad de ajuste de los modelos			Pseudo R-cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Pearson	29,416	2	,000	Cox y Snell	,362
				Nagelkerke	,439
Desviación	28,382	2	,000	McFadden	,258

Función de vínculo: Logit.

Según los resultados de la tabla 23 se observa la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que $p: 29,416 > \alpha: ,05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables y la prueba de Nagelkerke indica que el 43,9% de la variación de la organización esta explicada por la variable independiente el sistema de información incluida en el modelo.

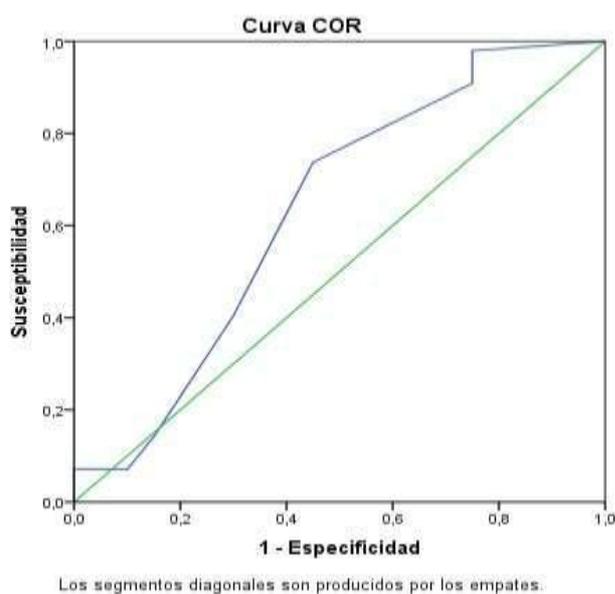
Tabla 24

Pruebas de incidencia sistema de información en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018

		Estimaciones de los parámetros					Intervalo de confianza 95%	
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[organización1 = 1]	-2,541	,597	18,129	1	,000	-3,711	-1,371
	[organización1 = 2]	1,353	,508	7,092	1	,008	,357	2,348
Ubicación	[sistema1=1]	-4,313	,723	35,593	1	,000	-5,730	-2,896
	[sistema=2]	-1,356	,606	5,006	1	,005	-2,544	-,168
	[sistema1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Interpretación.

De la tabla 24, según Wald indicó que la variable dependiente organización aportó positivamente a la predicción de la variable independiente (sistema de información) Wald 5,006; gl: 1 y p: ,005 < α : 01, este resultado que permitió concluir que el sistema de información impacta significativamente en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.



El área bajo la curva: ,633

Figura 21. Curva COR para la variable dependiente organización y el sistema de información de la SUNAT Lima, 2018.

Interpretación

De la figura 21, de acuerdo al área que representa el 63,3% de área bajo la curva COR, se concluye que el sistema de información incide significativamente en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

3.2.4 Sistema de información en la dirección

Hipótesis específica 3

H₀. El sistema de información no incide significativamente en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

H₃ El sistema de información incide significativamente en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Tabla 25

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la incidencia del sistema de información en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

	Bondad de ajuste de los modelos			Pseudo R-cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Pearson	1,263	2	,532	Cox y Snell	,400
				Nagelkerke	,485
Desviación	2,045	2	,360	McFadden	,294

Función de vínculo: Logit.

Según los resultados de la tabla 25 se observa la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que $p: 1,263 > \alpha: ,05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables y la prueba de Nagelkerke indica que el 34,8 % de la variación de la dirección esta explicada por la variable independiente sistema de información incluida en el modelo.

Tabla 26

Prueba de la incidencia del sistema de información en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Estimaciones de los parámetros

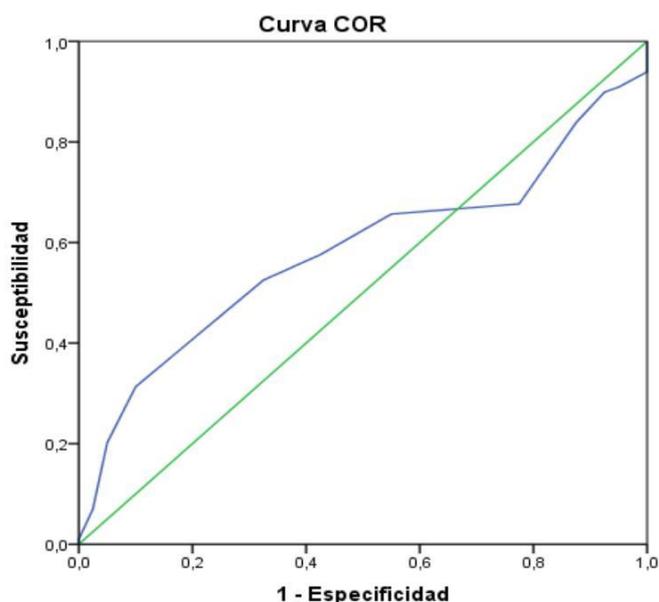
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[dirección1 = 1]	-2,685	,891	9,082	1	,003	-4,431	-,939
	[dirección1 = 2]	1,510	,826	3,345	1	,067	-,108	3,129
	[sistema1=1]	-3,983	,940	17,962	1	,000	-5,825	-2,141
Ubicación	[sistema1=2]	-,745	1,880	,715	1	,000	-2,470	,981
	[sistema1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Interpretación.

Como se observa en la tabla 26 , se tiene que la puntuación Wald indica que la variable dependiente dirección aporta significativamente a la predicción de la variable independiente (sistema de información) Wald 1,880; gl: 1 y p: ,000 < α : 01, resultado que permite afirmar que el sistema de información incide significativamente en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018



Los segmentos diagonales son producidos por los empates.

