



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“CARACTERÍSTICAS GERENCIALES DE LOS SISTEMAS DE
INFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DEL DISTRITO
DE LA BREA - TALARA”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTORA

BACH. CAVERO OLAYA GABRIELA IVONNE

ASESOR ESPECIALISTA

CPC. LETTY ANGELICA HUACCHILLO PARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

AUDITORIA Y PERITAJE

PIURA – PERÚ

2014

JURADO CALIFICADOR

Ing. Omar Rivera Calle

Presidente

CPC. Letty Angélica Huacchillo Pardo

Secretario

CPC. Juan José Pérez Castro

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres y hermanos. A

Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para realizar mis objetivos.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Gabriela Ivonne Cavero Olaya con DNI N° 73298545, 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 Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Piura, Diciembre de 2014

Gabriela Ivonne Cavero Olaya

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Características gerenciales de los sistemas de información de las empresas de servicio del distrito de la Brea- Talara”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

La Autora

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Problema.....	19
1.2. Objetivos.....	19
II. MARCO METODOLÓGICO.....	20
2.1 Variables.....	20
2.2 Operacionalización de variables.....	22
2.3 Tipos de estudio.....	23
2.4 Diseño.....	23
2.5 Población, muestra y muestreo.....	23
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.7 Métodos de análisis de datos.....	24
III. RESULTADOS.....	25
3.1 Determinación del tipo de infraestructura tecnológica que prima en las empresas de servicio del distrito de La Brea.....	25
3.2 Determinar el grado de seguridad informática.....	48
3.3 Explicación del impacto de la información gerencial en la gestión Empresarial de las Empresas de servicio.....	65
IV. DISCUSIÓN.....	77
V. CONCLUSIONES.....	80
VI. RECOMENDACIONES.....	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Número de ordenadores.....	25
Tabla N° 02: Número de ordenadores por área.....	26
Tabla N° 03: Número de impresora por área.....	28
Tabla N° 04: Servidor para el manejo de sus operaciones.....	29
Tabla N° 05: Conexión a una red.....	31
Tabla N°06: Inversión en el hardware de la empresa.....	32
Tabla N° 07: Registro de datos y operaciones en el sistema.....	34
Tabla N° 08: Interacción de las áreas.....	35
Tabla N° 09: Inversión del software de la empresa.....	37
Tabla N° 10: Frecuencia de renovación de los equipos.....	38
Tabla N°11: Mantenimiento de los equipos.....	40
Tabla N° 12: Renovación del software que maneja las operaciones.....	41
Tabla N° 13: Capacitación en el manejo de los equipos.....	43
Tabla N° 14: Capacitación en el manejo de las aplicaciones del sistema.....	44
Tabla N° 15: Capacitación va de acuerdo con las necesidades reales.....	46
Tabla N°16: Procedimientos para proteger la salida de información financiera y contable.....	47
Tabla N°17: Uso de Claves para el acceso al Hardware.....	49
Tabla N° 18: Jerarquización en los usuarios del sistema de información.....	50
Tabla N°19: Soporte técnico tanto para el hardware como para el software.....	52
Tabla N° 20: El soporte técnico con el que cuenta la empresa.....	53
Tabla N° 21: Frecuencia del uso de soporte técnico.....	55
Tabla N° 22: La solución de los inconvenientes.....	56
Tabla N° 23: Procedimientos que garanticen la continuidad y disponibilidad del equipo de cómputo.....	58

Tabla N° 24: Documentación fuente que respaldan la información del sistema.....	59
Tabla N° 25: Actualización de la información procesada en el sistema.....	61
Tabla N° 26: Política para la realización de copias de seguridad de los datos.....	62
Tabla N°27: Utilidad de la información para la toma de decisiones.....	64
Tabla N° 28: Tipo de decisiones.....	65
Tabla N° 29: La información que se obtiene del sistema permite implementar estrategias gerenciales.....	67
Tabla N°30: Sistema de información reduce el tiempo de procesamiento en comparación con el sistema manual.....	68
Tabla N°31: Frecuencia con el que genera los reportes.....	70
Tabla N° 32: La información se genera de forma oportuna.....	72
Tabla N° 33: La información del sistema permite la identificación de problemas en la empresa.....	74
Tabla N° 34: Los reportes emitidos por el sistema son entendibles e interpretados con facilidad.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Número de ordenadores.....	25
Gráfico N° 02: Número de ordenadores.....	26
Gráfico N° 03: Número de ordenadores por área.....	27
Gráfico N° 04: Número de ordenadores por área.....	27
Gráfico N° 05: Número de impresora por área.....	28
Gráfico N° 06: Número de impresora por área.....	29
Gráfico N° 07: Servidor para el manejo de sus operaciones.....	30
Gráfico N° 08: Servidor para el manejo de sus operaciones.....	30
Gráfico N° 09: Conexión a una red.....	31
Gráfico N° 10: Conexión a una red.....	32
Gráfico N°11: Inversión en el hardware de la empresa.....	33
Gráfico N°12: Inversión en el hardware de la empresa.....	33
Gráfico N° 13: Registro de datos y operaciones en el sistema.....	34
Gráfico N° 14: Registro de datos y operaciones en el sistema.....	35
Gráfico N° 15: Interacción de las áreas.....	36
Gráfico N° 16: Interacción de las áreas.....	36
Gráfico N° 17: Inversión del software de la empresa.....	37
Gráfico N° 18: Inversión del software de la empresa.....	38
Gráfico N° 19: Frecuencia de renovación de los equipos.....	39
Gráfico N° 20: Frecuencia de renovación de los equipos.....	39
Gráfico N°21: Mantenimiento de los equipos.....	40
Gráfico N°22: Mantenimiento de los equipos.....	41
Gráfico N° 23: Renovación del software que maneja las operaciones.....	42

