



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018”.

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

AUTORA:

Karina Rosmey Santa Cruz Chaquila

ASESOR:

Mg. Alberto Calderón Coello

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO - PERU

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0171-2018-DPI/UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Doña:

SANTA CRUZ CHAQUILA, KARINA ROSMERY

Cuyo Título es:

"SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CASCONTA E.I.R.L. VENTANILLA - CALLAO 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	APROBADO POR UNANIMIDAD

- DESAPROBADO 00-10 PUNTOS ()
- APROBAR POR MAYORIA 11-13 PUNTOS ()
- APROBADO POR UNANIMIDAD 14-17 PUNTOS (X)
- APROBADO POR EXCELENCIA 18-20 PUNTOS ()

PRESIDENTE : Dr. LESSNER LEON ESPINOZA

FIRMA

SECRETARIO : Mgtr. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

FIRMA

VOCAL : Mgtr. ALBERTO CALDERON COELLO

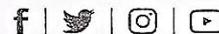
FIRMA

Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 18 de Diciembre del 2018.

Mgtr. Rafael A. López Landauro
 Coordinador de la Carrera Profesional de Administración
 UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

Dedico mi investigación a mi madre, María Flor Chaquila Suclupe, a mi padre Wile Santa Cruz Becerra, y a mis hermanas por su gran apoyo, amor y confianza.

Agradecimiento

Expreso gratitud a Dios, a mis compañeros, a mi familia por su extraordinaria ayuda en esta etapa profesional de mi vida y en especial a mi asesor que me apoyo en esta investigación producto del empeño y constancia.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Karina Rosmery Santa Cruz Chaquila con DNI° 72547656, 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 Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 15 diciembre del 2018.



KARINA ROSMERY SANTA CRUZ CHAQUILA

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En concordancia con el Reglamento de Titulaciones y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada " Sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en Administración.

Karina Rosmery Santa Cruz Chaquila

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	jError! Marcador no definido.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACION	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos Previos.	18
1.2.1 Antecedentes Internacionales	18
1.3.1 Sistema de información gerencial.	23
1.3.1.1 Bases teóricas de sistema de información Gerencial.	23
1.3.2 Calidad de servicio	24
1.3.2.1 Bases teóricas de Calidad de Servicio.	24
1.4. Formulación del problema	25
1.4.1 Problema general.	25
1.6. Hipótesis	26
1.6.1 Hipótesis general.	26
II MÉTODO	28
2.1 Diseño de investigación.	28
2.1.1 Diseño.	28
2.1.2 Tipo.	28
2.1.3 Nivel de Investigación.	28
2.1.4. Enfoque de investigación	28
2.1.5. Método de investigación	28
2.2 Variables y operacionalización.	29
2.2.1 Definición conceptual	29
2.2.2 Definición operacional.	29
2.3 Población y muestra	34
2.3.1 Población.	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	35
2.4.1 Técnica.	35

2.4.3	Validez de los instrumentos.	35
2.4.4	Confiabilidad de los instrumentos.	36
2.5	Métodos de análisis de datos	37
2.6	Aspectos éticos.	37
III.	RESULTADOS	38
3.1.	Análisis descriptivo – resultados dimensiones	38
3.2.	Prueba de influencia	42
3.2.1.	Hipótesis general	42
3.2.1.1.	Hipótesis específica 1	44
3.2.1.2.	Hipótesis específica 2	47
3.2.1.3.	Hipótesis específica 3	49
IV.	DISCUSIÓN	53
4.1.	Discusión – Hipótesis General	53
4.1.1.	Discusión – Hipótesis específica 1	54
4.1.2.	Discusión – Hipótesis específica 2	54
4.1.3.	Discusión – Hipótesis específica 3	55
V.	CONCLUSIONES	56
VI.	RECOMENDACIONES	57
	REFERENCIAS	58
	ANEXOS	63
	Cuestionario	63
	Validación de los instrumentos	65
	Matriz de consistencia	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 alfa de crombach – Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos - Tabla 3 Estadística de fiabilidad (V1 Y V2)	36
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos - Tabla 5 Estadística de fiabilidad - Tabla 6 Resumen de procesamiento de casos – Tabla 7 Estadística de fiabilidad	37
Tabla 8: Análisi descriptivo Variable 1 (agrupada)	38
Tabla 9: Variable 2 (agrupada)	39
Tabla 10: Análisi descriptivo Dimensión 1 (agrupada)	39
Tabla 11: Análisi descriptivo Dimensión 2 (agrupada)	40
Tabla 12: Análisi descriptivo Dimensión 3 (agrupada)	41
Tabla 13 Prueba de influencia	42
Tabla 14: correlaciones de variables de Hipótesis General	42
Tabla 15: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la variable independiente (sistema de información gerencial) y la variable dependiente (calidad de servicio)	43
Tabla 16: Prueba de ANOVA, según la variable independiente (SIG) y la variable dependiente (calidad de servicio)	43
Tabla 17: Coeficientes, según la variable independiente (SIG) y la variable dependiente (calidad de servicio)	44
Tabla 18: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas	45
Tabla 19: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión (recuperación) y la variable dependiente (calidad de servicio)	45
Tabla 20: Prueba de ANOVA, según la dimensión (recuperación) y la variable dependiente (calidad de servicio)	46
Tabla 21: Coeficientes, según la dimensión (recuperación) y la variable dependiente (calidad de servicio)	47
Tabla 22: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas	47
Tabla 23: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión (proceso) y la variable dependiente (calidad de servicio)	48
Tabla 24: Prueba de ANOVA, según la dimensión (proceso) y la variable dependiente (calidad de servicio)	48
Tabla 25: Coeficientes, según la dimensión (proceso) y la variable dependiente (calidad de servicio)	49
Tabla 26: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas	50
Tabla 27: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión (almacenamiento) y la variable dependiente (calidad de servicio)	50
Tabla 28: Prueba de ANOVA, según la dimensión (almacenamiento) y la variable dependiente (calidad de servicio)	51
Tabla 29: Coeficientes, según la dimensión (almacenamiento) y la variable dependiente (calidad de servicio)	52

RESUMEN

El propósito principal de esta investigación es especificar la influencia que existe entre el sistema de información de gestión en la calidad del servicio de la empresa Casconta EIRL Ventanilla - Callao 2018. El método contemplado fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, con una explicación descriptiva. Diseño no experimental a nivel transversal. La población investigada está compuesta por 40 empleadores de la empresa Casconta E.I.R.L en el distrito de Ventanilla - Callao, la muestra del estudio estuvo conformada por 36 empleadores. Posteriormente, cuando los datos fueron procesados e interpretados, se determinó que la correlación entre el sistema de información de gestión y la calidad del servicio, dados por los resultados obtenidos en esta investigación, lo que significa que el 43.6% de la variación en la calidad del servicio es explicado por el Sistema de Información de Gestión ya que el coeficiente de determinación es $R^2 = 0.436$. Además, la importancia de 0.00 (menos de 0.05), lo que significa que la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alternativa se acepta y, por lo tanto, el sistema de información de gestión se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Casconta EIRL Ventanilla - Callao 2018, por lo que es necesario investigar los sistemas de información de gestión ya que, al generar una mejor gestión empresarial, permitirá una mejor calidad de servicio al cliente.

Palabras clave: Sistemas de información gerencial y calidad de servicio

ABSTRACT

The main purpose of this research is to specify the influence of the management information system on the quality of service of the company Casconta EIRL Ventanilla - Callao 2018. The method contemplated was hypothetical deductive, of the applied type, with a descriptive explanation. Non-experimental design at transversal level. The surveyed population is composed of 40 employers of the company Casconta E.I.R.L in the district of Ventanilla - Callao, the study sample consisted of 36 employers. Later, when the data was processed and interpreted, it was determined that the correlation between the management information system and the quality of the service, given by the results obtained in this investigation, which means that 43.6% of the variation in quality of the service is explained by the Management Information System since the coefficient of determination is $R^2 = 0.436$. In addition, the importance of 0.00 (less than 0.05), which means that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted and, therefore, the management information system is related to the quality of service of the company Casconta EIRL Ventanilla - Callao 2018, so it is necessary to investigate management information systems since, by generating better business management, it will allow a better quality of customer service.

Keywords: Management information systems and quality of service

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Un SIG es un compuesto interrelacionado que recupera, procesa y almacena información para apoyar en el liderazgo y control en una organización, estos ayudan a los gerentes a examinar problemas, visualizar temas complejos y generar nuevos productos. (Laudon, 2016, p. 16)

En junio del 2014 más de 114 millones de personas con negocios a nivel mundial demostraron que tenían sitios .com” registrados. En la actualidad 196 millones de personas estadounidenses esperan comprar por línea y 163 ya lo han hecho, de manera consiente, alrededor de 90 millones se asocian en línea a la investigación sobre el producto y/o servicio (Laudon, 2016, p.6).

La calidad de servicio, en España 2017, el cliente fue contactado por tres canales: 44.76% por teléfono, el 23.65% por correo electrónico y el 14.69% por web. El 68% de consumidores hoy en día desean que sea rápido contactar con las empresas y el 52% busca la personalización de los servicios que reciben (Sotto Tempo Advertising, 2017 Párr.7-8).

En los próximos años el público espera que las empresas mejoren su servicio al cliente. Dos de cada cinco consumidores (44%) preferirían que sus necesidades sean atendidas más rápidamente por las empresas, mientras que 20% esperan poder auto-resolver sus preguntas en línea o vía móvil (El empresario.mx, 2017, Párr.16).

El Diario el Comercio informa que el 50% de las organizaciones abiertas han actualizado efectivamente los sistemas de gestión de clase mundial, la mitad de las empresas públicas ya tienen un sistema de gestión administrativa lo que les permite convertirse en las defensoras en la adopción de tecnología en el sector estatal (Mendoza, 2017, párr. 1).

Según el diario Gestión la experiencia del cliente es una ventaja competitiva vital para mantenerse en el mercado. Como lo indica el estudio, Barómetro Global de Servicio al Cliente 2017 realizado por American Express, el 77% de los consumidores dice que la calidad de servicio que se le ofrece es de suma importancia para elegir una empresa. (párr. 1-4).

