



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LINEAMIENTOS DE PROPUESTA DE UN SISTEMA DE  
INFORMACIÓN GERENCIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DEL CENTRO  
ODONTOLÓGICO BRAZILIAN SRL - PIURA – 2012”**

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

**AUTORA**

**MARÍA HERNÁNDEZ SAAVEDRA**

**ASESOR ESPECIALISTA**

**DR. RICARDO BAYONA ESPINOZA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

**PIURA – PERÚ**

**2012**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser centro y guía en mi vida, por estar siempre a mi lado y darme la fortaleza para seguir adelante.

A mis padres por el apoyo, su comprensión y cariño incondicional, lograron que culminara mi carrera con éxito.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestros asesores, Dr. Ricardo Bayona Espinoza y Lic. León Lerggios Juan Pablo Miguel, por su dirección, paciencia y valiosos consejos que me permitieron alcanzar mis objetivos de esta tesis.

A los directivos y a todo el personal que labora en la empresa Centro Odontológico Brazilian SRL, por facilitarme la información para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Al doctor Oscar Bringas Ubillús, por sus consejos, apoyo incondicional y sobre todo motivación a seguir adelante.

A mis padres, Juan Hernández Gonzales y Sara Saavedra Alvarado; por su amor, esfuerzos y aportes contribuyeron en la consecución de la tesis.

## **PRESENTACIÓN**

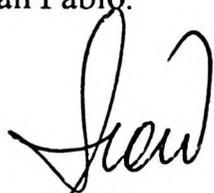
### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

De acuerdo con el CAPITULO II del ARTICULO 15° del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de Administración, de optar el grado de Licenciada en Ciencias Administrativas.

Someto a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

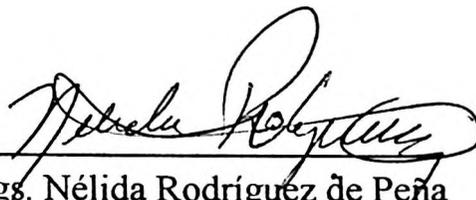
**“LINEAMIENTOS DE PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DEL CENTRO ODONTOLÓGICO BRAZILIAN EN LA CIUDAD DE PIURA – 2012”.**

Tesis aprobada por el jurado integrado por el Dr. Ricardo Bayona Espinoza, el Lic. León Lerggios Juan Pablo y la Mgs. Nélide Rodríguez de Peña, el 31 de Enero del 2013. Autora: María de los Ángeles Hernández Saavedra. Asesor metodólogo Dr. Ricardo Bayona Espinoza, Asesor especialista Lic. León Lerggios Juan Pablo.



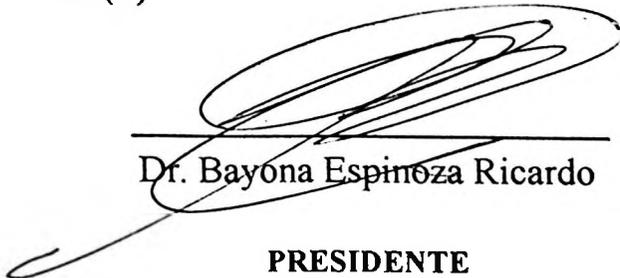
Lic. León Lerggios Juan Pablo  
Miguel

**SECRETARIO(A)**



Mgs. Nélide Rodríguez de Peña

**VOCAL**



Dr. Bayona Espinoza Ricardo

**PRESIDENTE**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito principal determinar los lineamientos de un Sistema de información Gerencial que oriente la Gestión Administrativa y Operativa del CENTRO ODONTOLÓGICO BRAZILIAN SRL; con una propuesta de estrategias para mejorar los procesos y actividades de la misma. Se ha planteado como Objetivo General Diagnosticar la situación interna y externa del CENTRO ODONTOLÓGICO BRAZILIAN SRL; por este motivo se ha creído conveniente realizar la investigación utilizando como metodología una investigación de tipo Descriptiva, No experimental, Transversal y Mixta. En dicho estudio se evidenció, que la capacidad de la gestión de los procesos administrativos y operativos, efectivamente está en una situación de debilidad media (dos puntos), lo que refuerza el planteamiento de los lineamientos de un sistema de información gerencial para el centro odontológico en referencia. Por otro lado vemos a un entorno organizacional favorable, con un grupo de trabajadores integrados y comprometidos con la organización, en general el servicio se puede calificar como satisfactorio, como se aprecia en la opinión del 73% de encuestados. Finalmente, se efectuó un análisis de las cinco fuerzas de Porter, que nos llevó a elaborar una matriz EFE el cual arrojó un ponderado de 2.61 pudiendo inferir la necesidad de estrategias para aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas del CENTRO ODONTOLÓGICO BRAZILIAN SRL. Por ello se ha planteado lineamientos de propuesta de un sistema de información gerencial que orientará adecuadamente la gestión administrativa y operativa de la organización.