Gráfico N° 24: Renovación del software que maneja las operaciones.....	42
Gráfico N° 25: Capacitación en el manejo de los equipos.....	43
Gráfico N° 26: Capacitación en el manejo de los equipos.....	44
Gráfico N° 27: Capacitación en el manejo de las aplicaciones del sistema.....	45
Gráfico N° 28: Capacitación en el manejo de las aplicaciones del sistema.....	45
Gráfico N° 29: Capacitación va de acuerdo con las necesidades reales.....	46
Gráfico N° 30: Capacitación va de acuerdo con las necesidades reales.....	47
Gráfico N°31: Procedimientos para proteger la salida de información financiera y contable.....	48
Gráfico N°32: Procedimientos para proteger la salida de información financiera y contable.....	48
Gráfico N°33: Uso de Claves para el acceso al Hardware.....	49
Gráfico N°34: Uso de Claves para el acceso al Hardware.....	50
Gráfico N° 35: Jerarquización en los usuarios del sistema de información.....	51
Gráfico N° 36: Jerarquización en los usuarios del sistema de información.....	51
Gráfico N°37: Soporte técnico tanto para el hardware como para el software.....	52
Gráfico N°38: Soporte técnico tanto para el hardware como para el software.....	53
Gráfico N° 39: El soporte técnico con el que cuenta la empresa.....	54
Gráfico N° 40: El soporte técnico con el que cuenta la empresa.....	54
Gráfico N° 41: Frecuencia del uso de soporte técnico.....	55
Gráfico N° 42: Frecuencia del uso de soporte técnico.....	56
Gráfico N° 43: La solución de los inconvenientes.....	57
Gráfico N° 44: La solución de los inconvenientes.....	57
Gráfico N° 45: Procedimientos que garanticen la continuidad y disponibilidad del equipo de cómputo.....	58

Gráfico N° 46: Procedimientos que garanticen la continuidad y disponibilidad del equipo de cómputo.....	59
Gráfico N° 47: Documentación fuente que respaldan la información del sistema.....	60
Gráfico N° 48: Documentación fuente que respaldan la información del sistema.....	60
Gráfico N° 49: Actualización de la información procesada en el sistema.....	61
Gráfico N° 50: Actualización de la información procesada en el sistema.....	62
Gráfico N° 51: Política para la realización de copias de seguridad de los datos.....	63
Gráfico N° 52: Política para la realización de copias de seguridad de los datos.....	63
Gráfico N°53: Utilidad de la información para la toma de decisiones.....	64
Gráfico N°54: Utilidad de la información para la toma de decisiones.....	65
Gráfico N° 55: Tipo de decisiones.....	67
Gráfico N° 56: Tipo de decisiones.....	67
Gráfico N° 57: La información que se obtiene del sistema permite implementar estrategias gerenciales.....	68
Gráfico N° 58: La información que se obtiene del sistema permite implementar estrategias gerenciales.....	69
Gráfico N°59: Sistema de información reduce el tiempo de procesamiento en comparación con el sistema manual.....	70
Gráfico N°60: Sistema de información reduce el tiempo de procesamiento en comparación con el sistema manual.....	70
Gráfico N°61: Frecuencia con el que genera los reportes.....	71
Gráfico N°62: Frecuencia con el que genera los reportes.....	72
Gráfico N° 63: La información se genera de forma oportuna.....	73
Gráfico N° 64: La información se genera de forma oportuna.....	73

Gráfico N° 65: La información del sistema permite la identificación de problemas en la empresa.....	74
Gráfico N° 66: La información del sistema permite la identificación de problemas en la empresa.....	75
Gráfico N° 67: Los reportes emitidos por el sistema son entendibles e interpretados con facilidad.....	76
Gráfico N° 68: Los reportes emitidos por el sistema son entendibles e interpretados con facilidad.....	76

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo determinar las características gerenciales de los sistemas de información de las empresas de servicio del distrito de la Brea- Talara. Esta investigación fue de tipo básica y descriptiva. Para lograr el objetivo se realizó una encuesta a 12 empresas de servicios que cuentan con un sistema de información para el desarrollo de sus actividades. El análisis de los resultados se presentó mediante la interpretación de la distribución de frecuencias presentada en tablas y gráficos circulares. Los resultados muestran que las características gerenciales de los sistemas de información de las empresas de servicio del distrito de La Brea- talara son:1) cuentan con moderna infraestructura tecnológica, 2) el grado de seguridad informática es medio y 3) permiten la toma de decisiones acertadas de una manera oportuna.

Palabras Claves: Sistemas de información. Infraestructura tecnológica, información gerencial, Empresas de Servicios.

ABSTRACT

This topic of investigation had as objective determine the characteristics managementships of the systems of information of the interprises of service of the district of the Brea- Talara. This investigation was of kind basic and descriptive. This investigation realized a inquiry to twelve interprises of services, they have a system of information to the develop of their operations.

The anlysis of the results was with the interpretation of the distribution of frequencys, it showed in boards and graphics of circle. The results show the characteristics managementships of the systems of information of the interprises of service of the district of the Brea-Talara are: 1) they have modern, technological substructure, 2) the level of computer security is middle and 3) the interprises have to take the correct decisions of a oportune way.

Key words: systems of information, technological substructure, information managementships, interprises of services.