El área bajo la curva: ,582

Figura 22. Curva COR entre dirección y sistema de información del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Interpretación

En la figura 22 se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el 58,2% de área bajo la curva COR, lo que es lo mismo que el sistema de información incide significativamente en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

3.2.4 Sistema de información en el

control Hipótesis específica 4

H₀. El sistema de información no incide significativamente en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

H₄ El sistema de información incide significativamente en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

Tabla 27

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la incidencia del sistema de información en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

	Bondad de ajuste de los modelos			Pseudo R-cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	Nagelkerke
Pearson	1,253	2	,532	,512	,329
Desviación	2,045	2	,360	McFadden	,294

Función de vínculo: Logit.

Según los resultados de la tabla 27 se observa la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que $p: 1,253 > \alpha: ,05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables y la prueba de Nagelkerke indica que el 34,8 % de la variación del control, esta explicada por la variable independiente sistema de información incluida en el modelo.

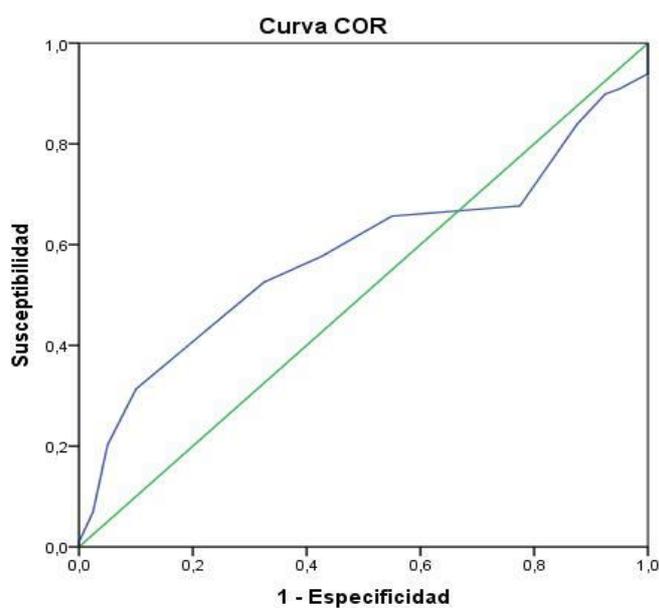
Tabla 28

Prueba de la incidencia del sistema de información en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
			típ.				95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[control1 = 1]	-2,685	,891	9,082	1	,003	-4,431	-,939
	[control1 = 2]	1,510	,826	3,345	1	,067	-,108	3,129
	[sistema1=1]	-3,983	,940	17,962	1	,000	-5,825	-2,141
Ubicación	[sistema1=2]	-,745	1,880	,815	1	,000	-2,470	,981
	[sistema1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Interpretación.

De acuerdo a la tabla 27, se tiene que la puntuación Wald indica que la variable dependiente control aporta significativamente a la predicción de la variable independiente (sistema de información) Wald 1,880; gl: 1 y p: ,000 < α : 01, este resultado que permitió afirmar que el sistema de información impacte significativamente en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.



El área bajo la curva: ,682

Figura 23. Curva COR entre control y sistema de información de la SUNAT Lima, 2018.

Interpretación

En la figura 23 se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el 68,2% de área bajo la curva COR, lo que es lo mismo que el El sistema de información incide significativamente en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

IV. Discusión

La prueba de Hipótesis general demostró que el sistema de información incidió significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Este resultado concuerda con la investigación de Acosta (2016), quién comprobó que el sistema de información influyó positivamente en el proceso administrativo de la empresa ABL Internacional S.A. Esta investigación contiene las dos variables, y es el antecedente de mayor aproximación de acuerdo a la regresión ordinal en donde el pvalor $<0,01$. Asimismo se cumple las teorías de Lapiedra, Devece y Guiral, (2011), el sistema de información es un conjunto de procesos que operan sobre la base de datos que se encuentran estructurados en función a los requerimientos de la institución, para ello recopila, elabora, y recoge la información correspondiente para realizar las actividades, dirigiendo y controlando, considerando los procesos de la buena de toma decisiones que permiten el buen desempeño de las funciones en el comercio de las empresas considerando las estrategias (p.13). También se cumple la teoría de Rodríguez (2011), el proceso administrativo es la que concatena ideas para precisar a los fines que se puede lograr. También se refiere en transformar los materiales en productos. En síntesis se refiere en transformar ideas en objetivos concretos que las empresas establezcan a su favor (p.34).

La prueba de hipótesis específica 1, demostró que se puede afirmar que el sistema de información incidió significativamente en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Este resultado es similar a la investigación de Urbino (2017), quién logró demostrar el sistema de información surtió efecto positivo en la administración financiera del Bancolombia Bogotá. Esta tesis tiene la variable sistema de información. Asimismo concuerda la investigación de Guevara (2016), quién logro demostrar una influencia positiva de Sistema de información en el proceso administrativo de la empresa Sodimac Sede Callao. La investigación contiene una variable que es similar a la presente investigación. En ese mismo orden la investigación es similar con el trabajo de Vite (2016), concluyó: que hubo a una incidencia de sistema de información en la gestión de compras de la Municipalidad de Breña. Universidad Nacional Federico Villarreal. La investigación tiene una variable sistema de información que es semejante al trabajo.

La prueba de hipótesis específica 2, demostró que el sistema de información influyó significativamente en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esta investigación guarda cierta similitud con la investigación de Gonzales (2016), quién demostró que el sistema de información ejerció una fuerte influencia positiva en la fidelización del cliente en la empresa Alicorp Sede Callao, 2016. De la misma forma concuerda con el trabajo de Giménez (2016), quién demostró que el sistema de información ejerció una fuerte influencia en la calidad de servicio de la empresa Metal Par S.A.S. la investigación tiene la variable sistema de información que es semejante a la variable del trabajo.