La empresa Casconta E.I.R.L es un estudio contable, que ofrece servicios de asesoramiento contable, y todo relacionado al manejo de la contabilidad de diferentes empresas y rubros. En esta empresa los pedidos de los clientes no se toman a su debido tiempo, debido a que no hay un orden administrativo y esto genera un retraso en la distribución de información a los usuarios, además el trabajador no saber llegar al cliente cuando se requiere de sus documentos para poder trabajar su contabilidad ya que la mayoría lo envía un día antes de la fecha de vencimiento, no hacen conocer al cliente la importancia que tiene el hacer llegar sus documentos que le pide la empresa. En esta empresa los servicios que pide el cliente no son atendidos de inmediato ya que no hay un orden en el sistema y causa confusión a la hora de realizar la labor. Además, se puede observar que existen errores en cuanto al área de operación, a la hora de realizar el trabajo no se guarda correctamente la información y/o desconocen de algunos procedimientos que deben seguir para guardar bien la información causando pérdida de tiempo y quejas por parte del cliente. En esta empresa existe un orden sin embargo no siguen el orden de los archivadores a la hora de guardar los documentos en su file, en lo que respecta a la información que se guarda en el sistema no hay un orden y esto genera que los documentos se encuentren fuera del lugar o en desorden y varias carpetas que contienen la misma información, no se actualizan los datos y eso genera que esta empresa se encuentre desactualizada.

En la empresa Casconta, la de calidad de servicio solo se le da a algunas empresas, pero a otras empresas aún hay errores para minimizar, los trabajadores deben darse cuenta de la importancia de brindar un buen servicio al cliente, ya que ya ha habido clientes que se han retirado por lo errores continuos que se han cometido, por ello es importante tener un ordenado sistema, además de priorizare insistir a los clientes de la importancia de las labores que realizamos.

1.2. Trabajos Previos.

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Vicente, B (2013), in your research entitled “A Management Information System for Portuguese Schools” to obtain a master's degree at the University of Algarve located in the city of Algarve. Raises as objective to design and develop a product that fills a gap in the market, developing a modern one, as a goal to design and develop a product that fills a gap in the market, developing a modern, extensible and scalable application that implements the functional areas required by Portuguese schools. An iterative and incremental development (IID) methodology was used for this project. This section explains this methodology, the reason it was chosen, and gives an overview of how it was applied, from requirements elicitation through to implementation. In order to elicit requirements, to begin, existing systems were analysed to gain a general idea of how such systems are applied in both Portugal and the rest of the world, and what functional areas they encompass. Research was conducted to understand the structure of the Portuguese education system and the schools therein. I conclude that SC School was proposed as an attempt to solve this problem, and was developed largely as a web application to reduce the workload of school ICT teachers, and increase its availability to staff in all schools of the mega-cluster. In this regard, it can be considered a success; availability is significantly improved over fat client applications whilst simultaneously reducing workload in terms of maintenance. At the same time, the architecture allowed for client applications to be used when needed (i.e. for RFID readers) to allow the system to implement the functional areas that are demanded in Portuguese schools. This was also successful in terms of functionality, but the requirement for this technology to use a client application does come at the cost of creating some potential onsite issues within the mega-cluster for ICT teachers to solve ICT teachers, and increase its availability to staff in all schools of the mega-cluster. In this regard, it can be considered a success; availability is significantly improved over fat client applications whilst simultaneously reducing workload in terms of maintenance. At the same time, the architecture allowed for client applications to be used when needed (i.e. for RFID readers) to allow the system to implement the functional areas that are demanded in Portuguese schools. This was also successful in terms of functionality, but the requirement for this technology to use a client application does come at the cost of creating some potential onsite issues within the mega-cluster for ICT teachers to solve.

Font, O. (2013), en su investigación titulada *“Implementación de un sistema de Gestión Documental en la universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba: Facultad de ciencias de la información y de la Educación”* para obtener el grado de doctora por la Universidad de Granada, España. Propuso el uso del acuerdo de administración documental del "colegio focal" Marta Abreu "de las Villas", (UCLV) Cuba, con extensión ilustrativa, con plan claro exploratorio sin pruebas con una metodología subjetiva, con una dimensión de examen lógico y sencillo con un grado gráfico. Aplico la estrategia de resumen y como instrumento para la encuesta. La técnica objetiva deductiva se utilizó para representar la conducta de los factores y para hacer inferencias a partir de e. También se describe la estrategia inferencial medible para el examen de la fiabilidad (a través del SPSS 23) de cada factor en una parte de los datos. Inferimos que archivar el tablero es una gran cantidad de actividades, emprendimientos, sistemas, que se realizan a partir de los registros del lugar de trabajo, el consejo o los medios de gestión, a través de varios aparatos, por ejemplo, la tabla de caracterización, la tabla de transformación, los modelos distintivos. Para la creación y el control narrativo, el manual de estándares y estrategias, la dirección, el desarrollo de la facultad entre otros.

Otieno, E (2013), in your research entitled “The influence of service quality and corporate image on customer satisfaction among university students in Kenya” to obtain the doctorate degree in the University of Nairobi. The goal is to distinguish the nature and significance of the connection between the natures of the administration, the corporate picture the technique embraced in this investigation gave a structure that exactly addresses the recognized research issue and outlines how the aftereffects of the examination can be recreated, summed up and utilized in forecast for viable basic leadership, evidence technique, instrumentation and information accumulation utilized, it is possible to describe the impact of nature of administration and corporate picture on consumer loyalty among college understudies in Kenya. PC bundles were used to perform four kinds of factual investigation; Descriptive examination, factorial investigation, progressive relapse and one-way ANOVA. Which, as a goal, you decide the components of the nature of the administration that impact the fulfillment of the customer in the colleges of Kenya. It was reasoned that the examination inferred that the nature of the administration was the customer.

Ramírez, J y Vega, O (2015), en su investigación titulada *“Sistemas de información gerencial e innovación para el desarrollo de las organizaciones”* de la Universidad Privada URBE, Venezuela. El objetivo era reconocer el procedimiento mediante el cual los Sistemas

de Información e Innovación se convierten en un factor en la mejora de las asociaciones. Organizar el desarrollo según las cualidades de uso. En ese momento, explica cómo los componentes de desarrollo en TI, los marcos de bases de datos y el universo de las comunicaciones de difusión a través de la Web han cultivado y mejorado la interrelación de GIS con su condición, fortaleciendo tanto el nombre de la asociación como el de las marcas Habla con el mercado, a la luz de la seguridad y los componentes de calidad inquebrantable. Se argumenta que su refuerzo, dado por los avances de las comunicaciones de radiodifusión, ha permitido la ejecución de SIG, no solo en el sentimiento convencional de creación incluido un incentivo hacia la asociación interna, sino como un impulso para las relaciones hacia el exterior con diferentes asociaciones o clientes, lo que permite que gran parte del tiempo crezca nuevas aperturas de mercado, en vista de la calidad y seguridad inquebrantables de las administraciones web, a través de las cuales la asociación se interrelaciona con el mundo..

Salas y Lucín (2013), en su investigación titulada, *“Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”* para optar al título de magister en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo fue evaluar la naturaleza de la administración de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o efecto en las administraciones instructivas transmitidas. La técnica utilizada ha sido utilizada como una estrategia inductiva - deductiva en lo que respecta al tipo de investigación relacionada con una investigación cuantitativa, atractiva, exploratoria, transversal. Aplico el sistema de revisión y la encuesta fue utilizada como un instrumento. La población era enumeración con una suma de 202 representantes. La estrategia medible deductiva se utilizó para describir la conducta de los factores y para llegar a inferencias a partir de ellos, así como la técnica fáctica inferencial para el examen de confiabilidad (a través del SPSS 23) de cada factor dependiente de la información adquirida por el ejemplo, por lo que se diferencian Teorías planteadas en el examen. Creo que se suma al fortalecimiento del establecimiento instructivo, considerado como el espacio donde realmente se realiza, donde es concebible crear capacidades, capacidades, aptitudes, disposiciones y cualidades que describan la capacitación necesaria de los aprendices sin menosprecio. La importancia de la administración completada por sus jefes.

1.2.2 Antecedentes Nacionales.

Solís (2017), en su investigación titulada “El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República - Jesús María, 2014 – 2015” para obtener el grado de maestría en la Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo fue determinar la relación entre el sistema de información de gestión y la calidad del servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República - Jesús María, 2014 - 2015. La metodología utilizada, en términos del método utilizado, es hipotética-deductiva, ya que Es el procedimiento o el camino seguido por el investigador para hacer de su actividad una práctica científica, el tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, ya que el diseño no es experimental de carácter transversal. Utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que el sistema de información de gestión está directa y positivamente relacionado con la calidad del servicio, según la correlación de Spearman de 0.558 representada como moderada, con una significación estadística de $p = 0.001$ que es menor que 0.01. Por lo tanto, la hipótesis principal es aceptada y la hipótesis nula es rechazada.

Vega, J (2014), en su investigación titulada “Implementación de un sistema de información para el desarrollo de la gestión de tesorería en la universidad nacional del centro del Perú” para obtener el grado de maestría en la Universidad Nacional del centro del Perú. El objetivo era actualizar el marco para mejorar la tesorería de la Universidad Nacional de Perú Central. La estrategia utilizada, en relación con el tipo de utilización está conectada, con la configuración es pre-exploratoria. Utilización de la estrategia de percepción y la revisión y como un instrumento preparado para el ensamblaje y la prueba. Se presumió que la ejecución de un marco de datos se realizó en la tesorería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, ya que se resolvió que 14. 80 es mayor que 5.99 de lo que se muestra que se cumple el objetivo general.

Ñahurima (2015), en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015” para obtener el grado de licenciatura en la Universidad Nacional José María Arguedas. Propuso como objetivo decidir la conexión entre la naturaleza de la administración y la lealtad del consumidor de las pollerías de la región y el área de Andahuaylas, localidad de Apurímac, 2015. La filosofía utilizada, en la medida en que la metodología es cuantitativa, no está -probar prueba, estructura Correccional basado en valores Utilizo el sistema de estudio y el instrumento la encuesta. Se razonó que la estima

(sig. = .000) es más baja que la dimensión de la inmensidad .05, de esta manera, existe suficiente prueba medible para reconocer la teoría que sustenta la relación. Además, el coeficiente de conexión de Rho Spearman es de .0841, lo que implica que existe una relación positiva alta. Lo que es más, está muy bien, con un nivel de certeza del 99%, que existe una conexión notable entre los factores que son la naturaleza de la administración y la lealtad del consumidor de las pollerías.

Suarez (2015), de la Universidad Nacional Mayor de san Marcos, ubicada en Lima - Perú, realizó la investigación titulada “*El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la universidad Nacional del Callao periodo 2011- 2012*” para optar por el grado académico de magister en administración con mención en mercadotecnia, en la facultad de Ciencias Administrativas. El objetivo fue cuantificar la calidad de la administración a través del espectáculo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao en el período 2011-2012. El examen dedujo que de la investigación puede ser que el SERVQUAL demuestre la dimensión de calidad de la administración del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao en el período 2011 - 2012, comunicado en una normal ponderada de 3.39 en cuanto a la tabla de deseos y reconocimientos.

