



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y PROCESO  
ADMINISTRATIVO DE LAS PYMES DE SERVICIO DE  
REHABILITACIÓN, DISTRITO DE BELLAVISTA - CALLAO AÑO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORA:**

RUTTI ORTIZ YUBEL DESSIREE

**ASESOR:**

DR. Víctor Demetrio, Dávila Arenaza

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Operaciones

**LIMA – PERÚ**

2017

PÁGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTE

Dr. Dávila Arenaza Víctor

---

SECRETARIO

Dr. León Espinoza Lessner

---

VOCAL

Dr. Fernández Saucedo Narciso

## **Dedicatoria**

A mi madre Amanda Ortiz que es el motivo principal de superación, por su inmenso amor incondicional, confianza, apoyo en todas las etapas de mi vida y por inculcarme sabios consejos que ayudaron en mi formación profesional y personal.

A mi abuelo Hildebrando Ortiz por su apoyo constante en todo este tiempo.

A mis familiares y amigo José Castillo por su apoyo incondicional durante toda mi carrera, lo cual contribuyeron en mi formación profesional y al logro de mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme fortaleza en cada momento.

A mis familiares y amigo José Castillo por el apoyo incondicional durante toda mi carrera, lo cual contribuyeron en mi formación profesional y al logro de mis objetivos.

A mi asesor el Dr. Dávila Arenaza Víctor por su dedicado profesionalismo en asesorarme y brindarme la oportunidad de concretar satisfactoriamente este trabajo.

Gracias por el apoyo íntegro y correcto para el logro de mis objetivos, le estaré eternamente agradecida.

A mis maestros de la escuela profesional de administración, que contribuyeron en mi formación profesional durante los cinco años de universidad aportando sus conocimientos para formar en mi un mejor profesional humano, dedicado, con valores, contribuyendo con el desarrollo del país.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo RUTTI ORTIZ, YUBEL DESSIREÉ con DNI N° 70038755, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

---

Yubel Dessireé Rutti Ortiz

DNI: 70038755

Lima,.....del.....

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Sistemas de Información Gerencial y Proceso Administrativo de las Pymes de servicio de rehabilitación, Distrito de Bellavista-Callao, Año 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Yubel Dessireé Rutti Ortiz.

## INDICE

Página del jurada	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	IX

### I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos Previos.....	13
1.2.1. Internacionales.....	13
1.2.2. Nacionales.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	17
1.3.1. Teoría científicas.....	17
1.3.2. Teoría relacionadas con la variable de Sistemas de información Gerencial .....	20
1.3.3. Teoría relacionadas con la variable de Proceso administrativo.....	29
1.4. Formulación del Problema.....	33
1.4.1. Problema general.....	33
1.4.2. Problemas específicos.....	34
1.5. Justificación del Estudio.....	34
1.5.1. Justificación de pertinencia.....	34
1.5.2. Justificación teórica.....	34
1.5.3. Justificación metodológica.....	35
1.6. Hipótesis.....	35
1.6.1. Hipótesis general.....	35
1.6.2. Hipótesis específica.....	36
1.7. Objetivo.....	36

1.7.1.	Objetico general.....	36
1.7.2.	Objetivos específicos.....	36

## II. MÉTODO

2.1.	Diseño de Investigación.....	38
2.1.1.	Diseño metodológico.....	38
2.2.	Tipo de investigación.....	38
2.3.	Variables, Operacionalización.....	39
2.3.1.	Variable Independiente: Sistemas de Información.....	39
2.3.2.	Variable Dependiente: Gestión Administrativa.....	39
2.4.	Población y Muestra.....	41
2.4.1.	Población.....	41
2.4.2.	Muestra.....	41
2.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	42
2.5.1.	Técnica.....	42
2.5.2.	Instrumento.....	42
2.5.3.	Validación.....	42
2.5.4.	Confiabilidad.....	42
2.6.	Métodos de Análisis de Datos.....	43
2.6.1.	Método Hipotético Deductivo.....	43
2.7.	Aspectos Éticos.....	44

## III. RESULTADOS

## IV. DISCUSIÓN

## V. CONCLUSIÓN

## VI. RECOMENDACIONES

## VII. REFERENCIA

### ANEXOS

- ✓ Instrumento de medición
- ✓ Validación de los instrumentos
- ✓ Matriz de Consistencia

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de Los sistemas de información gerencial en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación, distrito de Bellavista – Callao año 2017. La población estuvo conformado por 3 PYMES del distrito de Bellavista-Callao, y la muestra estudiada fue la totalidad de la población, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 24 preguntas, los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS 23, lográndose como resultados que existe influencia positiva moderada de los sistemas de información gerencial en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación.

**Palabra clave:** sistemas de información gerencial, procesos administrativos.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of management information systems in the administrative process of SMEs in the rehabilitation service, Bellavista - Callao district, in 2017. The population was composed of 3 PYMES in the district of Bellavista-Callao, and The sample studied was the entire population, the data were collected using the survey technique and used as a question and answer instrument, data were processed through the statistical program SPSS 23, from the management information systems In the administrative process of the SMEs of rehabilitation service.

Key words: management information systems, administrative processes.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

En los últimos años la sociedad se está transformando en una nueva era informática, la cual presiona a las organizaciones a tomar importancia y valor a los estudios tendentes de la información como un factor estratégico para mejorar su competitividad, ya que en la administración actual es importante poseer información. Las organizaciones de hoy en día toman a la información como el nuevo recurso a gestionar con un mismo valor que los recursos humanos, financieros y materiales las cuales eran los principales en la gestión empresarial.

En la actualidad el sector de las pymes no está a la vanguardia con el avance tecnológico, y éste es un aspecto de mayor influencia en la transformación de ellas, debido a que las personas a cargo de la gestión no tienen conocimientos de cómo podría influir un sistema de información adecuado dentro de su empresa.

El presente proyectos de investigación se desarrollará debido a la coyuntura que existe en las pymes del Distrito de Bellavista – Callao. Hoy en día muchas instituciones no toman en cuenta la importancia el valor que ha tomado el recurso de la información en las organizaciones, se puede ver que las pequeñas y medianas empresas se preocupan por tener rentabilidad, pero no logran obtenerla debido a la mala gestión y desconocimiento de los aspectos de la empresa que los ayudará a ser rentables.

La información es un recurso importante en la organización, es por ello que se debe saber seleccionar que información nos va a servir y cual no, debemos tener un control de ello ya que para una buena gestión administrativa debemos tener “información de calidad” que son enfocadas en dimensiones de tiempo, contenido y forma.

Así mismo para que una organización logre obtener una información de calidad es necesario que se consolide en torno a los sistemas de información para así facilitar su eficiencia en la gestión administrativa de la misma y estar a la vanguardia.

La implementación de un sistema de información es de suma importancia, que se deben adaptar de acuerdo a los datos de cada organización para poder encontrar la información, que nos ayude a tomar decisiones, gestionar de manera eficiente y lograr los objetivos organizacionales.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo resaltar la importancia de un sistema de información gerencial y cómo influye en el proceso administrativo de las PYMES de servicio de rehabilitación del distrito de Bellavista – Callao. Identificaremos también los problemas de las PYMES, por la cual se tomarán en cuenta, definiciones, información de autores relevantes que permita una buena gestión administrativa, logrando así que las PYMES cuenten con un sistema de información gerencial adecuado a sus necesidades para el control de su información, con la cual se logrará mayor visión de objetivos y obtención de información útil que los ayude a generar ventajas competitivas dentro del mercado y tener éxito en el negocio contribuyendo en el desarrollo del país. Buscando así dar respuesta a la siguiente problemática, ¿De qué manera influyen los Sistemas de Información Gerencial en el Proceso Administrativo de las PYMES de servicio de rehabilitación del Distrito de Bellavista – Callao, año 2017?

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Mejías (2006), en su tesis como magister: “Sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el decanato de postgrado de la U.S.B”. Universidad Simón Bolívar.

Objetivo general:

Diseñar un sistema de información gerencial que optimice el proceso de toma de decisiones, coadyuvando al logro de la calidad y la excelencia de los procesos del Decanato de estudios de postgrado.

Objetivos específicos:

- Determinar la información disponible actualmente para el proceso de toma de decisiones financieras en el DEPG.
- Proponer la creación de una nueva plataforma informática dentro del DEPG.
- Diseñar y aplicar un sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el Decanato de Estudios de Postgrado de la Universidad Simón Bolívar.

Se concluyó que:

Con el diseño e implementación de un sistema automatizado se garantiza obtener información necesaria en el menor tiempo, reportes confiables y transparentes, información disponible para los responsables de la ejecución financiera. Con la cual se logró evaluar internamente la capacidad del sistema al aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión financiera, donde se obtuvo resultados favorables.

Peña (2004), en su tesis como magister titulada: “Sistema de información para la gestión administrativa de los institutos de previsión social”, Universidad Católica Andrés Bello de San Cristóbal.

Objetivo general:

Diseñar un sistema de información para la gestión administrativa del instituto de previsión social del personal académico de la UNET.

Objetivos específicos:

- Estudiar las actividades y procesos que lleva a cabo el Instituto de previsión social del personal académico de la UNET

- Identificar las necesidades funcionales y requerimientos de información que el sistema propuesto debe satisfacer.
- Estudiar la factibilidad del sistema propuesto.
- Elaborar el modelo lógico y físico de datos del sistema propuesto.

Se concluyó que:

Para el diseño de esta herramienta es necesario un análisis acerca de las actividades y procesos que se llevan en el instituto, se realizó los requerimientos por parte de los usuarios y así detallar las necesidades funcionales y de información. Luego se hace un estudio de factibilidad económica, operativa y técnica, arrojando q era factible.

Finalmente a través de un diseño lógico y físico se obtuvo como resultado el diseño de un sistema que permita recibir, procesar y extraer información que apoye a los usuarios en el proceso de toma de decisiones.

La implantación del diseño de sistema de información, integrará todos los procesos que se llevan a cabo, facilitando el flujo de información, agilizar tiempos de respuesta, facilitar los seguimientos, mejorar la recepción y revisión de documentos y optimizar el almacenamientos de información.