La prueba de hipótesis específica 3, demostró que el sistema de información incidió significativamente en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esta investigación es similar al trabajo de Pichilengue (2017), quién demostró que el sistema de información ejerció fuerte influencia en la gestión de ventas en la empresa Alpina Bogotá. De igual manera guarda cierta similitud con el estudio de Galeano (2016), quién demostró que el sistema de información surtió efecto positivo en los procesos administrativos de la Financiera Solar. La investigación es similar por el variable sistema de información.

La prueba de hipótesis específica 4, demostró que el sistema de información incide significativamente en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esta investigación es similar al trabajo de Campodónico (2017) quién demostró que el sistema de información ejerció una influencia positiva en la gestión de ventas en la empresa de la Municipalidad Distrital de Ventanilla. De igual manera guarda cierta similitud con el estudio de Carrasco (2016), quién demostró que el sistema de información incidió positivamente en la gestión de ventas de la empresa Belcor. La investigación es similar al presente estudio por la variable sistema de información.

La investigación se llevó a cabo de acuerdo a las normas vigentes y establecidas por la Universidad César Vallejo para el tratamiento estadístico. En ese mismo orden las conclusiones del trabajo podrán generalizar en otras instituciones públicas de la región previa adaptación de los instrumentos de recojo de información.

V. CONCLUSIONES

- Primera:** De acuerdo a la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información incidió significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Por ende se confirmó la hipótesis general de la investigación.
- Segunda:** De acuerdo a la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información incidió significativamente en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esto confirmó la hipótesis específica 1 de la investigación.
- Tercera:** De acuerdo a la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información influyó significativamente en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esto confirmó la hipótesis específica 2 de la investigación.
- Cuarta:** De acuerdo a la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información incidió significativamente en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esto confirmó la hipótesis específica 3 de la investigación.
- Quinta:** De acuerdo a la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información incidió significativamente en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esto afirmó la hipótesis específica 4 de la investigación.

VI. Recomendaciones

Primera: Se hace sugerencia a los gerentes de la SUNAT Lima, organizar capacitaciones a los trabajadores en el manejo del sistema de información con el objetivo de mejorar el proceso administrativo.

Segunda: Se sugiere a los gerentes programar talleres de planeación utilizando el sistema de información.

Tercera: Capacitar a los trabajadores de la SUNAT Lima en el tema de la organización

Cuarta: Se sugiere a los gerentes de la SUNAT Lima, realizar pasantías sobre la dirección y control de las empresas con el objetivo de mejorar el trabajo dentro de la SUNAT Lima.

VII. Referencias

- Acosta, M.(2016).*Sistema de información en el proceso administrativo de la empresa ABL Internacional S.A.*” Universidad Nacional de la Plata. Argentina. Tesis para optar el grado de maestría en ingeniería de sistemas.
- Arena, J. A. (1990). *Antecedente Administracion. En J. A. Arena, El Proceso Administrativo.* Mexico: Diana, S.A.
- Arianinnita.(6 de 11 de 2011) Recuperado el 15 de octubre de 2018 de: www.slideshare.net/arianinnita/procesoAdministrativo-y-suselementos.
- Bernal, César. (2006). Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogota, D.F.: Pearson
- Bustamante, D. y Rodríguez, J.. Metodología XP. Barinas-Venezuela. 2014. ISBN: 979-956-737-368-9
- Cabello Murguía, R. Implantación de gestión de procesos de negocio a través de un programa de mejora continua. México, D.F. 2010 ISBN: 928-16-573-9784-6
- Campodónico, D. (2017). Sistema de información en la gestión de ventas en la empresa de la Municipalidad Distrital de Ventanilla. Universidad Nacional Mayor de San Mayor. Tesis para optar el grado académico en ingeniería de sistemas e informática.
- Carrasco, J. (2001).*Gestión por procesos.* Santiago de Chile: Ed. Evolución S.A.
- Carrasco, S. (2013).*Metodología de la investigación científica.* Lima-Perú: San Marcos.
- Carrasco, Y.(2016). Sistema de información en la gestión de ventas de la empresa Belcor. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis para optar el grado académico de Ingeniero de Software.
- Chiavenato, I.(2012). Recuperado el 13 de octubre de 2013: jolenaka08.blogspot.com/2012/03/elementos-del-procesoadministrativo.html.
Disponibile en :<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/es/deed.ca>.
- Galeano, L. (2016). Sistema de información y la influencia en los procesos administrativos de la Financiera Solar. Universidad Autónoma de

- Asunción. Paraguay. Tesis para obtener el grado de maestro en ingeniería de sistemas.
- García, T. (2012). *Definición de Organización*. En T. García, Diccionario Enciclopédico Larousse. Mexico: LAROUSSE, S.A. de C.V., Mexico, D.F.,
- García, T. (2012). *Diccionario Enciclopedia Larousse*. Mexico, D.F. Larouse.
- Giménez, T. (2016). Sistema de información en la calidad de servicio de la empresa Metal Par S.A.S. Universidad de Buenos Aires. Tesis para optar grado académico de maestro en ingeniero de sistemas.
- Goldstein. (2011). *Concepto de planeación*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* Ciudad de Mexico: Mexicana.
- Gonzales, J. (2016). Sistema de información en la fidelización del cliente en la empresa Alicorp Sede Callao, 2016. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar grado académico de maestro en Ingeniero de sistemas e informática.
- Guevara, E, (2016). Sistema de información en el proceso administrativo de la empresa Sodimac Sede Callao. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis para optar el grado académico de ingeniero de Software.
- Hampton, D. (2011). *Definición de Dirección*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* . Mexico D.F: Mexicana.
- Harold Koontz, Heinz Weihrich (2004). *Administración: una perspectiva global, edición 12*, México D.F.: McGraw-Hill, 2004,
- Hernández, A. (2002). Gestión por procesos. La habana Cuba. 2002.
- Hernández, L. A. (2010). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para la empresa figurados de casanare, 1era ed*, Yopal-Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5.a ed.). México, D.F: McGraw-Hill. 2010.
- Hernández, S. (2011). *Definición de Organización*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* . Mexico: Mexicana.