Coronel (2016), en la Universidad Señor de Sipan, ubicada en la ciudad de Pimentel-Perú, realizó la investigación titulada “*Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial mega plaza lima, 2016*” para optar por el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, en la facultad de Ciencias de la Empresa. El objetivo era decidir la naturaleza de la administración y el nivel de lealtad del consumidor en el restaurante Pizza Hut del centro comercial de Mega Plaza-Lima 2016. La estrategia utilizada en el tipo de investigación se relacionó con una estructura transversal. Aplico la estrategia general y la encuesta se usó como un instrumento. La población fue el registro con un total de 356 clientes. La técnica medible deductiva se utilizó para describir el comportamiento de los factores y para llegar a inferencias a partir de ellos, además de la estrategia fáctica inferencial de la confiabilidad de cada factor que depende de la información que diferencia las teorías presentadas. Se dedujo que 356 individuos estudiados 255 coincidieron con el tamaño de la naturaleza de la administración en el restaurante; En cualquier caso, 101 de ellos comunicaron su conflicto con este procedimiento. Es fundamental tomar nota de que, en general, 157, dijeron que los artículos vendidos por el

restaurante son de buena calidad, en cualquier caso, 199 de ellos certifican su conflicto en cuanto a los artículos ofrecidos por este restaurante.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Sistema de información gerencial.

Los SIG proponen atender los problemas gerenciales, utilizando una gran cantidad de metodologías, innovaciones y marcos de datos que forman un dispositivo de síntesis operacional para la empresa. (Ramírez Vega, 2014, p.207).

Los SIG son una recopilación de datos que se asocian entre sí que comunican los requisitos de las actividades en la organización (Pérez, 2015, párr. 1).

Un SIG es un compuesto interrelacionado que recupera, procesa y almacena información para apoyar en el liderazgo y control en una organización, estos ayudan a los gerentes a examinar problemas, visualizar temas complejos y generar nuevos productos. (Laudon, 2016, p. 16)

Los sistemas de MIS gestionan el comportamiento y las perspectivas especializadas que abarcan el avance, de los datos utilizados por los directivos y trabajadores en la organizaciones. (Laudon 2016, p. 18)

Los SIG cubren la capacidad más extensa de la organización, administración y tecnología de la información de los sistemas, tienen capacidad para dar respuestas a las dificultades que se encuentren en la institución. Laudon (2016) p.18)

Una función clave de la gestión es la de controlar y controlar el rendimiento del área en la organización de la que son responsables. La capacidad de los sistemas informáticos para procesar grandes volúmenes de información se han utilizado para facilitar a los gerentes información sobre la ejecución de sus departamentos o secciones. (Boddy D, et. al., 2018, p.22, 23)

1.3.1.1 Bases teóricas de sistema de información Gerencial.

Teoría de los sistemas.

Esta teoría se conoce como la teoría general de los sistemas, surgió y fue elaborada por el biólogo Ludwig Von Bertalanffy que fue publicado entre 1950 y 1968.

Ludwig von Bertalanffy plantea que en un punto de vista integrador, donde caracteriza a la entidad como como un marco abierto o cerrado, busca ocuparse de los inconvenientes que se presentan en la institución su administración y dependen de tres perspectivas esenciales: los subsistemas, que aclaran la tarea de la constitución; los sistemas son abiertos; los elementos de este se basan en su conformación. Esta teoría fue realizada por dos argumentos principales: Esta hipótesis se produjo

por dos razones principales: la de combinar y coordinar teorías que fueron presentadas y debido a que la innovación trajo operación y crecimiento. (Rutti 2017, p.15 - 16)

Teoría relacionada con la variable de Sistemas de información Gerencial

Según K. Laudon y J. Laudon, son compuestos que recuperan, procesan, almacenan información para apoyar en el control y al liderazgo en la organización” (Rutti 2017, p. 17 - 18).

1.3.2 Calidad de servicio

Se define como cliente, generalmente busca calidad, necesita productos y/o servicios que satisfagan sus expectativas a un bajo costo, que dure, que sea innovador y que exista gran variedad de alternativas, esperan servicios que estén orientados a la satisfacción de sus necesidades, entregándonos una buena atención con amabilidad e información [...]. (Moya, 2016, párr. 1)

En la definición de ISO, la calidad es la suma de todos los atributos de una sustancia con su capacidad para cumplir con las necesidades del usuario ISO 8402 (Sanou, 2017, p.9).

Vargas y Aldana (2014) sostienen que:

Garvín señala que es aquel que satisface las necesidades de los clientes y busca la perfección de las organizaciones en el mundo actual globalizado e incorpora dimensiones como la accesibilidad, puntualidad y transparencia (Vargas y Aldana, 2014, p. 182 - 183).

1.3.2.1 Bases teóricas de Calidad de Servicio.

Teoría de la Motivación de William Edwards Deming

Surgió por el trabajo que realizó Edwards Deming logrando transformar la gestión en las empresas exigiendo un mejor valor.

Deming señala que la calidad es como una economía sólida debido a que las actualizaciones de calidad son una respuesta en cadena que finalmente produce un desarrollo en la dimensión del negocio. El uso de estándares y sistemas medibles en todas las fases logran un ahorro económico y utilidad del producto por parte del usuario. (Coronel, 2016, p. 23)

Deming señala que en una mejor calidad, menores gastos = mayor eficiencia. Con esta premisa enriqueció el círculo de calidad, donde se determinan 4 fases para percibir el problema y atacarlo desde la raíz; “Planear, Hacer, Verificar y Actuar” y de esta manera progresar y mantenerse alejado de futuras fallas, y una vez que se logra, se debe continuar configurándolo, y no dejar de seguir el procedimiento. Contribuyo con un enfoque a medida de los 14 estándares, por lo que lleva a la organización a un lugar de eficiencia e intensidad, que son: Hacer una consistencia de la razón para la mejora del elemento y la administración, recibir la

nueva teoría , dejar de necesitar de una evaluación para obtener la calidad, limitar el costo agregado al trabajar con un proveedor solitario; termine el acto de asignar actividades solo en función del costo, siempre mejore cada procedimiento, establezca la preparación en el trabajo y la autoridad de la fundación, elimine el temor, elimine los obstáculos entre los territorios del personal, elimine las urgencias del personal , erradique las acciones numéricas para los especialistas y los objetivos numéricos para la junta, erradique los límites que impiden que el trabajador se sienta orgulloso de la institución. Elimine el marco de evaluación anual, invierta en un increíble programa de preparación y capacitación del para que el personal trabaje y se involucre en el logro del cambio. (Coronel 2016, p. 23 – 25)

Teoría de la Calidad de Servicio según Zeithaml, Parasuraman y Berry

Crea un modelo que determina como evaluar la calidad en el servicio.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L .construyeron un prototipo que cuantifica la calidad del beneficio en función del mismo: Aspectos tangibles: alude a oficinas físicas, equipo, fuerza de trabajo, correspondencia que los usuario evalúan la calidad; por su confiabilidad que se refiere a la capacidad de desempeñar la administración de manera vigilante y de forma sólida; capacidad de respuesta: Denota que la institución debe estar dispuesta a asistir a los consumidores con rapidez en la atención; seguridad: la empresa debe lograr tener la confianza y seguridad de sus clientes en sus productos y/o servicios que ofrecen y por ultimo empatía: es el saber comprender al cliente y tener consideración con los competidores. (Solís 2017, p. 31)

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general.

¿Cómo influye el sistema de información gerencial en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo influye la recuperación en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018?

Problema específico 2

¿Cómo influye el proceso en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018?

Problema específico 3

¿Cómo influye el almacenamiento en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018?

1.5. Justificación de la investigación

Esta investigación es apropiada para recalcar la importancia que tiene tener un SIG para lograr la calidad de servicio en nuestros y posibles clientes, además de explicar con fundamentos teóricos y conceptuales que es cada variable y contrastar resultados y mejorar lo que está fallando en la empresa Casconta E.I.R.L.

En el ámbito social la investigación permitió brindar herramientas para la empresa Casconta E.I.R.L para que esta pueda mejorar su gestión gerencial y administrativa por medio de los SIS para lograr una mejor calidad de servicio a sus clientes, además de facilitar el acceso a los clientes de los servicios que brinda la empresa.

La presente investigación ayudara a resolver los problemas que tiene la empresa Casconta base fundamentos teóricos y las recomendaciones que se le han impuesto a la empresa para incrementar su calidad de servicio en el mercado. Esta investigación se puede utilizar para diferentes rubros empresariales y diferentes empresas ya sean mediana, pequeñas y grandes empresas.

En lo que respecta al valor teórico, con la presente investigación se busca informar y dar a conocer las bases teóricas y conceptuales de cada variable llegando a si a resultados estadísticos que serán descritos para alcanzar una percepción amplia de las variables, la información que se obtenga de los datos estadísticas serán contrastados con la teoría y antecedente escogido en la investigación, para ello se buscara encontrar relación entre ambas variables para lograr ver si realmente una depende de otra y ver su comportamiento, con estos resultados se espera saber si guardan relación y ver el grado que afecta una variable a la otra, al obtener los resultados y el grado de relación se brinda conclusiones , recomendaciones para la empresa Casconta E.I.R.L y para otros estudios del ser el caso.

Por último la utilidad metodológica de la investigación ayuda a fundar una nueva herramienta de aglomeración de datos. Contribuye a la definición de variables y la relación que existe entre ellas. Con esta investigación se puede estudiar adecuadamente a una población ya que puede ser usada para cualquier tipo de empresa.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general.

El sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

La recuperación influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Hipótesis específica 2

El proceso influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Hipótesis Específica 3

El almacenamiento influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la influencia que existe entre el sistema de información gerencial en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

1.7.2 Objetivos específicos.

Objetivo específico 1

Determinar la influencia que existe entre la recuperación en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia que existe entre el proceso en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia que existe entre el almacenamiento en la calidad de servicio de la de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.

2.1.1 Diseño.

Es diseño no-experimental-transversal; no se alteran las variables para estudiar una conducta específica, puesto que las variables independientes ya han sido presentados anteriormente y por ello sus efectos ya ocurrieron (Arbaiza, L., 2014, p. 144).

Con corte transversal porque se centrara en adquirir información de lo que sucede en un momento único. (Arbaiza, L., 2014, p. 144).

2.1.2 Tipo.

Es de tipo aplicada, porque es práctica, empírica, activa o dinámica y está vinculada a la investigación básica, da a conocer la situación actual y con ella se busca plantear soluciones y mejoras en las dificultades encontradas (Valderrama, 2015, p.40).

