



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

“SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LOS PROCESOS DE NEGOCIOS  
DE LAS MYPES IMPORTADORAS DE LA GALERÍA LAS BELLOTAS, LIMA 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTORA:**

PIMENTEL FLORES, Diana María

**ASESOR:**

Dr. LEÓN ESPINOZA, Lessner Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

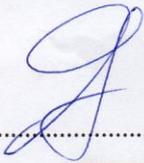
**LIMA - PERÚ**

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)  
*Diana María Pimentel Flores*  
 cuyo título es: *Sistema de Información Gerencial y los Procesos de*  
*Negocios de las Mypes Importadoras de la Galena Las*  
*Bellotas, Lima 2018*  
 .....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
 estudiante, otorgándole el calificativo de: *15* (número) *Excelente*  
 (letras).

Lugar y fecha: *CALLAO 17/12/18*

  
 .....  
**PRESIDENTE**

  
 .....  
**SECRETARIO**

  
 .....  
**VOCAL**

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

## **DEDICATORIA**

La presente tesis va dirigida principalmente a mis padres Miguel y Delia por ser mi pilar e inculcarme todos los días de mi vida a ser mejor persona y crecer profesionalmente estos 5 años, les agradezco por brindarme la mejor motivación y así lograr que mi sueño se haga realidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mis profesores por compartir sus conocimientos en estos 5 años de mi carrera y de haber compartido sus conocimientos e inculcarme a investigar siempre, y también a mi asesor quién estuvo acompañándome en todo el proceso.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, DIANA MARÍA PIMENTEL FLORES con DNI N°75324998, tengo el propósito de cumplir las normativas vigentes considerados en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales, en la cual declaro en juramento que mi trabajo de investigación que muestro a continuación es legítimo y verídico.

Así mismo, atestiguo bajo juramento que toda la información que presento en esta tesis es legítimo y verídico.

En primera instancia, asumo la responsabilidad que me corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en base a los documentos presentado como parte de información aportada, por lo que me someto a lo mencionado en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, 17 de Diciembre del 2018



---

DIANA MARÍA PIMENTEL FLORES

## **PRESENTACIÓN**

Estimados miembros del Jurado:

Para lograr cumplir mi Grado y Título de la Universidad Cesar Vallejo presento a continuación, la Tesis titulada “Sistema de Información Gerencial y Los Procesos de Negocios de las Mypes Importadoras de la Galería Las Bellotas - Lima 2018”, la cual está conformada por los capítulos que muestro en la presente: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos. Así mismo, propongo el objetivo general de “Determinar la relación del sistema de información gerencial y los procesos de negocios de las Mypes importadoras de la galería las bellotas - Lima 2018”, siendo la misma que someto a vuestra consideración esperando que se pueda cumplir con las bondades de aprobación para lograr obtener el título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales.

## INDICE

<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	2
<b>RESUMEN</b>	10
<b>ABSTRAC</b>	10
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1 Variable Independiente: Sistema de información gerencial.....	18
1.3.2 Variable Dependiente: Procesos de negocios.....	19
1.4 Formulación del problema.....	19
1.4.1 General.....	19
1.4.2 Específicos.....	19
1.5 justificación del estudio.....	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.6.1 General.....	21
1.6.2 Específicos.....	21
1.7 Objetivos.....	22
1.7.1 General.....	22
1.7.2 Específicos.....	22
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación.....	22
2.1.1 Enfoque de Investigación.....	22

2.1.2 Método de Investigación.....	23
2.1.3 Tipo de investigación.....	23
2.1.4. Nivel de investigación.....	23
2.2 Variables, operacionalización.....	23
2.2.1 Operacionalización de variables.....	24
2.2.2 Matriz de Operacionalización.....	29
2.3 Población y muestra.....	30
2.3.1 Población.....	30
2.3.2 Unidades de Muestreo.....	31
2.3.3 Muestra.....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	33
2.4.2 Instrumento de recolección de datos.....	33
2.4.3 Validez.....	33
2.4.4 Confiabilidad.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos.....	36
2.6 Aspectos.....	36
 <b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Análisis descriptivo.....	37
3.1.1 Resultado de dimensiones .....	37
3.2 Prueba de hipótesis.....	44
 <b>IV. DISCUSIÓN</b>	
4.1 Discusión – hipótesis general.....	49
4.2 Discusión –hipótesis específica 1.....	50
4.3 Discusión – hipótesis específica 2.....	51