- Ignacio, P. (1996). *Sistema y tecnología de la información para la gestión.. 1a Edición*, México: Mc Graw Hill
- James, A. (1992). *Análisis y diseño de sistemas de información, 2da edición*. México D.F.: McGraw-Hill
- José J. (2008). *prácticas en eXtreme Programming, Reglas y* España: Universidad de Vigo.
- Kast, F. E. (2011). *Definicion Administracion*. Mexico: Mexicana.
- Lapiedra, R; Devece, C. y Guiral, J. (2011). Introducción a la gestión de sistemas informáticos en la empresa [en línea]. 1a ed. México: Colección sapientía. 2011. (fecha de consulta: 6 de diciembre del 2018).
- Laudon, C. y Laudon, P. (2012). *Sistemas de información gerencial, Decimosegunda edición*, México, D.F.: Pearson Educación.
- Mallar, A, (2016). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Lima-Perú : San Marcos.
- Martínez, A. P. (2011). *Toma de desiciones . En A. Pulido, Fundamentos de Gestión Empresarial*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.
- Moratto,J.(2007). *Fundamentales-del-proceso-administrativo/*. Recuperado el 13 de octubre de 2018 de: [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Moratto,J.\(2007\).&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Moratto,J.(2007).&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Parra, J. (2006). *Guía de Muestreo. Maracaibo*: Editado por la Universidad del Zulia.
- Pérez, D. (2010). *Metodologías ágiles. ¿Cómo desarrollar utilizando XP?*. La Habana: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría.
- Pérez, J. (2010). *“Gestión por procesos”*. 4º edición. Santiago de Chile: Esic. 2010.
- Pichilengue, H. (2017). *Sistema de información en la gestión de ventas en la empresa Alpina Bogotá*. Universidad el Bosque, Colombia. Tesis para optar el grado académico de maestro en ingeniero de sistemas.

- Rodríguez, S. H. (2011). *Etapas de Planeación*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial*. Ciudad de Mexico: Mexicana.
- Russo, p. (2014). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona-España: Editorial UCI, S.L.
- Silva, v. (2013). *Aplicación de Gestión por procesos*. Santiago de Chile.
- Stoner, F. y. (2012). *Definición de control*. En A. p. Martínez, *Gestion Empresarial* Mexico: INTERAMERICANA EDITORES S.A.DE C.V.
- Urbino, J. (2017). *Sistema de información en la administración Financiera del Bancolombia Bogotá*. Universidad Central. Tesis para optar el grado académico de maestro en Ingeniería de sistemas.
- Vite, K: (2016). *Sistema de información en la gestión de compras de la Municipalidad de Breña*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis para optar el grado académico de ingeniero software.
- Whitten, J. L. (2003). *Análisis y diseño de sistemas de información*, 3a. México, D.F.: McGraw-Hill

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistência

Título: Sistema de información en el proceso administrativo de una entidad pública del estado Lima, 2018

