



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Sistemas de información y la toma de decisiones en la plataforma
de ventas en Everis Bpo Perú SAC, Lima**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Beretta Monzon, Ricardo Daniel (ORCID: 0000-0001-6141-6956)

Lazo De Marzo, Jorge André (ORCID: 0000-0002-3353-4717)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (ORCID: 0000-0002-2532-3194)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedicamos en primer lugar a Dios que nos ha dado las fuerzas para realizar este trabajo y también a todo el apoyo moral de parte de nuestros familiares más cercanos.

Agradecimiento

Queremos agradecer infinitamente a nuestro Asesor Dr. Godofredo Illa, por haber estado con nosotros desde el principio de este trabajo hasta el final, guiándonos y alentándonos para realizar un trabajo de calidad.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. MÉTODO	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y Operacionalización	25
3.3 Población muestra y muestreo	26
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSION	48
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencias de la variable sistema de información	31
Tabla 2 Frecuencias de la dimensión información de transacciones	32
Tabla 3 Frecuencias de la dimensión inteligencia de negocios	33
Tabla 4 Frecuencias de la dimensión investigación de mercado	34
Tabla 5 Frecuencias de la dimensión análisis y apoyo a las decisiones	35
Tabla 6 Frecuencias de la variable toma de decisiones	36
Tabla 7 Cruce entre las variables sistemas de información y toma de decisiones	37
Tabla 8 Cruce entre la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones	38
Tabla 9 Cruce entre la dimensión inteligencia de negocios y la variable toma de decisiones	39
Tabla 10 Cruce entre la dimensión investigación de mercado y la variable toma de decisiones	40
Tabla 11 Cruce entre la dimensión Análisis y apoyo a las decisiones y la variable toma de decisiones	41
Tabla 12 Niveles de correlación bilateral	42
Tabla 13 Análisis inferencial bivariado entre la variable sistema de información y la variable toma de decisiones	43
Tabla 14 Análisis inferencial bivariado entre la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones	43
Tabla 15 Análisis inferencial bivariado entre la dimensión inteligencia de negocios y la variable toma de decisiones	44
Tabla 16 Análisis inferencial bivariado entre la dimensión investigación de mercado y la variable toma de decisiones	45
Tabla 17 Análisis inferencial bivariado entre la dimensión Análisis y apoyo a las decisiones y la variable toma de decisiones	46

Índice de gráficos y figuras

	Pág.	
Figura 1	Histograma de frecuencias de la variable de globalización	31
Figura 2	Histograma de frecuencias de la dimensión información de transacciones	32
Figura 3	Histograma de frecuencias de la dimensión inteligencia de negocios	33
Figura 4	Histograma de frecuencias de la dimensión investigación de mercado	34
Figura 5	Histograma de frecuencias de la dimensión análisis y apoyo a las decisiones	35
Figura 6	Histograma de frecuencias de la variable toma de decisiones	36
Figura 7	Histograma del cruce de variables sistemas de información y toma de decisiones	37
Figura 8	Histograma del cruce de la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones	38
Figura 9	Histograma del cruce de la dimensión inteligencia de negocios y la variable toma de decisiones	39
Figura 10	Histograma del cruce de la dimensión investigación de mercado y la variable toma de decisiones	40
Figura 11	Histograma del cruce de la dimensión análisis y apoyo a las decisiones y la variable toma de decisiones	41

Resumen

La investigación desarrollada tuvo como finalidad determinar la relación los sistemas de información y la toma de decisiones en Everis Bpo Perú Sac. Para su desarrollo se recurrió a Chiavenato (2017) para asentar la variable sistema de información. Para fundamentar la variable toma de decisiones, se aludió al autor Robbins (2018). La metodología fue de tipo aplicado y de diseño descriptivo, correlacional, transeccional. La población y muestra fue de 80 trabajadores de Everis Bpo Perú Sac. Se diseñaron dos cuestionarios para cada variable con 30 preguntas. Fueron validadas por dos especialistas de la Escuela de Administración mediante el Coeficiente de Aiken. La fiabilidad del instrumento se ejecutó con el test de Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,965 y 0,954 para cada variable. Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis mediante el estadígrafo de Tau_b de Kendall, para la hipótesis general el coeficiente de correlación de 0,628 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; confirmando rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna.

Palabras clave: Sistema de información, Toma de decisiones, informe de transacciones, inteligencia de negocios.

Abstract

The research describes how the information system relates to decision making at Everis bpo peru sac. Chiavenato (2017) was used to set the information system variable. In the decision making variable, the author Robbins (2018) was referred to. The methodology is applied, correlational and transactional. The population and sample was 80 workers from everis bpo peru sac. Two questionnaires were designed for each variable with 30 questions. They were validated by two specialists from the Aiken School of Management through the Aiken Coefficient. The reliability of the instrument was executed with Cronbach's Alpha, obtaining a result of 0.965 and 0.954 for each variable. The results obtained in the hypothesis test by means of Kendall's Tau_b, for the general hypothesis the correlation coefficient of 0.628 and one Sig. (Bilateral)= 0.000; confirming acceptance of the alternate hypothesis. For the first specific scenario.

Keywords: Information system, Decision making, Transaction reporting, Business intelligence.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional los sistemas de información son muy importantes junto con los lineamientos que son esenciales para actualizar la información en la base de datos de la compañía; el cual es almacenado en documentos que son distribuidos a los operadores, procesando la información según los lineamientos que son brindados por la empresa; a su vez es transmitido por el operador, en consecuencia, se tomara la decisión pertinente para una posible venta y dar un servicio óptimo con la información objetiva, concreta y veraz.

De acuerdo con el aporte de Cohen (2016) en su artículo sistemas de información gerencial, indico que es un ingreso de datos que realiza actividades básicas; la primera es el ingreso de información, el cual coge datos que se requiere para resolver lo solicitado, también tenemos el almacenamiento de información, el cual es lo más importante que tiene el área de sistemas dentro de una organización, a través de este el sistema puede acordarse de todo los datos que se han guardado, luego también tenemos el procesamiento de la información ya que esta especialidad accede a la modificación de los datos, lo que hace viable, que el que recibe la información realice un proyecto financiero con los datos que genero los resultados o el balance general de un año específico, y por último la escapatoria de información, que refiere a la obtención de la información y a la vez dar a conocer la información que apoya a la toma de decisiones (p. 39). También tenemos lo dicho por Ospino (2015) quien hablo que hoy en día las empresas internacionales priorizan el sistema de información, y buscan soluciones eficaces para un mundo globalizado y así salvaguardar la confidencialidad de sus clientes (p.169).

En el ámbito nacional, observamos que un gran porcentaje de las empresas presentan muchas restricciones en el sistema de información y muy poco interés de los subordinados para trabajarlo. Lo afirmado por Príncipe (2017) el cual indico que, en el área gerencial de las empresas, no les dan tanto énfasis a los sistemas de información, a pesar que tiene un valor importante para el desarrollo de la organización, sea por ignorancia, dejadez o falta de estrategia (p. 14)

En la muestra de la compañía *Ey Perú* realizado por Magdits (2014) indico que, en nuestro país, el 75% del sistema de información existente en las empresas, presentan varios factores que en algunos casos son limitantes y genera incertidumbre sobre la decisión de la calidad de información que se les proporciona

o sufren bajas de intención de la rutina por parte del personal de la empresa; indico también que cuando las implementaciones de datos son ingresadas en las organizaciones, tienen alta probabilidad de no generar buenos resultados; también indico el estudio que sólo un 35% de las ejecuciones de sistemas, son exitosas y el 25% son más idóneas para los trabajadores dentro de los dos años siguientes a su ejecución. Efectivamente de manera intencional o no, la gerencia de la empresa puede afectar en las tipologías del tipo de informática que tiene, y especialmente la que su empresa pueda necesitar.

La forma de manejo de la empresa Everis Bpo Perú Sac, con los sistemas de información y su falta de actualización, se ve reflejada en las quejas que hemos tenido de los clientes, el promedio de ellas debería estar en 25% de quejas por mes, sin embargo, esto se ha incrementado a un 50%. Otra evidencia del problema se puede verificar en la cantidad de clientes que han abandonado las líneas de la empresa, pues ha disminuido un 8% con respecto al año anterior y así no llegar a la proyección de ventas asignada de manera mensual. Con la información brindada a través de las solicitudes realizadas por los consultores en las plataformas de ventas en Everis Bpo Perú Sac se han observado que hoy en día el sistema de información es muy complejo y mecanizado y esto ha generado que sea el principal problema para la toma de decisiones en las ventas, ya que la información no se actualiza, y por ende no se puede llegar a concretar la venta en el debido momento; es por ese motivo que los consultores no puedan alcanzar la cuota establecida de venta, esto se puede fundamentar a lo expuesto por Morales (2013), quien expreso que el sistema de información es una pieza fundamental para los negocios de hoy en día, ya que ayuda a los consultores de las empresas a tomar decisiones oportunas en su debido momento (p.55).

Esto hace que se genere un ambiente laboral de incertidumbre, ocasionando un retraso en el envío de los resultados. Según Wurman (2016) indico que la información obliga a que solo se seleccione los datos más importantes y a dejar a un costado lo redundante, esto puede causar que crezca la burocracia y que se complique la información (p.24). En ese contexto, el personal al no tener una información precisada, está expuesto a brindar una información desfasada, el cual no permite que los consultores puedan brindar una respuesta más acertada y eficaz

al cliente, porque la actualización de la información cambia constantemente sin tener un resultado certero para tomar una decisión.

Considerando que los consultores son el eje importante para concretar los objetivos comerciales de la empresa, Chiavenato (2014) señaló que los profesionales, en particular del área de ventas, deben manejar y proporcionar al sistema de información de la empresa los datos más importantes de los clientes (p.35). En las empresas actualmente es una práctica común realizar un espacio en los formularios de informes que emplean los vendedores para que incluyan una información más trascendente. Los demás trabajadores, como ingenieros de aplicaciones, el personal de asistencia y suministros, pueden recopilar información estratégica y ofrecerla solo si son capacitados para dicha función; los vendedores deben ser capacitados en el manejo de estas herramientas para que agilicen su operatividad. De esta manera se hubiera visto una rentabilidad eficaz, brindando un resultado óptimo, beneficiando al cliente y a la empresa en conjunto. Los valores de los datos reunidos internamente dependen mucho, de la manera como se recaban. Desafortunadamente, las ventas registradas no son almacenadas ni detalladas de modo que faciliten su uso.

En la toma de decisiones estratégicas por regla fundamental, se desea que la recopilación diaria de los datos se realice, lo más explícita posible para resolver las exigencias de un determinado problema que no se pronosticó al inicio. (Ibídem, p.41). Según el autor se debe tener un registro de venta por cliente, tipo de cliente, producto, territorio de ventas, línea de producto, vendedor y un periodo. Un buen registro de todos los datos, permitirá una clasificación ABC de nuestros clientes; con él se pueden identificar, territorios y líneas de productos rentables y no rentables además con ello podemos conocer las nuevas tendencias del mercado (*Anexo 5*).

La justificación es un ejercicio que define los conocimientos por lo que se ha de realizar el proyecto de investigación y como lo detallo Riquelme (2020) el cual indico que toda justificación de proyecto son argumentos donde se detallan las razones por la cual se realiza una investigación (p.8). Por esta razón explicaremos brevemente su aporte en las siguientes justificaciones:

La justificación teórica; el desarrollo del informe de investigación sirvió para conocer los fundamentos teóricos sobre el sistema de información y la relación que

existe con la toma de decisiones en la plataforma de ventas en la empresa Everis Bpo Perú Sac. También ha servido para poder realizar estrategias con los sistemas de información y así tener un buen resultado en las ventas. El informe de investigación se desarrolló en el marco teórico, en el cual se fueron desarrollando las variables, dimensiones e indicadores.

En la justificación metodológica, en el proceso de elaboración del informe de investigación se utilizó los métodos generales de investigación, el cual fue descriptivo-correlacional que será examinado a través de materiales primarios y secundarios como libros, revistas, tesis relacionadas al tema, realidad nacional. Será verificado por medio del instrumento de recopilación de datos, cuestionario de tipo Likert las que serán tratadas estadísticamente para desarrollar las respectivas correlaciones de hipótesis del presente estudio.

En la justificación social, tiene como finalidad que las mejoras que se tomaran con respecto a las variables de estudio, estarán direccionadas, en primer lugar a que la empresa mejore los tiempos, reduzca los costos y eso se transfiera en beneficio de los colaboradores, también los clientes se verán beneficiados por que ya no van a realizar tantos reclamos y podrán tener un servicio óptimo, se verán también beneficiados los dueños de la empresa, ya que con los cambios realizados podrán obtener rentabilidad en los productos y servicios ofrecidos.

En la justificación económica, el desarrollo del informe de investigación, contribuyó para poder realizar estrategias con los sistemas de información, así también poder tener una buena toma de decisiones en las ventas y poder generar rentabilidad en la compañía. Cañavate (2013) menciona que hoy en día para las empresas, una buena toma de decisión va siempre de la mano con la inversión económica, ya que no escatiman en invertir en el sistema de información (p.68). Así mismo Ochando (2018) que indico que, gracias a la globalización, el sistema de información de las empresas se ha vuelto óptimo para realizar una manufactura con empresas externas, con la finalidad de reducir sus propios costos. Logrando una mayor distribución del dinero de la compañía (p.84).

La formulación del problema permite abordar información actualizada, agilizando y optimizando proceso. Por ello que el problema general se ha diseñado de la siguiente manera ¿Cuál es la relación del sistema de Información en la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac? También se ha

diseñado los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la información de transacciones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas?; b)¿Cuál es la relación entre la inteligencia de negocios y la toma de decisiones en la plataforma de ventas?; c) ¿Cuál es la relación entre la investigación de mercado y la toma de decisiones en la plataforma de ventas?; d)¿Cuál es la relación entre el análisis y apoyo a las decisiones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas?

Los objetivos son los resultados deseados que se manifiestan en un cambio concreto y medible que se llegara en un tiempo, espacio y población determinada, según Pino (2018), señalo que “Los objetivos tienen como finalidad ver los resultados a donde queremos expresar los cambios concretos y medibles para alcanzar en un determinado tiempo” (p. 61). Se planteó como objetivo general determinar la relación del sistema de información en la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, Lima. Así mismo se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la información de transacciones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas; b) Determinar la relación entre la inteligencia de negocios y la toma de decisiones en la plataforma de ventas; c) Determinar la relación entre la investigación de mercado y la toma de decisiones en la plataforma de ventas; d) Determinar la relación entre el análisis y apoyo a las decisiones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas.

En cuanto a la hipótesis según Fernández (2014), indico que “Las hipótesis son pasos que se realizan para una previa de desarrollo de una investigación. Las hipótesis nos ayudan a probar lo que deseamos investigar, al final nos mostrarán la confirmación o la negación al terminar una investigación” (p.104).). La hipótesis general planteada es: Existe relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac. Así mismo se detallan las hipótesis específicas: a) Existe relación entre la información de transacciones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas; b) Existe relación entre la inteligencia de negocios y la toma de decisiones en la plataforma de ventas; c) Existe relación entre la investigación de mercado y la toma de decisiones en la plataforma de ventas; d) Existe relación entre el análisis y apoyo a las decisiones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas.

II. MARCO TEÓRICO

Las tradicionales definiciones del sistema de información, básicamente están consagradas en definir bases de datos que ayudan a tomar decisiones en las empresas, sin embargo, esta definición se ha modernizado y se ha actualizado, dado que ha tomado una transcendencia mucho más importante en ellas, es por ello que Elragal (2020) afirmó que los sistemas de información no solamente contienen datos, manejos especiales y métodos, si no, que fundamentalmente sirven para mejorar la información que tiene la empresa (p.2); a partir de ello Stacy (2020) también afirmó que una información actualizada permite tener clientes interesados, y que si esta es desactualizada, se tendría un sistema desgastado (p.21); esto coincide con Rampisheh (2020) quien menciona que los sistemas de información, en esta actualidad tiene que tener un desempeño óptimo, porque necesita responder las necesidades reales (p.4).

Para argumentar la realidad problemática sobre el estudio de las variables sistemas de información y toma de decisiones, es de necesidad evidenciar con otras tesis que se hayan desarrollado con las variables de estudio del proyecto de investigación. Los antecedentes de investigación ayudan a entender cuál es el comportamiento de las variables en otras empresas.

Solís (2017) en su tesis de investigación denominada "*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*", para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, en la universidad Cesar Vallejo. El cual planteo como objetivo general llegar a establecer la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio. Para la teoría sistema de información gerencial se investigó a Laudon (2012), señaló la referencia a un semblante determinado de los sistemas de información, el cual puede brindar un servicio hacia los ejecutivos de mediano rango de la empresa, así también suministran, registran todo sobre relacionado con el desempeño de la empresa. Para la variable calidad de servicio mencionó a Soledad (2013) quién señaló se debe tratar de considerar las expectativas de un cliente, es decir el nivel de calidad se puede establecer en función a su grado de satisfacción de las necesidades. El método empleado fue el hipotético deductivo, el diseño fue no experimental de tipo descriptivo - correlacional. La muestra estuvo compuesta por 30 empleados de la Contraloría,

siendo una muestra no probabilística censal ya que se ocupó a la mayoría de la población. En relación a la confrontación de la hipótesis, se observa que la variable de la técnica de información gerencial se encuentra direccionada directamente y de modo positivo con variable de calidad de servicio, la correlación de Spearman fue de 0.558 el cual está representando como moderado con una significancia estadística de Sig. (bilateral) =0.001. Por lo que, se está aceptando la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula. Dando como conclusión que existe una relación directa y positiva con la calidad de servicio y acepto su hipótesis que fue la principal, como recomendación menciona que se puede impulsar e integrar los sistemas de datos de la contraloría en forma real y rápida, el cual tendrá como resultado una respuesta más rápida a los usuarios de la institución.

De acuerdo a lo mencionado en la tesis, da a entender que la información es fundamental como estrategia de comunicación dentro de las áreas de la organización, dado que permite coordinar, verificar y transmitir decisiones adecuadas. También es necesario recalcar que todo proceso sujeto a la transmisión de información, debe estar establecido en los elementos de la organización, que finalmente se representaran en resultados en función a los objetivos y las metas trazadas. También la información que se brinda debe ser clara y concisa, llegando a obtener una clara respuesta y realizando un trabajo que esté de acuerdo a las estrategias que se tomaron en la implementación de las áreas en comunicación entre la compañía y el cliente. Los sistemas de información son mecanismos que permiten obtener una respuesta ágil y exacta, con ello, evitar reingresos o reprocesos. Finalmente, las revisiones de los datos deben ser correctos en base a una evaluación de calidad que permita detallar algunos errores que no están contemplados en el marco de los lineamientos de la empresa, por lo tanto, un buen manejo de datos permite alcanzar una buena comunicación y en función a ello se obtengan resultados adecuados con las decisiones de la compañía.

Rojas (2018) en su tesis "*Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto*". Para obtener el grado de Licenciada en Administración, en la universidad Cesar Vallejo, mencionó que la labor de investigación está compuesta por puntos centrales, que se vienen observando en la empresa el cual tienen como objetivo determinar la influencia del sistema de información gerencial en la toma de

decisiones. Para la variable sistemas de información gerencial estudiaron a Hernández (2009), quién indica es una recolección de datos de personas, instrucciones y dispositivos diseñados, contruidos, mantenido y maniobrado para colecciones, registros, procesar, almacenar, recuperar y mostrar la información. Para la variable toma de decisiones nombraron a Kats (2003) quien definió que es fundamental para el organismo y la conducta de la organización, el cual suministra los medios para realizar el control y permitirá la coherencia en los sistemas. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo - correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores, El resultado obtenido mediante Pearson mostró un coeficiente de correlación fue de 0.922 y el Sig. (bilateral) = 0.00 por lo tanto en base al resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrado que existe relación entre el sistema de información gerencial y Toma de decisiones. Se realizan las pruebas suficientes para reconocer ya que como lo mencionan diversos escritores, los sistemas de Información gerencial son procesos que son muy importantes en las compañías para la toma de decisiones. Como conclusión se ha determinado que existe evidencia concreta que afirma obtener un nivel de confianza y que influye positivamente en la empresa e implica un cambio en el área logística y a la vez la empresa da un valor positivo a los sistemas de datos y alinea dicha información con las otras áreas, se recomienda que con la información obtenida a través de la investigación y con el instrumento de la encuesta se revelo información el cual permitirá mejorar los procesos y que también se debería fortalecer las áreas de logística, almacenamiento e inventario.