2.1.3 Nivel de Investigación.

Bernal indica que es explicativa ya que se analizan las causas y efectos que existen entre las variables señalando la relación que estas tienen (Arbaiza, L., 2014, p. 145).

Busca reconocer e indicar el vínculo de la influencia entre las variable buscando la causa – efecto del problema

2.1.4. Enfoque de investigación

Bernal señala que el enfoque es cuantitativa debido a que mide las propiedades de los fenómenos generales la cual deriva al marco conceptual del inconveniente analizado y a una serie de premisas que expresan relación entre las variables a estudiar deductivamente, arregla resultados y los generaliza (Arbaiza 2014, p. 158).

2.1.5. Método de investigación

Bernal indica que es hipotético deductivo que se fundamenta en coger terminaciones generales para interpretaciones particulares. El método empieza con la investigación de leyes, hipótesis, principios, teorías de general legitimidad demostrada, para dar soluciones a hechos particulares (Arbaiza, 2014, p.31).

2.2 Variables y operacionalización.

2.2.1 Definición conceptual

Variable 1: Sistema de información gerencial

Según Laudon (2016) señala que es

Un SIG es un compuesto interrelacionado que recupera, procesa y almacena información para apoyar en el liderazgo y control en una organización, estos ayudan a los gerentes a examinar problemas, visualizar temas complejos y generar nuevos productos. (Laudon, 2016, p. 16)

Variable 2: Calidad de servicio

Garvín señala que es aquel que satisface las necesidades de los clientes y busca la perfección de las organizaciones en el mundo actual globalizado e incorpora dimensiones como la accesibilidad, puntualidad y transparencia (Vargas y Aldana, 2014, p. 182 - 183).

2.2.2 Definición operacional.

Variable 1: Sistema de información Gerencial

Un sistema de información gerencial es un conjunto interrelacionado que recupera, procesa y almacena información para ayudar a las formas básicas de liderazgo y control en una organización. Los sistemas de información también ayudan a los gerentes a examinar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. (Laudon, 2016, p. 16)

Dimensión

Recuperación:

La recuperación de datos es una serie de procedimientos que facilitan la localización de la información u objetos, y de las conexiones que estos tienen con otros (Morato, J., 2014, Párr. 1).

Indicadores:

Actividades. -

Son acciones cotidianas que desarrolla una institución como parte de sus funciones (Pérez, J. y Merino, M., 2017, párr.2).

Interrelación. -

Según Pérez, J. (2018) señala que es “una correspondencia recíproca que existe entre individuos, objetos u otros elementos. Se trata, por lo tanto, de una relación mutua” (párr. 1).

Dimensión

Proceso:

Compuesto de actividades y bienes que transforman a los componentes de información en resultados que solucionan conflictos y favorecen el éxito de los propósitos de la institución (Conte, O., 2015, párr. 10).

Indicadores:

Recursos. -

Según Nunes, P (2016), señala que “cualquier tipo de bienes utilizados en la producción de otros bienes.” (párr. 1).

Resultados. -

Según Pérez, P. y Gardey A. (2015) señala que “Es la consecuencia de una circunstancia específica o un procedimiento” (párr. 1).

Logro de objetivos. -

Según Celis, J. (2018) señala que “es uno de los caminos, que nos lleva a la felicidad, a la satisfacción de la autorrealización y a vivir de la manera que anhelamos” (párr. 1).

Dimensión

Almacenamiento. -

Según Cáceres, E. (2014) señala que:

Consiste en guardar los datos para mantenerlos seguros y recuperarlos cuando se necesiten. Mientras que en almacenamiento manual se archivan documentos en los archivadores, las computadoras usan dispositivos de gran capacidad y velocidad para conservar y transportar información (Cáceres, E., 2014, p. 14).

Indicadores:

Guardar:

Según Pérez, J. (2018) señala que:

En el terreno de la informática, la acción de guardar consiste en almacenar información en un archivo. [...] es registrar y salvar los cambios que introdujo en el mismo. (párr. 1)

Archivar. –

Es la acción de guardar documentos, textos o cualquier otro tipo de información en un archivo o carpeta (Méndez, F., 2018, párr. 1).

Variable 2: Calidad de servicio

Garvín señala que es aquel que satisface las necesidades de los clientes y busca la perfección de las organizaciones en el mundo actual globalizado e incorpora dimensiones como la accesibilidad, puntualidad y transparencia (Vargas y Aldana, 2014, p. 182 - 183).

Dimensión

Accesibilidad. -

Garvín señala que es la forma en la que se hace llegar la información. Refleja la rapidez de entrega y el acceso de la información (Vargas y Aldana, 2014, p.182).

Indicadores:

Rapidez. –

La rapidez es aquello que se traslada a mucha velocidad, está reflejada en el vínculo entre el trayecto recorrido y el tiempo que le tomo llegar a la distancia propuesta. (Pérez, J. y Merino, M., 2014, párr. 1)

Acceso. -

Según Pérez, J. (2015) señala que “es el acto de aproximarse a algo o de alcanzarlo” ((párr. 1).

Dimensión

Puntualidad. -

Garvín indica que es la ejecución de los objetivos en el calendario establecido por la planeación” (Vargas y Aldana 2014, p.182).

Indicador:

Cumplimiento. -

Cumplimiento es ejecutar algo o hacer algo que se debe en el día en que termina un plazo o una obligación. (Pérez, J. y Gardey, A, 2014, párr. 1)

Dimensión

Transparencia. –

Garvín señala que “es el entorno o contexto en el cual se da la información (Vargas y Aldana 2014, p.182).

Indicadores:

Contexto. –

Es aquel acto de comunicación donde los interlocutores comparten conocimientos e ideas haciendo llegar mensajes que sean comprendidos por todos los intervinientes logrando así descifrar aquéllos que se originan en su ambiente. (González, P, párr. 1)

VARIABLE	Definición operacional	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALADE MEDICIÓN
Variable dependiente: Sistema de información gerencial	Un SIG es un compuesto interrelacionado que recupera, procesa y almacena información para apoyar en el liderazgo y control en una organización, estos ayudan a los gerentes a examinar problemas, visualizar temas complejos y generar nuevos productos. (Laudon, 2016, p. 16)	Recuperación	Actividades	1, 2 y 3	ORDINAL
			Interrelación	4 y 5	Tienen un orden que va de mayor a menor, indica una jerarquía (Hernández, Fernández y Batista, p. 215).
		Proceso	Recursos	6	
			Resultados	7	
			Logro de objetivos	8	
		Almacenamiento	Guardar	9	RAZÓN
			conservar	10	Tiene intervalos que son iguales entre la categoría (Hernández, Fernández y Batista, p. 216).
			Archivar	11 y 12	
Variable independiente: Calidad de servicio	Garvín señala que es aquel que satisface las necesidades de los clientes y busca la perfección de las organizaciones en el mundo actual globalizado e incorpora dimensiones como la accesibilidad, puntualidad y transparencia (Vargas y Aldana, 2014, p. 182 - 183).	Accesibilidad	Rapidez	13	
			Acceso	14, 15 y 16	
		Puntualidad	Cumplimiento	17, 18, 19	
		Transparencia	Contexto	20 y 21	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista indica que es el total de un fenómeno a estudiar, es conocidas como unidad de población ya que tienen características comunes, las cuales se analizan y generan datos de la investigación (Solís 2017, p. 51).

La población que se investigara está comprendida por 40 empleadores de la empresa Casconta E.I.R.L en el distrito de Ventanilla - Callao.

2.3.2 Muestra

Es un subgrupo que se encuentra definido por sus atributos de un grupo determinado al que llamamos población (Hernández, et al., 2014, p. 174).

El presente trabajo necesitara de una muestra:

El tamaño de la muestra fue fijado con un margen de error de 0.05 y un nivel de confianza de 0.95%. Utilizando la formula siguiente, en este se estima el porcentaje elegido del elemento.

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

Donde:

n = muestra

Nivel de confianza 95%

p = probabilidad de ocurrencia del evento (50%)

q = probabilidad de no ocurrencia (50%)

N = población (40)

Z = valor de distribución 1.96

E = error permitido (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2(40)(0.5)(0.5)}{(40 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 36$$

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

2.4.1 Técnica.

La estrategia que se desarrollara en este proyecto es la “encuesta”. Es la técnica más adecuada, confiable y sustancial con respecto a un ejemplo enorme y disperso topográficamente para lograr un grado más prominente (Arbaiza, 2014, p. 211).

2.4.2 Instrumento de recolección de datos.

Se utilizará un cuestionario que consta de 21 enunciados, que comienzan a partir de la determinación de 06 dimensiones, cada pregunta tiene 5 opciones; la selección de los encuestados es restringida, por ello la prueba es sin limitación de tiempo e individual.

Sistema de información

Técnica: encuesta

Instrumento: Cuestionario sobre los sistemas de información gerencial

Calidad de servicio

Técnica: encuesta

Instrumento: Cuestionario sobre calidad de servicio

2.4.3 Validez de los instrumentos.

El Instrumento ha sido aprobado mediante la validez de contenido a través del juicio de expertos.

Resultados de la validación de instrumentos

Validador	Grado	Resultado
Barrutia Barreto Israel	Doctor	aplicable
López Landauro Rafael	Magister	aplicable
Otárola Chávez Maribel Juliana	Magister	aplicable
Promedio		Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

Según lo indicado por la validación del instrumento por juicio de expertos, es aplicable, equivalente a “Aplicable”, lo que implica que el instrumento de investigación para la variable: Sistema de información gerencial y calidad de servicio, es legítimo por su estimación.

2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 1

Coeficientes de Alfa de Cronbach	
Coeficiente alfa >.9	Es excelente
Coeficiente alfa >.8	Es bueno
Coeficiente alfa >.7	Es aceptable
Coeficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es pobre

Fuente: George y Mallery|(2003, p.231)

La confiabilidad del instrumento que estima el Sistema de información gerencial y la calidad de servicio se adquirió con el coeficiente de Alfa de Cronbach con una muestra de 36 trabajadores, con un resultado general de las dos variables de 0.953, en lo que respecta al cuestionario de sistema de información gerencial 0.939 y para el cuestionario de calidad de servicio 0.907., lo que demuestra que es muy sólido para estimar los sistemas de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L. Callao – Lima 2018.