### **1.2.2. Nacionales**

Vargas (2011) en su tesis como licenciada titulada: "Influencia de un sistema de información gerencial en el rendimiento de la empresa Maderas Industriales del Oriente S.A.C." Universidad Privada del Norte de Trujillo.

Objetivo General:

Diseño e implementación de un sistema de información gerencial en una pequeña empresa llamada Maderas Industriales del Oriente S.A.C., región de San Martín.

Objetivos específicos:

- Determinar información propicia a la gerencia para la toma de decisiones acertadas.
- Diseño del sistema por medio de indicadores de rendimiento.
- Determinar un sistema adecuado para la gestión, con impacto positivo en el rendimiento de la empresa.

Se concluyó que:

Se demostró la efectividad del sistema por medio de la medición de los indicadores de rendimiento, la empresa mostró posteriormente a la implementación, una mejora en su rendimiento y a la toma de decisiones fundamentadas en los reportes del sistema.

Gonzales, Ruiz (2014) en su tesis como licenciados titulada: "Propuesta de un sistema de información que optimice los procesos en el área de recaudación de la institución educativa privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí - Chiclayo 2013". Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo de Chiclayo.

Objetivo General:

Desarrollar un sistema que permita optimizar los procesos del área de recaudación.

Objetivos específicos:

- Determinar un sistema estructurado para contribuir a la mejora del tiempo en el área de recaudación
- Diseño de un sistema fácil de manejar

Se concluyó que:

Se diseñó la propuesta de un sistema de información para agilizar el flujo de información requerida en los procesos del área de recaudación, y por ende facilitar la búsqueda de información y documentos para adecuarse a las exigencias actuales y mejorar la calidad del servicio prestados por la I.E.P. Fernando Rossi – Cayaltí.

La propuesta desarrollada es capaz de mejorar la calidad del servicio prestado por la institución. De llevarse a cabo de manera definitiva su implementación, podría llegar a convertirse en una herramienta esencial que permitirá realizar dichos procesos de una manera eficiente y confiable, permitiendo obtener mejores resultados a menor costo.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Teorías Científicas**

La siguiente investigación se basa en teorías que logran explicar el origen de la investigación, especialmente donde se da a conocer a los primeros expositores para saber el origen de las mismas y poder entender el marco conceptual para un mejor análisis y así tener una mejor síntesis de los problemas a resolver.

#### **TEORÍA DE LOS SISTEMAS**

Esta teoría toma lugar con las investigaciones realizadas por el alemán Ludwig von Bertalanffy, la cual plantea una perspectiva integradora, donde define a la organización como un sistema cerrado o abierto.

Lo que busca es resolver problemas específicos de la organización y su administración, la cual se basa en tres aspectos básicos:

- Subsistemas, que permiten explicar el funcionamiento de la organización.
- Los sistemas son abiertos.
- Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

Esta teoría tuvo a lugar por dos razones principales:

- Por la necesidad de sintetizar e integrar la teorías que precedieron.
- Debido a la tecnología informática trajo desarrollo y operación.

## **TEORÍA CLÁSICA**

El fundador de esta teoría es Henry Fayol, ingeniero y teórico de la administración de empresas.

En esta teoría se concibe a la organización como una estructura, lo que busca es sistemas el comportamiento gerencial, su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones, donde Fayol dividió las actividades de la empresa en 6 funciones básicas (técnicas, comerciales, financieras, contables, administrativas y de seguridad) e indica que toda organización tiene un proceso administrativo (Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar) las cuales se encuentran en todo trabajo y área de actividad de la empresa, también propuso unos principios para mejorar el proceso administrativo que son adaptables a toda situación, tiempo o lugar .

Chiavenato (2007) nos hace saber el pensamiento de Fayol con respecto a las funciones:

Funciones Técnicas, relacionadas a la producción de bienes y servicios.

Funciones comerciales, relacionadas con la compra, la venta o el intercambio.

Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gestión de capitales.

Funciones de seguridad, relacionadas con la protección y preservación de los bienes y las personas.

Funciones contables, relacionadas con los inventarios, los registros, los balances, los costos y las estadísticas.

Funciones administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones en la dirección.

Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, y están siempre por encima de ellas. (P.70)

Fayol explica con respecto a los principios:

- División de Trabajo: Especializar a las personas de acuerdo a un oficio.
- Autoridad: Los altos mandos tiene que hace cumplir sus órdenes.
- Disciplina: El personal de trabajo debe respetar reglas y políticas que gobiernan la empresa.
- Unidad de Dirección: El personal debe estar enfocado a un mismo objetivo.
- Unidad de Mando: Debe existir un solo mando en una operación.
- Subordinación de interés individual al bien común: Debe primar los intereses de la organización sobre los intereses del personal.
- Remuneración: La compensación por el trabajo debe ser equitativa.
- Centralización: Dar al personal autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio.
- Jerarquía: Se debe respetar rangos desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.
- Orden: Los recursos tanto material como persona deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado, cada individuo debe ocupar la posición más adecuados para él.
- Equidad: Los mandos deben ser amistosos y equitativos con sus subalternos.
- Estabilidad del personal: Evitar tasa de rotación del personal.
- Iniciativa: Dar libertad al personal de llevar a cabo sus planes, aun cuando a veces se comentan errores.
- Espíritu de equipo: Promover el sentido de unidad en la organización.

### **1.3.2. Teoría relacionadas con la variable de Sistemas de información Gerencial**

Los autores K. Laudon y J. Laudon (2012) definen:

“Un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización”.

Según Cohen y Asín (2009)

“Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. En un sentido amplio, un SI no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo, en la práctica se utiliza como sinónimo de “sistema de información computarizado”. (p.4)

Así mismo O'Brien y Marakas (2006) definen que:

“Un sistema de información (SI) puede ser cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización”. (p.6)

De los conceptos anteriores se puede definir que un sistema de información es el conjunto de recursos (datos, equipos, personas) que se relacionan entre sí para generar una información útil para la organización.

- O'Brien y Marakas (2006) sostiene que:

“Un sistema tiene tres componentes o funciones básicas interactivas: entrada (o input), procesamiento, salida (output)”. (p.24)

- K. Laudon y J. Laudon (2012) mencionan que:

“hay tres actividades en un sistema de información que producen los datos necesarios para que las organizaciones tomen decisiones, controlen las operaciones, analicen 1 problemas y creen nuevos productos o servicios” (p.48)

*Entrada:* Captura o recolecta los datos en crudo desde el interior de la organización o a través de su entorno externo.

*Procesamiento:* Convierte esta entrada en bruto en un formato significativo.

*Salida:* Transfiere la información procesada a las personas que harán uso de ella, o a las actividades para las que se utilizará.



Figura 1. Actividades básicas para producir la información que necesitan las empresas. K. Laudon y J. Laudon (2012, p.49)

“Una empresa de negocios tiene sistemas para dar soporte a los distintos grupos de niveles de administración. Estos sistemas incluyen sistemas de procesamiento de transacciones (TPS), sistemas de información gerencial (MIS), sistemas de soporte de decisiones (DSS) y sistemas para inteligencia de negocios (BIS)”. K. Laudon y J. Laudon (2012, p.45)

O'Brien y Marakas (2006, p.14) sustentan que:

“Los sistemas de información implementadas en el mundo de los negocios de la actualidad pueden clasificarse de diferentes maneras [...] como sistemas de información operativos o como administrativos”.

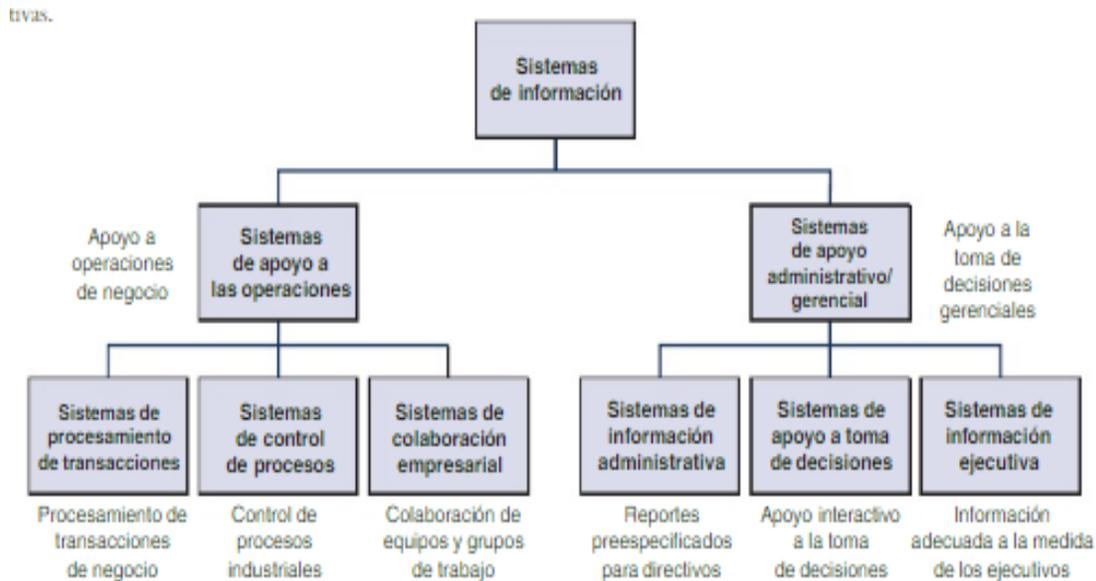


Figura 2. Clasificación de los sistemas de información. O'Brien y Marakas (2006, p.12)

Para O'Brien y Marakas (2006,p.) “existen tres razones básicas para todas las aplicaciones de negocio de la tecnología de información. Se hallan en las tres funciones vitales que los sistemas de información pueden desempeñar para una empresa”.

- Apoyo a sus procesos y operaciones de negocio.
- Apoyo a sus empleados y directivos en la toma de decisiones.
- Apoyo a sus estrategias para conseguir una ventaja competitiva.