De acuerdo con la investigación realizada en esta tesis, observamos que los lineamientos que son transmitidos a los colaboradores por la empresa, no llegan a obtener los resultados esperados. Por parte del personal al no contar con una comunicación directa y lineamientos actualizados, no pueden tomar las decisiones correctamente y cumplir con lo asignado. También podemos ver que un buen sistema de información realizado a través de una buena implementación de equipos adecuados, personal capacitado, buena comunicación y manejo de una línea horizontal, pueden llegar a lo proyectado. Finalmente, una comunicación constante y una actualización diaria de la información, lograría que se pueda dar una buena toma de decisiones, ya que agilizaría el buen manejo de datos, y por ende nos daría una respuesta clara y concisa. En conclusión, teniendo una información, constante

y actualizada se tendría una toma de decisión más certera, con ello podemos evaluar expedientes o casos que se presentan y plantear correcciones que se deben de realizar. Por lo tanto, el resultado de este antecedente menciona que, de acuerdo a un trabajo constante y una correcta elaboración de datos, se tendría un mejor acceso a la información, el cual sería actualizada para que en un futuro se tenga una correcta toma de decisión.

Salomón (2018) en su tesis "*Sistemas administrativos y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín*", para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la universidad Cesar Vallejo, el cual tiene como objetivo establecer la relación que existe con los sistemas administrativos y la gestión por resultados. Para la variable sistema administrativos citó a Finkowsky (2012) quien indicó son elementos con el cual se forma una actividad y un plan de procedimientos que buscan una meta específica. Para la variable gestión por resultados estudio a Huerto (2010) el cual dijo que es un instrumento integral que se entiende como un proceso de trabajo donde se coordinan diferentes decisiones. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo - correlacional. La muestra fue conformada por 56 colaboradores. Los resultados obtenidos mediante Pearson arrojaron que el coeficiente de correlación fue de 0.857, y el sig.(bilateral) = 0.00, mostrando una correlación positiva y considerable, por lo que se acepta la hipótesis alterna. Se llegó a concluir la correlación entre las variables de este objeto de estudio, el cual se evidencia a través de una reciprocidad efectiva y formidable, lo que se lleva a que se acepte la hipótesis alterna, el cual manifiesta que existe relación entre las variables. Los resultados que se obtuvieron se deben a las deficiencias que se han presentado en el manejo del sistema administrativo, por lo que repercute en la gestión por resultados, recomendando a los colaboradores que minimicen las acciones que consideren negativas y que participen tanto en talleres y en capacitaciones y denote una mejora en las habilidades, seguridad y buena precisión en el manejo de sistemas.

Se da como aporte que debemos tener una agilización y un manejo adecuado de información para que los procesos que se implementen en una organización puedan dar una respuesta certera. También tenemos que llegar a una comunicación minuciosa a través de la información transmitida por el cliente hacia la empresa, para que al momento de solucionar una incidencia poder tomar una

decisión correcta; así tener clientes satisfechos y fidelizados. Al tener un buen sistema de datos, podemos llegar a una gestión óptima que nos permitirá dar una información exacta y generar un incremento en las áreas determinantes, con ello podemos implementar estrategias que puedan servir a alcanzar buenos resultados, ya sea en ventas o en satisfacción de nuestros clientes y con ello suplir las necesidades de la compañía.

Paredes (2017) en su trabajo de investigación "*Sistemas de información y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario del Perú Sede Regional Nor Oriente San Martín*" para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública en la universidad Cesar Vallejo, el cual determino como objetivo, establecer la relación entre los sistemas de información y el desempeño laboral de los trabajadores. Para la teoría sistema de información aludió a Ralph (2010) quien fundamento que es una agrupación de factores que se manipulan, reparten los datos y se llega a obtener una respuesta llegando a un mecanismo de retroalimentación para que las instituciones cumplan su meta. Para la variable desempeño laboral se utiliza a Dessler (2009) el cual menciona que es muy importante y vital para la organización ya que encamina a los colaboradores a que se cumplan con los objetivos trazados. Se realizó un estudio no experimental y con una descriptiva correlacional, a un total de 28 trabajadores. Los resultados obtenidos mediante el Rho de Spearman, arrojaron un nivel de correlación de 0.846 y el sig. (bilateral)=0.00, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se toma la alterna, demostrando la relación que existe entre la variable sistemas de información y desempeño laboral. Se pudo concluir que los sistemas de información y el desempeño laboral de los colaboradores, mantiene una relación significativa, también indicó que los sistemas de datos o de información tienen una relación muy significativa con el desempeño de los trabajadores lo que implicó un mal manejo y que afecta a la empresa y a su vez denota que la tecnología no está aprovechada al máximo, lo cual recomiendan a los directivos que brinden cursos de capacitación a su personal así como la importancia de las evaluaciones que sean constantes y que satisfagan la necesidad de los mismos y que también se identifique el tipo de sistemas que están utilizando y que el personal pueda tener la capacidad necesaria para mejorar dichas actividades y obtener objetivos definidos.

El estudio indico que, en relación con lo procesado, buscan tener decisiones acertadas y dar una solución pronta de las incidencias que se presentan en los determinados procesos y distribuir correctamente la carga laboral para evitar inconvenientes tanto con el colaborador como el cliente. Los sistemas de información en general permiten mantener lineamientos adecuados en el cual se pueda llevar un control de los datos para que puedan ser archivados y llevar un manejo adecuado de toda la data recogida. Los sistemas de información deben estar sincronizados y tener políticas para un uso adecuado, ya que con ello podemos brindar una buena respuesta para nuestros socios estratégicos. Por ende, las organizaciones necesitan de un buen sistema de datos para actualizar y brindar soluciones rápidas y efectivas, con ello pueden reducir costos y a la vez ser más competitivos generando buenas relaciones con los clientes. Finalmente, toda compañía debe contar con un sistema de seguridad para prevenir que extraigan los datos ya procesados.

Tineo y Suricachi (2018) en su tesis "*Sistema de información gerencial y la administración de procesos en la facultad de ingeniería de sistemas y de ingeniería civil*", para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas en la universidad nacional de Ucayali, el siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo, determinar como el sistema de información gerencial influye en la administración de procesos. Para la teoría sistema de información utilizo a Spencer (1997) el cual mencionó que son conjuntos o agrupaciones de personas, datos y procesos que trabajan en un determinado fin, para tener un objetivo en común y apoyar a la organización. Para la variable administración de procesos aludió a Fernández (2009) el cual indico que son conjuntos y actividades que son relacionadas mutuamente y que interactúan, transforman los elementos en cualquier ingreso de información el cual utiliza recursos para una determinada meta. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 825 personas y la muestra probabilística trabajada fue de 262. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Pearson arrojaron que el coeficiente de relación fue de 0,586 y el sig. (bilateral) = 0.00, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna, señalando la relación que existe entre el sistema de información y administración de procesos. Concluyó que la innovación en la institución es compleja y a la vez

difícil de alcanzar. Las innovaciones deben ser utilizadas y manejadas adecuadamente por lo que se debe realizar cambios en los lineamientos, en las normas y de los grupos que están interesados dentro de la misma organización.

Se da como aporte establecer una relación con las universidades para que estas actualicen su base de datos y así tengan una mayor cantidad de información, ya que esta no es transmitida correctamente por lo que generaría una mala decisión en las estrategias establecidas. Esto nos permitirá contar con una información exacta de cómo solucionar las incidencias en los procesos administrativos. Finalmente, este trabajo es para poder buscar una alternativa más didáctica y buscar estrategias que determinen el correcto manejo de la información que se obtiene, el cual lograría dar un resultado favorable de acuerdo a una decisión certera llegando a un objetivo en común.

Díaz y Melgarejo (2019) en su tesis de investigación denominada *“Implementación de un sistema de información gerencial y su impacto en la gestión comercial de las Mypes del grupo Book Center, del distrito de Trujillo”*, para obtener el título profesional de Contador Público en la universidad privada Antenor Orrego, planteo como objetivo, establecer el impacto que tiene la ejecución de un sistema de información gerencial en la gestión comercial. Para la teoría de gestión del proyecto citó a Torres y Gonzales (2015) quienes definieron es una base de datos el cual se encuentra relacionado con todas las técnicas realizadas en la empresa y las cuales se deben de tener en consideración, ya que los datos a la que se accede proporcionan el análisis de los problemas, la planificación y el control de las actividades, empresariales. Para la variable gestión comercial de posicionamiento se refirió a Martínez (2000) el cual afirmó que la gestión tiene un concepto que se puede asimilar al manejo habitual de recursos que pueden ser humanos, materiales y financieros en el marco de una estructura. La metodología usada fue de tipo cuantitativo, pre-experimental. La población estuvo constituida por los 5 micros y pequeñas empresas, la muestra estuvo conformado por la relación de procesos de las áreas de compras, ventas, almacén, de cada una de los 5 micros y pequeñas. Los resultados obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a = 265,525 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2_t = 15,719$, así mismo también se puede apreciar que la significación asintótica bilateral = 0.000, muestra una significancia ≤ 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna. Como conclusión determino que se identificó la estructura de un sistema antiguo que tenía la micro y también la pequeña empresa del grupo en mención, y que los procesos de las diferentes áreas eran muy lentos y deficiente al no contar con los organigramas y flujo gramas el cual se hizo una revisión de los puntos críticos de cada área de la empresa, por lo que se recomienda diseñar un sistema de información gerencial para que los colaboradores pueda recuperar de forma eficiente sus actividades diarias y considerar que los nuevos diseños contengan los datos que sean correctos para que no escape información que sea valiosa para la empresa y pueda brindar un servicio óptimo al público.

Se da como aporte indicando que el sistema de información está relacionado al área comercial, porque permite agilizar y actualizar procesos para una buena obtención de resultados. Al implementar un buen sistema de datos, ayudaría a generar una buena administración de clientes, con ello podemos identificar nuestro público objetivo y así poder incrementar nuestras ventas. No obstante, el conjunto de información tendrá que estar actualizada, ya que con ello podemos tomar decisiones acertadas ante situaciones adversas que se puedan presentar. Para algunas compañías implementar un sistema de información, es un gasto elevado, pero no se dan cuenta que, al tener una buena implementación, ayudaría a la incrementación de utilidad en la empresa, ya que una buena aplicación de este proceso permitirá que los clientes se puedan fidelizar no solo con los productos si no también con los servicios que se deben de prestar.

Todo proyecto de investigación debe definir toda la realidad problemática a través de teorías que relacionen con las variables estudiadas, es por ello que en esta sección se definió las variables de estudio sistema de información y toma de decisiones, con el fin de poder traducir la propuesta de la investigación en una estructura lógica y paramétrica.

Según Chiavenato (2017), señaló que “La información se encuentra en el inicio, en el centro y en la última etapa de todo lo que ocurre dentro de la organización. La organización deberá proveer un intenso flujo de información a sus trabajadores” (p.243). Como ya es de conocimiento el sistema de información es uno de los factores más importantes en una organización, ya que va a permitir reunir datos, que al ser analizados permitirán a los directivos de las organizaciones tomar las mejores decisiones, con ello lograr contribuir al crecimiento de la empresa. Para

algunos autores es el principio de todo procedimiento, ya que el sistema de información ayuda a tener más conocimiento sobre los problemas que surge al momento de tomar una decisión. La retroalimentación de información sobre los clientes que se brinda a los colaboradores, hace que su operatividad sea más eficiente y que se refleje en las metas trazadas de cada proyecto, logrando que tengan una productividad óptima. Svetlozar (2018) afirmó que la indagación y el manejo de datos están relacionados a utilizar herramientas del sistema de información, para así tener un mejor conocimiento de datos (p.205). Es por ello que acudir a la búsqueda Para esto tenemos cuatro dimensiones:

Primera dimensión: *Información de transacciones*. “Los datos sobre quien compra y cuanto compra constituyen al sistema de información de transacciones y se pueden obtener del registro de ventas” (Chiavenato, 2017, p.244). Lo indicado por el autor refiere a que, si contamos con un sistema actualizado de información, podemos determinar los movimientos de nuestros clientes con respecto a la adquisición tanto de nuestros productos como de nuestros servicios. Con ello poder tener los criterios de compra de cada cliente y ejecutar una buena decisión para la venta. Finalmente, con este proceso podemos resaltar a los clientes de mayor importancia para nuestra organización. Para esta dimensión el autor considero los siguientes indicadores: a) Uso eficaz de registros, se refiere a la manera en cómo podemos utilizar los registros eficazmente b) Registro de ventas, refiera al control que se lleva de la ventas realizadas c) Tendencia de mercado productos rentables, refiere a aquellos productos que se encuentran en tendencia por un periodo d) Identificación de clientes, se refiere a la entidad podrá identificar los clientes ya fidelizados y los posibles nuevos clientes.

Segunda dimensión: *Inteligencia de negocios*. “Proceso que solo involucra reunir y examinar la información pública que solo se encuentra disponible sobre las actividades y los planes de nuestra competencia” (Ídem, p.244). Lo expuesto por el autor refiere a que, los datos considerados para investigar los principales sistemas de información de la competencia provienen de muchos indicios tanto externas e internas. Los más simples podemos indicar a los recortes de diarios y revistas, lo cual monitorean un gran número de publicaciones, en busca de artículos sobre campos u organizaciones en particular. En la actualidad están disponibles diferentes servicios de bancos de datos sobre la competencia, según Gupta (2018)

indico que, en lo que se refiere a minimizar problemas con el cliente, identificamos las competencias externas y de acuerdo a lo observado se trabajara en una capacitación constante para obtener un resultado adecuado (p.14). Para esta dimensión el autor propone los siguientes indicadores: a) Actividades de la competencia b) Planes de la competencia c) Banco de datos d) Información competitiva

Tercera dimensión: *Investigación de mercado*. “Un sistema de investigación de mercado bien diseñada puede proporcionar un flujo continuo de información para la toma de decisiones. Con este recurso, los administradores podrán monitorear continuamente el desempeño de productos, mercados y procesos críticos” (Chiavenato, 2017, p.245). Este criterio también es fundamentado por Ann (2017) el cual indicó que la investigación realizada en las universidades de palestina, es a través de una extensa investigación del mercado en lo que es necesario proteger su sistema de información (p.21). Para esta dimensión tenemos los siguientes indicadores: a) Flujo de información, refiere a la información que será utilizada por diferentes usuarios en una empresa b) Monitoreo de productos, refiere al seguimiento que se deberá efectuar a un producto c) Monitoreo de mercado, se refiere a la información que se podrá obtener de un mercado para recabar información d) Monitoreo de proceso crítico, se refiere al monitorio que se debe establecer a procesos que presentan algún problema.

Cuarta dimensión: *Análisis y apoyo en las decisiones en el sistema de información*. “El sistema de apoyo a las decisiones permite al ejecutivo la interacción con los datos y recabar métodos de análisis para integrar, analizar e interpretar la información” (Chiavenato, 2017, p.246). Lo expuesto por el autor refiere a que la fuente de un sistema está fomentada por diferentes datos y una amplia variedad de indicadores. En general reúne los datos que podrán describir a los consumidores, así también a los competidores, las tendencias sociales, económicas y el desempeño en una organización. Kui (2019) detalló que las dificultades que presentan algunos colaboradores para en sí almacenar la información correcta, es concretar los esfuerzo en su propia competencia apoyándose en decisiones que persisten de acuerdo a la situación (p.187). Para esta dimensión tenemos los siguientes indicadores: a) Disponibilidad, se refiera a la disponibilidad con que se cuenta la información b) Confianza, el valor añadido

que genera una empresa al poder satisfacer la necesidades de un cliente c) Producción y gestión de conocimiento, se refiere a los conocimientos que se tienen y como son aplicados en la empresa.

Para Krajewski, *et al.* (2016) señalo que el “Sistema de información puede ser geográfica y están implementados en un software, hardware y datos para que el personal de la empresa los puede usar para manipular, analizar y decidir qué información es relevante para tomar una decisión” (pág. 425). Lo expuesto por el autor refirió que, con el sistema de información podemos tener las ubicaciones geográficas de los diferentes puntos estratégico de las sucursales de la empresa y así poder tener mayor cobertura. Vega (2014) expuso que el punto de todo inicio de un sistema de información es que pueda servir para el consultor de la empresa, ya que, a partir de su utilidad, la información puede ser manejada eficazmente (p.107). También podemos aplicar el método de carga-distancia; el cual indica que permite identificar las cercanías adecuadas y compararlas con los elementos cualitativos de la empresa, ya que con esto facilitaría que tengamos una respuesta rápida para que haya una cercanía con los diferentes mercados y clientes potenciales. Para este caso mencionaremos las siguientes dimensiones.

Primera dimensión: *Captura de información*. “Cuando un cliente obtiene un producto en particular, el sistema captura la información y los agrega a su base de datos” (Krajewski, *et al.*, 2016, p. 467). Lo indicado por el autor refirió que, gracias al sistema de información podemos ver los criterios de compra de nuestros clientes y eso nos ayuda a tener una base de datos actualizada; podemos ampararnos del artículo de Bernardi (2019) lo cual indico que, con el avance de la tecnología que proporciono poder guardar información en una nube, se hizo posible que los usuarios utilicen este método, para que así puedan construir y administrar con relativa facilidad un sistema de datos (p.15). La información es el resultado que se obtiene en el manejo del sistema en la línea de la organización, solamente una vez con esto evitaríamos reingresos de datos erróneos y que generaría gastos en la compañía.

Segunda dimensión: *Sistema de ejecución*. “Son implementaciones que realiza la compañía para un determinado resultado a los procesos de operaciones, es el eje central de toda compañía al momento de dar una ejecución final, a esto se le conoce como sistemas de ejecución” (Krajewski, *et al.*, 2016, p.485). Lo expuesto

por el autor refirió que, es un sistema que tiene parámetros como, programar, evaluar, corregir y dar un resultado final, como dijo Köksal (2018) que en la arquitectura del software también se refiere a las implementaciones ya que son las primeras decisiones que se toman para un ciclo del desarrollo del sistema de información por ejecución (p.929)

Tercera dimensión: *Programación*. “Asigna recursos a través del tiempo para la realización de tareas específicas, se vinculan cadenas de valor y las técnicas de planificación” (Krajewski, *et al.*, 2016, p.672). El autor refirió que, el objetivo de la programación en el centro de trabajo es cumplir los plazos establecidos, aminorar el tiempo, aprovechar al máximo el sistema de información con nuestros clientes, y el cumplimiento de nuestros objetivos ya determinados por la compañía. Guangjun (2019) indicó que, en la elaboración de un nuevo diseño de lenguaje de programación, permite que el servidor obtenga datos fidedignos y estas se vinculan para un determinado fin (p.321).

Kenneth y Jane (2016) indico que “El sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar el proceso de toma de decisiones” (p.16). El autor refirió a que, el sistema de información se realiza para poder procesar, obtener datos y distribuir la información para obtener una óptima toma de las decisiones bajo una coordinación, esto ayuda a los gerentes y trabajadores para tener un buen análisis. de los problemas y poder crear estrategias que ayudan obtener buenos resultados. Según lo indicado por Fellmann (2018) indico que, presentado los datos detallados sobre algún sistema de información, ayudaría a construir un manual de modelos de procesos de negocio, ya que es una tarea que consume mucho tiempo, es propensa a errores y representa un obstáculo para la agilidad del negocio (p.29). Propone dos dimensiones teniendo como:

Primera dimensión: *Administración de datos*. “Facilitan a identificar clientes y genera oportunidades de venta. También mejora la eficiencia organizacional y la toma de decisiones” (Kenneth y Jane, 2016, p.208). Lo expuesto por el autor refirió que, para tener un buen manejo organizacional e identificar a posibles clientes potenciales, se debería tener una base de datos actualizada, al contar con una buena administración de datos se podrá tener un buen manejo en los lineamientos ya que se estarán actualizando constantemente y se obtendrá los resultados

deseados, también se puede obtener información relacionada de diferentes periodos.

Segunda dimensión: *Tecnología de información*. “Son herramientas que utilizan los gerentes para lidiar con el cambio. El hardware de computadora es el equipo físico que se utiliza para las actividades de entrada” (Ibídem, p.210). Por lo expuesto por el autor se refirió que, la tecnología de la información nos ayuda a poder procesar la salida de datos, también esto ayuda a que, los consultores a través de dispositivos móviles puedan conectarse y transferir datos de una ubicación a otra para poder tomar una decisión rápida. También nos podemos basar del artículo científico de Edriyas (2019) el cual menciona que hoy en día existen empresas que utilizan un sistema de información remoto como negocio central, y con ello llevar un control actualizado en todo momento (p.24).