En lo que respecta a ambas variables sistema de información gerencial y calidad de servicio, se obtuvo una con fiabilidad de 95.3%

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	21

En lo respecta a la variable Sistema de información gerencial se obtuvo una confiabilidad de 93.9%

Tabla 4
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	12

En lo que respecta a la variable Calidad de servicio se obtuvo una confiabilidad de 90.7%

Tabla 6
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	9

2.5 Métodos de análisis de datos

En esta investigación de la información se completa con métodos para la estrategia de hechos gráficos a través de la programación medible SPSS v.22.

Los datos han sido creados mediante el empleo del instrumento del cual se transportaran los datos en el Software Estadístico SPSS v. 22, que guardara los datos para luego reflejar las consecuencias del estudio.

Para que la información describa los resultados obtenidos se presentaran por medio de barras y tablas, las cuales describirán a cada variable y dimensión; estas tablas demostrarán la consecuencia general de la información relacionada con la unidad de examen.

2.6 Aspectos éticos.

Esta investigación se desarrollara de acuerdo a los principios éticos, en el cual el indagador se compromete a respetar la autenticidad y la privacidad de los resultados, a acatar la posesión intelectual, así como mantener en anonimato a los encuestados y respetar su autonomía, lo cual significa que no se dará a conocer la identidad de los encuestados.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo – resultados dimensiones

Tabla 8: Variable 1 (agrupada)

		Sistema de información gerencial			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	24	66,7	66,7	72,2
	Ocasionalmente	5	13,9	13,9	86,1
	Casi siempre	4	11,1	11,1	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 8: Variable 1 (agrupada)

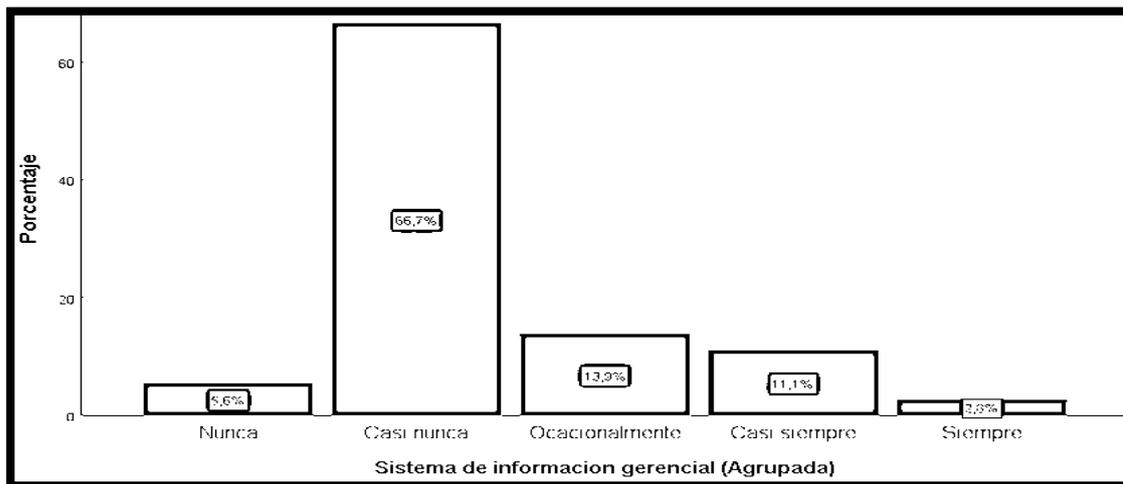


Figura 8: Diagrama de barras

Interpretación

Se analiza que el 2,8% de los trabajadores, respondió que siempre hacen uso de la variable analizada, se observa que el 11,1% contestó que casi siempre, el 13,9% ocasionalmente, el 66,7% casi nunca y un 5,6% respondieron que nunca hacen uso de la variable sistema de información gerencial.

Tabla 9: Variable 2 (agrupada)

		Calidad de servicio (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	13	36,1	36,1	41,7
	Ocasionalmente	14	38,9	38,9	80,6
	Casi siempre	5	13,9	13,9	94,4
	Siempre	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 9: Variable 2 (agrupada)

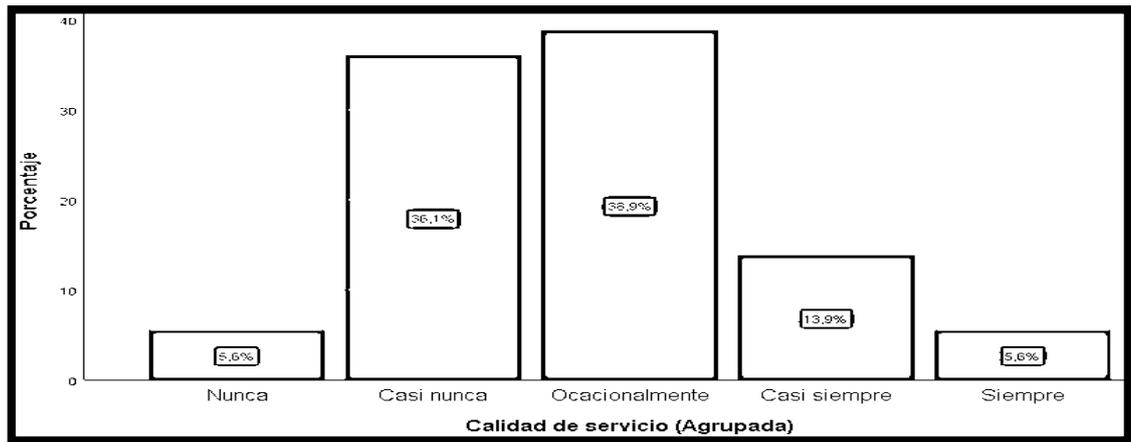


Figura 9: Diagrama de barras

Interpretación

Se analiza que el 5,6% de los trabajadores, respondió que siempre hacen uso de la variable indagada, se observa que el 13,9% contestó que casi siempre, el 38,9% ocasionalmente, el 36,1% casi nunca y un 5,6% respondieron que nunca hacen uso de la calidad de servicio.

Tabla 10: Dimensión 1 (agrupada)

		Recuperación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Casi nunca	21	58,3	58,3	72,2
	Ocasionalmente	7	19,4	19,4	91,7
	Casi siempre	2	5,6	5,6	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 10: Dimensión 1 (agrupada)

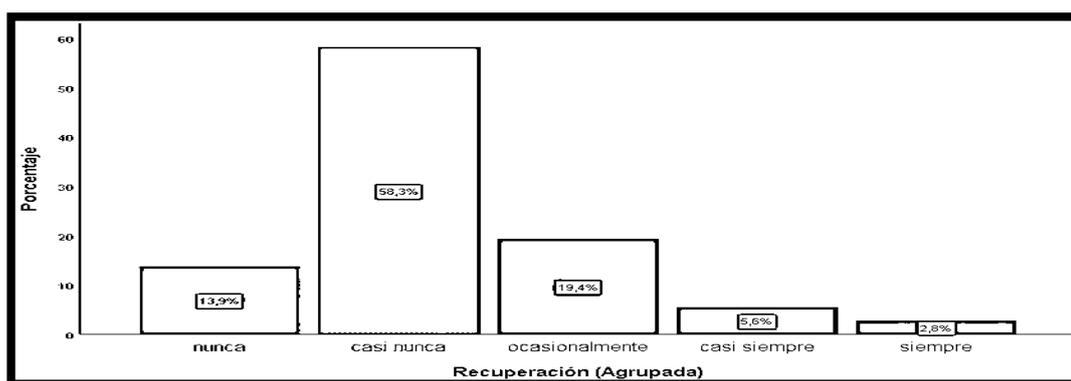


Figura 10: Diagrama de barras

Interpretación

Se analiza que el 2,8% de los trabajadores, respondió que siempre hacen uso de la dimensión analizada, se observa que el 5,6% contestó que casi siempre, el 19,4% ocasionalmente, el 58,3% casi nunca y un 13,9% respondieron que nunca hacen uso de la dimensión de recuperación.

Tabla 11: Dimensión 2 (agrupada)

		Proceso			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Casi nunca	13	36,1	36,1	44,4
	Ocasionalmente	17	47,2	47,2	91,7
	Casi siempre	2	5,6	5,6	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 11: Dimensión 2 (agrupada)

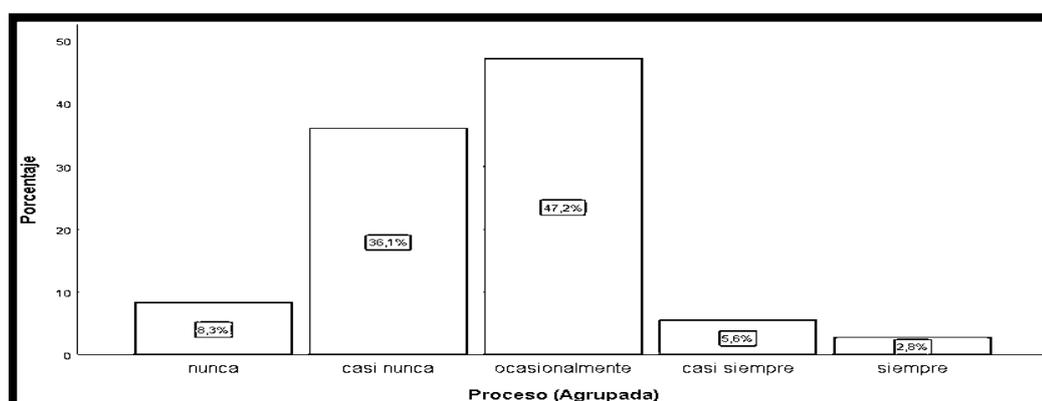


Figura 11: Diagrama de barras

Interpretación:

Se analiza que el 2,8% de los trabajadores, respondió que siempre hacen uso de la dimensión analizada, se observa que el 5,6% contestó que casi siempre, el 47,2% ocasionalmente, el 36,1% casi nunca y un 8,3% respondieron que nunca hacen uso de la dimensión de proceso.