## ABSTRACT

This research aims to identify the main lines of a management information system to guide the administrative and operational management BRAZILIAN DENTAL CENTER SRL, with proposed strategies to improve the processes and activities of the same. It has set targets Diagnosing General internal and external situation BRAZILIAN DENTAL CENTER SRL, which is why it was thought advisable to make using research as a research methodology descriptive, not experimental, and Joint Transverse. The study showed that the ability to manage administrative and operational processes, actually is in a weak position half (two points), which reinforces the approach of the guidelines of a management information system for the dental center by reference. On the other hand we see a favorable organizational environment, with a group of workers integrated and committed to the organization; overall the service can be described as satisfactory, as shown in the opinion of 73% of respondents. Finally, we performed an analysis of Porter's five forces, which led us to develop an EFE Matrix which produced a 2.61 weighted and can infer the need for strategies to exploit opportunities and minimize threats BRAZILIAN DENTAL CENTER SRL. It has therefore been proposed guidelines raised a management information system to properly orient the administrative and operational management of the organization.

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información gerencial (SIG) son una necesidad hoy en día, ya que las empresas manejan grandes cantidades de datos los cuales pueden ser analizados, de tal manera que se pueda encontrar información relevante para tomar diferentes cursos de acción. Los SIG forman parte de las estrategias corporativas, ya que la comunicación e información son de gran valor en las organizaciones o empresas, porque representan poder.

Las organizaciones han aprendido como utilizar la información como un instrumento eficaz para la administración; por ello, buscan que todos los datos medibles sean organizados de manera que sea fácil registrarlos, almacenarlos, procesarlos, recuperarlos y comunicarlos. Un sistema automatizado, es ideal para toda organización, ya que son capaces de dar un tiempo de respuesta extremadamente rápido cuando se dispone para sistemas de consulta o incluso para sistemas de control de tiempo real.

Es por eso, la importancia de esta de investigación, pues se formularan lineamientos de propuesta de un Sistema de información Gerencial que contribuirá apoyar a la planeación, control y las operaciones del Centro Odontológico Brazilian SRL; además servirá para la implementación de estrategias que harán que los resultados de las áreas del Centro Odontológico Brazilian SRL. mejoren, habiendo un suministro de información a todos los niveles de la gestión en el momento más oportuno, con un nivel aceptable de exactitud y a coste económico.

La estructura del presente trabajo de investigación se describe brevemente a continuación:

En el Capítulo 1: Se presentará el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación del mismo, así como también, los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos.

En el Capítulo 2: Se mencionan los antecedentes, el marco teórico que sustenta la perspectiva desde la cual son planteados los aspectos centrales de la investigación, como es el Sistema de información Gerencial y la Gestión Administrativa y operativa;

además se definen algunos conceptos básicos de estudios. Asimismo, se menciona también el marco referencial.

En el Capítulo 3: Corresponde al marco metodológico, se describe la hipótesis de la investigación, así como las definiciones conceptuales y operacionales de las variables de investigación. Asimismo, se menciona el tipo y diseño de estudio; la población y muestra. Se identifica el método de investigación, las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos. Así como también los métodos de análisis de datos empleados.

El Capítulo 4: Está referido a la presentación de los resultados, su descripción y análisis donde se contrastará la hipótesis de trabajo que se ha planteado, así como también se presentará la propuesta de mejoramiento.

El Capítulo 5: Se exponen las conclusiones, recomendaciones, seguida de la bibliografía revisada y finalmente los anexos que contienen los instrumentos utilizados en el estudio.

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01:</b> Planeación.....	52
<b>Tabla 02:</b> Organización.....	54
<b>Tabla 03:</b> Dirección.....	56
<b>Tabla 04:</b> Control.....	58
<b>Tabla 05:</b> Resumen procesos administrativos.....	60
<b>Tabla 06:</b> Matriz EFI.....	61
<b>Tabla 07:</b> Satisfacción por el Puesto de Trabajo.....	62
<b>Tabla 08:</b> Satisfacción por la Dirección de la Unidad.....	63
<b>Tabla 09:</b> Satisfacción por el Ambiente de Trabajo.....	64
<b>Tabla 10:</b> Satisfacción por Comunicación y Coordinación.....	65
<b>Tabla 11:</b> Satisfacción por las Condiciones Ambientales.....	66
<b>Tabla 12:</b> Satisfacción por la Implicación en la Mejora.....	67
<b>Tabla 13:</b> Satisfacción por la Motivación y Reconocimiento.....	68
<b>Tabla 14:</b> Nivel de satisfacción del personal.....	69
<b>Tabla 15:</b> Resumen de las dimensiones del Personal.....	70-71
<b>Tabla 16:</b> Operaciones realizadas.....	77
<b>Tabla 17:</b> Promedio del tiempo de las operaciones.....	78
<b>Tabla 18:</b> Proyección del tiempo.....	79
<b>Tabla 19:</b> Tiempo que asignaron para una cita.....	80
<b>Tabla 20:</b> Puntualidad en el momento de la atención.....	81
<b>Tabla 21:</b> Aspectos relacionados a la Planta física.....	82
<b>Tabla 22:</b> Aspectos relacionados a los Costos.....	83
<b>Tabla 23:</b> Trato que recibió en la Recepción.....	84
<b>Tabla 24:</b> Características que se encontró en el Profesional.....	85
<b>Tabla 25:</b> Claridad del Profesional.....	86
<b>Tabla 26:</b> Grado de Satisfacción por el Servicio.....	87
<b>Tabla 27:</b> Resumen Dimensiones de la Satisfacción servicio.....	88
<b>Tabla 28:</b> Proveedores.....	90
<b>Tabla 29:</b> Competencia.....	92
<b>Tabla 30:</b> Matriz EFE.....	97
<b>Tabla 31:</b> FODA.....	98