Toda investigación debe estar sustentada con posturas teóricas referidas a la variable de sistema de información y toma de decisiones. De acuerdo con la afirmación tomaremos autores que definen en segundo lugar la variable toma de decisiones, señalando sus dimensiones para una explicación analítica, y conforme a lo expresado por Ravichandran (2019) preciso que la relación sobre la construcción de las variables no se puede visualizar directo, por lo tanto, se necesita afirmaciones o elementos para contar con un buen desarrollo de los sistemas de información para la toma de decisiones (p.6). Por lo expresado por el autor se ha podido precisar que la construcción de una variable está relacionada con los elementos de sistemas de información la cual necesitara ser afirmada para realizar una toma de decisiones.

Robbins *et al.* (2018) señalo que “Las decisiones son parte esencial de tu vida tanto a nivel personal como profesional. Cuando toma una decisión usted hace un juicio entre dos o más alternativas” (p. 44). Esto se basa en la influencia que se puede observar a través diversos momentos o situaciones que acontecen diariamente es decir cotidianas, lo cual origina una interrogante o incertidumbre para el resultado que se va a tomar o esperar, ya que una decisión podrá generar un cambio el cual afectara a una solución ya designada. Las decisiones son factores que originan una elección, y la selección de una de ellas permitirá tener una posible solución o en todo caso los cuales pueden ayudar a solucionar diferentes contextos, es decir, se toman fallos que dan a elegir la opción más viable

aun cuando se presenten aprietos que conllevarían a resultados que no serán de beneficio para la persona o para la entidad. El autor menciona las siguientes dimensiones.

Primera dimensión: *Racionalidad limitada en la toma de decisiones*. “A pesar de los supuestos pocos realistas, se espera que los gerentes sean racionales cuando tomen decisiones, los supuestos plantean que los individuos que toman buenas decisiones, hacen ciertas cosas y muestran buenas conductas de toma de decisiones” (Ibídem, p.51). El autor refirió que, al tener conocimiento de los problemas se deberían tratar de considerar diversas alternativas y así poder obtener mayor información, por el cual se deberá actuar con mayor determinación, pero a la vez de una forma prudente. Se tiene que tener presente que cuando las expectativas de los gerentes logren un objetivo es decir se cumplan, esto demostrarán a los demás trabajadores de un área específica o de una empresa que son competentes y que las decisiones que se han tomado son resultados de una buena gestión realizada. El proceso que se da a la decisión que se ha tomado, en esta también se incluye a través de recojo de muestras y análisis que realiza los sujetos o colaboradores de la compañía bajo ciertos criterios o reglas que se encuentra a su disposición. Según el autor menciona los siguientes indicadores: a) Cultura organizacional, es el conjunto de valores o tradiciones de una empresa b) Políticas internas, conjunto de normas que rigen dentro de la empresa c) Supuestos, una determinada afirmación que deberá ser corroborada d) Estructuras de poder en la organización, se refieren a los poderes internos que son parte de una empresa-

Segunda dimensión: *Intuición en la toma de decisiones*. “Es aquella que se basa en la experiencia, los sentimientos y los juicios acumulados” (Ídem, p.51). conforme refiere el autor poder indicar que las tomas intuitivas de decisiones se pueden complementar los procesos debido a la experiencia ya adquirida lo que conllevará a una buena toma de decisión. En primer lugar, el gerente que previamente haya tenido o ha experimentado problemas o situaciones similares, a menudo el mismo podrá actuar de una manera más rápida con lo que le parece ser información limitada que haya obtenido con anterioridad. Se puede indicar que las decisiones suscitadas por las emociones se pueden basar en que las acciones que se tomen, estas tienen que tomarse de una manera calmado y no estar en alguna

situación en la cual podría establecerse conflictos emocionales. Van Mulukom (2018) indicó que, cuando la gente toma decisiones, son impulsadas por su intuición o lo instintivo para así evitar algunos riesgos ya que una decisión es una elección personal y están entrelazadas con la responsabilidad (p.1). De acuerdo a lo indicado las dediciones en base a la intuición son relacionadas a situaciones ya experimentadas y la toma de estas se relacionan con la responsabilidad. El autor propone los siguientes indicadores: a) Decisiones basadas en las cogniciones, se refiere a los conocimientos ya adquiridos en base a la experiencia b) Decisiones suscitadas por las emociones, se refiere a las decisiones impulsivas o las no racionales c) Decisiones basadas en la experiencia, se refiere a aquellas tomadas en base a situaciones ya acontecidas con anterioridad d) Decisiones basadas en los valores y ética, se refiere a aquellas en la cual pregonan los valores que conllevar al resultado de la decisión e) Proceso racionales, se refieren a aquellas que requieren un proceso cognitivo.

Tercera dimensión: *Administración basada en las evidencias para la toma de decisiones*. “Es el uso sistemático de las mejores evidencias disponibles para mejorar la practica administrativa” (Robbins *et al.*, 2018), p. 53). Lo expuesto por el autor se puede hacer mención a que todo proceso que involucra una toma de decisiones puede ser susceptible de una mejora, la cual puede ser factible por el uso de diversas evidencias que puedan ser relevantes y a la vez de confiabilidad, ya sea que se trate de una compra o una venta. King (2019) indicó que en la era de la inteligencia artificial sobre las decisiones que se realizan en el acontecer diario, se determinó como las personas toman decisiones a través de búsquedas rápidas (p.250). Por lo expuesto, se podrá determinar que algunas decisiones se toman en base situaciones generadas por el apuro de una toma de decisión. Lo precisado guarda relación con lo expresado por Abdelwahed (2017) el cual manifestó que, de acuerdo a una investigación existente, los métodos y preferencias se realizan basadas en las evidencias el cual una solución puede ser alternativa para proporcionar una decisión acertada (p.462). Conforme lo indicado por el autor para la realización de una toma de decisión esta se puede basar en relación a las evidencias que existen y que pueden generar una alternativa de solución.

En esta dimensión el autor menciona los siguientes indicadores: a) Evidencia externa de evaluación, son aquellas sé que pueden determinar externamente b)

Opiniones, preferencia y valores del decisor, son aquellas que son influenciadas por otros factores c) Factores organizacionales externos (contextos, integrantes y circunstancia), son aquellas que son influenciadas por circunstancias o contextos externos d) Pericia y criterio del decisor, se refiere a la experiencia que haya tenido la persona e) Recursos de justificación, se refiere los motivos que pueda presentar una toma de decisión f) Promociones adecuadas a la estación, se refiere las determinadas promociones que se presentan para realizar una decisión.

Olaz (2018) señaló que “La toma de decisiones es todo aquello que ayuda a contribuir, en su caso, solucionar un problema; esto supone conseguir objetivos que cuenten con una serie de recursos humanos y técnicos” (p.53). El autor refirió que, de acuerdo a las decisiones que una persona pueda tomar, se tendría una capacidad de poder solucionar diferentes situaciones lo que permitirá llegar a un determinado objetivo o fin. Se ha determinado gracias a ese concepto las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Personas*. “Son las encargadas de llegar a una solución asumiendo riesgos, es decir, minimizar las posibles consecuencias” (Ibídem, p.59). Conforme a lo precisado por el autor teniendo el personal idóneo podemos decir que se tendría como resultado un manejo adecuado de la información que se le brinde, a fin de que pueda llegar a tener una toma de decisión correcta y así pueda tener un manejo del proceso de forma más eficaz y además cuente con un desempeño el cual se deber ir desarrollando gradualmente.

Segunda dimensión: *Emotividad*. “Es cuando se reacciona ante un hecho que ha sucedido o a cambios que afectan al entorno” (Ibídem, p.60). Conforme lo indicado por el autor, esto se puede referir a las emociones los cuales pueden variar dependiendo de un momento dado y la situación acontecida, para el cual se debe de tener un manejo crucial y así poder lograr un resultado satisfactorio y correcto. Ezell (2019) indico que dependiendo del resultado se observa una capacidad cognitiva y con una experiencia de trabajo correcta, se puede percibir una emotividad que va siendo reflejada de acuerdo a lo presentado (p.157). Conforme lo precisado una decisión basado en la emoción tiene una capacidad cognitiva que puede ser influenciada por los factores que se presentan en un determinado entorno.

Tercera dimensión: *la actividad o necesidad*. “Se responde ante una situación dada por sucesos que se dan en las decisiones que afectan al entorno laboral en la organización” (Olaz, 2018, p.61). El autor expuso que, el colaborador al enviar un determinado archivo para ser revisado cuenta con la necesidad de que se realice lo más pronto posible, lo cual en la práctica se tienen que seguir los procesos correctos para que llegue a una decisión certera que puede implicar un resultado favorable o un rechazo, según Gupta (2018) indico que debe haber una equidad que sea procesal para una necesidad ya sea pre condicionada para mantener un equilibrio óptimo hacia la decisión tomada (p.394). Conforme lo indicado por el autor la toma de una decisión deberá mantener un equilibrio que está referida a una necesidad y una condición dada.

Heinz *et al.* (2017) indico que “Es el centro de la planeación y se definió como una selección del curso de acción dado entre diferentes alternativas” (p.152), esto se basa en los sucesos inesperados que tienen procesos y se requieren de alternativas para una solución, es por eso que gracias a ese concepto se ha determinado las siguientes dimensiones.

Primera dimensión: *Experiencia*. “Es lo más importante en lo que se refiere la toma de decisiones debido que esto es más pronunciado según la experiencia del personal, ya que justifican la decisión por los análisis pasados” (Ibídem p.154). Lo expuesto por Prinsloo (2019) el cual indico que de acuerdo al estilo que se usa en las ventas, se cuenta con una experiencia el cual se refleja en la decisión tomada, esto se puede interpretar y sobre todo respaldar en la información que se genera a través de la experiencia (p.489). Conforme a lo indicado por los autores se podría indicar que la experiencia influye de una manera justificada la decisión adoptada por una persona al momento de adquirir un bien o un servicio.

Segunda dimensión: *Experimentación*. “Es una forma diferente de tomar decisiones ya que se necesita escoger alternativas y probar cada una de ellas para ver qué ocurre” (Ibídem, p. 156). Esto refiere a que se debe utilizar frecuentemente la experimentación en la administración para que a su vez el colaborador esté seguro de cuál sería la decisión correcta, es ideal buscar nuevas soluciones al experimentar con los diferentes procesos ya que así se estará llegando a los indicadores deseados, esto lo podemos reforzar con Jingmin (2018) quien dijo que de acuerdo al tipo de experimentación, se observó cómo afecta a la compañía o al

entorno que se está trabajando, esto también puede influir en el proceso de recuperación que es dependiendo de las decisiones que se hayan tomado y que tanto afectaron su base de datos (p. 367).

Tercera dimensión: *Investigación y análisis*. “Es una de las técnicas más efectivas para poder seleccionar entre varias alternativas. Enfoque que conlleva la resolución de un problema mediante su previa comprensión” (Heinz *et al.*, 2017, p.160). Lo expuesto por el autor refirió que, para llegar a tomar una importante decisión, una técnica efectiva es la de investigar y analizar el problema y llegar a una conclusión del mismo. Bajo un análisis constante y óptimo se puede determinar qué tipo de decisión se puede tomar, también se puede complementar con Jigena (2019) el cual indicó que el análisis y la investigación demuestran que todas las personas pueden llegar a tomar una decisión, tanto en su vida profesional como también personal (p.1125)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación.

La investigación será de tipo aplicada ya que se utilizó conocimientos teóricos ya estudiados para la variable, de esta forma actuar en base a los conocimientos. Según Concytec (2018) es aplicada, porque está direccionada a dar como resultado el conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se puede suplir una necesidad reconocida y específica. (p. 43).

Diseño de investigación.

Según Hernández *et. al.* (2014) el método de esquema de investigación transversal o transaccional se obtiene de recolectar datos en un momento dado o espacio determinado con el propósito de representar las variables y realizar el estudio planteado. El autor mencionó que podemos obtener datos para que sean evaluados y que pueda resaltar la relación que existe entre las variables estudiadas, al ser descritas brinda una información certera en lo que se respecta a lo elaborado en el presente trabajo, por ende, los diseños elaborados dan una visión más amplia para una determinada concordancia entre ambas. El actual trabajo de investigación se encuadra en el tipo de diseño de exploración descriptivo correlacional, donde se observa que el propósito y utilidad es de estar al corriente de cómo una variable se comporta conociendo el procedimiento de la otra variable relacionada, donde visualizamos como se analiza la realidad en un momento dado a todas las muestras estratificadas que se obtienen y en este punto se puede analizar los anómalos de la realidad (Variables de estudio)., con esto podemos decir que en realidad se busca establecer la correlación de las variables del presente estudio.

También podríamos decir que es una investigación no experimental con lo cual determinamos que no hubo alguna modificación o cambios de las variables y verificamos que podemos observar los fenómenos en su contexto natural para luego examinarlos.

Nivel de la Investigación.

El nivel de investigación aplicada será descriptivo correlacional mediante el cual busca conocer la relación que pueda existir entre las variables de propuesta de gestión estratégica y la ventaja competitiva. Según Cazau (2014) manifestó que un estudio descriptivo permite realizar cuestionamientos, variables y conceptos con el

fin de describirlas, especificando sus propiedades y características del objeto de estudio. Así mismo, indica que el estudio correlacional tiene como fin averiguar y medir la intensidad con la que se relacionan dos variables o más (p. 27)

Enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación será cuantitativo, ya que se anhela obtener las hipótesis formuladas, según Bonilla y Rodríguez (2014) indicaron que este ejemplo de enfoque está infundido en el realismo ya que se está utilizando una metodología ideal como las ciencias exactas. Por lo que utiliza la estadística para conocer la totalidad del estudio a través de muestras (p. 35), según lo mencionado por los autores los métodos estadísticos dan un resultado confiable según el estudio realizado, los aportes que brinda es para poder ver como las estadísticas es una ciencia que determina una respuesta adecuada y concreta. Son métodos eficaces para poder obtener un resultado favorable del estudio que realizamos y se obtenga una confiabilidad exacta de acuerdo al tipo de datos que obtengamos de la investigación que se realiza.

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable.

Según Hernández, *et al.* (2014) definieron a la variable como un factor o elemento con características o propiedades que tienen posibilidad de estudio y pueden ser medibles. (p. 43), Según lo mencionado por el autor da a entender que las variables pueden tener factores que presenten diferentes alternativas el cual da opciones en la que modificamos adecuadamente los formatos establecidos para dar un mejor resultado a las decisiones que son determinante en una decisión tomada o dirigida que brinda las expectativas adecuadas y un mejor resultado.

Definición conceptual de variable sistemas de información.

Según Chiavenato (2017), señaló que la información en algunos casos se encuentra en el inicio, en el centro y en la última etapa de todo lo que ocurre en la organización. La organización debe dar un intenso flujo de información a sus trabajadores (p.243). Se ha considerado cuatro dimensiones, a) Información de transacciones, b) Inteligencia de negocios, c) Investigación de mercado, d) Análisis y apoyo en las decisiones en el sistema de información.

Definición operacional de variable sistemas de información.

Definición operacional de sistemas de información, se centran en estudiarlas desde el punto de vista específico, es por ello que la variable analizara desde las dimensiones, información de transacciones, inteligencia de negocios, investigación de mercado, análisis y apoyo en las decisiones en el sistema de información

Indicadores de sistemas de información.

En la variable sistemas de información se ha tomado los siguientes indicadores, uso eficaz de registros, registro de ventas, tendencia de mercado productos rentables, identificación de clientes, actividades de la competencia, planes de la competencia, banco de datos, información competitiva, flujo de información, monitoreo de productos, monitoreo de mercado, monitoreo de proceso crítico, disponibilidad, confianza, producción y gestión de conocimiento

Definición conceptual de variable toma de decisiones

Robbins, *et al* (2018) Señalo que “Las decisiones son parte esencial de tu vida tanto a nivel personal como profesional. Cuando toma una decisión usted hace un juicio entre dos o más alternativas” (p. 44). Se ha considerado tres dimensiones, a) Racionalidad limitada en la toma de decisiones b) Intuición en la toma de decisiones c) Administración basada en las evidencias para la toma de decisiones

Definición operacional de variable toma de decisiones.

Definición operacional de toma de decisiones, se centran en estudiarlas desde el punto de vista específico, es por ello que la variable analizara desde las dimensiones, racionalidad limitada en la toma de decisiones, intuición en la toma de decisiones, administración basada en las evidencias para la toma de decisiones.

Indicadores de toma de decisiones.

En la variable toma de decisiones se ha tomado los siguientes indicadores, cultura organizacional, políticas internas, supuestos, estructuras de poder en la organización, decisiones basadas en las cogniciones, decisiones suscitadas por las emociones, decisiones basadas en la experiencia, decisiones basadas en los valores y ética, proceso racionales, evidencia externa de evaluación, opiniones, preferencia y valores del decisor, factores organizacionales externos, pericia y criterio del decisor, recursos de justificación, promociones adecuadas a la estación.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Es un grupo con aspectos, propiedades y cualidades específicas que se encuentran en un mismo entorno. (Mendoza, Hernández & Sampieri, 2015, pág. 174). Cuando se habla de población se hace referencia a personas, objetos, viviendas y otros que habitan en un lugar determinado. También se puede indicar que es la agrupación finita o infinita de componentes, objetos o individuos que poseen cualidades o propiedades comunes, dispuestos a ser contemplados (Valderrama, 2013). Nuestra población representa 80 colaboradores de la plataforma de ventas en Everis BPO Perú, Lima.

Criterios de inclusión.

Se tomaron en cuenta, en la presente investigación únicamente a los empleados que corresponden al área de ventas y operaciones que actualmente laboran en la empresa ya que contamos con su contribución voluntaria e incondicional apoyo que optaron en realizar la encuesta planteada.

Criterios de exclusión.

No fueron tomados en cuenta, en la presente investigación únicamente a los empleados de las áreas Administración – logística ya que carecen del conocimiento manejado en el área de operaciones y ventas, y por ello no podrían darnos una respuesta certera de lo que estamos investigando.

Muestra.

La muestra según Mendoza, *et al.* (2014) el subconjunto de una población establecida y cada uno de los integrantes representan una unidad de análisis (p. 175). Es decir que es el conjunto o una parte de la población con características y cualidades semejantes. La muestra utilizada es de tipo censal en base a que la población es menor a cien unidades de análisis.

Muestra por censo.

Hernández, *et al.* (2014) opino que, una vez definido la unidad de muestreo, se procederá a delimitar la población que va a ser materia de estudio y sobre la cual se pretende generalizar los resultados, a eso se le llama muestra por censo (p. 172). Para el desarrollo de la investigación sistemas de información y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, se utilizó una muestra de tipo censal representada por 80 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se ha de aplicar es el cuestionario, el cual contiene 30 preguntas, el cual se planteó a los trabajadores de la empresa Everis Bpo Perú Sac. Hernández, et al (2014) indico que de tal manera se formularán preguntas relacionas con el objeto de estudio de esa manera lograr obtener información que busquen responder nuestros objetivos de investigación (p.89). La misma que será clave para la investigación en la plataforma de ventas, con el objetivo de conocer las opiniones o acciones específicas orientadas a una muestra representativa de la población. Mediante esta herramienta se determinará el porcentaje de los sistemas de información y ventas en Everis Bpo Perú Sac.

Instrumentos de la recolección de datos.

Behar (2014) indico que el cuestionario es el instrumento que contiene 60 preguntas a desarrollarse en la recolección de datos (p.64). Se empleará el método de Escala de Likert, Hernández, et al (2014) lo indico como un grupo de ítems que representan declaraciones o afirmaciones, que permite conocer las reacciones de las personas implicadas (p.238), escala que permite medir las actitudes y el nivel o grado de aceptabilidad de cada encuestado quienes indicarán respuestas que posteriormente serán clasificadas. Este método permitirá crear una secuencia de preguntas enfocadas en analizar la propuesta de sistemas de Información en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, Lima. Para realizar el análisis de la información recopilada se hará uso del software SPSS versión 24. El Cuestionario para medir la variable propuesta de sistemas de información y la variable toma de decisiones.

Validez.