4.4 Discusión – hipótesis específica 3.....	52
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>56</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>61</b>

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como primordial objetivo determinar la relación del sistema de información gerencial en los procesos de negocios de las mypes importadoras de la galería Las Bellotas, Lima - 2018, lo cual conllevó buscar en fuentes de investigación científicas para la realización de la presente tesis. Se utilizó el método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de las mypes importadoras de la galería “Las Bellotas” y la muestra establecida por 36 trabajadores. Como parte del instrumento de medición se preparó un cuestionario, que fue realizado por 20 preguntas en escala de Likert, luego se procedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS 24, permitiendo medir el nivel de confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach. Así mismo, para lograr medir el nivel de correlación de las variables se empleó la prueba estadística de la Rho de Spearman. Finalmente se obtuvo resultados significativos que demostraron que el sistema de información gerencial se relaciona en un 96% en los procesos de negocios de las mypes importadoras de la galería “Las Bellotas” – Lima, 2018.

Palabras claves: Sistema de información gerencial, procesos de negocios.

## **ABSTRAC**

The main objective of this research is to determine the relationship of the managerial information system in the business processes of the importing mypes of the Las Bellotas gallery, Lima - 2018, which entailed searching scientific research sources for the realization of this thesis . The hypothetical deductive method was used with a quantitative approach, of an applied type, with a correlational descriptive level and a transversal non-experimental design. The study population consisted of the workers of the importing mypes of the "Las Bellotas" gallery and the sample established by 36 workers. As part of the measurement instrument, a questionnaire was prepared, which was carried out by 20 questions on a Likert scale, then proceeded to analyze it using the statistical software SPSS 24, allowing to measure the level of reliability of the instrument using Cronbach's Alpha. Likewise, to measure the level of correlation of the variables, the Spearman's Rho test was used. Finally, significant results were obtained that showed that the management information system is 96% related in the business processes of the importing mypes of the "Las Bellotas" gallery - Lima, 2018. Keywords: Management information system, business processes.

Keywords: Management information system, business processes.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

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

Yo, Luzmila Cruzte León Espinoza  
docente de la Facultad ..... y Escuela Profesional de  
Ingeniería de la Universidad César Vallejo ..... (precisar filial o sede),  
revisor(a) de la tesis titulada

" Sistema de Información Gerencial y los Procesos de Negocios de los Mypes Importadores de la Galena Las Bellotas, Lima 2018. "

del (de la) estudiante Diana María Pimentel Flores .....  
....., constato que la investigación tiene un índice de similitud  
de 3.0 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó 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.

Lugar y fecha Callao 17 diciembre 2018

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 07735189

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

Universidad César Vallejo

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Negocios Internacionales

SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL Y LOS PROCESOS DE NEGOCIOS DE LAS MPPS IMPORTADORAS DE LA GALERIA LAS BELLOTAS, LIMA 2018\*

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORA:  
PIÑENTEL FLORES, DANA MARÍA





**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 Diana María Pimentel Flores, identificado con DNI N° 75324998,  
egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad  
César Vallejo, autorizo ( ), No autorizo (X) la divulgación y comunicación  
pública de mi trabajo de investigación titulado  
"Sistema de Información Gerencial y Los Procesos de Negocios de los Tipos importadores  
de la Galera Las Bellotas"; en el Repositorio Institucional de la UCV  
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto  
Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

La información que muestro es legítima y verídica, me tomo de  
mucho esfuerzo obtenerla, por lo que prefiero proteger mi  
información y que sea parte de mi responsabilidad para  
mantenerla como parte de mis legos personales.

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 75324998

FECHA: 17 de Diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de 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 ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Facultad de Ciencias Empresariales

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Pimentel Flores Diana María

---

INFORME TÍTULADO:

Sistema de información gerencial y los procesos de negocios de las Mypes Importadoras de la galería Las Bellotas, Lima 2018.

---

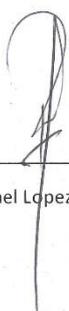
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

---

SUSTENTADO EN FECHA: 17/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 Quince


Mg. Rafael Lopez Landauro