Figura 3. Funciones principales de los sistemas de información en los negocios. O'Brien y Marakas (2006, p. 8)

Cohen y Asín (2009, p.8) exponen,

“En la actualidad los sistemas de información cumplen tres objetivos básicos dentro de las organizaciones”.

- Automatizan los procesos.
- Proporcionan información que sirve de apoyo en el proceso de toma de decisiones.
- Logran ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

O'Brien y Marakas (2006) explican:

Un sistema de información va a depender de los recursos de personas, hardware, software, datos y redes para desempeñar las actividades básicas que transformen los recursos de datos en información. (p.26)

Definiendo a cada recurso:

*Recurso humano:* Son las personas especialistas respecto al sistema (programadores, operadores, analistas) y también los usuarios del sistema de información.

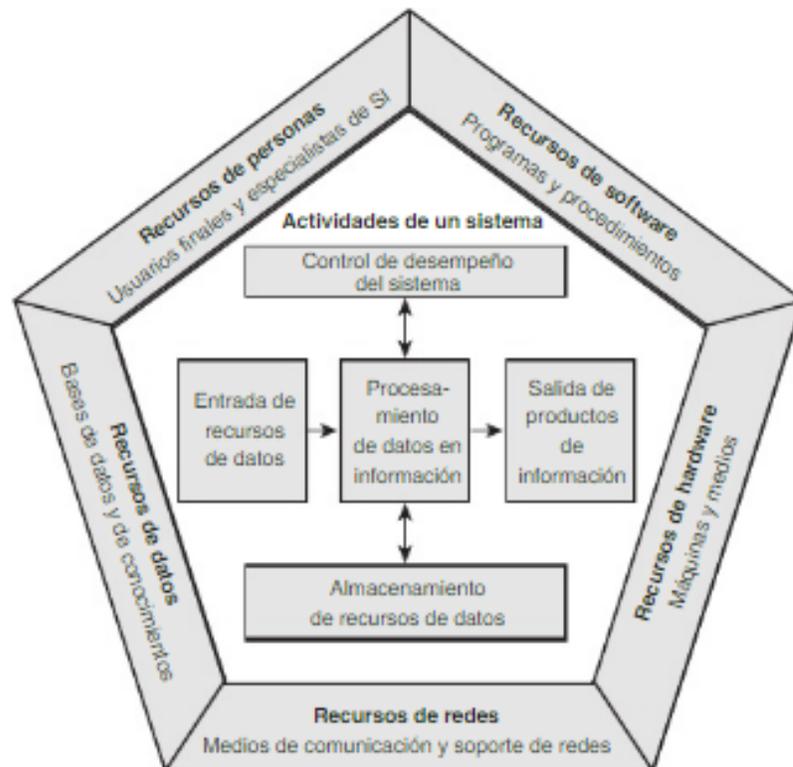
*Recurso de hardware:* Hace referente a las máquinas (computadoras, impresoras, entre otros equipos) y a los medios.

*Recurso de software:* Referente a programas operativos y procedimientos.

*Recursos de datos:* Descripciones, archivos y base de datos.

*Recursos de redes:* Medios de comunicación.

*Productos de información:* Son los reportes que pueden utilizar textos o gráficos.



Así mismo Kohen y Asín (2009) exponen que:

“Los elementos de los sistemas de información son: un equipo computacional, recurso humano, datos o información, programas, telecomunicaciones y procedimientos”. (p.5)

### **Información**

Según K. Laudon y J. Laudon (2012)

“Por información nos referimos a los datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos” (p.102)

Según Chiavenato (2007)

La información es un conjunto de datos significantes en un determinado contexto que ayuda a reducir el margen de incertidumbre respecto a la toma de decisiones. (p.365)

La información son datos significados para alguien en un contexto determinado, y en los negocios la característica más relevante es su calidad.

Cohen y Asín (2009, p.3) consideran tres dimensiones para una información de calidad:

*Dimensión de tiempo:* La información debe estar disponible cuando se necesita, estar actualizada, proveerse con la periodicidad requerida y representar el pasado, el presente y el futuro.

*Dimensión de contenido:* La información no debe contener errores, debe ser relevante respecto a lo que se analiza, ser completa, concisa, interna y externa, con un enfoque amplio o centrado y medir el desempeño.

*Dimensión de forma:* La información se debe integrar en una forma sencilla, sea detallada o en forma de resumen, debe estar ordenada con base en cierto criterio, y se puede presentar en formatos diferentes: tablas, gráficas, listas y, finalmente, aparecer en diferentes medios: papel, medios digitales, etcétera

## **Datos**

Según K. Laudon y J. Laudon (2012):

“Los datos son flujos de elementos en bruto que representan los eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ordenarlos e interpretarlos en una forma que las personas puedan comprender y usar” (p. 47)

Para Chiavenato (2007).

“Dato es un registro o anotación de un evento u ocurrencia [...] cuando un conjunto de datos posee un significado (un conjunto de números al formar una fecha, o un conjunto de letras al formar una oración), tenemos una información”.

Según Cohen y Asín (2009, p.2):

“Un dato puede ser un número, una palabra o una imagen”.

## **Sistemas de Información Gerencial**

K. Laudon y J. Laudon (2012, p.47) proponen:

“Los sistemas de información gerencial como el estudio de los sistemas de información en los negocios y la administración [...] esta información se utiliza para supervisar y controlar la empresa, además de predecir su desempeño en el futuro”.

“El termino sistema de información gerencial (MIS) [...] proveen reportes sobre el desempeño actual de la organización [...] sintetizan e informan sobre las operaciones básicas de la compañía mediante el uso de datos.” K. Laudon y J. Laudon (2012, p.47)

Así mismo O'Brien y Marakas (2006) exponen que:

“Los sistemas de información gerencial proporcionan información en forma de reportes y pantallas a los directivos y a muchos profesionales de los negocios.”(p.14)

Chiavenato (2007) menciona:

“Para mejorar su proceso decisorio, las organizaciones crean sistemas específicos de búsqueda, colecta, almacenaje, clasificación y tratamiento de información importante y relevante para su funcionamiento. Dichos sistemas son generalmente denominados sistemas de información gerencial.” (p.370)

### **1.3.3. Teorías relacionadas con la variable proceso administrativo**

Para Muñiz (2003) en su libro, Cómo Implantar y Evaluar un Sistema de Control de Gestión, menciona que la Gestión Administrativa consiste en brindar un soporte

administrativo a los procesos empresariales en cada área funcional de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

Para Chiavenato (2007, p. 142):

“La administración es una actividad generalizada y esencial a todo esfuerzo humano colectivo [...] la administración es, básicamente, la coordinación de actividades grupales.”

Robbins y Coulter (2005, p. 7) definen que:

“La administración es lo que hacen los gerentes. [...] la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.”

Hernández (2011)

Se conoce como una ciencia que consta de principios, técnicas y prácticas, ejecutables en grupos de personas permitiendo establecer un sistema de cooperación, para lograr fines comunes que no se pueden lograr individualmente en un sistema grupal.(p.3)

Teniendo en cuenta los conceptos anteriores se puede definir que la administración es la acción de un administrador de coordinar un grupo de personas de manera eficaz y eficiente direccionándolas a un fin común para el mejoramiento de las empresas con los recursos que tengan a disposición.

La administración cuenta de funciones específicas para lograr los fines propuestos en una empresa los cuales definió Fayol en su momento y a los cuales Chiavenato (2007, p. 142) menciona se les conoce como el proceso administrativo.

### Proceso Administrativo

- Para Chiavenato (2007)  
El proceso administrativo cuenta de cuatro funciones específicas y secuenciales a los cuales denomina como ciclo de administración. (ps.142-152)

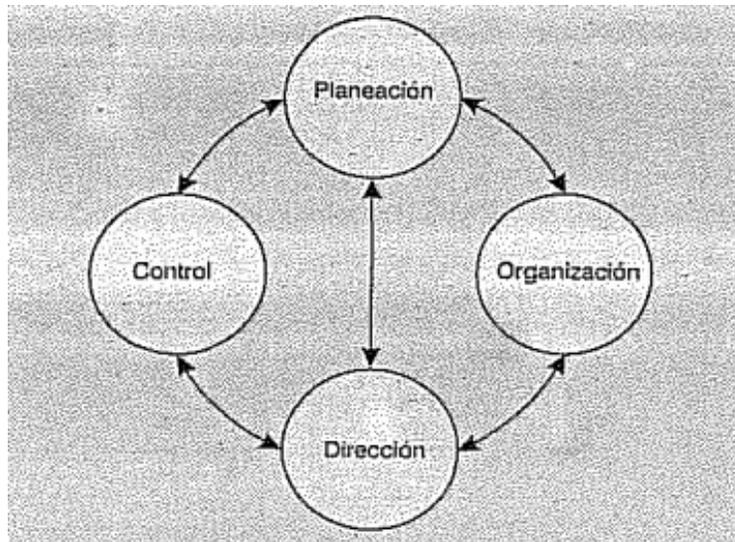


Figura 5. Proceso administrativo. Chiavenato (2007, p. 143)

#### ➤ **Planificación**

Es la función administrativa base, que anticipadamente determina los objetivos, identificando la manera de llegar a ellos a través de acciones, implementando las estrategias necesarias.