Autor: Br. Jonathan Alexis Puente Zamora

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																																																																				
Problema General: ¿Cuál es la incidencia del sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018? Problemas específicos ¿Cuál es la incidencia del sistema de información en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018? ¿Cuál es la incidencia del sistema de información en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018? ¿Cuál es la incidencia del sistema de información en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018? ¿Cuál es la incidencia del sistema de información en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018?	Objetivo general: Determinar la incidencia del sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Objetivos específicos Determinar la incidencia del sistema de información en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Determinar la incidencia del sistema de información en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Determinar la incidencia del sistema de información en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Determinar la incidencia del sistema de información en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	El sistema de información incide significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Hipótesis específicas El sistema de información incide significativamente en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. El sistema de información incide significativamente en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. El sistema de información incide significativamente en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. El sistema de información incide significativamente en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.	Variable independiente: Sistema de información																																																																				
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de medición</th> <th colspan="2">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Disponibilidad</td> <td>Disponibilidad de los diseñadores</td> <td rowspan="3">1,2,3,4</td> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Información disponible</td> </tr> <tr> <td>Cobertura</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Planificación articulada</td> <td></td> <td></td> <td>Inadecuado</td> <td>[24 56]</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Exactitud</td> <td>Conformidad entre los datos suministrados por el sistema y los reales</td> <td rowspan="2">5,6,7,8</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> <td>Adecuado</td> <td>[57 88]</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Deficiente</td> <td>[89 100]</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Flexibilidad</td> <td>Capacidad de adaptación</td> <td rowspan="2">9,10,11,12</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> <td>Regular</td> <td>[101 120]</td> </tr> <tr> <td>Propósitos útiles</td> <td>Buena</td> <td>[121 140]</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td>Ampliación a nuevas necesidades</td> <td rowspan="2">13,14,15,16</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> <td>Muy buena</td> <td>[141 160]</td> </tr> <tr> <td>Protección contra pérdida</td> <td>Excelente</td> <td>[161 180]</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Reserva</td> <td>Autorización a través de clases</td> <td rowspan="2">17,18,19,20</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Información secreta</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Amigabilidad</td> <td>Protección de pérdidas</td> <td rowspan="2">21,22,23,24</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Grado con que el sistema reduce las necesidades de aprendizaje para su manejo.</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos		Disponibilidad	Disponibilidad de los diseñadores	1,2,3,4				Información disponible	Cobertura		Planificación articulada			Inadecuado	[24 56]	Exactitud	Conformidad entre los datos suministrados por el sistema y los reales	5,6,7,8			Adecuado	[57 88]		Deficiente	[89 100]	Flexibilidad	Capacidad de adaptación	9,10,11,12			Regular	[101 120]	Propósitos útiles	Buena	[121 140]	Seguridad	Ampliación a nuevas necesidades	13,14,15,16			Muy buena	[141 160]	Protección contra pérdida	Excelente	[161 180]	Reserva	Autorización a través de clases	17,18,19,20					Información secreta	Amigabilidad	Protección de pérdidas	21,22,23,24					Grado con que el sistema reduce las necesidades de aprendizaje para su manejo.	Variable dependiente: Proceso administrativo	
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos																																																																			
Disponibilidad	Disponibilidad de los diseñadores	1,2,3,4																																																																					
	Información disponible																																																																						
	Cobertura																																																																						
	Planificación articulada			Inadecuado	[24 56]																																																																		
Exactitud	Conformidad entre los datos suministrados por el sistema y los reales	5,6,7,8			Adecuado	[57 88]																																																																	
					Deficiente	[89 100]																																																																	
Flexibilidad	Capacidad de adaptación	9,10,11,12			Regular	[101 120]																																																																	
	Propósitos útiles				Buena	[121 140]																																																																	
Seguridad	Ampliación a nuevas necesidades	13,14,15,16			Muy buena	[141 160]																																																																	
	Protección contra pérdida				Excelente	[161 180]																																																																	
Reserva	Autorización a través de clases	17,18,19,20																																																																					
	Información secreta																																																																						
Amigabilidad	Protección de pérdidas	21,22,23,24																																																																					
	Grado con que el sistema reduce las necesidades de aprendizaje para su manejo.																																																																						
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicador</th> <th>Items</th> <th>Escala de medición</th> <th colspan="2">Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Planeación</td> <td>Importancia</td> <td rowspan="2">1,2,3,4,5</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Tipos de planeación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Organización</td> <td>Procesos de planeación</td> <td rowspan="3">6,7,8,9,10,11</td> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Estructura</td> </tr> <tr> <td>División del trabajo</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Dirección</td> <td>Departamentalización</td> <td rowspan="2">12,13,14,15</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> <td>Bajo</td> <td>[22 52]</td> </tr> <tr> <td>Jerarquía</td> <td>Medio</td> <td>[53 81]</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Control</td> <td>Coordinación</td> <td rowspan="4">16,17,18,19</td> <td rowspan="4"></td> <td rowspan="4"></td> <td>Alto</td> <td>[82 110]</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Control</td> <td>Toma de decisión</td> <td rowspan="3">20,21,22</td> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proceso de control</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tipos de control</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicador	Items	Escala de medición	Niveles y Rangos		Planeación	Importancia	1,2,3,4,5				Tipos de planeación	Organización	Procesos de planeación	6,7,8,9,10,11				Estructura	División del trabajo	Dirección	Departamentalización	12,13,14,15			Bajo	[22 52]	Jerarquía	Medio	[53 81]	Control	Coordinación	16,17,18,19			Alto	[82 110]	Comunicación	Motivación	Liderazgo	Control	Toma de decisión	20,21,22					Proceso de control	Monitoreo		Tipos de control																
Dimensiones	Indicador	Items	Escala de medición	Niveles y Rangos																																																																			
Planeación	Importancia	1,2,3,4,5																																																																					
	Tipos de planeación																																																																						
Organización	Procesos de planeación	6,7,8,9,10,11																																																																					
	Estructura																																																																						
	División del trabajo																																																																						
Dirección	Departamentalización	12,13,14,15			Bajo	[22 52]																																																																	
	Jerarquía				Medio	[53 81]																																																																	
Control	Coordinación	16,17,18,19			Alto	[82 110]																																																																	
	Comunicación																																																																						
	Motivación																																																																						
	Liderazgo																																																																						
Control	Toma de decisión	20,21,22																																																																					
	Proceso de control																																																																						
	Monitoreo																																																																						
	Tipos de control																																																																						
Tipo y diseño de	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar																																																																				

investigación			
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: Correlacional causal</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p>	<p>Población: Estará representado por 251 trabajadores de la SUNAT Lima.</p> <p>Muestra: 152 trabajadores de la SUNAT Lima</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilística</p>	<p>Variable independiente: sistema de información</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor Br. Jonathan Alexis Puente Zamora Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: 152 trabajadores de la SUNAT Lima.</p> <hr/> <p>Variable dependiente: proceso administrativo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Prueba de matemática</p> <p>Autor Br. Jonathan Alexis Puente Zamora Año: 2018 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: 152 trabajadores de la SUNAT Lima.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los resultados obtenidos fueron analizados y procesados mediante el software SPSS20 y Excel para Windows 7 permitiendo evidenciar el comportamiento de la muestra en el estudio, procediéndose a: codificar y tabular los datos. También a organizar los datos en una base. Se elaboró las tablas y figuras de acuerdo al formato APA 6, para presentar los resultados. Finalmente interpretar los resultados obtenidos.</p> <p>INFERENCIAL: Siendo las variables cuantitativas, en las cuales los numerales empleados solo representan los códigos de identificación, no se requirió analizar la distribución de los datos. Para probar la hipótesis se utilizó regresión ordinal.</p>

Anexo 2. Instrumento Cuestionario sobre sistemas de información

Estimado trabajador

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si el sistema de información incide el proceso administrativo

Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar la gestión del talento humano. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marca con un aspa "X" tu respuesta de acuerdo a las siguientes opciones:

- 1) Deficiente 2) Regular 3) Bueno 4) Muy bueno 5) Excelente

DIMENSIÓN 1: Disponibilidad	1	2	3	4	5
1. Cómo calificaría Ud. La disponibilidad que tiene el personal de la SUNAT para diseñar sistemas de información					
2. Ud. considera que la información para diseñar sistemas está disponible de manera...					
3. Ud. Considera que los programas informáticos que maneja la SUNAT tiene cobertura a nivel nacional de manera...					
4. Ud. Considera que los empleados de la SUNAT planifican sus actividades de manera...					
DIMENSIÓN 2: Exactitud	1	2	3	4	5
5. Ud. Considera que los datos suministrados por los diseñadores se emplean por todo el personal de la SUNAT de manera...					
6. Ud. Considera que el uso de los sistemas de información facilita obtener datos exactos de las empresas de manera...					
7. Ud. Considera que las base de datos de todas las empresas con las que cuenta la Sunat para conocer sus actividades económicas es...					
8. Ud. Considera que los sistemas de información de la SUNAT economizan el tiempo para realizar pagos por parte de la empresa de manera...					
DIMENSIÓN 3: Flexibilidad	1	2	3	4	5
9. Ud considera que los trabajadores se adaptan fácilmente a los nuevos programas y diseños de manera...					

10.Ud. Considera que la SUNAT flexibiliza la cobertura a través del uso del sistema informático de manera...					
11.Cómo calificaría los sistemas de información con los que cuenta la SUNAT.					
12.Ud. considera que la SUNAT amplía la cobertura en función a las necesidades de las empresas de manera...					
DIMENSIÓN 4: Seguridad					
13. Cómo calificaría la seguridad de los sistemas de información que tiene la SUNAT frente a alguna pérdida.					
14.Ud. considera que la SUNAT ofrece seguridad a las empresas responsables de manera...					
15. El sistema de seguridad que tiene la SUNAT en la actualidad, bloquea las cuentas cuando se detectan problemas de manera...					
16.Cómo calificaría las capacitaciones que ofrece La SUNAT en materia de seguridad.					
DIMENSIÓN 4: Reserva					
17. Cómo calificaría la gestión de los gerentes de la SUNAT en cuanto al manejo de información privada.					
18.Ud. Considera que el personal de la SUNAT guarda secretos de información de manera...					
19.Cómo calificaría las capacitaciones que recibe el personal de la SUNAT para proteger la pérdida de los bienes.					
20.Como calificaría la gestión del Personal de la SUNAT, al momento de realizar auditorías a las empresas y los delitos en que estas puedan incurrir.					
DIMENSIÓN 5: Amigabilidad					
21.Cómo calificaría el grado de amistad del personal de la SUNAT.					
22.Cómo calificaría Ud. El nivel con el que los gerentes de la SUNAT se identifican con el personal.					
23.Cómo calificaría el nivel de empatía del personal de la SUNAT con las empresas					
24.Ud. Considera que el personal de la SUNAT puede resolver problemas dentro y fuera de la institución, de manera...					

Cuestionario sobre Proceso

administrativo Estimado trabajador

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si el sistema de información incide el proceso administrativo

Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar la gestión del talento humano. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marca con un aspa "X" tu respuesta de acuerdo a las siguientes opciones:

1) Deficiente 2) Regular 3) Bueno 4) Muy bueno 5) Excelente

Nº	ITEMS Y PREGUNTAS	CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planeación						
1.	Como considera Usted los planes que se preparan dentro de la SUNAT					
2.	Como considera Ud. la planeación anual que realiza la SUNAT.					
3.	Como considera Usted la elaboración que elabora la SUNAT en los distintos tipos de planes para mejorar su actuar					
4.	Como considera Usted su participación en el proceso de planeación que realiza la SUNAT					
5.	Como considera Usted su participación en la preparación del presupuesto de la SUNAT					
Dimensión 2: Organización						
6.	Como considera Usted el organigrama de la SUNAT					
7.	Ud. considera que las actividades laborales en la SUNAT están definidas de manera...					
8.	Como considera usted el área de trabajo donde se encuentra					
9.	Como considera la definición de jerarquías en los cargos en la SUNAT					
10.	Como considera usted el grado de coordinación con las demás áreas de trabajo					
11.	Como considera la existencia de coordinación entre el área de trabajo y los demás áreas					
Dimensión 3: Dirección						

12.	Como considera usted. La comunicación en la SUNAT					
13.	Como considera Usted su involucración en un flujo de comunicación de la SUNAT					
14.	Como considera Usted su motivación de ser parte de la SUNAT					
15.	Como consideras usted las políticas motivadoras de la SUNAT con respecto a cubrir las expectativas de los trabajadores					
16.	Como considera usted el liderazgo del gerente del área donde labora con respecto a la comunicación con los trabajadores					
17.	Como considera usted. El liderazgo del gerente general de la SUNAT					
18.	Como considera Usted su participación en la toma de decisiones de la SUNAT					
19.	Como considera Usted el nivel de decisión del jefe inmediato de la SUNAT					
	Dimensión 4: Control					
20.	Como considera Usted su participación en el proceso del control que se aplica en la SUNAT					
21.	Como considera Usted el desempeño de la supervisión de gerencia en beneficio de sus compañeros					
22.	Como considera Usted los tipos de control que se aplican en la SUNAT					

MUCHAS GRACIAS

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos

Variable independiente: Sistema de información

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	24

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
S1	82,90	99,260	,574	,848
S2	82,53	106,140	,627	,849
S3	82,40	107,575	,498	,852
S4	82,63	107,777	,494	,852
S5	82,80	105,981	,559	,850
S6	82,67	103,598	,810	,844
S7	82,49	107,168	,560	,851
S8	82,74	110,695	,382	,855
S9	82,62	113,709	,236	,859
S10	82,83	110,931	,314	,857
S11	82,52	108,696	,551	,852
S12	82,72	105,007	,744	,846
S13	83,69	112,243	,124	,865
S14	83,02	114,659	,006	,871
S15	82,87	112,837	,216	,859
S16	83,61	111,280	,133	,867
S17	83,42	109,732	,213	,863
S18	82,61	110,962	,446	,855
S19	82,97	93,249	,668	,844
S20	83,03	101,569	,380	,860
S21	82,80	105,981	,559	,850
S22	82,80	105,981	,559	,850
S23	82,67	103,598	,810	,844
S24	82,49	107,168	,560	,851