Tabla 12: Dimensión 3 (agrupada)

		Almacenamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	8	22,2	22,2	22,2
	casi nunca	17	47,2	47,2	69,4
	ocasionalmente	7	19,4	19,4	88,9
	casi siempre	2	5,6	5,6	94,4
	siempre	2	5,6	5,6	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 12: Dimensión 3 (agrupada)

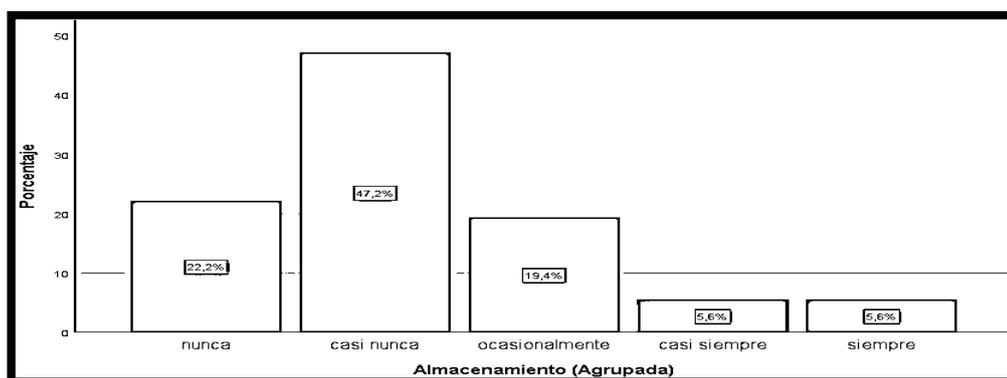


Figura 12: Diagrama de barras

Interpretación

Se analiza que el 5,6% de los trabajadores, respondió que siempre hacen uso de la dimensión analizada, se observa que el 5,6% contestó que casi siempre, el 19,4% ocasionalmente, el 47,2% casi nunca y un 22,2% respondieron que nunca hacen uso de la dimensión de almacenamiento.

3.2. Prueba de influencia

Tabla 13

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+0.91a +1.00 =	Correlación positiva perfecta

Hernández et al, (2010). p.132

3.2.1. Hipótesis general

Con respecto a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis

HG: El sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla – Callao 2018.

H₀: El sistema de información gerencial no está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₁: El sistema de información gerencial está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₁.

Tabla 14: correlaciones de variables de Hipótesis General

Correlaciones			
		SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL	CALIDAD DE SERVICIO
SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL	Correlación de Pearson	1	,660**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,660**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 14 se concluye que la correlación entre el Sistema de información gerencial y la calidad de servicio es de nivel positiva considerable según el valor de 0,660. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor al 0,005 lo que indica que se debe rechazar la H_0 , por lo que se acepta la hipótesis alterna H_1 , demostrando la hipótesis de trabajo HG como verdadera, es decir el Sistema de información gerencial si está relacionada positivamente con la calidad de servicio en la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Tabla 15: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la variable independiente (sistema de información gerencial) y la variable dependiente (calidad de servicio)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,660 ^a	,436	,419	,682

a. Predictores: (Constante), SIG

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16: Prueba de ANOVA, según la variable independiente (SIG) y la variable dependiente (calidad de servicio)

Anova ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,201	1	12,201	26,256	,000 ^b
	Residuo	15,799	34	,465		
	Total	28,000	35			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO
b. Predictores: (Constante), SIG

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: de la tabla 15, se consiguió una correlación positiva considerable de un 66% entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio. Además, se especificó que el 43,6% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el Sistema de información gerencial según el coeficiente (R^2). Finalmente, de la tabla 16 (Prueba de ANOVA), se logró un nivel de significancia de 0,00 (menor de 0.05), comprendiendo así que se acepta la hipótesis alterna planteada rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, si existe relación entre las variables de estudio.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:
 HG: El sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₀: El sistema de información gerencial no está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₁: El sistema de información gerencial está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₁.

Tabla 17: Coeficientes, según la variable independiente (SIG) y la variable dependiente (calidad de servicio)

Modelo		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,381	,336		4,112	,000
	SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL	,678	,132	,660	5,124	,000

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 17, el nivel de significancia obtenido fue de 0.00 (menor 0.05), comprendiendo así que se acepta la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula. Por consiguiente, si existe una relación lineal significativa entre el sistema de información gerencial (VI) y la calidad de servicio (VD).

3.2.1. Hipótesis específica 1

Con respecto a la correlación, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: La recuperación influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₀: La recuperación no está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₁: La recuperación está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₁.

Tabla 18: Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas

		Correlaciones	
		RECUPERACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
RECUPERACIÓN	Correlación de Pearson	1	,658**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,658**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 18 se concluye que la correlación entre la recuperación y la calidad de servicio es de nivel positiva considerable según el valor de 0,658. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor al 0,005 lo que implica que se debe rechazar la H₀, por lo que se acepta la hipótesis alterna H₁, demostrando la hipótesis de trabajo HG como verdadera, es decir el Sistema de información gerencial si se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Tabla 19: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión (recuperación) y la variable dependiente (calidad de servicio)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,658 ^a	,433	,416	,684

a. Predictores: (Constante), RECUPERACION

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20: Prueba de ANOVA, según la dimensión (recuperación) y la variable dependiente (calidad de servicio)

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,112	1	12,112	25,920	,000 ^b
	Residuo	15,888	34	,467		
	Total	28,000	35			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO

b. Predictores: (Constante), RECUPERACION

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: de la tabla 19, se consiguió una correlación positiva considerable de un 65.8% entre la recuperación y la calidad de servicio. Además, se especificó que el 43,3% de la variación de la calidad de servicio se encuentra comprendida por la recuperación según el coeficiente (R^2). Finalmente, de la tabla 20 (Prueba de ANOVA), se logró un nivel de significancia de 0,00 (menor de 0.05), comprendiendo así que se acepta la hipótesis alterna planteada rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, si existe relación entre las variables de estudio.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: El sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₀: La recuperación no está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₁: La recuperación está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₁.

Tabla 21: Coeficientes, según la dimensión (recuperación) y la variable dependiente (calidad de servicio)

Modelo		Coeficientes ^a			t	Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,486	,318		4,666	,000
	RECUPERACION (Agrupada)	,673	,132	,658	5,091	,000

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del recuerdo de la tabla 21, el nivel de significancia obtenido fue de 0.00 (menor 0.05), comprendiendo así que se acepta la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula. Por consiguiente, si existe una relación lineal significativa entre la recuperación y la calidad de servicio (vd).

3.2.2. Hipótesis específica 2

Con respecto a la correlación se plantea las siguientes hipótesis

HG: El sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₀: El proceso no está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₁: El proceso está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₁.

Tabla 22: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas

		Correlaciones	
		PROCESO	CALIDAD DE SERVICIO
PROCESO	Correlación de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 22 se concluye que la correlación entre el proceso y la calidad de servicio es de nivel positiva considerable según el valor de 0,646. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor a 0,005 lo que indica que se debe rechazar la H_0 , por lo que se acepta la hipótesis alterna H_1 , y por ello se demuestra la hipótesis de trabajo HG como verdadera, es decir el Sistema de información gerencial si está relacionada positivamente con la calidad de servicio en la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Tabla 23: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión (proceso) y la variable dependiente (calidad de servicio)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,646 ^a	,417	,400	,693

a. Predictores: (Constante), PROCESO

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24: Prueba de ANOVA, según la dimensión (proceso) y la variable dependiente (calidad de servicio)

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11,677	1	11,677	24,322	,000 ^b
	Residuo	16,323	34	,480		
	Total	28,000	35			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO
b. Predictores: (Constante), PROCESO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: de la tabla 23, se consiguió una correlación positiva considerable de un 64.6% entre el proceso y la calidad de servicio. Además, se especifica que el 41,7% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el proceso según el coeficiente (R^2). Finalmente, de la tabla 24 (Prueba de ANOVA), se obtuvo un nivel de significancia de 0,00 (menor de 0.05), comprendiendo así que se acepta la hipótesis alterna planteada rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, si existe relación entre las variables de estudio.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:
 HG: El sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₀: El proceso no está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₁: El proceso está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₁.

Tabla 25: Coeficientes, según la dimensión (proceso) y la variable dependiente (calidad de servicio)

Modelo		Coeficientes ^a			t	Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,226	,378		3,243	,003
	PROCESO	,687	,139	,646	4,932	,000

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del recuerdo de la tabla 25, el nivel de significancia obtenido fue de 0.00 (menor 0.05), comprendiendo así que se acepta la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula. Por consiguiente, si existe una relación lineal significativa entre el proceso y la calidad de servicio (variable dependiente).

3.2.3. Hipótesis específica 3

Con respecto a la correlación se plantea las siguientes hipótesis

HG: El sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₀: El almacenamiento no está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₁: El almacenamiento está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₁.

Tabla 26: Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas

		Correlaciones	
		ALMACENAMIE- NTO	CALIDAD DE SERVICIO
ALMACENAMIENTO	Correlación de Pearson	1	,607**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,607**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 26, se concluye que la correlación entre el almacenamiento y la calidad de servicio es de nivel positiva considerable según el valor de 0,607. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor a 0,005 lo que indica que se debe rechazar la H₀, es decir que se acepta la hipótesis alterna H₁, y por ello se demuestra la hipótesis de trabajo HG como verdadera, es decir el Sistema de información gerencial si está relacionada positivamente con la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Tabla 27: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión (almacenamiento) y la variable dependiente (calidad de servicio)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,607 ^a	,369	,350	,721

a. Predictores: (Constante), ALMACENAMIENTO

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28: Prueba de ANOVA, según la dimensión (almacenamiento) y la variable dependiente (calidad de servicio)

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10,323	1	10,323	19,854	,000 ^b
	Residuo	17,677	34	,520		
	Total	28,000	35			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO

b. Predictores: (Constante), ALMACENAMIENTO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: de la tabla 27, se consiguió una correlación positiva considerable de un 60.7% entre el almacenamiento y la calidad de servicio. Además, se especificó que el 36,9% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el almacenamiento según el coeficiente (R^2). Finalmente, de la tabla 28 (Prueba de ANOVA), se obtuvo un nivel de significancia de 0,00 (menor de 0.05), entendiéndose así que se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, si existe relación entre las variables de estudio.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: El sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₀: El almacenamiento no está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

H₁: El almacenamiento está relacionada con la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₁.

Tabla 29: Coeficientes, según la dimensión (almacenamiento) y la variable dependiente (calidad de servicio)

Modelo		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,839	,287		6,407	,000
	ALMACENAMIENT	,516	,116	,607	4,456	,000

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del recuerdo de la tabla 29, el nivel de significancia obtenido fue de 0.00 (menor 0.05), comprendiendo así que se acepta la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula. Por consiguiente, si existe una relación lineal significativa entre el almacenamiento y la calidad de servicio (variable dependiente).

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión – Hipótesis General

Según lo indicado por los resultados obtenidos en esta investigación, se determinó como un objetivo general determinar el impacto que existe entre el sistema de información gerencial en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018. También se demostró que mediante la estimación de los encuestados; que existe una conexión positiva impresionante del 66% según el examen de Pearson entre los factores de investigación y que mediante la prueba de regresión lineal que el 43,6% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el Sistema de información gerencial lo que demuestra que el sistema de información gerencial tiene un efecto notable en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

De acuerdo a la investigación realizada por Solís (2017) en su tesis “El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la Republica Jesús María, 2014 – 2015, afirma que el sistema de información gerencial está relacionado con la calidad de servicio, según la correlación de Pearson de 0.558.