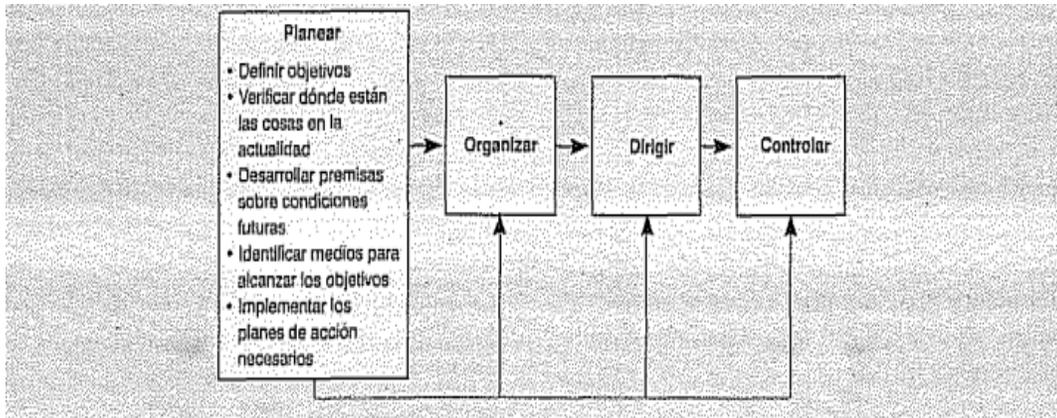


Figura 6. Función de planeación en el proceso administrativo. Chiavenato (2007, p. 146)

### ➤ Organización

Es la función administrativa que a base de métodos y de manera coordinada divide actividades, designando funciones al personal, para conseguir metas y generar ganancias.

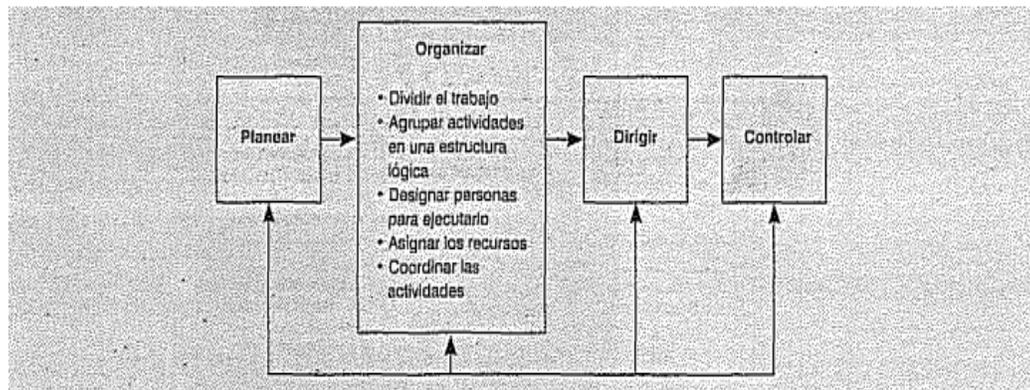


Figura 7. La función de organizar en el proceso administrativo. Chiavenato (2007, p.148)

### ➤ Dirección

Esta función administrativa está relacionada con poner en marcha lo ya planificado, que a través de un buen liderazgo y una comunicación adecuada motive el trabajo en equipo para lograr las metas propuestas.

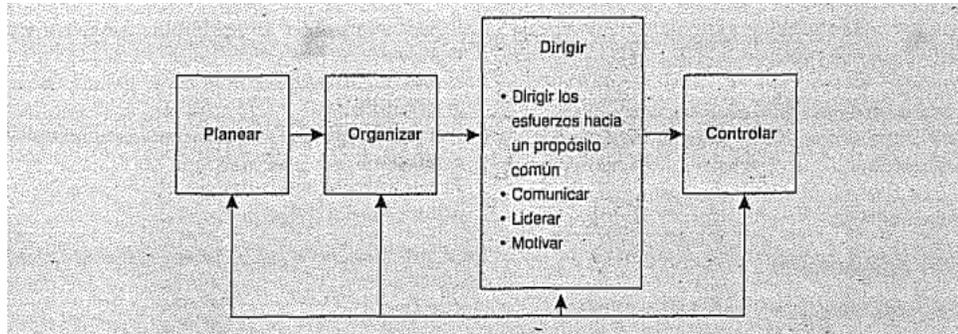


Figura 8. La función de dirección en el proceso administrativo. Chiavenato (2007, p. 149)

### ➤ **Control**

Es la función que se encarga de monitorear el cumplimiento a través de estándares de desempeño y control del avance en la actividad para evaluar si llegó a los resultados esperados.

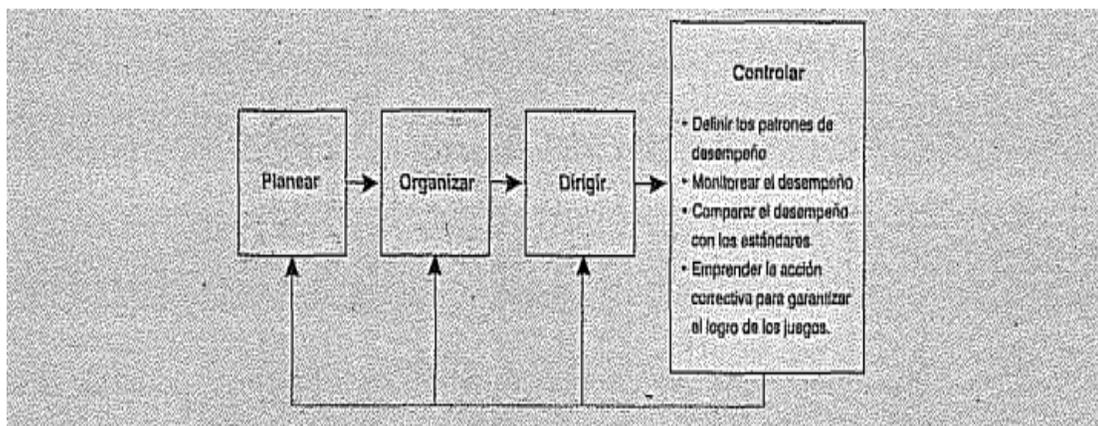


Figura 9. La función de controlar en el proceso administrativo. Chiavenato (2007, p.150)

## **Gestión**

Para Beltrán (s.f.) define:

”La gestión como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos.” (p.24, 25)

### **1.4. Formulación del Problema**

#### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo influye un sistema de información gerencial en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cómo influyen los sistemas de información gerencial en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017?

¿Cómo influyen los sistemas de información gerencial en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017?

¿Cómo influyen los sistemas de información gerencial en la dirección de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017?

¿Cómo influyen los sistemas de información gerencial en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017?

### **1.5. Justificación del Estudio**

#### **1.5.1. Justificación de pertinencia**

La importancia de esta investigación, es poner en conocimiento si un sistema de información gerencial influye en la gestión administrativa, con el propósito de contribuir a la problemática y ayudar a tener resultados eficientes en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación.

### **1.5.2. Justificación Teórica**

El tema de la influencia de un sistema de información gerencial en la gestión administrativa de pymes de servicio de rehabilitación, se ha evidenciado que el uso adecuado de información permite automatizar los procesos administrativos y crear ventajas competitivas

### **1.5.3. Justificación Metodológica**

Para alcanzar los objetivos de estudios, se recurrió a la aplicación de la técnica de investigación la encuesta, que luego será procesado en software para medir los sistemas de información gerencial y su influencia en el proceso administrativo de las pymes. Los resultados de la investigación respaldan las técnicas de investigación válidas.

### **1.5.4. Justificación Social**

Se ha observado que en hoy en día las pymes, no están a la vanguardia con el avance de la tecnología, la cual influye en el crecimiento de ellas, debido a que no se gestiona debidamente, porque no manejan de manera ordenada y automatizada su información. De esta manera la investigación servirá para dar a conocer como lo sistemas de información gerencia influyen en el proceso administrativo y también dará a conocer resultados obtenidos, a su vez que sirvan como antecedentes para investigaciones futuras.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en los procesos administrativos de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Hipótesis Específica**

Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la dirección de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

## **1.7. Objetivo**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de los Sistemas de Información Gerencial en los Procesos Administrativos de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar la influencia de los sistemas de información gerencial en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

Determinar la influencia de los sistemas de información gerencial en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017

Determinar la influencia de los sistemas de información gerencial en la dirección de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

Determinar la influencia de los sistemas de información gerencial en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Diseño metodológico**

El diseño de investigación es no experimental porque no se realizará manipulación deliberada en las variables y de corte transversal ya que solo se realizó la recolección de datos en un solo momento.

Kerlinger (1979), señala:

"La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". (p.116)

### **2.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es Aplicada porque pretende poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Según Carrasco Días (2005) nos dice que:

“Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios de un determinado sector de la realidad”. (p.43).

### **2.2.1. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación es Explicativa - Causal, puesto que pretende dar el porqué de los fenómenos.

Carrasco Días (2005) dice que:

“Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios de un determinado sector de la realidad”. (p.43).

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variable Independiente**

K. Laudon y J. Laudon (2012) sostienen que:

“Un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización.

### **2.3.2. Variable Dependiente**

Para Muñiz (2003):

“La Gestión Administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales en cada área funcional de una entidad, a fin de lograr

resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

### **2.3.3. Matriz de operacionalización de las variable**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES
SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL	"Un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización". K. Laudon y J. Laudon (2012)	Un sistema de información gerencial te brinda información sobre el estado de la organización a través de un proceso de entrada, proceso y salida de datos, para el mejoramiento y toma de decisiones.	Componentes de sistema	Humanos	1	ORDINAL
				hardware	2	
				software	3	
				datos	4	
				redes	5	
			Proceso de sistema	Recolectar	6	
				Procesar	7	
				Almacenar	8	
				Distribuir	9	
			Sistema de apoyo Organizacional	Automatizar procesos	10	
				Toma de Decisiones	11	
				Ventajas Competitivas	12	
PROCESO ADMINISTRATIVO	"La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros" (Muñiz,2003). "El proceso administrativo es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desarrollo de las funciones de planificar, organizar, suministrar el personal y controlar" (Welsch, Hilton & Gordon, 2004, p. 28)	Toda la organización está en base a los procesos administrativos (planear, organizar, dirigir y controlar).	Planificación	Objetivos	13	ORDINAL
				Acciones	14	
				Estrategias	15	
			Organización	Coordinación	16	
				División de trabajo	17	
				Designación de personas	18	
			Dirección	Motivación	19	
				Solución de problemas	20	
				Liderazgo	21	
			Control	Evaluación de resultados	22	
				Actividades	23	
				Medios	24	



## **2.4. Población y Muestra**

### **2.4.1. Población**

La población de la investigación estuvo conformada por 3 pymes con un total de 30 colaboradores de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista –Callao, año 2017.