## ÍNDICE GRÁFICAS

<b>Gráfica 01:</b> Planeación.....	53
<b>Gráfica 02:</b> Organización.....	54
<b>Gráfica 03:</b> Dirección.....	57
<b>Gráfica 04:</b> Control.....	59
<b>Gráfica 05:</b> Resumen procesos administrativos.....	60
<b>Gráfica 06:</b> Matriz EFI.....	61
<b>Gráfica 07:</b> Satisfacción por el Puesto de Trabajo.....	62
<b>Gráfica 08:</b> Satisfacción por la Dirección de la Unidad.....	63
<b>Gráfica 09:</b> Satisfacción por el Ambiente de Trabajo.....	64
<b>Gráfica 10:</b> Satisfacción por Comunicación y Coordinación.....	65
<b>Gráfica 11:</b> Satisfacción por las Condiciones Ambientales.....	66
<b>Gráfica 12:</b> Satisfacción por la Implicación en la Mejora.....	67
<b>Gráfica 13:</b> Satisfacción por la Motivación y Reconocimiento.....	68
<b>Gráfica 14:</b> Nivel de satisfacción del personal.....	69
<b>Gráfica 15:</b> Resumen de las dimensiones del Personal.....	70-71
<b>Gráfica 16:</b> Tiempo que asignaron para una cita.....	80
<b>Gráfica 17:</b> Puntualidad en el momento de la atención.....	81
<b>Gráfica 18:</b> Aspectos relacionados a la Planta física.....	82
<b>Gráfica 19:</b> Aspectos relacionados a los Costos.....	83
<b>Gráfica 20:</b> Trato que recibió en la Recepción.....	84
<b>Gráfica 21:</b> Características que se encontró en el Profesional.....	85
<b>Gráfica 22:</b> Claridad del Profesional.....	86
<b>Gráfica 23:</b> Grado de Satisfacción por el Servicio.....	87
<b>Gráfica 24:</b> Resumen Dimensiones de la Satisfacción servicio.....	88-89
<b>Gráfica 25:</b> Proveedores.....	91
<b>Gráfica 26:</b> Competencia.....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 01:</b> Fuerzas del entorno que actúan sobre la empresa.....	16
<b>Figura 02:</b> Proceso de Administración como sistema.....	17
<b>Figura 03:</b> Sistema Organizacional.....	18
<b>Figura 04:</b> Funciones Administrativas.....	24
<b>Figura 05:</b> Operacionalización de las variables.....	43
<b>Figura 06:</b> Flujograma para la atención.....	137
<b>Figura 07:</b> Flujograma cierre de caja y depósito.....	138
<b>Figura 08:</b> Flujograma de Inventario.....	139
<b>Figura 09:</b> Flujograma de Petición materiales.....	140

# ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	1-2
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación	4-5
1.4. Antecedentes	5-14
1.5. Objetivos	15
1.5.1. General	
1.5.2. Específicos	
<b>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL</b>	
2.1. Marco teórico	16-44
2.1.1. Gestión Administrativa y Operativa	16
2.1.1.1. Gestión y Administración	16 - 24
2.1.2. Sistema de Información Gerencial	25
2.1.2.1. Definición SIG	25-44
2.2. Marco conceptual	45-46
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Hipótesis	47
3.2. Variables	48
3.2.1. Definición conceptual	
3.2.2. Definición operacional	

3.3. Metodología	49
3.3.1. Tipo de estudio	
3.3.2. Diseño	
3.4. Población, muestra y muestreo	50
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50-51
3.6. Métodos de análisis de datos	52-53
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
4.1. Descripción de resultados	54-103
4.1.1. Descripción de la empresa	54-56
4.1.2. Análisis Interno	57 - 84
4.1.3. Análisis Externo	85 -102
4.1.4. FODA	103
4.2. Contrastación de hipótesis	104-106
4.3. Discusión de resultados	107-116
4.4. Propuesta	117 - 169
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones	170
5.2. Recomendaciones	171
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>172 - 175</b>
<b>ANEXOS</b>	