En la investigación se demostró que mediante la estimación de los encuestados; que existe una conexión positiva impresionante del 66% según el examen de Pearson entre los factores de investigación y que mediante la prueba de regresión lineal que el 43,6% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el Sistema de información gerencial lo que cual se acepta la hipótesis de investigación planteada indicando que el sistema de información gerencial si influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018 y la investigación realizada por Solís 2017 se afirma que el sistema de información gerencial está relacionado con la calidad de servicio, según la correlación de Pearson de 0.558, por lo tanto la presente investigación guarda relación con la presentada por Solís.

Así mismo, Un SIG es un compuesto interrelacionado que recupera, procesa y almacena información para apoyar en el liderazgo y control en una organización, estos ayudan a los gerentes a examinar problemas, visualizar temas complejos y generar nuevos productos. (Laudon, 2016, p. 16)

Entonces, teniendo en cuenta la contribución de Solís y Laudon señalados en los párrafos anteriores con los resultados que se han logrado, se deduce que estas investigaciones guardan relación.

4.1. Discusión – Hipótesis específica 1

Se planteó como primer objetivo específico el determinar la influencia que existe entre la recuperación en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018. De igual manera, se determinó que existe según el análisis de Pearson una correlación positiva considerable de un 65,8% entre la dimensión de la variable independiente (recuperación) y la variable dependiente (calidad de servicio) y precisar mediante la prueba de regresión lineal que el 43,3% de la variación de la calidad de servicio se encuentra aclarada por la recuperación según el coeficiente (R^2). Rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación indicando que la recuperación del Sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

La recuperación de datos es una serie de procedimientos que facilitan la localización de la información u objetos, y de las conexiones que estos tienen con otros (Morato, J., 2014, Párr. 1.

Entonces teniendo en cuenta la contribución de Morato (2014) mencionado señalado en los párrafos anteriores con los resultados que se han logrado, se deduce que estas investigaciones guardan relación.

4.2. Discusión – Hipótesis específica 2

Se planteó como segundo objetivo específico determinar la influencia que existe entre el proceso en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018. De igual manera, se determinó que existe según el análisis de Pearson una correlación positiva considerable de un 64.6% entre la dimensión de la variable independiente (proceso) y la calidad de servicio. Además, se precisa que el 41,7% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el proceso según el coeficiente (R^2). Rechazando la hipótesis de investigación indicando que los procesos de los sistemas de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Casconta E.I.R.L. Ventanilla - Callao 2018.

Conjunto de actividades y recursos que convierten a los elementos de entrada en resultados que solucionan conflictos y facilitan el logro de objetivos y metas (Conte, O., 2015, párr. 10).

Entonces teniendo en cuenta el aportes de Conte, O. (2015), señalado en los párrafos anteriores con los resultados que se han logrado en la investigación presente, se deduce que estas investigaciones guardan relación.

4.3. Discusión – Hipótesis específica 3

Se planteó como tercer objetivo específico determinar la influencia que existe entre el almacenamiento en la calidad de servicio de la de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018. Asimismo, se determinó que existe según el análisis de Pearson una correlación positiva considerable de un 66% entre la dimensión de la variable independiente (almacenamiento) y la variable independiente (calidad de servicio) y precisar que mediante la prueba de regresión lineal que el 36,9% de la variación de la calidad de servicio se encuentra demostrada por el almacenamiento según el coeficiente (R^2). Rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación indicando que el almacenamiento del sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la de la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Consiste en guardar los datos para mantenerlos seguros y recuperarlos cuando se necesiten. Mientras que en almacenamiento manual se archivar documentos en los archivadores, las computadoras usan dispositivos de gran capacidad y velocidad para conservar y transportar información (Cáceres, E., 2014, p. 14).

Entonces teniendo en cuenta el aporte de Cáceres, E. (2014), señalado en los párrafos anteriores con los resultados que se han logrado, se deduce que estas investigaciones guardan relación.

V. CONCLUSIONES

Los objetivos planteados y la contratación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones

1. Se manifestó que existe una relación entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio, según los resultados que se han logrado obtener en esta investigación lo cual significa que el 43,6% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el Sistema de información gerencial ya que el coeficiente de determinación es $R^2 = 0.436$, por lo cual concluimos que, es de suma importancia investigar los sistemas de información gerencial puesto que al generar una mejor gestión empresarial, permitirá tener una mejor calidad de servicio al cliente.
2. Se manifestó que existe una relación entre la recuperación y la calidad de servicio, según los resultados que se han logrado obtener en esta investigación lo cual significa que el 43,3% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por la recuperación según el coeficiente $R^2 = 0.433$, por lo cual concluimos que, la recuperación de los sistemas de información gerencial constituyen un elemento de importancia para la calidad de servicio.
3. Se manifestó que existe una relación entre el proceso y la calidad de servicio, según los resultados que se han logrado obtener en esta investigación lo cual significa que el 41,7% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el proceso según el coeficiente ($R^2 = 0.417$, por lo cual concluimos que, mediante las constantes revisiones de los procesos, obtendríamos mejor calidad de servicio al cliente.
4. Se manifestó que existe una relación entre almacenamiento y la calidad de servicio, según los resultados que se han logrado obtener en esta investigación lo cual significa que el 36,9% de la variación de la calidad de servicio se encuentra explicada por el almacenamiento según el coeficiente $R^2 = 0.369$, por lo cual concluimos que, al guardar correctamente la información del cliente tanto de sus necesidades y de lo que el espera del servicio se podrá lograr una mejor calidad de servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Luego del estudio de los resultados de esta investigación se propone las siguientes sugerencias para la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao.

1. Al especificar que existe una influencia entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio se le indica a la empresa actualizar y dar un mantenimiento adecuado a su sistema para obtener un sistema más eficiente brindar un mejor servicio al cliente.
2. Se recomienda que el personal al registrar nueva información realice una copia de seguridad para poder recuperar la información que se guardó, además de recuperar datos de clientes antiguos para ofrecer nuestros servicios.
3. Es recomendable que la empresa brinde talleres de capacitación al personal para mejorar los procesos y disminuir errores con el fin de asegurar la calidad en el registro y procesamiento de información.
4. Se recomienda seguir el orden de almacenamiento tanto en los archivadores de cada empresa como el registro en el sistema, se debe guardar adecuadamente la información de los clientes para mejorar la calidad de servicio y satisfacer sus necesidades.

REFERENCIAS

- Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Lima, Perú: Esan
- Boddy D, et. al. (2018). *The new management challenge Information systems for improved performace*. Recuperado de: shorturl.at/ozHJ7
- Bordon, E. (2013). *La división del trabajo*. Recuperado de: shorturl.at/chrU8
- Cáceres, E. (2014). *Análisis y diseño de sistemas de información*. Recuperado de: shorturl.at/yAUV3
- Celis, J. (2018). *Logro de objetivos*. Recuperado de: shorturl.at/bfJY3
- Conte, O. (2015). *Aportes teóricos al análisis y la gestión por procesos*. Recuperado de: shorturl.at/fiqwD/
- Coronel, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut en el centro comercial mega plaza Lima, 2016 (tesis de licenciatura)*. Recuperado de: shorturl.at/anuDU
- Data management (2017). *Procesamiento de datos en grandes servidores*. Recuperado de: shorturl.at/dCIR9
- Deborah (2015). *Definición de confianza*. Recuperado de: shorturl.at/imrEY
- Diario Gestión (2018). *Cuatro empresas que destacan por innovar en su servicio al cliente*. Recuperado: de shorturl.at/isELN
- Mendoza M. (2017). *El diario el comercio el 50% de las empresas públicas ya usan sistemas de gestión de clase mundial*. Recuperado de: shorturl.at/yAETZ
- El empresario.mx (2017). *Las principales tendencias sobre servicio al cliente*. Recuperado de: shorturl.at/uxPUV
- Estrada, M. (2016). *Gestión de la información versus gestión del conocimiento; términos que maneja a diario el profesional de la información*. Recuperado de: shorturl.at/dpwAH
- Font, O. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental en la universidad central "Marta Abreu" de las villas, cuba: facultad de ciencias de la información y de la educación (tesis doctoral)*. Recuperado de: shorturl.at/rsR26

- González, P. (2018). *¿Qué es el contexto? Aprende más sobre este importante concepto*. Recuperado de: shorturl.at/yAKX9
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. Recuperado de: shorturl.at/ijw46
- La real academia Española. *Concepto de autoridad*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=4UNmzWP>
- Laudon, K y Laudon J. (2016). *Sistema de información Gerencial* (14° ed.) México: Pearson educación
- Loli, A. et. al. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Recuperado de: shorturl.at/vwN27
- Méndez, F. (2018). *Definición de archivar*. Recuperado de: shorturl.at/ahzLN
- Morato, J. (2014). *Recuperación de información// información retrieval*. Recuperado de: shorturl.at/kpHZ6
- Moya, M. (2016). *Estrategia: calidad de servicio*. Recuperado de: shorturl.at/ghptL
- Nunes, P (2016). *Concepto de recurso*. Recuperado de: shorturl.at/cjC68
- Ñahurima, Y (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015 (tesis de licenciatura)*. Recuperado de: shorturl.at/gT134
- Otieno, E (2013). *The influence of service quality and corporate image on customer Satisfaction among university students in Kenya*. Recuperado de: shorturl.at/acBOP
- Pérez, J. (2018). *Definición de guardar*. Recuperado de: shorturl.at/FGO37
- Pérez, J. (2018). *Definición de interrelación*. Recuperado de: shorturl.at/kyCUY
- Pérez, J. (2015). *Definición de acceso*. Recuperado de: shorturl.at/fgCU4

Pérez, P. y Gardey A. (2015). *Definición de resultado*. Recuperado de:
shorturl.at/iEKMY

Pérez, J. Y Gardey, A. (2014). *Definición de cumplimiento*. Recuperado de:
shorturl.at/cuCY2

Pérez, J. y Merino, M. (2014). *Definición de veraz*. Recuperado de:
shorturl.at/lvJ45

Pérez, J. y Merino, M. (2014). *Definición de conservación*. Recuperado de:
shorturl.at/fjRV5

Pérez, J. y Merino, M. (2014). *Definición de rapidez*. Recuperado de:
shorturl.at/tHLT9

Pérez, J. y Merino, M. (2017). *Definición de actividad*. Recuperado de:
shorturl.at/lxDGY

Pérez, J. y Merino, M. (2017). *Definición de almacenamiento*. Recuperado de:
shorturl.at/rszL3

Pérez, M. (2015). *Sistemas de información Gerencial*. Recuperado de:
shorturl.at/epqzG

Ramírez, J y Vega, O (2015). *Sistemas de información gerencial e innovación para el desarrollo de las organizaciones*. Recuperado de:
shorturl.at/aewyU

Ramírez, J. y Vega, O (2015). *Sistema de información gerencial e innovaciones para el desarrollo*. Publicado por Redalyc.org. Sistema de información científica. Red de revistas científicas de revistas científicas de américa latina, el caribe, España y Portugal científica. Recuperado de:
shorturl.at/xJKL9

Riquelme, M. (2017). *Toma de decisiones: Concepto de vital importancia en la empresa*. Recuperado de: shorturl.at/EHS17

Rutti, Y. (2017). *Sistema de información gerencial y proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación, distrito de bellavista – callao año 2017 (tesis de licenciatura)*. Recuperada de: shorturl.at/orJU1

- Salas, J. y Lucin, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capital Pedro Oscar Salas Bajaña” (tesis en maestría)*. Recuperado de: shorturl.at/GHQRS
- Salvador, C. (2017). *9 pasos para elaborar un Plan de Acción éxito y sencillo*. Recuperado de: shorturl.at/losPZ
- Sánchez, P (2018). *Responsabilidad: ¿Qué es? Concepto y claves para ser más responsable*. Recuperado de: shorturl.at/wxBPC
- Sanoa, B. (2015). *Quality of service regulation manual*. Recuperado de: shorturl.at/anIY9
- Solís, J. (2017). *El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la contraloría general de la Republica – Jesús María, 2014 – 2015 (tesis de maestría)*. Recuperada de: shorturl.at/gvILR
- Sotto Tempo Advertising (2016). *17 empresas galardonadas por su atención al cliente en la 6° edición de “El Certamen de los Líderes en Servicio”* Recuperado: shorturl.at/bKT07
- Suarez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao (tesis de grado)*. Recuperado: shorturl.at/dyJKZ
- Talledo, J. (2012). *El concepto de los procesos en los servicios y las funciones de un responsable de procesos*. Recuperado de: shorturl.at/gmCWY
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta ed.) Perú: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván
- Vargas, M. y Aldana L. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas* (3ra ed.) Bogotá: Universidad de La Sabana: Ecoe Ediciones

Vargas, W. (2016). *Sistema de información gerencial para fortalecer el control interno en las contralorías municipales del estado Carabobo (tesis de maestría)*. Recuperad de: shorturl.at/sGLU4

Vega, J (2014). *Implementación de un sistema de información para el desarrollo de la gestión de tesorería en la universidad nacional del centro del Perú (tesis de maestría)*. Recuperado de: shorturl.at/luCKU

Vicente, B (2013). *A management information system for Portuguese Schools (Master's Thesis)*. Recuperado de shorturl.at/kmqX3

ANEXOS

Cuestionario

Sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Casconta
E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018.

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Casi nunca 3 =Ocasionalmente, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Logra localizar la información de los clientes en el servidor de la empresa.					
2	Existen normas básicas escritas para la organización de los expedientes y la documentación en general.					
3	La información que brinda la empresa puede ser aplicada en las actividades que realiza.					
4	Se consultan los sistemas de información para la toma de decisiones.					
5	Participa en los procesos informáticos.					
6	Utilizan de manera adecuada los recursos tecnológicos.					
7	Los resultados que se obtienen de la información gerencial ayudan a lograr las metas de la empresa.					
8	Se hace uso de los sistemas informáticos para el logro de sus objetivos.					
9	Se registra correctamente la información del cliente en el sistema.					
10	Se guardan todos los cambios que se realizan en el sistema.					
11	Se archiva correctamente la información de los clientes.					
12	La empresa se encarga de la organización y control de la documentación archivada.					
13	La empresa hace llegar inmediatamente la información contable que requiere el cliente.					
14	Los clientes tienen acceso a la información de la empresa.					
15	Se le hace llegar al cliente toda la información que pide y encarga a la empresa.					
16	La empresa da a conocer a los clientes los servicios que brinda.					
17	Cumplen con hacer llegar a tiempo la información al cliente.					
18	La empresa ejecuta los trabajos que pide el cliente según sus expectativas.					
19	La empresa le provee información gerencial al cliente en el tiempo establecido.					
20	La empresa se relaciona con sus clientes para conocer sus necesidades.					
21	La empresa hace llegar la información mediante correos electrónicos al cliente.					

Muchas gracias

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Karina Santa Cruz Chaquila

ASESOR:

Dr. Israel Barrutia Barreto



Ac
Ve



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Recuperación Logra localizar la información de los clientes en el servidor de la empresa.	/		/		/		
2	Existen normas básicas escritas para la organización de los expedientes y la documentación en general.	/		/		/		
3	La información que brinda la empresa puede ser aplicada en las actividades que realiza.	/		/		/		
4	Se consultan los sistemas de información para la toma de decisiones	/		/		/		
5	Participa en los procesos informáticos.	/		/		/		
6	Proceso Utilizan de manera adecuada los recursos tecnológicos.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los resultados que se obtienen de la información gerencial ayudan a lograr las metas de la empresa.	/		/		/		
8	Se hace uso de los sistemas informáticos para el logro de sus objetivos.	/		/		/		
9	Almacenamiento Se registra correctamente la información del cliente en el sistema.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se guardan todos los cambios que se realizan en el sistema	/		/		/		
11	Se archiva correctamente la información de los clientes.	/		/		/		
12	La empresa se encarga de la organización y control de la documentación archivada.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia Parcial

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Rafael Lopez Landauro DNI: 09273200

Especialidad del validador: GESTION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

15 de 21 del 2018

Firma del Experto Informante.

Validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ACCESIBILIDAD								
1	La empresa hace llegar inmediatamente la información contable que requiere el cliente.	✓		✓		✓		
2	Los clientes tienen acceso a la información de la empresa.	✓		✓		✓		
3	Se le hace llegar al cliente toda la información que pide y encarga a la empresa.	✓		✓		✓		
4	La empresa da a conocer a los clientes los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
PUNTUALIDAD								
5	Cumplen con hacer llegar a tiempo la información al cliente.	✓		✓		✓		
6	La empresa ejecuta los trabajos que pide el cliente según sus expectativas.	✓		✓		✓		
7	La empresa le provee información gerencial al cliente en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
TRANSPARENCIA								
8	La empresa se relaciona con sus clientes para conocer sus necesidades.	✓		✓		✓		
9	La empresa hace llegar la información mediante correos electrónicos al cliente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Otarola Chavez Maibel Juliana DNI: 46103209

Especialidad del validador: Administración

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

...19 de...11...del 20...18

[Firma]

Firma del Experto Informante.

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Recuperación								
1	Logra localizar la información de los clientes en el servidor de la empresa.	X		X		X		
2	Existen normas básicas escritas para la organización de los expedientes y la documentación en general.	X		X		X		
3	La información que brinda la empresa puede ser aplicada en las actividades que realiza.	X		X		X		
4	Se consultan los sistemas de información para la toma de decisiones	X		X		X		
5	Participa en los procesos informáticos.	X		X		X		
Proceso								
6	Utilizan de manera adecuada los recursos tecnológicos.	X	No	X	No	X	No	
7	Los resultados que se obtienen de la información gerencial ayudan a lograr las metas de la empresa.	X		X		X		
8	Se hace uso de los sistemas informáticos para el logro de sus objetivos.	X		X		X		
Almacenamiento								
9	Se registra correctamente la información del cliente en el sistema.	X		X		X		
10	Se guardan todos los cambios que se realizan en el sistema	X		X		X		
11	Se archiva correctamente la información de los clientes.	X		X		X		
12	La empresa se encarga de la organización y control de la documentación archivada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Barrieta Barreto Israel DNI: 10614088

Especialidad del validador: Lic. Administración

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

14 de...11...del 20...18

[Firma]

Firma del Experto Informante.

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

Anexo 03

Matriz de consistencia

Sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable I	Recuperación Proceso Almacenamiento	Diseño de estudio: No experimental- Transversal Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva - explicativa Población: 36 trabajadores (muestra)	
1) ¿Cómo influye el sistema de información Gerencial en la calidad de servicio en la empresa CASCONTA E.I.R.L. Ventanilla - Lima 2018?	1) Determinar la influencia que existe entre el sistema de información gerencial y en la calidad de servicio de la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018.	1) El sistema de información gerencial influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018	Sistema de información Gerencial			
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable D			
1) ¿Cómo influye la organización en la calidad de servicio en la empresa CASC ONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018?	1) Determinar la influencia que existe entre la organización en la calidad de servicio de la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018.	1) La organización influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018.	Calidad de servicio			
2) ¿Cómo influye la administración en la calidad de servicio en la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018?	2) Determinar la influencia que existe entre la administración en la calidad de servicio de la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018.	2) La administración influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018.				
3) ¿Cómo influye la tecnología de la información en la calidad de servicio en la empresa CASC ONTA E.I.R.L. Ventanilla -Lima 2018?	3) Determinar la influencia que existe entre la tecnología de la información en la calidad de servicio de la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018.	3) La tecnología influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa CASCONTA E.I.R.L Ventanilla - Lima 2018.				



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **Mg. CALDERON COELLO, LUIS ALBERTO**, docente de la **Facultad de Ciencias empresariales** y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Callao), revisor de la tesis titulada: **"SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CASCONTA E.I.R.L. VENTANILLA - CALLAO 2018"**, del (de la) estudiante SANTA CRUZ CHAQUILA, KARINA ROSMERY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

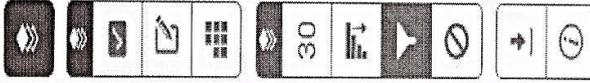
El/la suscrito (a) analizó (a) dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao 18 diciembre 2018

Mg. Alberto Calderón Coello

DNI: 09444484

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Casconta E.I.R.L. Ventanilla - Callao 2018”.

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

AUTORA:

Karina Santa Cruz Chaquilla



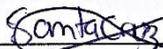
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Karina Rosmery Santa Cruz Chaquila, identificado con DNI N° 72547656, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CASCONTA E.I.R.L.VENTANILLA – CALLAO 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 72547656

FECHA: 21 de 03 del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SANTA CRUZ CHAQUILA KARINA ROSMERY

INFORME TÍTULADO:

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA CASCONTA E.I.R.L VENTANILLA – CALLAO 2018

PARA OBTENER EL GRADO TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 18 /12 /2018

NOTA O MENCIÓN: 14



MG. RAFAEL LOPEZ LANDAURO