Un instrumento para la medición puede ser válido cuando se realiza la validez del grado de las variables que se procura medir (Mendoza, Hernández & Sampieri, 2015, p.85). La amplitud de la escala de medición permite medir propiedades específicas más no semejantes. Donde una escala mezclada o confusa no puede dar resultados válidos, al igual que una escala que mida indiscriminadamente otras variables incorporadas (Behar, 2014, p. 73). Se empleará mediante el juicio de expertos, el cual es el grado de dominio del contenido del cual se requiere medir. Por lo tanto, se consultará con docentes experto en metodología de la investigación quienes validarán el instrumento.

Confiabilidad.

La confiabilidad es el grado donde su aplicación reiterada al mismo objeto o elemento da iguales resultados, los mismos que permiten conocer el grado de confiabilidad (Mendoza, *et al*, 2014, p.200). La confiabilidad tiene la capacidad de discriminar de manera firme entre la valoración que tiene un resultado y otro. Donde se puede confiar cuando la escala obtiene resultados iguales al aplicarse en una muestra. (Behar, 2014, p. 73).

Se entiende que si el resultado es repetitivo o constante al realizar la aplicación en las muestras indican o significan que es confiable. El estadístico del Alfa de CronBach posee valores que son desde 0 hasta 1, en donde el valor 0 significa confiabilidad nula mientras que el valor 1 es lo opuesto por representar la confiabilidad total, la ejecución de este estadístico se realizara con la ayuda del programa SPSS (Mendoza, *et al*, 2014).

Para obtener un resultado de confiabilidad se ha procedido a calcular el valor de alfa de CronBach del cuestionario desarrollado mediante una muestra 80 trabajadores de la empresa Everis Bpo Perú Sac a través del sistema estadístico SPSS, para la variable sistemas de información, se obtuvo el valor con el test Alpha de Cronbach de $0,965 > 0,70$ exigible; concluyendo que el instrumento es fiable y para la variable toma de decisiones, se obtuvo el valor con el test Alpha de Cronbach de $0,9547 > 0,70$ exigible; concluyendo que el instrumento es fiable. (Anexo 8)

3.5. Procedimiento.

Para este proyecto de investigación se realizó la aplicación del instrumento realizando 30 preguntas para cada variable a los 80 trabajadores de la empresa Everis Bpo Perú Sac. Para realizar dicha aplicación del instrumento solicitamos una autorización por parte de la jefa del área de operaciones, el instrumento fue aplicado en el mes de enero del 2020. (Anexo 9)

3.6. Métodos de análisis de datos.

La realización del análisis y proceso estadístico de la información, se hizo uso de técnicas y métodos estadísticos de modelo descriptivo, los cuales pueden ser de dimensiones de tendencia central o modelos estadísticos inferenciales sean correlacionales o asociaciones. En este trabajo de investigación hemos

desarrollado los siguientes métodos: Análisis Descriptivo Univariado, Análisis Descriptivo Bivariado, Pruebas de Normalidad, Análisis Inferencial Bivariado.

3.7. Aspectos éticos.

El actual trabajo de investigación será validado mediante el programa de turnitin de la Universidad Cesar Vallejo el cual permitirá la verificación, revisión y similitud del contenido para poder así evitar cualquier tipo de imitación, copia o plagio de algunas investigaciones realizadas con anterioridad, logrando probar la originalidad, singularidad y autenticidad de la elaboración y composición de la investigación. Se hace de conocimiento que las referencias bibliográficas y las citas que se mencionan en el contenido del presente trabajo de investigación se han empleado adecuadamente de acuerdo a las normas vigentes. Los recursos de las referencias se utilizaron para desarrollar la nueva investigación y serán verificados en los resultados como reflejo de la veracidad.

IV. RESULTADOS

Prueba de fiabilidad y estadística univariable

Análisis descriptivo univariado

Tabla 1

Tabla de frecuencias de la variable sistema de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	28	35,0	35,0
	Regular	27	33,8	68,8
	Optimo	25	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

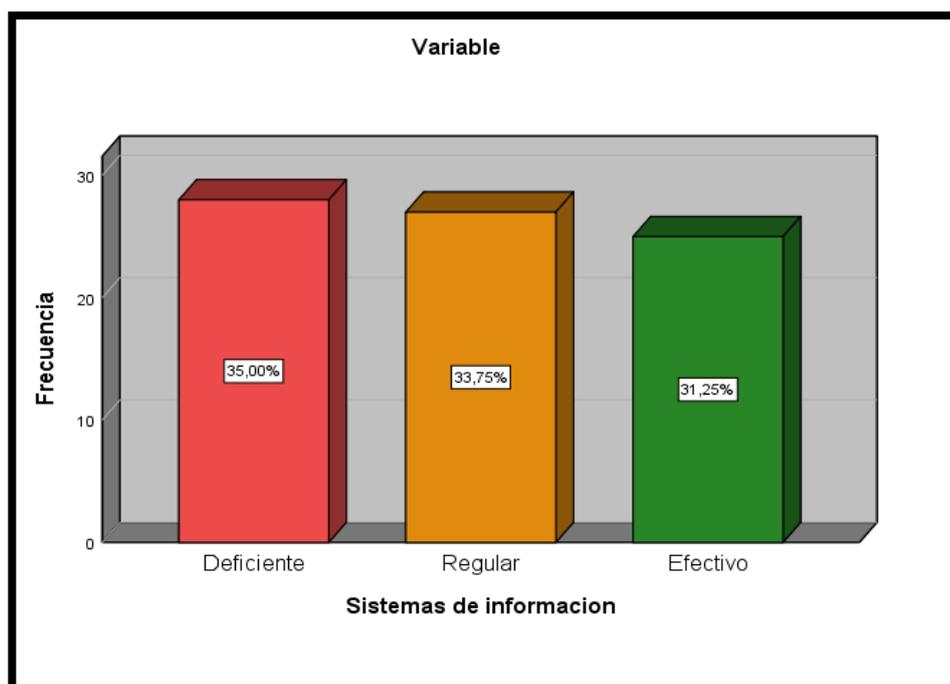


Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable sistemas de información.

Nota. De acuerdo a la tabla 1 y la figura 1, del 100% de los encuestados; el 35,00% manifestó que el sistema de información afecta de manera deficiente. Sin embargo, el 33,75% manifestó que el sistema de información afecta de manera regular. También existe el 31,25% que manifestó que perciben que el sistema de información afecta de manera efectiva.

Tabla 2

Tabla de frecuencias de la dimensión información de transacciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	45,0	45,0	45,0
	Regular	26,3	26,3	71,3
	Optimo	28,7	28,7	100,0
	Total	100,0	100,0	

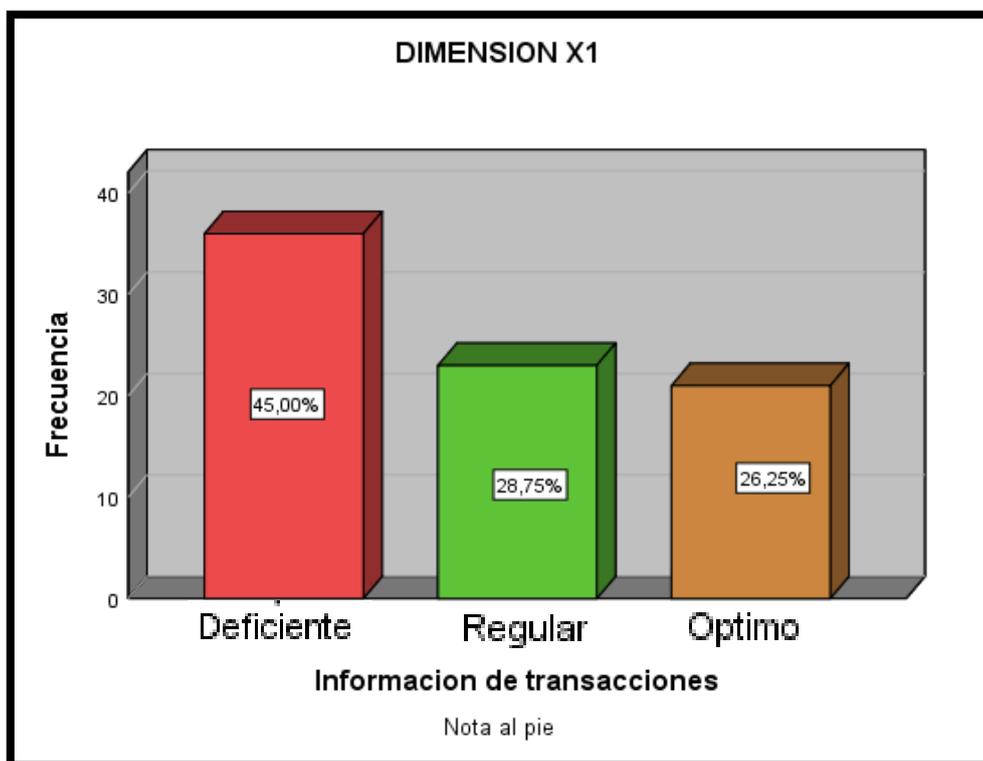


Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión información de transacciones

Nota. De acuerdo a la tabla 2 y la figura 2, del 100% de los encuestados; el 45.00% manifestó que la información de transacciones afecta de manera deficiente. Sin embargo, el 28,75% manifestó que la información de transacciones afecta de manera óptima. También existe el 26.25% que manifestó que perciben que la información de transacciones afecta de manera regular.

Tabla 3

Tabla de frecuencias de la dimensión inteligencia de negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	22	27,5	27,5	27,5
	Regular	34	42,5	42,5	70,0
	Optimo	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

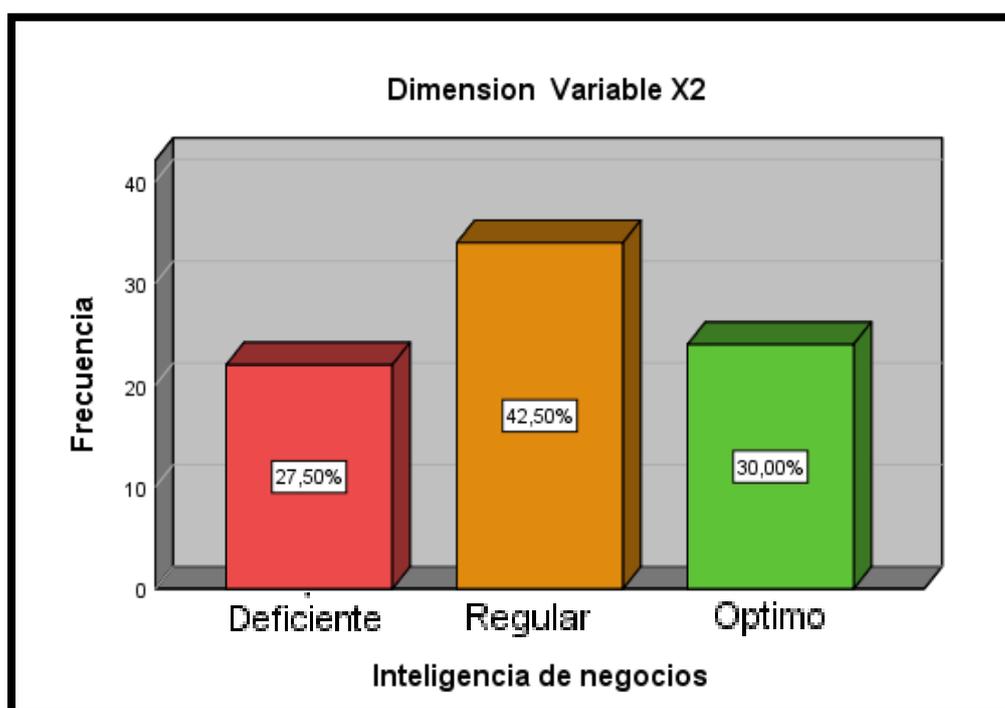


Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión inteligencia de negocios

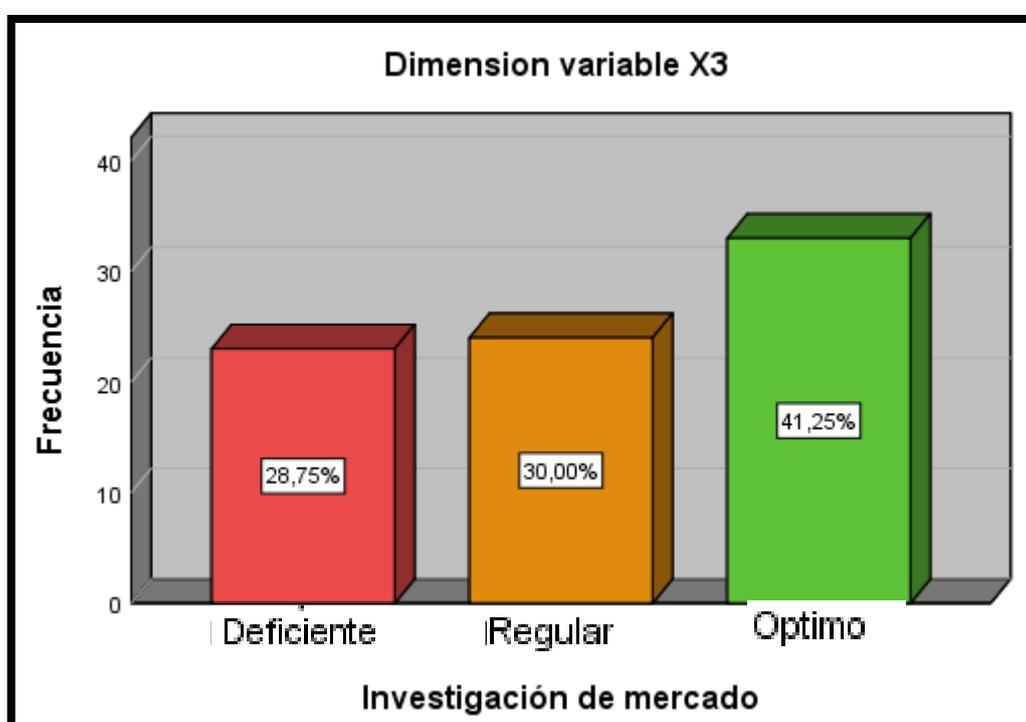
Nota. De acuerdo a la tabla 3 y la figura 3, del 100% de los encuestados; el 42,50% manifestó que inteligencia de negocios afecta de manera regular. Sin embargo, el 30,00% manifestó que inteligencia de negocios beneficia de manera óptima. También existe el 27,50% que manifestó que perciben inteligencia de negocios de manera deficiente.

Tabla 4

Tabla de frecuencias de la dimensión investigación de mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	28,7	28,7	28,7
	Regular	24	30,0	30,0	58,8
	Optimo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión investigación de mercado.



Nota. De acuerdo a la tabla 4 y la figura 4, del 100% de los encuestados; el 41,25% manifestó que la investigación de mercado está de manera óptima, el 30,00% manifestó que la investigación de mercado interviene de manera regular. También existe el 28.75% que manifestó que perciben que la investigación de mercado interviene de manera deficiente.

Tabla 5

Tabla de frecuencias de la dimensión análisis y apoyo a las decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	30,0	30,0
	Regular	24	30,0	60,0
	Optimo	32	40,0	100,0
	Total	80	100,	100,0

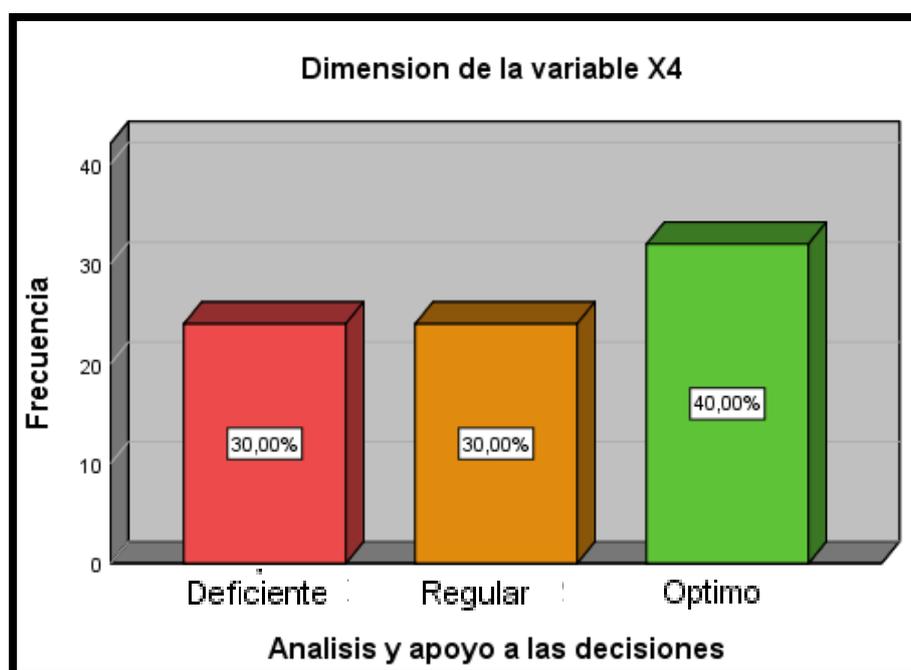


Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión análisis y apoyo a las decisiones

Nota. De acuerdo a la tabla 5 y la figura 5, del 100% de los encuestados; el 40,00% manifestó que el análisis y apoyo a las decisiones esta de manera óptima. Sin embargo, el 30,00% manifestó que el análisis y apoyo a las decisiones esta de manera regular. También existe el 30,00% que manifestó que perciben el análisis y apoyo a las decisiones de manera deficiente.

Tabla 6

Tabla de frecuencias de la variable toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	26,3	26,3	26,3
	Regular	43	53,8	53,8	80,0
	Optimo	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

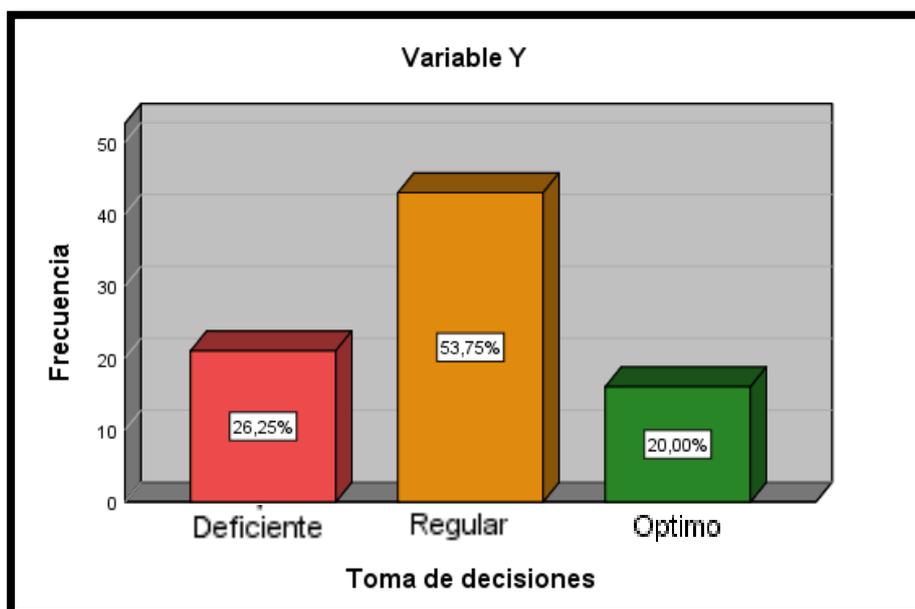


Figura 6. Histograma de frecuencias de la variable toma de decisiones.

Nota. De acuerdo a la tabla 6 y la figura 6, del 100% de los encuestados; el 53,75% manifestó que la toma de decisiones beneficia de manera regular, el 26,25% manifestó que la toma de decisiones beneficia de manera deficiente. También existe el 20,00% que manifestó que la toma de decisiones afecta de manera óptima.