### **2.4.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, siendo la muestra 3 PYMES (30 colaboradores) de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

Es decir es una muestra censal, ya que la población es igual a la muestra por ser una población muy pequeña.

## **2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad**

### **2.5.1. Técnica e instrumento**

La técnica que se utilizó para la investigación es la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario, que se obtienen de la Operacionalización de las variables.

### **2.5.2. Validación**

El cuestionario fue validado por juicio de expertos, siendo ellos:

<b>GRADO</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>RESULTADOS</b>
Doctor	Dávila Arenaza Víctor	APLICABLE
Doctor	Rodríguez Figueroa Jorge	APLICABLE
	Rosales Domínguez Edith	APLICABLE

### 2.5.3. Confiabilidad

La confiabilidad de instrumento se realizó con el método de Alfa de Cron Bach, ingresando los datos obtenidos al programa estadístico SPSS 23, mediante una muestra realizada a 3 PYMES de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista-Callao, año 2017.

**Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	24

La presente investigación Influencia de un sistema de información gerencial en el proceso administrativo de las PYMES de rehabilitación en el distrito de Bellavista-Callao, tiene una relevante confiabilidad ya que al observar el resultado del valor de  $\alpha$  es 0,816 (Resultado de alfa de Cron Bach), esto quiere decir que el instrumento de medición cuenta con excelente confiabilidad (Ver tabla N° 2), respetable y validando su uso para la recolección de datos.

Como criterio general, Hernández (2006, p. 251). Sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

**Tabla 2: Estandarización de los resultados**

0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 A 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Hernández (2006, p.251).

### 2.6. Métodos de Análisis de Datos

### **2.6.1. Método estadístico Deductivo e Inferencial**

Se utilizó el método estadístico deductivo para describir el comportamiento de las variables a partir de y llegar a conclusiones a partir de ellos, también el método estadístico inferencial para el análisis de fiabilidad (a través del SPSS 23) de cada variable partiendo de los datos obtenidos por la muestra, contrastando así las hipótesis planteadas en la investigación.

Velásquez y Rey

El Método deductivo es el razonamiento que parte de bases teóricas (principios, leyes, teorías) y se llega a conclusiones que se deduce a partir de ellas, se realiza de lo general a lo particular. (p.239)

### **2.7. Aspectos Éticos**

La presente investigación está basada en respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos obtenidos, en respetar la propiedad intelectual citando a los autores al momento de realizar la investigación, respetando también el anonimato de los encuestados, donde no se consignará ninguna información que permita conocer la identidad de los participantes en la presente investigación.

## **III. RESULTADOS**

### **3.1 Análisis descriptivo de los resultados**

### 3.1.1. Sobre la variable independiente:

**Tabla N°3: Sistemas De Información Gerencial**

		<b>Sistema de información Gerencial (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	26,7	26,7	30,0
	De acuerdo	13	43,3	43,3	73,3
	Muy de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**INTERPRETACION:** Según la tabla N° 3, de la variable independiente que es “Sistemas de información gerencial”, se observa que siendo 13 personas el 43% están de acuerdo con el sistema que manejan las pymes.

### 3.1.2. Sobre la variable dependiente:

**Tabla N°4: Proceso Administrativo**

		<b>Proceso Administrativo (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Desacuerdo	6	20,0	20,0	23,3
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	40,0	40,0	63,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	83,3
	Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**INTERPRETACION:** Según la tabla N° 4, de la variable “Proceso administrativo” indica que los colaboradores encuestados en 40% siendo 12 personas, respondieron no estar de acuerdo, ni en desacuerdo, con el proceso administrativo de su pyme, y

un 20% tanto en desacuerdo como de acuerdo de cómo se maneja el proceso dentro de la empresa.

### 3.1.3. Dimensión 1: Componentes

**Tabla N°5: Componentes**

		<b>Componentes (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	14	46,7	46,7	73,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**INTERPRETACION:** Según la tabla N° 5, el agrupado de esta primera dimensión que es “Componentes”, indica que los trabajadores encuestados en un 47% no está de acuerdo, ni en desacuerdo con los con la función de los componentes del sistema de información actual de las pymes, un 27% está en desacuerdo y solo un 2% muy de acuerdo.

### 3.1.4. Dimensión 2: Procesos

**Tabla N°6: Procesos**

<b>Procesos (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	30,0	30,0	36,7
	De acuerdo	13	43,3	43,3	80,0
	Muy de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**INTERPRETACION:** Según la tabla N° 6, de la segunda dimensión que es “Procesos”, indica que 13 personas siendo el 43% respondieron estar de acuerdo, y un 3% está muy desacuerdo en la manera de llevar el proceso de su información.

### 3.1.5. Dimensión 3: Apoyo organizacional

**Tabla N°7: Apoyo Organizacional**

<b>Apoyo Organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	26,7	26,7	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**INTERPRETACION:** Según la tabla N° 7, agrupado de la tercera dimensión “Apoyo Organizacional”, indica que los colaboradores encuestados en un 67% están muy en desacuerdo que sus sistemas de información actualmente usados les brinde algún beneficio como apoyo organizacional.

### 3.1.6. Dimensión 4: Planificación

**Tabla N°8: Planificación**

<b>Planificación (agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	13	43,3	43,3	46,7
	De acuerdo	15	50,0	50,0	96,7
	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**INTERPRETACION:** Según la tabla N° 8, de la cuarta dimensión que es “Planificación”, el 50% de los encuestados están de acuerdo con la planificación que llevan la pymes para el logro de los objetivos y actividades buscadas.

### 3.1.7. Dimensión 5: Organización

**Tabla N°9: Organización**

<b>Organización (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	7	23,3	23,3	26,7
	De acuerdo	19	63,3	63,3	90,0
	Muy de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**INTERPRETACION:** Según la tabla N° 9, el agrupado de la quinta dimensión que es “Organización”, indica que el 63% está de acuerdo y un 23% no está de acuerdo, ni en desacuerdo de cómo se organiza las pymes para llevar a cabo sus actividades.

### 3.1.8. Dimensión 6: Dirección

**Tabla N°10: Dirección**

<b>Dirección (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	8	26,7	26,7	36,7
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	13	43,3	43,3	80,0
	De acuerdo	5	16,7	16,7	96,7
	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**INTERPRETACION:** Según la tabla N° 10, que es el agrupado de la sexta dimensión “Dirección”, el 43% de los encuestados indica no estar de acuerdo, ni en desacuerdo, un 10% muy en desacuerdo y un 8% en desacuerdo de la manera de como llevan la dirección en las actividades de las pymes.

### 3.1.9. Dimensión 7: Control

**Tabla N°11: Control**

<b>Control (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Desacuerdo	3	10,0	10,0	23,3
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	30,0	30,0	53,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	83,3
	Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**INTERPRETACION:** Según la tabla N° 11, agrupado de la séptima dimensión que es “Control”, el 30 % de los colaboradores encuestados indica estar de acuerdo y otro

30% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 13% muy en desacuerdo con el control en los trabajos que realizan.

## **3.2 Análisis inferencial de los resultados**

### **3.2.1. Contrastación de Hipótesis.**

#### **Hipótesis general**

**H<sub>g</sub>.** Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>0</sub>.** Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>1</sub>.** Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

#### **Regla de decisión**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

### **Tabla N°12**

<b>Correlaciones</b>			
		Sistema de información	Gestión administrativa
Sistema de información	Correlación de Pearson	1	,483**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,483**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente: elaboración propia

### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,483; lo que significa que la influencia entre las dos variables es positiva moderada según el cuadro de correlación. (Ver la tabla N° 17). Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia de 0,00, siendo menor a 0,05; por ende se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación como verdadera indicando que existe una influencia positiva entre los sistemas de información gerencial y el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

### **Hipótesis Especifico 1**

**H<sub>g</sub>.** Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>o</sub>.** Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>1</sub>.** Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Regla de decisión**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

**Tabla N°13:**

<b>Correlaciones</b>			
		Sistema de información Planificación	
Sistemas de información gerencial	Correlación de Pearson	1	,514**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Planificación	Correlación de Pearson	,514**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,514; lo que significa que la influencia entre la variable los sistemas de información gerencial y la dimensión planificación es positiva moderada según el cuadro de correlación. (Ver la tabla N°17).

Además se muestra a la variable y dimensión de estudio con un nivel de significancia de 0.00 siendo menor a 0,05; por ende se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación como verdadera indicando que existe una influencia positiva entre los sistemas de información gerencial y la

planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

### **Hipótesis Específico 2**

**H<sub>g</sub>**.- Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>0</sub>**.- Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>1</sub>**. Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

### **Regla de decisión**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

### **Tabla N°14:**

**Correlaciones**

		Sistema de información	Organización
Sistemas de información gerencial	Correlación de Pearson	1	,513**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Organización	Correlación de Pearson	,513**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

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

Fuente: elaboración propia

### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,513; lo que significa que la influencia entre la variable y la dimensión es positiva moderada según el cuadro de correlación. (Ver la tabla N°17).

Además se muestra a la variable y dimensión de estudio con un nivel de significancia de 0.004 siendo menor a 0,05; por ende se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación como verdadera indicando que existe una influencia positiva moderada entre los sistemas de información gerencial y organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

### **Hipótesis Especifico 3**

**H<sub>g</sub>**.- Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la dirección de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017

**H<sub>o</sub>**.- Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en la dirección de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017

**H<sub>1</sub>.** Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en la dirección de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017

**Regla de decisión**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

**Tabla N°15:**

<b>Correlaciones</b>			
		Sistema de información	Dirección
Sistemas de información gerencial	Correlación de Pearson	1	,601*
	Sig. (bilateral)		,025
	N	30	30
Dirección	Correlación de Pearson	,601*	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,601 lo que significa que la influencia entre la variable y la dimensión es positiva moderada según el cuadro de correlación. (Ver la tabla N°17).

Además se muestra a la variable y dimensión de estudio con un nivel de significancia menor a 0,05; por ende se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación como verdadera indicando que existe una influencia positiva entre los sistemas de información gerencial y la dirección de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

#### **Hipótesis Especifico 4**

**H<sub>g</sub>**.- Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>0</sub>**.- Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>1</sub>**. Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

#### **Regla de decisión**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

**Tabla N°16:**

<b>Correlaciones</b>			
		Sistema de información	Control
Sistemas de información gerencial	Correlación de Pearson	1	,785
	Sig. (bilateral)		,020
	N	30	30
Control	Correlación de Pearson	,785	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,785; lo que significa que la influencia entre los sistemas de información gerencial y la dimensión control es positiva alta según el cuadro de correlación. (Ver la tabla N°17).

Además se muestra a la variable y dimensión de estudio con un nivel de significancia de 0.02 siendo menor a 0,05; por ende se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación como verdadera indicando que existe una influencia positiva entre los sistemas de información gerencial y el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Tabla N°17: Grado de correlación  
Coeficiente estandarizado de correlaciones**

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0.9 a -0.99)	Correlación negativa muy alta
(-0.7 a -0.89)	Correlación negativa alta
(-0.4 a -0.69)	Correlación negativa moderada

(-0.2 a -0.39)	Correlación negativa baja
(-0.01 a -0.19)	Correlación positiva muy baja
0	Nula
(0.0 a 0.19)	Correlación positiva muy baja
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva baja
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva moderada
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva alta
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, S. y Fernández, C. y baptista, P. 2010, p.238

### 3.2.2. Prueba de Regresión Lineal

**TABLA N° 18**  
**Porcentajes estandarizados**

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: (Rivero, 2005, p.240)

#### **Hipótesis general**

**H<sub>g</sub>** . Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>0</sub>**.- Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>1</sub>**.- Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Regla de decisión:**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$ .

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ .

**Tabla N°19:**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,483 <sup>a</sup>	,233	,206	,963

a. Predictores: (Constante), Sistema de información (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla N° 19 se observa que la Correlación R de Pearson es 0. 483. Se observa que el R cuadrado, que es el coeficiente de determinación, nos muestra que la variable dependiente- Proceso administrativo es influenciado en un 23% por efectos de la variable independiente- Sistemas de información gerencial donde según la tabla N° 18 de porcentajes de estandarización esta variación es baja

**Tabla N°20:**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,907	1	7,907	8,528	,007 <sup>b</sup>
	Residuo	25,960	28	,927		
	Total	33,867	29			

a. Variable dependiente: Proceso administrativo (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Sistema de información Gerencial (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Se observa la tabla N° 20 que el estadístico Anova (F) tiene un resultado de 8,528; donde la significancia encontrada es 0.007 es decir “ $0.007 < 0.05$ ”, lo cual prueba que las varianzas son iguales, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, los sistemas de información gerencial influyen significativamente en el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Tabla N°21:**

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coefficients				Sig.
		Coefficients no estandarizados		estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	,785	,868		,905	,373
	Sistema de información (Agrupada)	,631	,216	,483	2,920	,007

a. Variable dependiente: Proceso administrativo (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

El resultado de la tabla N° 21, nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ .

Donde la variable independiente- Sistemas de información gerencial influyen en la variable dependiente – Proceso administrativo en 0,631. Resultando  $Y = 0.785 + 0.631X$ .

### **Hipótesis Especifico 1**

**H<sub>g</sub>** . Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>0</sub>**.- Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>1</sub>**. Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

### **Regla de decisión:**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ .

### **Tabla N°22:**

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,514 <sup>a</sup>	,264	,091	3,678

a. Predictores: (Constante), Sistemas de información Gerencial (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 22 se observa que la Correlación R de Pearson es 0. 514. Se observa que el R cuadrado, que es el coeficiente de determinación, nos muestra que la dimensión- planificación está influenciada en un 26,4% por efectos de la variable independiente- Sistemas de información gerencial donde según la tabla N° 18 de porcentajes de estandarización esta variación es baja.

**Tabla N°23:**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,805	1	,805	1,535	,002 <sup>b</sup>
	Residuo	14,695	28	,525		
	Total	15,500	29			

a. Variable dependiente: Planificación (agrupada)

b. Predictores: (Constante), Sistema de información (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Se observa la tabla N° 23 que el estadístico Anova (F) tiene un resultado de 1,535; donde la significancia encontrada es 0.002 es decir “0.002 < 0.05, lo cual prueba que las varianzas son iguales, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la planificación de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Tabla N°24:**

<b>Coefficientes<sup>a</sup></b>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,708	,653		4,148	,000
	Sistema de información (Agrupada)	,201	,163	,514	1,239	,002

a. Variable dependiente: Planificación (agrupada)

Fuente: elaboración propia

### **Interpretación:**

El resultado de la tabla N° 24, nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ .

Donde la variable independiente- Sistemas de información gerencial influyen en la dimensión – Planificación en 0,201. Resultando  $Y = 2.708 + 0.201X$ .

### **Hipótesis Especifico 2**

**H<sub>g</sub>** . Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>0</sub>.** Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>1</sub>.** Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Regla de decisión:**

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la H<sub>0</sub>

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>.

**Tabla N°25:**

<b>Resumen del modelo</b>				
<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
1	,513 <sup>a</sup>	,263	,237	,676

a. Predictores: (Constante), Sistema de información Gerencial(Agrupada)

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla N° 25 se observa que la Correlación R de Pearson es 0. 513. Se observa que el R cuadrado, que es el coeficiente de determinación, nos muestra que la dimensión- organización está influenciado en un 26.3% por efectos de la variable independiente- Sistemas de información gerencial donde según la tabla N° 18 de porcentajes de estandarización esta variación es baja.

**Tabla N°26:**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,575	1	4,575	10,014	,004 <sup>b</sup>
	Residuo	12,792	28	,457		
	Total	17,367	29			

a. Variable dependiente: Organización (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Sistema de información (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Se observa la tabla N° 26 que el estadístico Anova (F) tiene un resultado de 10,014; donde la significancia encontrada es 0.004 es decir "0.004 < 0.05, lo cual prueba que las varianzas son iguales, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la organización de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Tabla N°27:**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,879	,609		3,085	,005
	Sistema de información (Agrupada)	,480	,152	,513	3,164	,004

a. Variable dependiente: Organización (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

El resultado de la tabla N° 27, nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ .  
Donde la variable independiente- Sistemas de información gerencial influyen en la dimensión – Organización en 0,480. Resultando  $Y = 1.879 + 0.480X$ .

### Hipótesis Específico 3

**H<sub>g</sub>.** - Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la dirección de las pymes de Salud en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>0</sub>.** - Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en la dirección de las pymes de Salud en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>1</sub>.** Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en la dirección de las pymes de Salud en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ .

**Tabla N°28:**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,601 <sup>a</sup>	,361	,296	1,951

a. Predictores: (Constante), Sistema de información Gerencial (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 28 se observa que la Correlación R de Pearson es 0. 601. Se observa que el R cuadrado, que es el coeficiente de determinación, nos muestra que la dimensión- dirección es influenciado en un

36.1% por efectos de la variable independiente- Sistemas de información gerencial donde según la tabla N° 18 de porcentajes de estandarización esta variación es baja.

**Tabla N°29:**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,575	1	4,575	5,620	,025 <sup>b</sup>
	Residuo	22,792	28	,814		
	Total	27,367	29			

a. Variable dependiente: Dirección (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Sistema de información (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Se observa la tabla N° 29 que el estadístico Anova (F) tiene un resultado de 5,620; donde la significancia encontrada es 0.025 es decir “ $0.025 < 0.05$ ”, lo cual prueba que las varianzas son iguales, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, los sistemas de información gerencial influyen significativamente en la dirección de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Tabla N°30:**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,879	,813		1,081	,289

Sistema de información (Agrupada)	,480	,202	,601	2,371	,025
--------------------------------------	------	------	------	-------	------

a. Variable dependiente: Dirección (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

El resultado de la tabla N° 30, nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ .

Donde la variable independiente- Sistemas de información gerencial influyen en la dimensión – dirección en 0,480. Resultando  $Y = 0.879 + 0.480X$ .

### Hipótesis Especifico 4

**H<sub>g</sub>** - Los sistemas de información gerencial influyen significativamente en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>0</sub>**.- Los sistemas de información gerencial no influyen significativamente en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**H<sub>1</sub>**. Los sistemas de información gerencial si influyen significativamente en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la H<sub>0</sub>.

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>.

### Tabla N°31:

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,785 <sup>a</sup>	,616	,288	12,315

a. Predictores: (Constante), Sistema de información (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Según los resultados de la tabla N°31 se observa que la Correlación R de Pearson es 0.785. Se observa que el R cuadrado, que es el coeficiente de determinación, nos muestra que la dimensión- control es influenciado en un 61.62% por efectos de la variable independiente- Sistemas de información gerencial donde según la tabla N° 18 de porcentajes de estandarización esta variación es alta.

**Tabla N°32:**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,857	1	2,857	1,860	,004 <sup>b</sup>
	Residuo	43,010	28	1,536		
	Total	45,867	29			

a. Variable dependiente: Control (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Sistema de información (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Se observa la tabla N° 32 que el estadístico Anova (F) tiene un resultado de 1,184; donde la significancia encontrada es 0.004 es decir "0.004 < 0.05, lo cual prueba que las varianzas son iguales, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, los sistemas de información gerencial influyen significativamente en el control de las pymes de servicio de rehabilitación en el Distrito de Bellavista – Callao, año 2017.

**Tabla N°33:**

<b>Coefficientes<sup>a</sup></b>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,775	1,117		1,589	,123
	Sistema de información (Agrupada)	,379	,278	,785	1,364	,004

a. Variable dependiente: Control (Agrupada)

*Fuente: elaboración propia*

**Interpretación:**

El resultado de la tabla N° 32, nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ .

Donde la variable independiente- Sistemas de información gerencial influyen en la dimensión – control en 0,379. Resultando  $Y = 1.775 + 0.379X$ .

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la presente tesis los resultados más relevantes como parte de la recolección y proceso de datos de la investigación titulada “Sistemas de Información Gerencial y Proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación, Distrito Bellavista –

Callao, año 2017”, fueron comparados con los antecedentes de estudio, destacando las investigaciones de Mejías (2006), Peña (2004), Vargas (2011).

La tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de los Sistemas de información gerencial y el proceso administrativo en las pymes de servicio de rehabilitación, Distrito Bellavista- Callao, año 2017. Tales resultados muestran coherencia muestran coherencia con el objetivo general de la investigación titulada “Sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el decanato de postgrado de la U.S.B” de Mejías (2006). Donde su objetivo general era: Diseñar un sistema de información gerencial que optimice el proceso de toma de decisiones, coadyuvando al logro de la calidad y la excelencia de los procesos del Decanato de estudios de postgrado. Y los objetivos específicos fueron: Determinar la información disponible actualmente para el proceso de toma de decisiones financieras en el DEPG. Proponer la creación de una nueva plataforma informática dentro del DEPG. Diseñar y aplicar un sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el Decanato de Estudios de Postgrado de la Universidad Simón Bolívar. Dichos objetivos tienen coherencia con nuestros objetivos son identificar la influencia de los sistemas de información en los procesos de las pymes y así tomar decisiones. La conclusión de tesis de Mejías (2006) que se aprueba los datos obtenidos revelando que un sistema automatizado garantiza obtener información necesaria en el menor tiempo, reportes confiables y transparentes, información disponible para los responsables de la ejecución financiera. Con la cual se logró evaluar internamente la capacidad del sistema al aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión financiera, donde se obtuvo resultados favorables. De este modo se probó que hay influencia en las conclusiones de la tesis realizada en la empresa, existiendo una falta de eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.

La tesis tuvo el objetivo general de determinar la influencia de los sistemas de información gerencial y el proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación, Distrito Bellavista-Callao, año 2017. Dichos resultados fueron comparados con los antecedentes de estudio, destacando la investigación que tiene coherencia con el objetivo general de la investigación Vargas (2011) titulada:

“Influencia de un sistema de información gerencial en el rendimiento de la empresa Maderas Industriales del Oriente S.A.C.” Se probó que existe relación con los objetivos con la finalidad de conocer la influencia del sistema de información gerencial, logrando así una mejor en el rendimiento y en la toma de decisiones fundamentadas en los reportes del sistema. Los resultados muestran que si existe una influencia significativa de la variable, ya que es fundamental un sistema para mejorar cada proceso administrativo de una empresa, y así tomar mejores decisiones, tener informes transparentes y operar con eficiencia y eficacia.

## **V. CONCLUSIONES**

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se determinó lo siguiente.

1. En la presente investigación se determinó que los sistemas de información gerencial influye positivamente en los procesos administrativos. Por ende, concluyo que es un factor determinante para la mejora en la gestión y toma de decisiones para tener resultados de eficiencia y eficacia.
2. En la presente investigación se determinó que los sistemas de información gerencial influye positivamente en el proceso de planificación. Por ende, concluyo que es fundamental el sistema gerencial para determinar los objetivos, identificando la manera de llegar a ellos a través de acciones, implementando las estrategias adecuadas para su logro.
3. En la presente investigación se determinó que los sistemas de información gerencial influyen significativamente en el proceso de organización. Por ende, concluyo que es fundamental la influencia del sistema, ya que en este proceso se determina los recursos previstos para alcanzar los objetivos.
4. En la presente investigación se determinó que el proceso de dirección de la pymes es influenciado de manera positiva por los sistemas de información gerencial. Por ende, concluyo que el sistema gerencial ayudará a llevar en práctica lo planificado a través de liderazgo y comunicación.
5. En la presente investigación se determinó que el proceso de control de la pymes es influenciado de manera positiva por los sistemas de información gerencial. Por ende, concluyo que el sistema gerencial apoyará en el monitoreo, cumplimiento y evaluación del desempeño a través de un mejor manejo de información.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se sugiere las siguientes recomendaciones:

1. Para mantener un proceso administrativo con efectividad se recomienda desarrollar un diseño de sistema de información gerencial, realizar un análisis de la situación actual, fijar el dato útil, ya que de ello tendremos la información importante para tener los resultados esperados.
2. Para aumentar la efectividad en la planificación tenemos que tener una visión panorámica de lo interno y externo de la pyme, que factores son negativos o positivos, conocer eventos del entorno para saber qué cosa hacer y fijar objetivos.
3. Para lograr una influencia recíproca entre los sistemas de información gerencial y la organización tenemos que tener los recursos disponibles (humanos, información, informáticos) que permitan alcanzar los objetivos.
4. Para mejorar el proceso de dirección a través de un sistema gerencial, se debe tener información integradora de la gestión, para generar eficiencia en sus acciones, para lograr una capacidad de respuesta por parte de la empresa hacia diversas oportunidades.
5. Para lograr el proceso de control, el sistema de información gerencial debe estar diseñado a las necesidades de las pymes, debe suministrar información clara y precisa, se debe también capacitar al componente humano para un debido registro de los datos y así no hay errores en el sistema.

## **REFERENCIAS**

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7° ed.). México: McGraw-Hill-Interamericana.

Beltrá, J. (). *INDICADORES DE GESTIÓN: Indicadores para lograr la competitividad*. (2° ed.). 3REditores.

Robbins y Coulters. (2005). *Administración*. (8° ed.) México: PEARSONEDUCACIÓN.

Hernandez, S. (2011). *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN: Teoría general de la administración (origen, evolución y vanguardia)*. (5° ed.). México: McGraw-Hill-Interamericana.

Laudon y Laudon. ()

O'Brien y Marakas. (2006). *Sistemas de Información gerencial*. (7° ed.). México: McGraw-Hill-Interamericana.

Recuperado de:

[https://www.academia.edu/8304620/SISTEMAS\\_DE\\_INFORMACION\\_GERENCIAL\\_SISTEMAS\\_DE\\_INFORMACION\\_GERENCIAL\\_SOPTIMA\\_E\\_DICIEN](https://www.academia.edu/8304620/SISTEMAS_DE_INFORMACION_GERENCIAL_SISTEMAS_DE_INFORMACION_GERENCIAL_SOPTIMA_E_DICIEN)

Alvear y Ronda (2005). *Sistemas de Información para el control de la Información*. Universidad de Chile.

Recuperado de: [http://tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/alvear\\_t/sources/alvear\\_t.pdf](http://tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/alvear_t/sources/alvear_t.pdf)

Olate y Peyrin (2004). *Sistemas de Información Estratégicos y Tecnologías de Información*. Chile. Universidad de Chile.

Recuperado de:

[http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/olate\\_m/sources/olate\\_m.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/olate_m/sources/olate_m.pdf)

Farro (2007). Estudio de los Sistemas de Gestión de Recursos Empresariales (ERP) en el Perú orientados al PYMES. Perú. Universidad de Piura.

Recuperado de:

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1220/ING\\_454.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1220/ING_454.pdf?sequence=1)

Gonzales y Ruiz (2014). Propuesta de un Sistema de Información que Optimice los Procesos en el Área de Recaudación de la Institución Educativa Privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí-Chiclayo 2013. Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

## **ANEXOS**

- **Instrumento**

### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LAS MYPES

El presente cuestionario servirá elaborar una tesis acerca de los "Los sistemas de información y Procesos Administrativos de las pymes de rehabilitación integral, Distrito de Bellavista-Callao 2017" por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados.

Se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente:

1= Muy en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo

VARIABLES/DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>					
1. ¿Considera usted que el personal de las pyme de servicio de rehabilitación usa un sistema actual de información?					
2. ¿Considera usted que el personal de la pyme de servicio de rehabilitación tiene a su disposición equipos de cómputos?					
3. ¿Cree usted que los programas y software que utiliza la pyme de servicio de rehabilitación les permiten tomar decisiones con eficiencia?					
4. Cree usted que el sistema actual de información que se utiliza en la pyme de servicio de rehabilitación procesa los datos que permiten tomar decisiones?					
5. ¿Considera usted que la pyme de servicio de rehabilitación desarrolla intercambio de información que les permite mejorar oportunamente su desarrollo empresarial?					
6. ¿Cree usted que las pymes de servicios de rehabilitación almacena la información que se requiere para la toma de decisiones?					
7. ¿Considera usted que el orden de los datos le permite acceder en la información adecuadamente en la pyme de servicios de rehabilitación?					
8. ¿Cree usted que la información registrada en la pyme de servicio de rehabilitación tiene el sustento correspondiente?					
9. ¿Considera usted que todos los integrantes de la pyme de servicios de rehabilitación acceden a la base de datos?					
10. ¿Cree usted que el sistema de información que se utiliza actualmente en la pyme de servicios de rehabilitación es útil para el desarrollo gerencial?					
11. ¿Considera usted que la información con la que se cuenta en la base de datos, permite la toma de decisiones adecuadas y oportunas en la pyme de rehabilitación?					
12. ¿Cree usted que el uso de los sistemas de información en las pymes de servicios de rehabilitación son considerados como una ventaja competitiva?					

VARIABLE INDEPENDIENTE					
13. ¿Considera usted que se encuentran claros y definidos los objetivos de las pyme de servicios de rehabilitación?					
14. ¿Cree usted que todo el personal de la pyme de servicios de rehabilitación conocen todos los planes de acción a llevar a cabo?					
15. ¿Considera usted que la pyme de servicio de rehabilitación cuentan con estrategias adecuadas?					
16. ¿Considera usted que en la pyme de rehabilitación se coordinan los objetivos y metas ?					
17. ¿Considera usted que se define de manera correcta las actividades a realizar dentro de la pyme de servicios de rehabilitación?					
18. ¿Considera que en la pyme de servicio de rehabilitación se cuenta con el personal idóneo capaz como responsable de los grupos de trabajo?					
19. ¿Cree usted que en la pyme de servicios de rehabilitación existe un ambiente que motiva a realizar una buena labor?					
20. ¿Considera usted que en la pyme de servicio de rehabilitación existe una buena comunicación entre el encargado y el resto del grupo para saber las falencias en el trabajo?					
21. ¿Cree usted que en las pymes de servicios de rehabilitación los responsables de cada área muestran liderazgo y buen control del grupo de trabajo?					
22. ¿Cree usted que en la pyme de servicio de rehabilitación existe un monitoreo constante para saber que los trabajos no se retrasen y estén bien perfilados a las metas propuestas?					
23. ¿Considera usted que en la pyme de rehabilitación los estándares de desempeño están bien estructurados?					
24. ¿Cree usted que en la pyme de servicio de rehabilitación las evaluaciones que se realizan son de acuerdo a los parámetros que se dan a conocer al inicio del trabajo?					

- Validaciones de Instrumento



ESCUOLA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>PLANIFICACIÓN</b> Se encuentran claros y bien definidos los objetivos de las pymes de servicios de rehabilitación							
2	Todo el personal de las pymes de servicios de rehabilitación conocen todos los planes de acción a llevar a cabo.							
3	Las pymes de servicios de rehabilitación cuentan con estrategias adecuadas.							
	<b>ORGANIZACIÓN</b>							
4	En las pymes de servicios de rehabilitación se coordinan los objetivos y metas.							
5	Se define de manera correcta y por áreas las actividades a realizar dentro de las pymes de servicios de rehabilitación.							
6	En las pymes de servicios de rehabilitación se cuenta con el personal idóneo es capaz como responsable de los grupos de trabajo.							
	<b>DIRECCIÓN</b>							
7	En las pymes de servicios de rehabilitación existe un ambiente que motiva y ayuda a una buena labor							
8	En pymes de servicios de rehabilitación existe una buena comunicación entre el encargado y el resto del grupo para saber las falencias en el trabajo.							
9	En pymes de servicios de rehabilitación los responsables de cada área muestran liderazgo y buen control del grupo de trabajo							
	<b>CONTROL</b>							
10	En pymes de servicios de rehabilitación existe un monitoreo constante para saber que los trabajos no se retrasen y estén bien perfilados a las metas propuestas							
11	En pymes de servicios de rehabilitación los estándares de desempeño están bien estructurados.							
12	En las pymes de servicios de rehabilitación las evaluaciones que se realizan son de acuerdo a los parámetros que se dan a conocer al inicio del trabajo.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. S. V. I. A. A. R. S. A. P. A. U. S. T. O. R. DNI: 0.8.4.5.6.7.6.9.2

Especialidad del validador: Dr. S. V. I. A. A. R. S. A. P. A. U. S. T. O. R.

... 2.4. de 2016 del 20.16

*[Firma manuscrita]*

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>PLANIFICACIÓN</b> Se encuentran claros y bien definidos los objetivos de las pymes de servicios de rehabilitación	✓		✓		✓		
2	Todo el personal de las pymes de servicios de rehabilitación conocen todos los planes de acción a llevar a cabo.	✓		✓		✓		
3	Las pymes de servicios de rehabilitación cuentan con estrategias adecuadas.	✓		✓		✓		
4	<b>ORGANIZACIÓN</b> En las pymes de servicios de rehabilitación se coordinan los objetivos y metas.	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Se define de manera correcta y por áreas las actividades a realizar dentro de las pymes de servicios de rehabilitación.	✓		✓		✓		
6	En las pymes de servicios de rehabilitación se cuenta con el personal idóneo es capaz como responsable de los grupos de trabajo.	✓		✓		✓		
7	<b>DIRECCIÓN</b> En las pymes de servicios de rehabilitación existe un ambiente que motiva y ayuda a una buena labor	SI	No	SI	No	SI	No	
8	En pymes de servicios de rehabilitación existe una buena comunicación entre el encargado y el resto del grupo para saber las falencias en el trabajo.	✓		✓		✓		
9	En pymes de servicios de rehabilitación los responsables de cada área muestran liderazgo y buen control del grupo de trabajo	✓		✓		✓		
	<b>CONTROL</b>							
10	En pymes de servicios de rehabilitación existe un monitoreo constante para saber que los trabajos no se retrasen y estén bien perfilados a las metas propuestas	✓		✓		✓		
11	En pymes de servicios de rehabilitación los estándares de desempeño están bien estructurados.	✓		✓		✓		
12	En las pymes de servicios de rehabilitación las evaluaciones que se realizan son de acuerdo a los parámetros que se dan a conocer al inicio del trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Fredy H. G. Losada Domínguez DNI: 25703629

Especialidad del validador: FRONTERAS

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de Nov del 2016



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	PLANIFICACIÓN Se encuentran claros y bien definidos los objetivos de las pymes de servicios de rehabilitación	/		/		/		
2	Todo el personal de las pymes de servicios de rehabilitación conocen todos los planes de acción a llevar a cabo.	/		/		/		
3	Las pymes de servicios de rehabilitación cuentan con estrategias adecuadas.	/		/		/		
4	ORGANIZACIÓN En las pymes de servicios de rehabilitación se coordinan los objetivos y metas.	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Se define de manera correcta y por áreas las actividades a realizar dentro de las pymes de servicios de rehabilitación.	/		/		/		
6	En las pymes de servicios de rehabilitación se cuenta con el personal idóneo es capaz como responsable de los grupos de trabajo.	/		/		/		
7	DIRECCIÓN En las pymes de servicios de rehabilitación existe un ambiente que motiva y ayuda a una buena labor.	SI	No	SI	No	SI	No	
8	En pymes de servicios de rehabilitación existe una buena comunicación entre el encargado y el resto del grupo para saber las faenas en el trabajo.	/		/		/		
9	En pymes de servicios de rehabilitación los responsables de cada área muestran liderazgo y buen control del grupo de trabajo	/		/		/		
	CONTROL							
10	En pymes de servicios de rehabilitación existe un monitoreo constante para saber que los trabajos no se retrasen y estén bien perfilados a las metas propuestas	/		/		/		
11	En pymes de servicios de rehabilitación los estándares de desempeño están bien estructurados.	/		/		/		
12	En las pymes de servicios de rehabilitación las evaluaciones que se realizan son de acuerdo a los parámetros que se dan a conocer al inicio del trabajo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Rodriguez Figueroa, J. J. S. DNI: 10729462

Especialidad del validador: PPDA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....del 20.....  
 DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE  
 ADMINISTRADOR CLAP 3388

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>COMPONENTES DE SISTEMA</b>								
1	El personal de las pymes de servicios de rehabilitación usa constantemente el sistema actual de información.	✓				✓		
2	El personal de las pymes de servicios de rehabilitación tiene a su disposición los equipos de cómputo.	✓				✓		
3	Los programas y software que utilizan pymes de servicios de rehabilitación le permiten tomar decisiones con eficiencia.	✓				✓		
4	El sistema actual que se utiliza en las pymes de servicios de rehabilitación procesa los datos que permiten tomar decisiones.	✓				✓		
5	En las pymes de servicios de rehabilitación desarrollan intercambio de información que les permite mejorar oportunamente su desarrollo empresarial.	✓				✓		
<b>PROCESO DE SISTEMA</b>								
6	En las pymes de servicios de rehabilitación almacenan la información que se requiere para la toma de decisiones.	✓				✓		
7	El orden de los datos le permite acceder en la información adecuadamente en las pymes de servicios de rehabilitación.	✓				✓		
8	La información registrada en las pymes de servicios de rehabilitación tiene el sustento correspondiente.	✓				✓		
9	Todos los integrantes de las pymes de servicios de rehabilitación acceden a la base de datos.	✓				✓		
<b>SISTEMA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>								
10	El sistema de información que se utiliza actualmente en las pymes de servicios de rehabilitación es útil para el desarrollo gerencial.	✓				✓		
11	La información con la que se cuenta en la base de datos permite la toma de decisiones adecuadas y oportunas en las pymes de servicios de rehabilitación.	✓				✓		
12	El uso de los sistemas de información de las pymes de servicios de rehabilitación son considerados como una ventaja competitiva.	✓				✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Esquivel G. Rosales Domínguez DNI: 25703699

Especialidad del validador: PSICÓLOGA

23 de Nov del 2016

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>COMPONENTES DE SISTEMA</b>							
1	El personal de las pymes de rehabilitación usa constantemente el sistema actual de información.	/		/		/		
2	El personal de las pymes de rehabilitación tiene a su disposición los equipos de cómputo.	/		/		/		
3	Los programas y software que utilizan pymes de servicios de rehabilitación le permiten tomar decisiones con eficiencia.	/		/		/		
4	El sistema actual que se utiliza en las pymes de servicios de rehabilitación procesa los datos que permiten tomar decisiones.	/		/		/		
5	En las pymes de servicios de rehabilitación desarrollan intercambio de información que les permite mejorar oportunamente su desarrollo empresarial.	/		/		/		
	<b>PROCESO DE SISTEMA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En las pymes de servicios de rehabilitación almacenan la información que se requiere para la toma de decisiones.	/		/		/		
7	El orden de los datos le permite acceder en la información adecuadamente en las pymes de servicios de rehabilitación.	/		/		/		
8	La información registrada en las pymes de servicios de rehabilitación tiene el sustento correspondiente.	/		/		/		
9	Todos los integrantes de las pymes de servicios de rehabilitación acceden a la base de datos.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SISTEMA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>							
10	El sistema de información que se utiliza actualmente en las pymes de servicios de rehabilitación es útil para el desarrollo gerencial.	/		/		/		
11	La información con la que se cuenta en la base de datos permite la toma de decisiones adecuadas y oportunas en las pymes de servicios de rehabilitación.	/		/		/		
12	El uso de los sistemas de información de las pymes de servicios de rehabilitación son considerados como una ventaja competitiva.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr Mg: Radiguez Figueroa Jorge DNI: 10229462

Especialidad del validador: ADM

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 DR. RODRÍGUEZ-FIGUEROA JORGE  
 ADMINISTRADOR CLAP 3383

Firma del Exerto Informante.