Variable dependiente: Proceso administrativo**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	64,72	191,460	,690	,862
P2	64,97	206,622	,464	,871
P3	64,84	212,677	,266	,876
P4	66,00	226,834	-,161	,887
P5	65,00	205,483	,442	,871
P6	64,76	198,076	,561	,867
P7	64,78	200,572	,555	,868
P8	65,47	232,171	-,297	,892
P9	64,97	197,006	,694	,864
P10	65,07	200,266	,667	,865
P11	64,74	195,185	,741	,862
P12	65,33	213,560	,170	,880
P13	65,04	201,429	,646	,866
P14	65,00	199,007	,508	,869
P15	64,20	207,581	,384	,873
P16	64,72	187,804	,824	,858
P17	64,61	189,418	,767	,860
P18	64,65	184,520	,802	,857
P19	65,91	214,463	,179	,879
P20	65,24	207,520	,376	,873
P21	64,73	194,225	,742	,862
P22	64,47	222,052	-,011	,881

Anexo 5 : Artículo científico

Sistema de información en el proceso administrativo de una entidad pública del estado Lima, 2018

AUTOR: Br. Jonathan Alexis Puente Zamora

, japz.full23@gmail.com

Asesor: Dr. Cesar Humberto Del Castillo Talledo
Escuela de Postgrado de la UCV

RESUMEN

La investigación comprende el sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. El objetivo principal fue determinar la influencia del sistema de información en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

El método empleado fue el hipotético-deductivo, el propósito el diseño no experimental de nivel correlacional causal de corte transversal, se recogió la información en un período específico, se desarrolló la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los trabajadores de la SUNAT Lima. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach que salió alta en ambas variables: 0.855 para la variable sistema de información y con 0.877 para la variable proceso administrativo. Para el análisis descriptivo se realizó tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras. Y para la contratación de la hipótesis se llevó a cabo por regresión ordinal

La investigación concluye que el sistema de información incidió positivamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la SUNAT Lima, de acuerdo a la regresión ordinal con p valor <0,05.

Palabras claves: sistema de información y proceso administrativo

ABSTRACT

The investigation includes the information system in the administrative process of SUNAT Lima, 2018. The main objective was to determine the influence of the information system on the administrative process of SUNAT Lima, 2018.

The method used was the hypothetico-deductive, the non-experimental design purpose of cross-sectional causal correlational level, the information was collected in a specific period, the survey technique was developed and the data collection instrument was the applied questionnaire to the workers of the SUNAT Lima. For the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, which came out high in both variables: 0.855 for the variable information system and 0.877 for the administrative process variable. Tables of frequency distribution and the bar chart were made for the descriptive analysis. And for the hiring of the hypothesis was carried out by ordinal regression

The research concludes that the information system had a positive impact on the administrative process of SUNAT Lima workers, according to the ordinal regression with p value <0.05

Keywords: information system, administrative processes.

INTRODUCCIÓN

En esta ocasión, la investigación se desarrolla en una entidad del estado peruano como es la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), en donde se observa ciertas deficiencias en cuanto a la aplicación del sistema de información para la recuperación de la cartera en mora, que corresponden a la cuentas de riesgo bajo, medio y alto, con el objetivo de recuperar la deuda vencida de las empresas, identificando la causa de no pago, brindando alternativas de solución al inconveniente que presenta el contribuyente y estableciendo un compromiso de pago. Por otro lado, en cuanto a la aplicación del proceso administrativo la SUNAT, a pesar de contar con el personal entrenado para realizar la planeación, la organización, dirección y control, se observa que existen aún deficiencias en el manejo correcto del cumplimiento del proceso administrativo, en especial en la etapa de la planeación como manifestó Flores (2015), la planeación es la fijación de escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la SUNAT, siendo la finalidad principal administrar, fiscalizar y recaudar los tributos, controlar el tráfico internacional de mercancías dentro del territorio aduanero y recaudar los tributos aplicables conforme a la ley.

METODOLOGÍA

El tipo de estudio corresponde a la investigación básica, que se caracteriza en describir a nivel teórico los fenómenos como manifestó. El enfoque es cuantitativo se apoya en la matemática para generar los resultados como son las tablas y figuras y finalmente la prueba de hipótesis que se planteó como hipótesis de la investigación. En el estudio se utilizó el método hipotético-deductivo, este método consiste proponer la hipótesis y luego realizar las deducciones o inferencias de lo general a lo específico. El estudio pertenece al diseño no experimental, correlacional causal, que este tipo de diseño se realiza sin manipular a ninguna de las variables. Se realizan analizando directamente los hechos o fenómenos. La investigación cuenta con el diseño de análisis estadístico que corresponde a un correlacional causal y cuyo análisis se realizó por la Regresión Ordinal. Se consideró para el presente estudio fueron 251 trabajadores y una muestra para la investigación fue probabilística que fueron 152 trabajadores de la SUNAT.

Técnica de recolección. En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, esta encuesta es una técnica que permite recoger la información de un solo momento y en forma masiva. En la tesis se utilizó un cuestionario para ambas variables, el cuestionario es un instrumento que sirve para recoger la información pertinente de una realidad concreta.