4.2 Análisis descriptivo bivariada

Tabla 7

Cruce entre las variables sistemas de información y toma de decisiones

		Toma de decisiones			Total
		Deficiente	Regular	Optimo	
Sistemas de información	Deficiente	26,3%	8,8%		35,0%
	Regular		25,0%	8,8%	33,8%
	Optimo		20,0%	11,3%	31,3%
Total		26,3%	53,8%	20,0%	100,0%

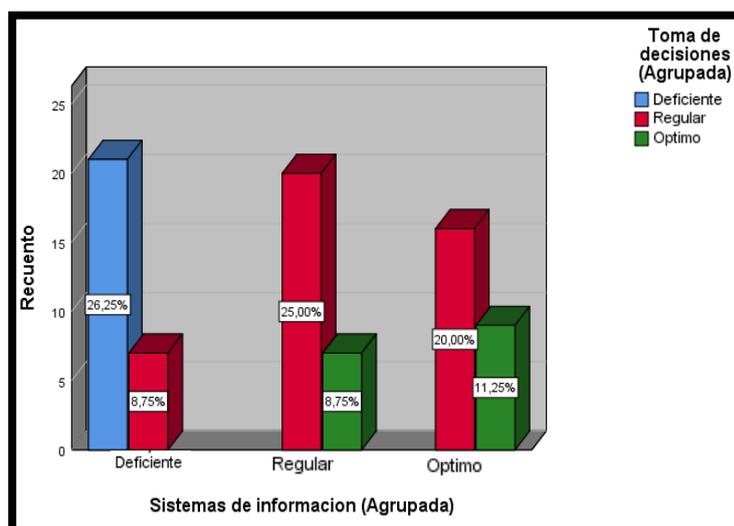


Figura 07. Histograma del cruce de variables sistemas de información y toma de decisiones

Nota. De acuerdo a la tabla 07 y la figura 07, del 100% de los encuestados, el 26,25% manifestó que el cruce de las variables sistemas de información y toma de decisiones resulto en un nivel deficiente; el 25,00% manifestó que el cruce de las variables sistemas de información y toma de decisiones resulto en un nivel regular, sin embargo, el 11,25% manifestó que el cruce de las variables sistema de información y toma de decisiones está en un nivel óptimo.

Tabla 08

Cruce entre la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones

		Toma de decisiones			Total
		Deficiente	Regular	Optimo	
Información de transacciones	Deficiente	23,8%	18,8%	2,5%	45,0%
	Regular	2,5%	17,5%	6,3%	26,3%
	Optimo		17,5%	11,3%	28,7%
Total		26,3%	53,8%	20,0%	100,0 %

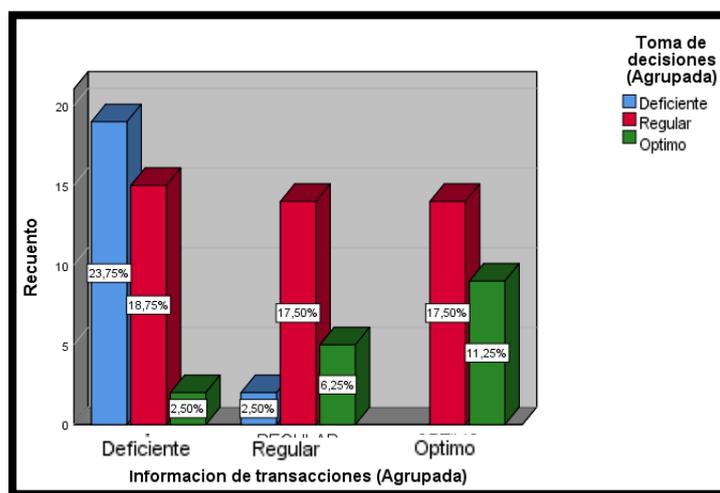


Figura 08. Histograma del cruce de la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones.

Nota. De acuerdo a la tabla 08 y la figura 08, del 100% de los encuestados, el 23,75% manifestó que el cruce de la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones resulto en un nivel deficiente; el 17,50% manifestó que el cruce de la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones resulto en un nivel regular, sin embargo, el 11,25% manifestó que el cruce de la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones resulto en un nivel óptimo.

Tabla 09

Cruce entre la dimensión inteligencia de negocios y la variable toma de decisiones

		Toma de decisiones			
		Deficiente	Regular	Optimo	Total
Inteligencia de negocios	Deficiente	18,8%	8,8%		27,5%
	Regular	7,5%	28,7%	6,3%	42,5%
	Optimo		16,3%	13,8%	30,0%
Total		26,3%	53,8%	20,0%	100,0%

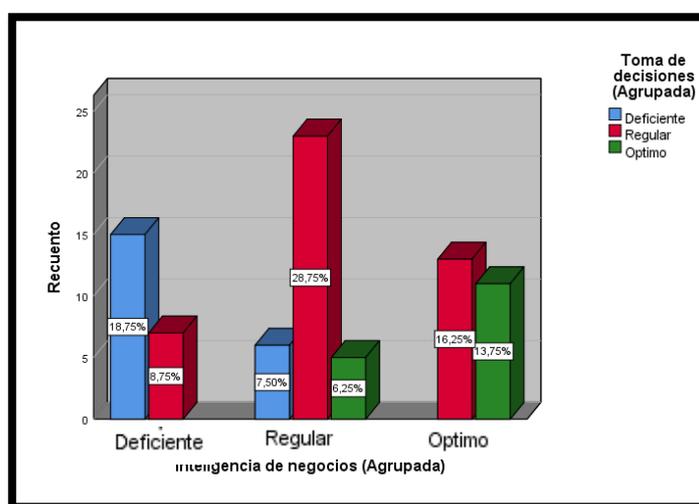


Figura 09. Histograma del cruce de la dimensión inteligencia de negocios y la variable toma de decisiones.

Nota. De acuerdo a la tabla 09 y la figura 09, del 100% de los encuestados, el 28,75% manifestó que el cruce de la dimensión inteligencia de negocios y la variable toma de decisiones resulto en un nivel regular; el 18,75% manifestó que el cruce de la dimensión inteligencia de negocios y la variable toma de decisiones resulto en un nivel deficiente, sin embargo, el 13,75% manifestó que el cruce de la dimensión inteligencia de negocios y la variable toma de decisiones resulto en un nivel óptimo.

Tabla 10

Cruce entre la dimensión investigación de mercado y la variable toma de decisiones

		Toma de decisiones			Total
		Deficiente	Regular	Optimo	
Investigación de mercado	Deficiente	22,5%	6,3%		28,7%
	Regular	3,8%	20,0%	6,3%	30,0%
	Optimo		27,5%	13,8%	41,3%
Total		26,3%	53,8%	20,0%	100,0%

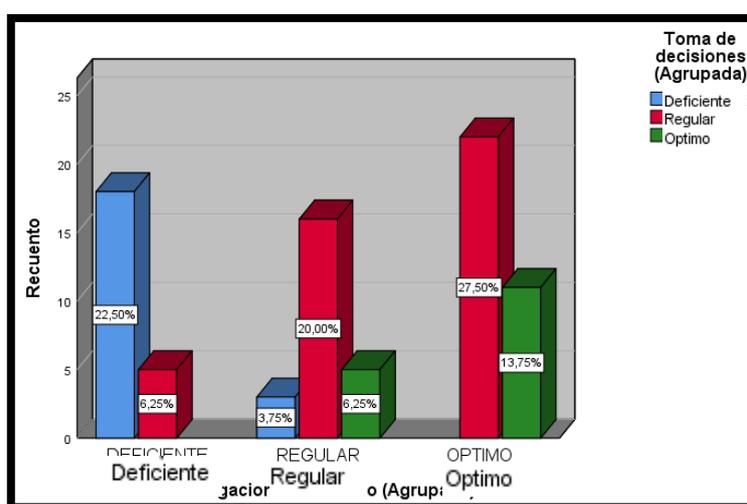


Figura 10. Histograma del cruce de la dimensión investigación de mercado y la variable toma de decisiones.

Nota. De acuerdo a la tabla 10 y la figura 10, del 100% de los encuestados, el 27,50% manifestó que el cruce de la dimensión investigación de mercado y la variable toma de decisiones resulto en un nivel óptimo; el 22,50% manifestó que el cruce de la dimensión investigación de mercado y la variable toma de decisiones resulto en un nivel deficiente, sin embargo, el 3,75% manifestó que el cruce de la dimensión investigación de mercado y la variable toma de decisiones resulto en un nivel regular. Es importante señalar que el 6,3% manifestó que cuando investigación de mercado está a nivel regular, la toma de decisiones, alcanzó el nivel óptimo.

Tabla 11

cruce entre la dimensión Análisis y apoyo a las decisiones y la variable toma de decisiones

		Toma de decisiones			
		Deficiente	Regular	Optimo	Total
Análisis y apoyo a las decisiones	Deficiente	26,3%	3,8%		30,0%
	Regular		23,8%	6,3%	30,0%
	Optimo		26,3%	13,8%	40,0%
Total		26,3%	53,8%	20,0%	100,0%

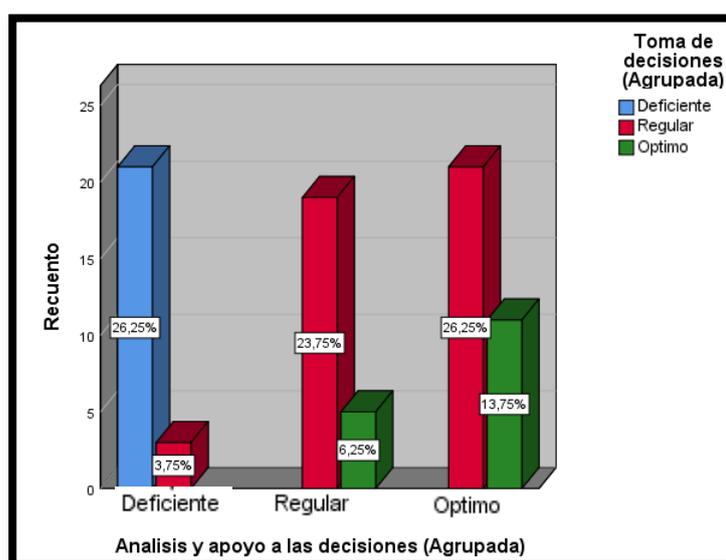


Figura 11. Histograma del cruce de la dimensión análisis y apoyo a las decisiones y la variable toma de decisiones.

Nota. De acuerdo a la tabla 11 y la figura 11, del 100% de los encuestados, el 26,25% manifestó que el cruce de la dimensión análisis y apoyo a las decisiones y la variable toma de decisiones resulto en un nivel óptimo; el 26,25% manifestó que el cruce de la dimensión análisis y apoyo a las decisiones y la variable toma de decisiones resulto en un nivel deficiente, sin embargo, el 6,25% manifestó que el cruce de la dimensión análisis y apoyo a las decisiones y la variable toma de decisiones resulto en un nivel regular.

4.3 Prueba de normalidad Hipótesis estadística.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$	Los datos no siguen distribución normal.

Tabla 12

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistemas de información	,115	80	,11	,943	80	,01
Toma de decisiones	,090	80	,164	,971	80	,065
Información de transacciones	,173	80	,000	,938	80	,001
Inteligencia de negocios	,110	80	,17	,936	80	,001
Investigación de mercado	,098	80	,057	,959	80	,12
Análisis y apoyo a las decisiones	,133	80	,001	,949	80	,03

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. En la tabla 12, la prueba de normalidad para determinar la bondad de ajuste de las distribuciones para las variables sistemas de información y toma de decisiones; así como para las dimensiones información de transacciones, inteligencia de negocios, investigación de mercado y análisis y apoyo a las decisiones, se determinó aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra con 80 elementos > a 30 elementos de estudio; dando como resultado para la variables y dimensiones el valor $p=0,000 \leq 0,05$; aceptando que los datos de la variable no siguen una distribución normal. En consecuencia, se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman para analizar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas.

Tabla 13

Niveles de correlación bilateral

Rango	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.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: tomado de la revista científica movimiento científico, 8(1), p.100, M.(2014)

4.4 Análisis inferencial bivariada.

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis estadística.

H₀: No existe relación entre el sistema de información y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

H_a: Existe la relación entre el sistema de información y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

Tabla 14

Prueba de hipótesis general

Correlaciones		Sistemas de información	Toma de decisiones
Tau_b de Kendall	de Sistemas de información	1,000	,628**
	de Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Toma de decisiones	,628**	1,000
	de Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Nota: En la tabla 14, se encontró de la prueba de Tau_b de Kendall que la relación entre la variable sistemas de información y la variable toma de decisiones es significativa al nivel de 0,628 positivo, por lo tanto, se puede indicar que existe correlación positiva considerable entre dichas variables, lo que se puede decir que la relación es directamente proporcional en beneficio del sistema de información y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019. Manifiesta una curva de tendencia positiva, por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional, es decir, que a mayor injerencia de los sistemas de información mayor sería la exigencia en la toma de decisiones en beneficio de Everis Bpo Perú Sac. También podemos decir que se obtuvo el 99% que el sistema de información podría ser determinante para una buena toma de decisiones.

Decisión: De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe correlación positiva considerable entre las variables sistemas de información y toma de decisiones que beneficiaría a la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019.

Prueba de Hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre la información de transacciones y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

H_a: Existe la relación entre la información de transacciones y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Información de transacciones	de Toma de decisiones
Tau_b de Kendall	Información de transacciones	de Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

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

Nota: En la tabla 15, se encontró de la prueba de Tau_b de Kendall que la relación entre la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones es significativa al nivel de 0,511 positivo, por lo tanto, se puede indicar que existe correlación positiva considerable, lo que se puede decir que la relación es directamente proporcional en beneficio de la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019. Manifiesta una curva de tendencia positiva, por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional, es decir, que a mayor injerencia de la información de transacciones mayor sería la exigencia en la toma de decisiones en beneficio de Everis Bpo Perú Sac. También podemos decir que se obtuvo el 99% que la información de transacciones podría ser determinante para una buena toma de decisiones.

Decisión: De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe correlación positiva considerable entre la dimensión información de transacciones y toma de decisiones que beneficiaría a la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

Prueba de Hipótesis específica 2

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre la inteligencia de negocio y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

H_a: Existe la relación entre la inteligencia de negocio y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones			
Tau_b de Kendall	Inteligencia de negocios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Inteligencia de negocios deToma de decisiones
		N	
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	
		N	

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

Nota: En la tabla 16, se encontró de la prueba de Tau_b de Kendall que la relación entre la dimensión inteligencia de negocios y la variable toma de decisiones es significativa al nivel de 0,589 positivo, por lo tanto, se puede indicar que existe correlación positiva considerable, lo que se puede decir que la relación es directamente proporcional en beneficio de la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019. Manifiesta una curva de tendencia positiva, por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional, es decir, que a mayor injerencia de inteligencia de negocios mayor sería la exigencia en la toma de decisiones en beneficio de Everis Bpo Perú Sac. También podemos decir que se obtuvo el 99% que la inteligencia de negocios podría ser determinante para una buena toma de decisiones.

Decisión: De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe correlación positiva considerable entre la dimensión inteligencia de negocios y toma de decisiones que beneficiaría a la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019.

Prueba de Hipótesis específica 3

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre la investigación de mercado y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

H_a: Existe la relación entre la investigación de mercado y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones		Investigación de mercado	de Toma de decisiones
Investigación de mercado	Correlación de Pearson	1	,661**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,661**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Nota: En la tabla 17, se encontró de la prueba de Pearson que la relación entre la dimensión investigación de mercado y la variable toma de decisiones es significativa al nivel de 0,661 positivo, por lo tanto, se puede indicar que existe correlación positiva considerable, lo que se puede decir que la relación es directamente proporcional en beneficio de la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac. Manifiesta una curva de tendencia positiva, por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional, es decir, que a mayor injerencia de la investigación de mercados mayor sería la exigencia en la toma de decisiones en beneficio de Everis Bpo Perú Sac. También podemos decir que se obtuvo el 99% que la investigación de mercados podría ser determinante para una buena toma de decisiones.

Decisión: De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe correlación positiva considerable entre la dimensión investigación de mercado y toma de decisiones que beneficiaría a la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

Prueba de Hipótesis específica 4

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre el análisis y apoyo a las decisiones y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

H_a: Existe la relación entre el análisis y apoyo a las decisiones y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 4

Correlaciones			Análisis y apoyo a las decisiones	Toma de decisiones	
Tau_b de Kendall	Análisis y apoyo a las decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,658**	
		Sig. (bilateral)		,000	
		N		80	8
				0	
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,658**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000		
		N		80	8
				0	

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

Nota: En la tabla 18, se encontró de la prueba de Tau_b de Kendall que la relación entre la dimensión análisis y apoyo a las dimensiones y la variable toma de decisiones es significativa al nivel de 0,658 positivo, por lo tanto, se puede indicar que existe correlación positiva considerable, lo que se puede decir que la relación es directamente proporcional en beneficio de la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac. Manifiesta una curva de tendencia positiva, por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional, es decir, que, a mayor injerencia del análisis y apoyo a las decisiones, mayor sería la exigencia en la toma de decisiones en beneficio de Everis Bpo Perú Sac. También podemos decir que se obtuvo el 99% que el análisis y apoyo a las decisiones podría ser determinante para una buena toma de decisiones.

Decisión: De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe correlación positiva considerable entre la dimensión análisis y apoyo a las dimensiones y toma de decisiones que beneficiaría a la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como fin determinar la relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Perú Bpo Sac. Para alcanzar el resultado tuvo que recurrir a bases teóricas y comprobación inferencial para demostrar la relación que existe entre las variables de estudio. También se planteó objetivos específicos como establecer la relación entre la información de transacciones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en la empresa Everis Bpo Perú Sac, identificar la relación entre la inteligencia de negocios y la toma de decisiones en Everis Bpo, como establecer la relación entre la investigación de mercado y la toma de decisiones en Everis Bpo. Para comprobar los resultados y someterlos a discusión, se hizo la contratación de las hipótesis planteadas con las evidencias externas de la investigación. La discusión de la hipótesis general planteada, tuvo como finalidad demostrar que existe relación entre los sistemas de información y toma de decisiones en la plataforma de venta en Everis Perú Bpo, lo cual concluyó que según la prueba de Tau_b de Kendall, cuyo valor es ($r = 0,628$) existe la correlación positiva considerable, en la cual se asume que existe relación significativa entre el sistema de información y toma de decisiones en la plataforma de ventas, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Los resultados obtenidos se sustentan en la teoría de Chiavenato (2017), el cual señaló que la información se encuentra en el inicio, en el centro y la última etapa de todo lo que ocurre en la empresa también alude a Krajewski (2016) el cual señaló que el sistema de información puede ser tanto geográfica y local, que pueden estar implementadas en un software. Los resultados cuantitativos justifican la existencia de la relación entre la variable del estudio, los resultados tienen relación con la tesis de Amasifuen (2017) del cual llego a la conclusión que según el Rho de Spearman los sistemas de datos o información influye en la variable desempeño laboral en un 72%. Es decir, con los sistemas de datos o información con el desempeño laboral de los colaboradores del INPE, el cual mantiene una relación significativa, donde se visualiza que la correlación es de (0,846) y el índice mayor a lo que se esperó, lo que implicó en rechazar la hipótesis nula, ya que tiene una aproximación al 1, en relación al año 2017 lo que se visualiza un manejo equivocado de los sistemas en la institución y que afecta el desempeño de cada consultor. Además, se llegó a determinar que el sistema de información se maneja

de manera incorrecta 54% inadecuado, esto implica en una gran medida el servicio laboral de los colaboradores y demuestra un nivel deficiente 50% inadecuado. En conclusión, todos los estudios señalados y aludidos, presentan una postura homogénea sobre la percepción de lo que implica ejecutar los sistemas de información, con la finalidad de poder diseñar estrategias y lineamientos específicos para la toma de decisiones en las ventas. Uno de los autores menciona que es también importante para una organización que el sistema de información este al inicio y al final de todo un proceso para no tener una información desfasada. En relación a la variable toma de decisiones es unánime la postura de los autores que sustentan las investigaciones, para toda organización es importante una buena toma de decisión, ya que permite tener una buena satisfacción por parte del cliente y de la empresa, es importante para la organización desarrollar una estrategia del cual podamos tomar buenas decisiones en las ventas junto con una buena información brindada por la empresa. Por lo tanto, se puede inferir que las variables sistema de información y toma de decisiones, son variables que reúnen condiciones para su ejecución de manera continua e inseparable, dado que sus resultados son dependientes de su aplicación conjunta.

La discusión de la primera hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación entre la información de transacciones y toma de decisiones. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva indicaron que el 45% de colaboradores indicaron que afecta de manera deficiente, el 28.75% indico que afecta de manera óptima y el 26.25% manifestó que afecta de manera regular. En los resultados inferenciales, según el Tau_b de Kendall, obtuvo como valor ($r = 0,511$) lo que indica una semejanza positiva considerable, obteniendo que existe relación significativa entre la información de transacciones y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac. Los resultados obtenidos se sustentan en la tesis de Tineo y Suricachi (2018) quienes concluyeron en sus resultados obtenidos mediante la correlación de Pearson en el cual arrojaron que el coeficiente de relación fue de 0,586 y el sig. (bilateral) = 0.00, por lo tanto, se observa una relación entre sistema de información y administración de procesos. En cuanto lo mencionado en la tesis que busca establecer una relación con las mypes, ya que como son pequeñas empresas tienen mayor cantidad de información que no es transmitida correctamente, lo cual genera una mala decisión

en las estrategias ya definidas, ya que no permite contar con una información exacta de cómo se maneja los procesos administrativos y hay una confusión por no contar con un adecuado manejo de los datos ingresados, como todo proceso de información se debe de ingresar, procesar y haber una salida para determinar un punto congruente en el cual se pueda observar el fallo que se detecta y a la vez buscar una solución adecuada, para que se pueda llegar a una respuesta correcta por parte de la organización y así obtener los resultados que se plantean en las decisiones que toman en las reuniones. Se apoyó a la teoría mencionada de la variable, de acuerdo a la primera dimensión indicada por Chiavenato (2017) que menciono que la información de transacciones, son los datos de quien adquiere, o en otros casos también realiza el ingreso de información al sistema de datos de servicios y se obtienen de los registros de ventas, los cuales cuentan con ciertos patrones de la fidelización del cliente. En conclusión, cuando se evalúa la aplicación de la dimensión información de transacciones y la variable toma de decisiones, se busca determinar los factores que acrecientan las opciones o factores que se ven afectados bajo su aceptación entre la información de transacciones con respecto a la toma de decisiones, del mismo modo analizar las limitantes que desencadenan la mala percepción de los colaboradores para un rápido discernimiento de las problemáticas presentadas en la toma de decisión.

La discusión de la segunda hipótesis específica tuvo como finalidad demostrar que, si existe relación entre inteligencia de negocios y toma de decisiones en las ventas, indicaron que el 42.5% de colaboradores menciono que afecta de manera regular, el 30% manifestó que afecta de manera óptima y el 27.5% manifestó que afecta de manera deficiente. Según los resultados obtenidos por la prueba de Tau_b de Kendall, cuyo valor es ($r = 0,589$) lo que indica una correlación positiva considerable, detallando que existe relación significativa entre la inteligencia de negocio y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac. El resultado se sustenta en la teoría de Chiavenato (2017) que menciono que la inteligencia de negocios se involucra en congregar y examinar la información pública que se encuentra disponible, en cuanto a las diligencias y los planes de la competencia. Los datos empleados para investigar a los competidores provienen de varias indicios tanto externas e internas. Las más frecuentes son los bancos de datos que son creados y vendidos por las agencias investigadoras. Los resultados

confirman lo planteado en la tesis de Díaz y Melgarejo (2019) que tuvieron como resultados obtenidos mediante la prueba Chi cuadrado para validar la efectividad del desarrollo de las operaciones antes y después de implementar el sistema de información se obtiene $X^2_a = 265,525 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2_{t=15,719}$ demostrando que existe una diferencia significativa, lo que permite decir que la implementación del sistema de información gerencial en sus dimensiones de conceptualización, tecnología, evaluación y diseño, implementación tuvo un impacto significativo en los empleados del grupo Book Center. Por lo expresado en la discusión se concluye que la investigación de negocios favorece y tienen injerencia positiva sobre la variable toma de decisiones con relación a las ventas, teniendo como contexto que, al desarrollar una buena investigación de negocios, podemos tener procesos muy necesarios para la toma de decisiones y así poder simplificar procesos innecesarios, con esto generamos mayor rentabilidad en las ventas y alcanzamos las proyecciones planteadas.

La discusión de la tercera hipótesis específica, tuvo como finalidad que existe relación entre la investigación de mercado y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva indicaron que el 41.25% de colaboradores manifestaron que afecta de manera óptima, que el 30% manifestó que afecta de manera regular y también el 28.75% manifestó que afecta de manera deficiente. Los resultados obtenidos en la prueba de Correlación de Pearson, fueron ($r = 0,661$) lo que indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa entre la investigación de mercado y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac. Hay una coincidencia con la tesis de Salomón (2018) según la correlación de Pearson, contiene un valor positivo y de 0.857 el cual las evidencias muestran una correlación positiva. Se llegó a concluir y se determinó la correlación entre las variables de este objeto de estudio, el cual se evidencia a través de una correlación positiva. Estos resultados se deben a las deficiencias que se han presentado en el manejo del sistema administrativo, por lo que repercute en la gestión por resultados. Se apoyó a la teoría mencionada por Chiavenato (2017) el cual indico que la investigación de mercado proporciona un flujo continuo de información para la toma de decisiones. Con este recurso, los administradores pueden monitorear continuamente el desempeño de productos, mercados y procesos críticos. Por lo

expresado en esta tercera discusión se concluye que la investigación consolida que la investigación de mercado favorece sobre la variable toma de decisiones sobre la plataforma de ventas, como contexto que la investigación de mercado tiene un enfoque orientado a brindar un flujo continuo de información a los colaboradores con la finalidad que estas sean aplicadas eficientemente buscando la mejor toma de decisión en las ventas en Everis Bpo. Finalmente, la discusión de la cuarta hipótesis específica tuvo como finalidad de demostrar la relación entre el análisis y apoyo a las decisiones y la toma de decisiones en Everis Bpo. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva indicaron que el 40% de los colaboradores manifestaron que afectan de manera óptima, el 30% indicó que afecta de manera regular y también el 30% manifestó que afecta de manera eficiente. Según los resultados obtenidos por la prueba de Tau_b de Kendall, cuyo valor es ($r = 0,658$) lo que indica una correlación positiva considerable, asumiendo que existe relación significativa entre el análisis y apoyo a las decisiones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac. Hay una similitud con la tesis de Rojas (2018) los resultados con trabajos previos y antecedentes. Las soluciones de la investigación realizada mencionan que existe dominio efectivo de los sistemas de investigación gerencial en las decisiones que toman el área de logística en el Grupo Hecaliro JIA S.A.C. se realizan las pruebas suficientes para reconocer ya que como lo mencionan diversos escritores, los Sistemas de Información Gerencial son procesos que son muy importantes en las compañías. Luego las sugerencias tanto para el Grupo Hecaliro JIA S.A.C. como en forma general ya que es una pesquisa con un tema substancial que busca renovar y optimar las organizaciones. Se apoyó en la teoría de Chiavenato (2017) que indicó que un sistema de datos o de apoyo a las decisiones permite al director interactuar con la información y utilizar varias técnicas de análisis para constituir, examinar e descifrar la información. El corazón de un sistema está formado por diferentes tipos de ingreso de datos o de una variedad amplia de fuentes. En general se unen datos que describan a los compradores, los competidores, las tendencias sociales y económicas y el desempeño de la organización. Por lo expresado en esta cuarta discusión concluimos que la investigación consolida que el análisis y apoyo a las decisiones sobre la variable toma de decisiones, tienen relación ya que esta permite interactuar

con la información brindada el cual ayuda a tomar mejores decisiones en el manejo de las ventas y favorecen sobre la variable sistemas de información.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva univariada indicaron que el 35% de los colaboradores manifestó que el sistema de información afecta de manera deficiente. Sin embargo, el 33.75% manifestó que el sistema de información afecta de manera regular. También existe el 31.25% que manifestó que perciben que el sistema de información afecta de manera efectiva. En el caso de la variable toma de decisiones, el 53,75% manifestó que beneficia de manera regular, el 26,25% manifestó que la toma de decisiones beneficia de manera deficiente. También existe el 20% que manifestó que la toma de decisiones afecta de manera óptima. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.628, mediante el estadígrafo Tau_b de Kendall; y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre la variable sistemas de información y toma de decisiones en la unidad de estudio observada. Los resultados cuantitativos señalan que al rechazar la hipótesis nula se justifica la existencia de la relación estrecha entre las variables de estudio teniendo como modelo el estadígrafo de Tau_b de Kendall y la resultante al aproximarse a 1 nos permite concluir que la correlación existente sirve y es confiable para tener o ejercer un pronóstico.

Segunda. La primera hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación la información de transacciones y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva informan que el 45.00% manifestó que la información de transacciones afecta de manera deficiente. Sin embargo, el 28,75% manifestó que la información de transacciones afecta de manera óptima. También existe el 26.25% que manifestó que perciben que la información de transacciones afecta de manera regular. En el caso de la variable toma de decisiones, el 53,75% manifestó que beneficia de manera regular, el 26,25% manifestó que la toma de decisiones beneficia de manera deficiente. También existe el 20% que manifestó que la toma de

decisiones afecta de manera óptima. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.511, mediante el estadígrafo tau b de Kendall; y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre la dimensión información de transacciones y toma de decisiones en la unidad de estudio observada. El resultado del análisis indica la correlación positiva considerable con las teorías que emanan de los fundamentos conceptuales, afirmando que la información de transacciones involucra aspectos esenciales ya que es un conjunto de datos guardados y ayuda a la toma de decisiones.

Tercera La segunda hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación entre la inteligencia de negocios y toma de decisiones en la plataforma de ventas de Everis Bpo. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva informan que el 42,50% de colaboradores manifestó que inteligencia de negocios afecta de manera regular. Sin embargo, el 30,00% manifestó que inteligencia de negocios beneficia de manera óptima. También existe el 27,50% que manifestó que perciben inteligencia de negocios de manera deficiente. En el caso de la variable toma de decisiones, el 53,75% manifestó que beneficia de manera regular, el 26,25% manifestó que la toma de decisiones beneficia de manera deficiente. También existe el 20% que manifestó que la toma de decisiones afecta de manera óptima. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.589, mediante el estadígrafo Tau b de Kendall; y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Los resultados confirman lo planteado por las teorías asumidas en la investigación. El resultado del análisis conjuga una correlación positiva estrecha, debido a que se muestra un resultado que se aproxima a la media de los valores objetables para indicar si es nula o alterna (coeficiente de correlación de 0.589) lo que conlleva a determinar que si bien la dimensión inteligencia de negocios tiene como determinante dar pautas para una correcta toma

de decisiones y pretende implementar acciones que se deben ejecutar en Everis Bpo.

Cuarta La tercera hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación entre la dimensión investigación de mercado y la toma de decisiones en la plataforma de ventas de Everis Bpo. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva informan que el 41,25% manifestó que la investigación de mercado está de manera óptima, el 30,00% manifestó que la investigación de mercado interviene de manera regular. También existe el 28.75% que manifestó que perciben que la investigación de mercado interviene de manera deficiente. En el caso de la variable toma de decisiones, el 53,75% manifestó que beneficia de manera regular, el 26,25% manifestó que la toma de decisiones beneficia de manera deficiente. También existe el 20% que manifestó que la toma de decisiones afecta de manera óptima. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.661, mediante el estadígrafo de Pearson y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre la investigación de mercado y la toma de decisiones en la unidad de estudio observada. Los resultados cuantitativos señalan que al rechazar la hipótesis nula se justifica la existencia de la relación estrecha entre la dimensión investigación de mercado con la variable toma de decisiones, teniendo como modelo el estadígrafo Pearson y el resultado al aproximarse a 1, nos permite concluir que la correlación existente sirve y es confiable para tener o ejercer un pronóstico, del mismo modo los datos reales indicaron que toda acción o iniciativa de la compañía deberá siempre buscar comprometer y hacer partícipe a todos los colaboradores para una correcta validación de información, de acuerdo a la investigación del cliente.

Quinta La cuarta hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación entre el análisis y apoyo a las decisiones y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva informan que el

40,00% de colaboradores manifestaron que el análisis y apoyo a las decisiones esta de manera óptima. Sin embargo, el 30,00% manifestó que el análisis y apoyo a las decisiones esta de manera regular. También existe el 30,00% que manifestó que perciben el análisis y apoyo a las decisiones de manera deficiente. En el caso de la variable toma de decisiones, el 53,75% manifestó que beneficia de manera regular, el 26,25% manifestó que la toma de decisiones beneficia de manera deficiente. También existe el 20% que manifestó que la toma de decisiones afecta de manera óptima. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.658 mediante el Tau_b de Kendall; y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre el análisis y apoyo a las decisiones y toma de decisiones en la unidad de estudio observada. Los resultados confirman lo planteado por las teorías asumidas en la investigación. Los resultados cuantitativos señalan que al rechazar la hipótesis nula se justifica la existencia de la relación estrecha entre dimensión análisis y apoyo a las decisiones y la variable toma de decisiones, teniendo como modelo a el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall y el resultado al aproximarse a 1 nos permite concluir que la correlación existente sirve y es confiable para tener o ejercer un pronóstico, así mismo el resultado del análisis conjuga la correlación positiva muy fuerte con las teorías que emanan de los fundamentos conceptuales, afirmando que el análisis de apoyo a las decisiones proporciona comunicación directa para generar una buena toma de decisiones en la ventas.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con Martínez (2018), consideran que “Las recomendaciones vienen de los resultados obtenidos para identificar la posibilidad de contribuciones o interpretaciones de una realidad social y proponer líneas de acción” (p.156). Efectivamente las recomendaciones simbolizan los cambios que deben adoptarse en una investigación de estudio ya realizada. A continuación, se efectúa las recomendaciones señaladas.

Primera. Se debe tener una comunicación eficaz y así las decisiones que se tomen sean en base a una información que involucran las mejoras en temas de retención del cliente, con la finalidad de que se impulse un mayor compromiso de los trabajadores para con la empresa. También se debe implementar una mayor capacitación con el personal involucrado para conocer los fundamentos de una nueva aplicación del sistema de información y así poder generar el resultado que espera la organización. La capacitación lo realizara el personal elegido por el área de RRHH, que tendrá un tiempo de 30 días, quien capacitara sobre los procesos que maneja el proyecto basado en un sistema de información ya implementado, esto beneficiara al trabajador ya que obtendrá amplios conocimientos sobre todas las herramientas y ayudara a cumplir con los objetivos trazados. El área responsable de las capacitaciones será la de operaciones dentro del proyecto Entel.

Segunda. Se debe aplicar estrategias de mejora, en las áreas en donde el informe de transacciones no esté muy establecido, con ello los trabajadores puedan tomar adecuadas medidas para conocer más sobre el cliente, esto va a poder ayudar a la toma de decisiones para que pueda actuar de forma favorable y generar los resultados deseados en la organización, con esto lograremos tener una mayor comunicación en el marco de las decisiones incluyendo a los trabajadores del área de operaciones. Esto se logrará con una evaluación constante que determinará el seguimiento de nuestra cartera de clientes para que nos brinde

un resultado favorable según su categorización en la información de transacciones.

- Tercera. Se recomienda implementar estrategias donde se pueda apreciar una investigación de mercado más afondo, ya que con ello vamos a poder estudiar y segmentar a nuestro cliente. Esto nos ayudara a poder saber que productos son ideales para ellos en relación a los nuevos productos que son lanzados. Se debe realizar en un tiempo determinado para observar los resultados obtenidos y determinar si hubo éxito en el funcionamiento de dicha estrategia. Esto lo lograremos con encuestas de satisfacción a todos nuestros clientes vía correo electrónico para poder saber sus preferencias. También nos podemos basar en estudios cualitativos donde se pueda cuestionar si la percepción o posicionamiento se encuentra en la mente de los clientes.
- Cuarta. La inteligencia de negocios no tiene mucho sentido sin una integración completa e iniciativas de calidad de datos, por eso deben ser respaldadas con el nivel que sea adecuado de atención financiamiento y, recursos. Esto se logrará con el respaldo organizativo mediante la implementación de procesos de propiedad y administración de datos que también es vital. Por ello es tan importante tener una política de calidad de datos dentro de la empresa y es necesario diseñar procesos a la hora de realizar la evaluación de un cliente.
- Quinta Se recomienda la realización de un exhaustivo análisis más profundo por parte de los operadores ya que al no tener una actualización correcta de la información se genera varios reclamos por parte de los clientes, por ende, la gerencia debe apoyar estas decisiones el cual permita que los expedientes ingresados puedan tener una respuesta adecuada de acuerdo al tipo de resolución que se obtenga. Esto será posible teniendo reuniones con la gerencia, y así poder tener la discusión de nuevas ideas que permita apoyar al área de operaciones y a la vez que dicha área tome decisiones propias que se verán

reflejados en el proyecto, esto permitiría que las ideas se desarrollen y se logre los resultados esperados.

REFERENCIAS

- Abdelwahed, A. S., Mahmoud, A. Y., & Bdair, R. A. (2017). Information Security Policies and their Relationship with the Effectiveness of the Management Information Systems of Major Palestinian Universities in the Gaza Strip. *International Journal of Information Science & Management*, 15(1), 1–26.
- Abdunabi, R. Ramadan:ed., Hbaci, unco. ed., & Heng-Yu Ku2, H. K. ed. (2019). Towards Enhancing Programming Self-Efficacy Perceptions among Undergraduate Information Systems Students. *Journal of Information Technology Education*, 18, 185–206.
- Allison-Cassin, S. (2020). Cuerpos, cerebros y máquinas: una exploración de la relación entre los estados materiales y afectivos de los bibliotecarios y los sistemas de información. *tendencias de la biblioteca*, 68 (3), 409-430.
- Angsor, S., & Yusof, M. M. (2019). Practicing and Factors Influencing the Effective Implementation of Strategic Information Systems Planning in Public Agency. *Journal Pengurusan*, (56), 1–16.
- Bernardi, R., Sarker, S., & Sahay, S. (2019). The Role of Affordances in the Deinstitutionalization of a Dysfunctional Health Management Information System in Kenya: An Identity Work Perspective. *MIS Quarterly*, 43(4), 1–24.
- Chiavenato (2017) Libro de Planeación estratégica, fundamentos y aplicaciones, editorial McGraw hill interamericana editores SA.
- Díaz Malpartida, M. P. M., & Melgarejo Alcalde (2019). Implementación de un sistema de información gerencial y su impacto en la gestión comercial de las Mypes del grupo Book Center, del distrito de Trujillo, periodo 2019. (tesis de grado)
- Damayanti, A., Taveriyanto, A., Paramita, O., Ananta, H., Ganisha, NA y Ramadhan, RM (2020, enero). Desempeño del sistema de información gerencial de la oficina de pasantías de facultad de ingeniería de la evaluación UNNES 2018 con modelos HOT fit. En *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1444, No. 1, p. 012038).
- Domínguez-Ruíz, V., Rey-Pérez, J., & Rivero-Lamela (2020). Contribution to the Knowledge of Cultural Heritage via a Heritage Information System (HIS). The Case of “La Cultura del Agua” in Valverde de Burguillos, Badajoz (Spain). *Sustainability*, 12(3), 1141.

- Endriyas, M., Alano, A., Mekonnen, E., Ayele, S., Kelaye, T., Shiferaw, M., Hailu, S. (2019). Understanding performance data: health management information system data accuracy in Southern Nations Nationalities and People's Region, Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 19(1)
- Ezell, J. D., Lending, D., Dillon, T. W., May, J., Hurney, C. A., & Fulcher, K. H. (2019). Developing Measurable Cross-Departmental Learning Objectives for Requirements Elicitation in an Information Systems Curriculum. *Journal of Information Systems Education*, 30(1), 27–41.
- Faridah, L., Rinawan, F. R., Fauziah, N., Mayasari, W., Dwiartama, A., & Watanabe, K. (2020). Evaluation of Health Information System (HIS) in The Surveillance of Dengue in Indonesia: Lessons from Case in Bandung, West Java. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), 1795.
- Gupta A, Kannan K, Sanyal P. Economic Experiments in Information Systems. *MIS Quarterly*. 2018;42(2):595-606.
- Giboney, J. S., Briggs, R., & Nunamaker, J. . J. (2019). Special Section: Engineering Artifacts and Processes of Information Systems. *Journal of Management Information Systems*, 36(1), 11–13.
- Jingmin Yang¹, yjm4201@163. co., Trong-Yen Lee², Baoxing Chen³, & Wenjie Zhang³. (2019). A Comprehensive Teaching Reform Model for a Computer Networks Course Based on Integrated Information Systems. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*
- Jigena, B., Mamani, R., Muñoz-Perez, J. J., Garvi, D., Walliser, J., Calderay, F., & Berrocoso, M. (2018). Methodology for hydrological information management in waterways: Application to Bolivia. *Tecnología y Ciencias Del Agua*, 9(4), 236–255.
- Kui Du, Guangjun Yu, Guangya Li, & Wei Zhang. (2019). Applying Modular Design in Architecting Interorganizational Information Systems. *MIS Quarterly Executive*, 18(3), 175–189.
- King, J. L., & Kraemer, K. L. (2019). Policy: An Information Systems Frontier. *Journal of the Association for Information Systems*, 20(6), 842–847.

- Köksal, Ö., & Tekinerdogan, B. (2019). Architecture design approach for IoT-based farm management information systems. *Precision Agriculture*, 20(5), 926–958.
- Li, Y. (2018). Monitoring Data Management Information System for Securities Market. *Wireless Personal Communications*, 103(1), 319–326.
- Luo, S. (2018). Attribute reductions in an inconsistent decision information system. *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*, 35(3), 3543–3552.
- Margiana, R., & Kodariah, R. (2019). Single sample management system for biobanks. *Drug Invention Today*, 12(8), 1818–1822.
- Nguyen, H., & Nguyen, A. (2020). Determinants of accounting information systems quality: Empirical evidence from Vietnam. *Accounting*, 6(2), 185-198.
- Nestorov, S. snestorov@luc. ed., Jukić, N. njukic@luc. ed., & Rossi, S. sippo.rossi@aalto. f. (2019). Design and Implementation of a Data Visualization Course with a Real-World Project Component in an Undergraduate Information Systems Curriculum. *Journal of Information Systems Education*, 30(3), 202–211.
- Palaniswamy, S., Jain, V., Chakrabarti, D., Bharadwaj, S., & Sriganesh, K. (2019). Completeness of manual data recording in the anaesthesia information management system: A retrospective audit of 1000 neurosurgical cases. *Indian Journal of Anaesthesia*, 63(10), 797–804.
- Paredes Amasifuén, J. (2017). “Sistemas De Información Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Instituto Nacional Penitenciario Del Perú Sede Regional Nor Oriente San Martín,2017”.(Tesis de maestría)
- Pimentel Flores, D. M. (2018). Sistema de Información Gerencial y los Procesos de Negocios de las Mypes Importadoras de la Galería Las Bellotas, Lima 2018.(Tesis de grado)
- Palaniswamy, S., Jain, V., Chakrabarti, D., Bharadwaj, S., & Sriganesh, K. (2019). Completeness of manual data recording in the anaesthesia information management system: A retrospective audit of 1000 neurosurgical cases. *Indian Journal of Anaesthesia*, 63(10), 797–804.
- Perić, I., Grošelj, P., Sujová, A., Kalem, M., Greger, K., & Kropivšek, J. (2019). Analysis of Implementation of Integrated Information Systems in Croatian Wood Processing Industry. *Wood Industry / Drvna Industrija*, 70(2), 129–139.

- Prinsloo, J., Mathews, M., du Plessis, J., & Vosloo, J. (2019). Development of a Software-Based Monitoring and Information System for Industrial Telemetry Applications. *South African Journal of Industrial Engineering*, 30(1), 54–68.
- Ramos, B. L., & Hernández, D. P. (2018). Remote Sensing and Geographic Information System in the Decision Making Process for Land Management. *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 27(1), 54–65.
- Ravichandran, T., & Rai, A. (1999). Total Quality Management in Information Systems Development: Key Constructs and Relationships. *Journal of Management Information Systems*, 16(3), 119–155.
- Rampisheh, Z., Kameli, M., Zarei, J., Vahedi Barzaki, A., Meraji, M., & Mohammadi, A. (2019). Developing a national minimum data set for hospital information systems in the Islamic Republic of Iran. *East Mediterr Health J*, 25.
- Recker, J., Indulska, M., Green, P. F., Burton-Jones, A., & Weber, R. (2019). Information Systems as Representations: A Review of the Theory and Evidence. *Journal of the Association for Information Systems*, 20(6), 735–786.
- Rizk, A. & Elragal, A. (2020). Data science: developing theoretical contributions in information systems via text analytics. *Journal of Big Data*, 7(1), 1-26
- Riegler, C. (2019). The Moral Decision-Making Capacity of Self-Driving Cars: Socially Responsible Technological Development, Algorithm-Driven Sensing Devices, and Autonomous Vehicle Ethics. *Contemporary Readings in Law and Social Justice*, (Issue 1), 15.
- Richardson, C., & Ariffin, S. K. (2019). A Leap of Faith? Managerial Religiosity And Market Entry Decisions. *Management International Review (MIR)*, 59(2), 277–305.
- Robbins, *et al* (2018). Libro de Administración 13E editorial Pearson
- Rojas Honorio, M. I. (2018). “Sistemas De Información Gerencial Y Su Influencia En La Toma De Decisiones Del Área De Logística En La Empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017” (Tesis de grado)
- Salomón. (2018). Sistemas administrativos y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín- 2018. (Tesis de maestría)
- Silva, B. S., de Azevedo Guimarães, E. A., de Oliveira, V. C., Cavalcante, R. B., Pinheiro, M. M. K., Gontijo, T. L., ... & Pinto, I. C. (2020). National Immunization

Program Information System: implementation context assessment. *BMC health services research*, 20, 1-10.

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 República-Jesús María, 2014–2015. (Tesis de Grado)

Wehrich, *et al* (2017) Libro de Administración (una perspectiva global, empresarial y de innovación)

Wu, L. C., Wu, L. H., & Pai, F. Y. (2020). Combined Stochastic Process and Value at Risk: A Real-World Information System Decision Case. *Entropy*, 22(1), 47.

Xia, WH, Zhou, D., Xia, QY y Zhang, LR (2020). Diseño e implementación de un sistema de información de transporte inteligente basado en tecnología de inteligencia artificial. *El diario de ingeniería*.

Усатенко, О. В., & Макурін, А. А. (2019). Взаємодія системи управлінської звітності з прийняттям управлінських рішень: причинно- наслідкові зв'язки в обліку стартапів (Ukrainian). *Accounting & Finance / Oblik i Finansi*, (84), 54

Yulin Fang, Kai H. Lim, Ying Qian, & Bo Feng. (2018). System Dynamics Modeling for Information Systems Research: Theory Development and Practical Application. *MIS Quarterly*, 42(4), 1303–1329.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Operacionalización de la variable: Sistema de información							
Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Peso	Escala de medición
Sistema de Información	Chiavenato (2017) menciona que: "la información se encuentra al principio, en medio y al final de todo lo que ocurre en la organización. La organización debe proveer un intenso flujo de información a sus colaboradores".	Para analizar específicamente la variable Sistema de información se ejecutará a través de las siguientes dimensiones: - Información de Transacciones - Inteligencia de Negocios - Investigación de Mercado - Análisis y apoyo a las decisiones	Información de Transacciones	Uso eficaz de Registro	1,2	25%	Ordinal Escala liker 1.nunca 2.casi nunca 3.aveces 4.casi siempre 5.siempre
				Registro de Ventas	3,4		
				Tendencia de Mercado productos rentables	5,6		
			Inteligencia de Negocios	Identificación de Clientes	7,8		
				Actividades de la Competencia	9,10		
			Investigación de Mercado	Planes de la competencia	11,12	20%	
				Banco de Datos	13,14		
				Información Competitiva	15,16		
			Análisis y apoyo a las decisiones	Flujo de Información	17,18	20%	
				Monitoreo de Productos	19,20		
				Monitoreo de Mercado	21,22		
				Monitoreo de Proceso crítico	23,24		
			Disponibilidad	Disponibilidad	25,26	35%	
Confianza	27,28						
Producción y gestión de conocimiento	29,30						

Matriz de Operacionalización de la variable : Toma de Decisiones

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Peso	Escala de medición
Toma de Decisiones	Según los autores Robbins y Coulter (2011) refieren que “las decisiones son parte esencial de su vida tanto a nivel personal como profesional. Cuando toma una decisión, usted hace un juicio o una elección entre una o dos alternativas”.	Para analizar específicamente la variable de Toma de decisiones a través de las siguientes dimensiones:	Racionalidad limitada	Cultura Organizacional	1,2	30%	ordinal escala like 1.nunca 2.casi 3.aveces 4.casi 5.siempre
				Políticas internas	3,4		
				Supuestos	5,6		
				Estructuras de poder en la organización	7,8		
			Intuición	Decisiones basadas en las cogniciones	9,10	40%	
				Decisiones suscitadas por las emociones	11,12		
				Decisiones basadas en la Experiencia	13,14		
				Decisiones basadas en los valores y ética	15,16		
			Administración basada en las evidencias	Procesos racionales	17,18	30%	
				Evidencia externa de evaluación	19,20		
				Opiniones, preferencias y valores del decisor.	21,22		
				Factores Organizacionales externo (contexto, integrantes y circunstancias)	23,24		
				Pericia y criterio del decisor.	25,26		
				Recursos de justificación	27,28		
	Promociones adecuadas a la estación.	29,30					

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE X

VARIABLE X						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Información de Transacciones	Uso eficaz de registro					
	1	Le dan a conocer las metas y objetivos principales del sistema de información de la empresa.				
	2	El sistema actual de la empresa registra de manera eficaz toda la información de clientes y proveedores				
	Registro de Ventas					
	3	Registra de manera adecuada las ventas de toda la organización				
	4	Incluye indicadores financieros.				
	Tendencia de mercado productos rentables					
	5	Conoce todo los procesos modulares del sistema de información				
6	Conoce la tendencia del mercado en productos rentables					
Inteligencia de Negocios	Identificación de Clientes					
	7	Identifica a todos los clientes de la empresa en un sistema de información				
	8	El sistema permite identificar a todos los clientes de manera eficaz y rápida				
	Actividades de la competencia					
	9	Identifica las actividades de la competencia en el mercado.				
	10	Las actividades de la competencia son comunicadas a los trabajadores.				
	Planes de la competencia					
	11	Reconoce los planes de la competencia en el mercado				
12	Se toma medidas ante los planes de la competencia para contrarrestar esta.					
Investigación de Mercados	Banco de datos					
	13	Existe un banco de datos de las actividades de la competencia en el sistema actual de la empresa.				
	14	Los trabajadores tienen acceso al banco de datos de actividades de la competencia.				
	Información competitiva					
	15	Existe una información competitiva a los trabajadores.				
	16	Se realizan reuniones para dar información a los trabajadores sobre los planes de la competencia.				
Administración basada en las evidencias	Flujo de información					
	17	El flujo de información del mercado es conocido por los trabajadores				
	18	Ud. Cree que se ha realizado un estudio de mercado adecuado.				
	Monitoreo de Productos					
	19	Existe un buen monitoreo de los productos en el mercado				
	20	El monitoreo de productos está registrado y actualizado en el sistema de información				
	Monitoreo de Mercado					
	21	Existe un buen monitoreo del mercado en relación a la competencia				
22	El monitoreo de mercado está registrado y actualizado en el sistema de información					
Administración basada en las evidencias	Monitoreo de proceso crítico					
	23	Existe un buen monitoreo de los procesos en el sistema de información				
	24	Cuando ocurre un problema en el sistema de información se resuelve rápidamente				
	Disponibilidad					
	25	El sistema permite que otras personas puedan ver la misma información simultáneamente desde otras computadoras o por internet.				
	26	Utiliza asesorías de sus superiores en la toma de decisiones				
	Confianza					
	27	La información del sistema actual es de confianza en la toma de decisiones				
28	Los datos del sistema de información pueden ser aprovechados de manera adecuada en la toma de decisiones					
Administración basada en las evidencias	Producción y gestión de conocimiento					
	29	Ud. Cree que hay una buena gestión en el sistema de información de la empresa.				
30	El sistema de información de la empresa le proporciona todo lo necesario para tomar una buena decisión.					

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE Y

VARIABLE Y						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Racionalidad Limitada	Cultura Organizacional					
	1	Existe una apropiada cultura organizacional de la empresa				
	2	Considera que fue capacitado eficientemente en la cultura organizacional de la empresa.				
	Políticas internas					
	3	Existe una correcta política interna dentro de la organización				
	4	Considera que fue capacitado eficientemente en las políticas internas de la empresa				
	Supuestos					
	5	Identifica el supuesto de racionalidad en el área que se desempeña				
Intuición	6	Identifica el entorno competitivo en el que se encuentra, dentro y fuera de la organización				
	Estructuras de poder en la organización					
	7	Conoce la estructura organizacional de la empresa				
	8	Identifica el orden jerárquico dentro de la organización				
	Decisiones basadas en las cogniciones					
	9	Investiga con diligencia y cuidado los casos a atender en el área que se desempeña				
	10	Ordena, evalúa y resuelve problemas para mejorar el funcionamiento de la empresa.				
	Decisiones suscitadas por las emociones					
	11	Las emociones de los clientes tienen un impacto significativo en su comportamiento				
	12	Ud. Cree que las emociones son un elemento esencial en el cliente				
	Decisiones basadas en la experiencia					
	13	Cree que el personal de la empresa tiene la debida experiencia para interactuar con el cliente				
	14	La empresa tiene personal de experiencia para manejar el negocio durante los próximos años.				
	Decisiones basadas en los valores y ética					
	15	Conoce los aspectos éticos y valores fundamentales en la toma de decisiones en la empresa.				
	16	Reconoce la valoración de las posibles consecuencias de nuestra decisión				
	Procesos racionales					
	17	Ud. Cree que actuar de manera racional supone tomar una mejor decisión				
18	Tiene todo el tiempo y la información para tomar una decisión de manera racional					
Administración basada en las evidencias	Evidencia externa de evaluación					
	19	Utiliza evidencias externas de evaluación para una buena toma de decisiones				
	20	La evidencia externa es confiable para Ud.				
	Opiniones, preferencias y valores del decisor					
	21	Recoge opiniones, preferencias y valores de experiencias anteriores para tomar la decisión correcta				
	22	Localiza las mejores evidencias, formula preguntas, investiga para poder tomar una decisión				
	Factores Organizacionales externos (contexto, integrantes y circunstancias)					
	23	Identifica los factores organizacionales externos, tales como el contexto, integrantes y circunstancias en cada caso				
	24	Participa en las decisiones de inversión, ya sea a corto o largo plazo en la organización				
	Pericia y criterio del decisor					
	25	Se emplea el mismo criterio y pericia para la toma de decisiones, por parte de todos los miembros de la empresa				
	26	Considera que Ud. Tiene un buen criterio para la toma de decisiones				
	Recursos de Justificación					
	27	Los recursos de evaluación están debidamente registradas en el sistema de información				
28	Existen jornadas de evaluación dentro de la organización					
Promociones adecuadas a la estación						
29	Se programan según la estación los productos					
30	Existe un analista en el rubro, para programar las promociones					

ANEXO 3

Muestra de estudio en Everis bpo Peru sac

N°	Estratos	Cantidad
01	Operadores	75
02	Coordinadores	3
03	Jefe de equipo	1
04	Gerente	1
	Total	80

ANEXO 4

Validez de instrumentos por expertos

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

22	El monitoreo de mercado está registrado y actualizado en el sistema de información.			✓			✓		✓	
23	Existe un buen monitoreo de los procesos en el sistema de información.			✓			✓		✓	
24	Cuando ocurre un problema en el sistema de información se resuelve rápidamente.			✓			✓		✓	
DIMENSIÓN 4: ANÁLISIS Y APOYO A LAS DECISIONES										
25	El sistema permite que otras personas puedan ver la misma información simultáneamente desde otras computadoras o por internet.			✓			✓		✓	
26	Utiliza asesorías de sus superiores en la toma de decisiones.			✓			✓		✓	
27	La información del sistema actual es de confianza en la toma de decisiones.			✓			✓		✓	
28	Los datos del sistema de información pueden ser aprovechados de manera adecuada en la toma de decisiones.			✓			✓		✓	
29	Ud. cree que hay una buena gestión en el sistema de información de la empresa.			✓			✓		✓	
30	El sistema de información de la empresa le proporciona todo lo necesario para tomar una buena decisión.			✓			✓		✓	

Observaciones: _____

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

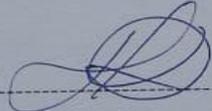
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Flores Bolivia Lid Aurora **DNI:** 10352412

Especialidad del validador: Mg. Gestor público

..... 22 de nov del 2017

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad



DIMENSIÓN 3: ADMINISTRACIÓN BASADA EN LAS EVIDENCIAS										
19	Utiliza evidencias externas de evaluación para una buena toma de decisiones.									
20	La evidencia externa es confiable para Ud.	✓					✓			✓
21	Recoge opiniones, preferencias y valores de experiencias anteriores para tomar la decisión correcta.	✓					✓			✓
22	Localiza las mejores evidencias, formula preguntas, investiga para poder tomar una decisión.	✓					✓			✓
23	Identifica los factores organizacionales externos, tales como el contexto, integrantes y circunstancias en cada caso.	✓					✓			✓
24	Participa en las decisiones de inversión, ya se a corto o largo plazo en la organización.	✓					✓			✓
25	Se emplea el mismo criterio y pericia para la toma de decisiones, por parte de todos los miembros de la empresa.	✓					✓			✓
26	Considera que Ud. Tiene un buen criterio para la toma de decisiones.	✓					✓			✓
27	Los recursos de evaluación están debidamente registradas en el sistema de información.	✓					✓			✓
28	Existen jornadas de evaluación dentro de la organización.	✓					✓			✓
29	Se programan según la estación los productos	✓					✓			✓
30	Existe un analista en el rubro, para programar las promociones	✓					✓			✓

Observaciones: _____

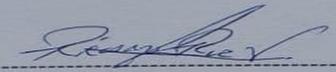
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Rosa Villaveces Rosado Camacho DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administración de Empresas

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

ANEXO 5

Alpha de Cronbach para la variable sistema de información

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	30

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elemento: corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Le dan a conocer las metas y objetivos principales del sistema de información de la empresa.	88,77	555,772	,683	
El sistema actual de la empresa registra de manera eficaz toda la información de clientes y proveedores.	88,90	554,749	,717	
Registra de manera adecuada las ventas de toda la organización.	89,26	564,576	,630	,964
Incluye indicadores financieros.	89,77	580,860	,394	,965
Conoce todos los procesos modulares del sistema de información.	88,81	560,838	,721	,963
Conoce la tendencia del mercado en productos rentables.	88,56	574,604	,471	,965
Identifica a todos los clientes de la empresa en un sistema de información.	89,79	562,904	,650	,964
El sistema permite identificar a todos los clientes de manera eficaz y rápida.	89,81	553,724	,734	,963
Identifica las actividades de la competencia en el mercado.	89,94	580,692	,369	,965
Las actividades de la competencia son comunicadas a los trabajadores.	89,77	571,265	,687	,963
Reconoce los planes de la competencia en el mercado.	89,44	560,477	,816	,962
Se toma medidas ante los planes de la competencia para contrarrestar esta.	89,05	567,415	,672	,963
Existe un banco de datos de las actividades de la competencia en el sistema actual de la empresa.	89,51	561,569	,826	,962
Los trabajadores tienen acceso al banco de datos de actividades de la competencia.	89,20	553,554	,817	,962
Existe una información competitiva a los trabajadores.	89,01	561,962	,779	,963
Se realizan reuniones para dar información a los trabajadores sobre los planes de la competencia.	88,35	562,458	,655	,964
El flujo de información del mercado es conocido por los trabajadores.	87,96	568,594	,699	,963
Ud. cree que se ha realizado un estudio de mercado adecuado.	88,99	557,202	,798	,962
Existe un buen monitoreo de los productos en el mercado.	88,16	566,872	,525	,965
El monitoreo de productos está registrado y actualizado en el sistema de información.	88,01	570,266	,627	,964
Existe un buen monitoreo del mercado en relación a la competencia.	89,77	571,265	,687	,963
El monitoreo de mercado está registrado y actualizado en el sistema de información.	89,44	560,477	,816	
Existe un buen monitoreo de los procesos en el sistema de información.	89,05	567,415	,672	
Cuando ocurre un problema en el sistema de información se resuelve rápidamente.	89,51	561,569	,826	,962
El sistema permite que otras personas puedan ver la misma información simultáneamente desde otras computadoras o por internet.	89,20	553,554	,817	,962
Utiliza asesorías de sus superiores en la toma de decisiones.	89,01	561,962	,779	,963
La información del sistema actual es de confianza en la toma de decisiones.	88,35	562,458	,655	,964
Los datos del sistema de información pueden ser aprovechados de manera adecuada en la toma de decisiones.	87,96	568,594	,699	,963
Ud. cree que hay una buena gestión en el sistema de información de la empresa.	88,99	557,202	,798	,962
El sistema de información de la empresa le proporciona todo lo necesario para tomar una buena decisión.	88,16	566,872	,525	,965

Alpha de Cronbach para la variable Toma de decisiones

Estadísticas de Fiabilidad de	de
Alfa de Cronbach	elementos
,954	30

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Existe una apropiada cultura organizacional de la empresa.	92,58	582,855	,573	,953
Considera que fue capacitado eficientemente en la cultura organizacional de la empresa.	93,80	585,858	,542	,953
Existe una correcta política interna dentro de la organización.	94,46	572,733	,654	,952
Considera que fue capacitado eficientemente en las políticas internas de la empresa.	93,28	578,835	,534	,953
Identifica el supuesto de racionalidad en el área que se desempeña.	94,09	558,764	,768	,951
Identifica el entorno competitivo en el que se encuentra, dentro y fuera de la organización.	94,50	589,949	,441	,954
Conoce la estructura organizacional de la empresa.	93,85	575,496	,573	,953
Identifica el orden jerárquico dentro de la organización.	92,74	580,373	,596	,952
Investiga con diligencia y cuidado los casos a atender en el área que se desempeña.	92,68	589,691	,499	,953
Ordena, evalúa y resuelve problemas para mejorar el funcionamiento de la empresa.	91,96	606,695	,295	,954
Las emociones de los clientes tienen un impacto significativo en su comportamiento.	93,95	575,466	,577	,953
Ud. Cree que las emociones son un elemento esencial en el cliente.	94,34	566,530	,744	,951
Cree que el personal de la empresa tiene la debida experiencia para interactuar con el cliente.	93,36	572,335	,695	,951
La empresa tiene personal de experiencia para manejar el negocio durante los próximos años.	92,74	563,639	,783	,951
Conoce los aspectos éticos y valores fundamentales en la toma de decisiones en la empresa.	94,09	577,195	,577	,953
Reconoce la valoración de las posibles consecuencias de nuestra decisión.	92,78	580,303	,596	,952
Ud. Cree que actuar de manera racional supone tomar una mejor decisión.	92,95	576,529	,637	,952
Tiene toda el tiempo y la información para tomar una decisión de manera racional.	92,93	575,868	,604	,952
Utiliza evidencias externas de evaluación para una buena toma de decisiones.	93,90	575,053	,583	,952
La evidencia externa es confiable para Ud.	93,80	571,251	,777	,951
Recoge opiniones, preferencias y valores de experiencias anteriores para tomar la decisión correcta.	93,95	575,466	,577	,953
Localiza las mejores evidencias, formula preguntas, investiga para poder tomar una decisión.	94,34	566,530	,744	,951
Identifica los factores organizacionales externos, tales como el contexto, integrantes y circunstancias en cada caso.	93,36	572,335	,695	,951
Participa en las decisiones de inversión, ya sea a corto o largo plazo en la organización.	92,74	563,639	,783	,951
Se emplea el mismo criterio y pericia para la toma de decisiones, por parte de todos los miembros de la empresa.	94,09	577,195	,577	,953
Considera que Ud. Tiene un buen criterio para la toma de decisiones.	92,78	580,303	,596	,952
Los recursos de evaluación están debidamente registradas en el sistema de información.	92,95	576,529	,637	,952
Existen jornadas de evaluación dentro de la organización.	92,93	575,868	,604	,952
Se programan según la estación los productos	93,90	575,053	,583	,952
Existe un analista en el rubro, para programar las promociones	93,80	571,251	,777	,951

ANEXO 6



Lima, 11 de Noviembre del 2019

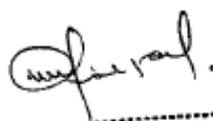
Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Asunto: Autorización para realización de tesis

Tengan mis más cordiales saludos y mencionarles que luego de haber revisado el proyecto de tesis titulado "Sistema de información y toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú sac, Magdalena" por los autores Ricardo Daniel Beretta Monzon y Jorge Lazo de Marzo, la empresa autoriza que los señores ejecuten el proyecto descrito así mismo nos comprometemos a brindar la información necesaria.

Atentamente



MARIA CECILIA RIEGA MONTOYA
JEFE DE EQUIPO
EVERIS BPO PERÚ S.A.C.

ANEXO 7

Evidencias:

- Entel corporativo
- Evidencias de falta de lineamiento en los sistemas de información operacional
- Informe trimestral de quejas

	Primer trimestre				Segundo trimestre				Tercer trimestre				Cuarto trimestre			
	E	F	M	Costo	A	M	J	Costo	J	A	S	Costo	O	N	D	Costo
Semana	2	4	6	75,000	6	8	7	35,000	3	5	2	15,000	6	8	4	9,000
Semana	1	2	3	20,000	5	3	3	25,000	6	8	5	25,000	5	4	6	10,000
Semana	4	3	1	25,000	2	4	9	20,000	8	7	6	18,000	9	3	4	21,000
Semana	3	5	4	30,000	7	6	1	40,000	1	3	7	12,000	3	6	9	20,000
Total	10	14	14	150,000	20	21	20	120,000	18	23	20	70,000	23	21	23	60,000
Monto total de reclamos penalizados															400,000	

Indicador de quejas:

- 6 reclamos penalizables al mes

Modelo de queja

Portal Nextel - Windows Internet Explorer
 https://accesoseguro.entel.pe:11010/portal/pls/portal/WEBSALES.NPSL_GENERAL_PL_PKG.WINDOW_FRAME?av_title=NEXTEL&av_url=/portal/page/portal/orders/ACCOUNT_STA1

	Vencida	Por Vencer	Sub Total	Vencida	Por Vencer	Sub Total	Total	Por Aplicar	Taxable	No Taxable		
1.17434844	0.00	0.00	0.00	0.00	357.00	357.00	357.00	0.00	0.00	0.00	NORMAL	0.00

Compañía

Segmento de Negocio	Individuo	Tipo de Cuenta	REGULAR	Giro de Negocio	PERSONA NATURAL
Valor del Cliente					
Penalidad Proyectada	0.00	Penalidad Ejecutada	0.00	Venta de equipo a Plazos	

Cuenta

Scoring	C	Límite de Crédito	40.00	Depósito en Garantía (Dolares \$)	0.00
Días Prom. Pago (Servicio)	17.5	Días Prom. Pago (Equipos)	17.0	Depósito en Garantía (Soles S/.)	0.00
Débito Automático	No	Ciclo/Facturación	05	Grupo de Asesores	REGULARES 1
Tipo Cliente Riesgo		Riesgo Financiero	4	Consultor	XEROX_TELEVENTA

[Equipos](#)

[Estado de Cuenta de Servicios Histórico](#)

[Estado de Cuenta Oracle \(Equipos\) Histórico](#)

Detalle	Factura	Fecha	Doc	SUNAT	Vence	Cargos	Abonos	Saldo
BOLETA VEP - 47808452	B415-00012915	05/05/2018	FAC		27/10/2019	378.00	0.00	378.00
PAGO: CUOTA 1 de 18 VEP - 47808452	22294243-B415-00012915	22/05/2018	PAG		22/05/2018	0.00	-21.00	357.00
Total:						378.00	-21.00	357.00

[Estado de Cuenta Tienda](#)

[Estado de Cuenta Castigo](#)

[OCCs](#)

Devoluciones

ID.	Origen	Nro. Origen	Destino	Fecha	Moneda	Monto	Saldo
-----	--------	-------------	---------	-------	--------	-------	-------

ANEXO 8

Base de datos

Variable Sistema de Información

SUJETOS	Dimensión: Información de Transacción								Dimensión 2: Inteligencia de Negocios								Dimensión: Investigación de Mercado								Dimensión: Análisis y apoyo a las decisiones							
	Uso Eficaz de Registro		Registro de Ventas		Tendencia de Mercado		Identificación de Clientes		Actividades de la Competencia		Planes de la competencia		Banco de datos		Información Competitiva		Flujo de Información		Monitoreo de Productos		Monitoreo de Mercado		Monitoreo de Proceso crítico		Disponibilidad		Confianza					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				
1	2	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4	2	4	4				
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4		
3	2	4	2	4	5	5	4	2	3	1	2	1	4	3	2	4	4	2	2	4	2	3	5	3	4	2	4	2	3	3		
4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3		
5	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5		
6	5	4	1	5	4	4	4	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	
8	2	2	3	2	3	3	4	3	3	5	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4		
9	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5		
10	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4		

Variable Toma de Decisiones

SUJETOS	Dimensión 1: Racionalidad Limitada								Dimensión 2: Intuición								Dimensión 3: Administración basadas en las evidencias													
	Cultura Organizacional		Políticas Internas		Supuestos		Estructuras de Poder en la organización		Decisiones basadas en las cogniciones		Decisiones suscitadas por las emociones		Decisiones basadas en la experiencia		Decisiones basadas en los valores y ética		Procesos Racionales		Evidencia externa de evaluación		Opiniones, preferencias y valores del decisor		Factores organizaciones externos (contexto, integrantes y circunstancias)		Pericia y criterio del decisor		Recursos de justificación		Promociones adecuadas a la estación	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	
2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	2	4	2	3	4	
3	2	1	4	2	3	2	3	2	4	2	5	4	2	3	1	4	3	3	3	5	3	4	4	2	4	5	4	3	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	3
5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	4	5	4	1	5	4	4	5	4	5	5	2	3	4	4	3	5	4	3	2	3	4	4	3	3	4
7	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	2	3	2	5	5	1	5	4	4	4	3	3	4
8	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	5	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5
9	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	2	3	5	5	4	2	1	4	3	5
10	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	5	2	2	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3

Anexo 9. Matriz de consistencia

Título: Sistemas de Información y Toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación del Sistema de Información en la Toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019?	Determinar la relación del Sistema de Información en la Toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019.	Si existe el Sistema de Información entonces mejorara la Toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019.	Sistema de Información	Información de Transacciones	Uso eficaz de Registro	Tipo de investigación: correlacional
					Tendencia de Mercado, productos rentables	
					Identificación de Clientes	
					Actividades de la Competencia	
					Planes de la competencia	
					Banco de Datos	
					Información Competitiva	
					Flujo de Información	
					Monitoreo de Productos	
				Monitoreo de Mercado		
				Monitoreo de Proceso critico		
				Disponibilidad		
				Confianza		
				Producción y gestión de conocimiento		
a. ¿Cuál es la relación entre la Información de Transacciones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019?	a. Determinar la relación entre la Información de Transacciones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019	a. Si existe la Información de Transacciones entonces mejorara la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019				
b. ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia de Negocios y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019?	b. Determinar la relación entre la Inteligencia de Negocios y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019	b. Si existe la Inteligencia de Negocios entonces mejorara la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019	Toma de Decisiones	Racionalidad limitada	Cultura Organizacional	Diseño: No experimental - corte transversal Método: Hipotético - deductivo
					Supuestos	
					Estructuras de poder en la organización	
					Decisiones basadas en las cogniciones	
					Decisiones suscitadas por las emociones	
					Decisiones basadas en la experiencia	
					Decisiones basadas en los valores y ética	
					Procesos racionales	
					Evidencia externa de evaluación	
				Opiniones, preferencias y valores del decisor.		
				Factores Organizacionales externos (contexto, integrantes y circunstancias)		
				Pericia y criterio del decisor		
				Recursos de justificación		
				Promociones adecuadas a la estación		
c. ¿Cuál es la relación entre la Investigación de Mercado y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019?	c. Determinar la relación entre la Investigación de Mercado y la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019	c. Si existe la Investigación de Mercado entonces mejorara la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019				
d. ¿Cuál es la relación entre el Análisis y apoyo a las decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019?	d. Determinar la relación entre el Análisis y apoyo a las decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019	d. Si existe el Análisis y apoyo a las decisiones entonces mejorara la toma de decisiones en la plataforma de ventas en Everis Bpo Perú Sac, 2019				

ANEXO 10

Matriz de evidencias internas

Tesis: Sistema de información y toma de decisiones en la plataforma de ventas en everis bpo peru sac, magdalena 2020.

Objetivos de la investigación:

OG= Determinar la relación entre el sistema de información y toma de decisiones en everis bpo peru sac, magdalena 2020.

OE1= Establecer la relación entre información de transacciones y la toma de decisiones en everis bpo peru sac, magdalena 2020.

OE2= Establecer la relación entre la inteligencia de negocios y la toma de decisiones en everis bpo peru, magdalena 2020

OE3= Identificar la relación entre la investigación de mercado y la toma de decisiones en everis bpo peru, magdalena 2020

OE4= Identificar la relación entre el Análisis y apoyo a las decisiones y la toma de decisiones en la plataforma de ventas, Callao, 2019.

Variable dimensión	H. generales H. específicas	Teorías		Resultados	
		Variable Sistema de Información (X)	Variable Toma decisiones (Y)	Descriptivos	Inferenciales
HG: Sistema de información y toma de decisiones	Existe relación entre el Sistema de información y la toma de decisiones en la Empresa everis bpo peru sac, Magdalena 2020.	Chiavenato (2017), señaló que La información en algunos casos se encuentra en el inicio, en el centro y en la última etapa de todo lo que ocurre en la organización. La organización debe dar un intenso flujo de información a sus trabajadores (p.243).	Robbins, et al (2018) Señala que "Las decisiones son parte esencial de tu vida tanto a nivel personal como profesional. Cuando toma una decisión usted hace un juicio entre dos o más alternativas". (p. 44).	Colaboradores consideran que el sistema de información tiene un 26.25% deficiente. También manifestaron que el 25% es regular y un 20% mencionan que es efectivo.	Tau_b de Kendall: Rho=0.628 Sig. (Bilateral)=0.000
HE1: Información de Transacciones	Si existe la Información de Transacciones entonces mejorara la toma de decisiones en la plataforma de ventas en everis bpo peru sac,	Chiavenato (2017) afirman que son mecanismos motivacionales que relacionan y comprometen a las personas con su trabajo, vinculados con el engagement, conductas en el trabajo, autoeficacia y capital psicológico y resiliencia.	Robbins, et al (2018) afirma que de acuerdo a los supuestos se espera que los gerentes sean racionales y plantean que los individuos tomen buenas decisiones y conocer	Colaboradores consideraron que con el informe de transacción el 45% lo considera deficiente, el 28.75% lo considera optimo y el 26.25% lo considera regular.	Tau_b de Kendall: Rho=0.511 Sig. (Bilateral)=0.000 (p ≤0.05)

	magdalena 2020		las alternativas para actuar con determinación.		
HE2: Inteligencia de Negocios	Si existe relación entre la Inteligencia de Negocios entonces mejorara la toma de decisiones en la plataforma de ventas en everis bpo peru sac, magdalena 2020.	Chiavenato (2017) afirman que son recursos que tienden a inducir a la motivación interna, fomentando desarrollo en el ámbito como persona y de la profesión en los colaboradores, centrado en la generación de competencias.	Robbins, et al (2018) afirma que implica el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, en el desempeño satisfactorio en el trabajo	Colaboradores consideraron que con la inteligencia de negocios, el 27.50% lo considera deficiente, el 42.50% lo considera regular y el 30% lo considera óptimo	Tau_b de Kendall: : Rho=0.589 Sig. (Bilateral)=0.000
HE3: Investigación de mercados	Si existe relación entre la Investigación de Mercado entonces mejorara la toma de decisiones en la plataforma de ventas en everis bpo peru sac, magdalena 2020.	Chiavenato (2017) afirman que son recursos que tienden a inducir a la motivación interna, fomentando desarrollo en el ámbito como persona y de la profesión en los colaboradores, centrado en la generación de competencias.	Robbins, et al (2018) afirma que implica el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, en el desempeño satisfactorio en el trabajo	Colaboradores consideraron que con la investigación de mercado, el 28.75% lo considera deficiente, el 30.00% lo considera regular y el 41.25% lo considera óptimo	Correlación de Pearson Rho=0.661 Sig. (Bilateral)=0.000
HE4: Análisis y apoyo a las decisiones	Si existe relación entre el Análisis y apoyo a las decisiones entonces mejorara la toma de decisiones en la plataforma de ventas en everis bpo peru sac, magdalena 2020.	Chiavenato (2017) afirman que son recursos que tienden a inducir a la motivación interna, fomentando desarrollo en el ámbito como persona y de la profesión en los colaboradores, centrado en la generación de competencias.	Robbins, et al (2018) afirma que implica el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, en el desempeño satisfactorio en el trabajo	Colaboradores consideraron que con el análisis y apoyo a las decisiones, el 30.00% lo considera deficiente, el 30.00% lo considera regular y el 40.00% lo considera óptimo	Tau_b de Kendall: Rho=0.658 Sig. (Bilateral)=0.000

Matriz de evidencias Externas

Autor (año)	Hipótesis	Teorías		Resultados inferenciales
		Variable Sistema de Información(X)	Variable Toma de decisiones (Y)	
Solis (2017)	El sistema de información si se relaciona calidad de servicio a los beneficiarios de la Contraloría General de la República Jesús María, 2014.	Laudon (2012) menciona que el sistema de información se considera como un aspecto físico en los ingresos de datos, y brindan un servicios a gerentes y proporcionan un registro del desempeño de la empresa.	Solidad (2013) menciona que la relación y la calidad del servicio considera una decisión que colma las expectativas del cliente, y que establece un nivel de calidad a función de las necesidades del empleador.	correlación de Spearman: Rho= 0.558 Sig. (Bilateral)= 0.001
Rojas (2018)	El engagement si se relaciona a toma de decisiones del área de logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C Tarapoto 2018	Hernandez (2009) afirmo que el sistema de información es una colección de personas, pasos, procedimientos, equipos que permitan procesar registros y recuperar información que al final serán mostrados para un determinado fin.	Kats (2003) señalando que la toma de decisiones es fundamental para un determinado organismo y una determinada conducta, ya que brinda un control coherente en los sistemas.	Correlación de Pearson: Rho=0,922 Sig.
Salomon (2018)	Existe relación entre los sistemas administrativos y la gestión por resultados en la municipalidad de San Martin- 2018	Leonel (2016) afirman que el ingreso de datos o sistema de información son un grupo de partes o elementos que interactúan y los sistemas organizan produciendo grandes cambios	King (2019) menciono que toda toma de decisión en un acontecer diario el cual el ser humano tomada decisiones constantes y realizan una mayor búsqueda y uso de las mismas	Correlación de Pearson: Rho=0.857 Sig. (Bilateral)= 0.000
Paredes (2017)	Los sistemas de información tienen relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del INPE Sede Regional Nor Oriente San Martin, 2017.	Gupta (2018), para los manejos de sistema de infomacion es importante como se desarrolla la competencia con respecto a la empresa por que con el personal idoneo identificamos como mejorar los puntos correctos.	Olas (2018) menciona que cualquier alternativa que se tome para dar una solucion a una toma de decision y tenga objetivos que se relacionen con los recursos humanos se lograra tener los resultados esperados por la organización.	Rho de Spearman: Rho=0.846 Sig. (Bilateral)= 0.000
Tineo y Suricachi (2018)	Los sistemas de informacion tienen relación de los procesos de negocios de las mypes que importan en galería Las Bellotas, Lima 2018	Spencer (1997) Nos menciona que en todo sistema de nfromacion debe haber un area donde se protega todos los datos y evitar filtros de las estrategias que la empresa haya realizado..	Fernandez (2009) afirma que para obtener buenos resultados a traves de una toma de decisiones se observa una mejora cognitive y una mayor experiencia segun el trabajo que realice y se perciben las emociones reflejadas de acuerdo a las decisiones que se tomaron.	Rho c Rho= Sig. (Bilateral)= 0.000
Diaz y Melgarejo (2019)	La implementación del sistema de información gerencial impacta positivamente en la gestión comercial de las MYPES del grupo Book Center del Distrito de Trujillo durante el periodo 2019.	Martinez (2010), una gestion se basa a traves del manejo habitual de los recursos que tiene la empresa en un marco de la empresa. .	Heinz (2017) menciona que para la toma de decisiones son a base de un manejo adecuado de las emociones y una planeación que define una elección de diferentes alternativas que llegan a un determinado fin en que la empresa vea los resultados optimos de acuerdo a un manejo optimo de las decisiones que tomen los consultores.	Rho de Spearman: Rho= -0.826 Sig. (Bilateral)= 0.000



Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), JORGE ANDRÉ LAZO DE MARZO, RICARDO DANIEL BERETTA MONZON estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA PLATAFORMA DE VENTAS EN EVERIS BPO PERÚ SAC, LIMA", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
JORGE ANDRÉ LAZO DE MARZO DNI: 46873086 ORCID 0000-0002-3353-4717	Firmado digitalmente por: JLAZOD el 29 Jul 2020 23:59:54
RICARDO DANIEL BERETTA MONZON DNI: 40122473 ORCID 0000-0001-6141-6956	Firmado digitalmente por: RBERETTAM el 30 Jul 2020 00:02:52

Código documento Trilce: 53637