RESULTADOS

el sistema de información en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 63 que corresponde el 43,4% se ubicaron en un nivel inadecuado, 68 que corresponde el 44,7% se ubicaron en un nivel adecuado y el 18 que representaron el 11,8% se ubicaron en un nivel muy adecuado. De los datos obtenidos se infieren el nivel de sistema de información que maneja la SUNAT de Lima se encontró en el nivel adecuado lo cual es aceptable para los gerentes de la SUNAT Lima. En cuanto proceso administrativo en cuanto a las perspectivas de los trabajadores de la SUNAT, 2018, de los 152 encuestados, 72 que representan el 47,4% se ubicaron en el nivel bajo, 71 que representaron el 46,7% se ubicaron en el nivel medio y el 9 que representaron el 5,9% se ubicaron en el nivel alto. De los resultados se infieren el nivel de la dirección del proceso administrativo que maneja la SUNAT de Lima se encontró

en el nivel bajo lo cual no es favorable para los gerentes de la SUNAT Lima. Con respecto a la hipótesis general, luego de someter a la prueba estadístico de regresión ordinal se tiene que la puntuación Wald =19,258; gl: 1 y p: ,000 < α : 01. Este modelo de resultado señaló que el sistema de información presenta incidencia significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Por otro lado, de acuerdo a los resultados de la curva COR, se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el 60,0% de área bajo la curva COR, lo que concluye que el sistema de información presenta incidencia significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018.

DISCUSIÓN

La prueba de Hipótesis general demostró que el sistema de información incidió significativamente en el proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Este resultado concuerda con la investigación de Acosta (2016), quién comprobó que el sistema de información influyó positivamente en el proceso administrativo de la empresa ABL Internacional S.A. Esta investigación contiene las dos variables, y es el antecedente de mayor aproximación de acuerdo a la regresión ordinal en donde el pvalor <0,01. Asimismo se cumple las teorías de Lapiedra, Devece y Guiral, (2011), el sistema de información es un conjunto de procesos que operan sobre la base de datos que se encuentran estructurados en función a los requerimientos de la institución, para ello recopila, elabora, y recoge la información correspondiente para realizar las actividades, dirigiendo y controlando, considerando los procesos de la buena de toma decisiones que permiten el buen desempeño de las funciones en el comercio de las empresas considerando las estrategias (p.13). También se cumple la teoría de Rodríguez (2011), el proceso administrativo es la que concatena ideas para precisar a los fines que se puede lograr. También se refiere en transformar los materiales en productos. En síntesis se refiere en transformar ideas en objetivos concretos que las empresas establezcan a su favor (p.34).

CONCLUSIONES

En concordancia de la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información incidió significativamente en el proceso administrativo de

la SUNAT Lima, 2018. Por ende se confirmó la hipótesis general de la investigación. De acuerdo a la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información incidió significativamente en la planeación del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esto confirmó la hipótesis específica 1 de la investigación. De acuerdo a la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información influyó significativamente en la organización del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esto confirmó la hipótesis específica 2 de la investigación. De acuerdo a la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información incidió significativamente en la dirección del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esto confirmó la hipótesis específica 3 de la investigación. De acuerdo a la prueba estadística de regresión ordinal, se tiene que el sistema de información incidió significativamente en el control del proceso administrativo de la SUNAT Lima, 2018. Esto afirmó la hipótesis específica 4 de la investigación..

.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Lapiedra, R; Devece, C. y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas informáticos en la empresa [en línea]. 1a ed.* México: Colección sapientía. 2011. (fecha de consulta: 6 de diciembre del 2018).
- Rodríguez, S. H. (2011). *Etapas de Planeación.* En S. H. Rodríguez, Fundamentos de gestión empresarial. Ciudad de México: Mexicana.

RECONOCIMIENTOS

A los gerentes, empleados y trabajadores de la SUNAT Lima, 2018, por su valioso colaboración para la realización de la presente estudio.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jonathan Alexis Puente Zamora con DNI N° 44268195, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ingeniería, Escuela de profesional de ingeniería de sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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.

Los Olivos, 19 de enero del 2019



.....
Jonathan Alexis Puente Zamora

DNI: 44268195



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, César Humberto Del Castillo Talledo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Sistema de información en el proceso administrativo de una entidad pública del estado Lima, 2018" del (de la) estudiante Jonathan Puente Zamora, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de enero del 2019

César Humberto Del Castillo Talledo

DNI: 07035192

202300400-1063025418-170Aug-14

Sistema de Información en el proceso administrativo de una entidad pública del estado Lima, 2018

Resumen de coincidencias

23 %

1 Entregado a Universidad... 5

2 Entregado a Universidad... 4

3 repositorio.unl.edu.pe 4

4 cca.nueva.educar 2

5 digital.unl.edu.pe 1

6 tesis.lima.unl.edu.pe 1

7 repositorio.unl.edu.pe 1

8 www.abbobaza.net 1

9 biblioteca.unl.edu.pe <1

10 comunidad.adrianita <1

11 Entregado a UNL UNL 1

12 Entregado a Universidad... <1

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistema de información en el proceso administrativo de una entidad pública del estado Lima, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRIA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

AUTOR:
Jonathan Alexis Paente Zamora

ASESOR:
Dr. César Homberto Del Castillo Tallado

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Text only Report High Resolution Activado

157 a m



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Resalte Samara Jonathan Alexis
D.N.I. : 44268195
Domicilio : Calle 20 N° 153 urb. Retablo - Comas
Teléfono : Fijo : 6077755 Móvil : 987941553
E-mail : j.a.p.f.u.l.23@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestría en Ingeniería de Sistemas

Mención : Tecnología de la Información

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Resalte Samara Jonathan Alexis

Título de la tesis:

Sistema de Información en el Proceso Administrativo
de una entidad pública del Estado Lima, 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 19/03/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jonathan Alexis Puente Zamora

INFORME TITULADO:

Sistema de información en el proceso administrativo de una entidad pública del estado Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnología de la Información

SUSTENTADO EN FECHA: 29/02/19

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN