

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS:

**Incidencia de gestión de información en la toma de decisiones en la
Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020**

**Para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Presentado por:
Bach. Nerio Fredy MORALES QUISPE
Bach. Rubert Hernan PARIONA PAREDES**

**Asesor:
Eusterio ORE GUTIERREZ**

**AYACUCHO - PERÚ
2024**

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia, quienes han estado a mi lado siempre en todo momento, acompañándome en los buenos y difíciles momentos. Por su comprensión y apoyo incondicional.

Nerio Fredy

Con cariño a mis padres (Esperanza Paredes y Florencio Pariona), a mi hija Koraly, por darme la fortaleza, motivación para que yo camine hacia el éxito.

Rubert Hernán

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la Escuela Profesional de Administración – UNSCH, quienes han compartido sus conocimientos y han contribuido en mi formación profesional.

Nerio Fredy

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por su excelencia y tradición, que contribuyó en mi formación con el más alto nivel académico.

A mis hermanos y familiares por su paciencia, apoyo, motivación y dedicación durante este tiempo.

Al asesor Dr. Eusterio Oré Gutiérrez, por sus orientaciones y apoyo extraordinario durante el proceso de la presente investigación.

Rubert Hernán

RECONOCIMIENTO

A los catedráticos de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, por sus enseñanzas, apoyo y sugerencias; que nos formaron a reaccionar con análisis y criterio ante cualquier problema que se presente en nuestra formación profesional.

Nerio y Rubert

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
RECONOCIMIENTO	4
ÍNDICE	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE FIGURAS	9
RESUMEN.....	11
ABSTRAC	12
INTRODUCCIÓN	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Enunciación del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
II. DELIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	18
2.1 Delimitación temática	18
2.2 Delimitación espacial	18
2.3 Delimitación temporal	18
2.4 Delimitación social	19
III. ALCANCES DE INVESTIGACIÓN	19
IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	19
4.1 Objetivo general	19
4.2 Objetivos específicos	19
V. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES	20
5.1. Justificación de la investigación.....	20
5.1.1. Justificación teórica	20
5.1.2. Justificación practica	20
5.1.3. Justificación metodológica	21
5.1.4. Justificación social	21
5.1.5. Justificación de conveniencia	21
5.2. Finalidad e importancia de la investigación	21

5.3. Limitaciones de la investigación	22
VI. MARCO TEÓRICO	22
6.1 Marco histórico	22
6.2. Marco Teórico	25
6.2.1 <i>Gestión de información</i>	25
6.2.1.1 <i>Definición</i>	25
6.2.1.2 Proceso de gestión de información	26
6.2.1.3 Importancia de gestión de información	27
6.2.1.4 Particularidades de gestión de información	29
6.2.1.5 Objetivos de gestión de información	31
6.2.1.6 Funciones de gestión de información	31
6.2.1.7 Factores de gestión de información	32
6.2.1.8 Funciones de gestión de información	33
6.2.1.9 Posicionamiento para la gestión de la información.....	34
6.2.2. <i>Toma de decisiones</i>	35
6.2.2.1 Definición de toma de decisiones	35
6.2.2.2 Importancia de toma de decisiones.....	36
6.2.2.3 Objetivo de toma de decisiones	38
6.2.2.4 Características de toma de decisiones	39
6.2.2.5 Ventajas y desventajas de toma de decisiones	40
6.2.2.6 Tipos de toma de decisión.....	41
6.2.2.7 Proceso de toma de decisiones.....	41
6.2.2.8.1 Fases en el proceso toma de decisiones	42
6.2.2.9 Factores de toma de decisiones	43
6.2.2.10 Componentes de toma de decisiones	44
6.2.2.11 Clasificación de toma de decisiones.....	45
6.3. Marco conceptual.....	46
6.3.1 <i>Gestión de información</i>	46

6.3.1.1 Dimensiones en estudio.....	46
6.3.2 <i>Toma de decisiones</i>	53
6.3.2.1 Dimensiones en estudio.....	53
6.4. Marco referencial.....	55
6.4.1. Internacionales	55
6.4.2. Nacionales	57
6.4.3. Local	58
VII. METODOLOGÍA	59
7.1. Formulación de hipótesis.....	59
7.1.1. Hipótesis general	59
7.1.2. Hipótesis específico	59
7.2. Definición y clasificación de variables	59
7.2.1. Definición conceptual de las variables	59
7.2.2. Definición operacional de variables	61
7.3. Enfoque de investigación.....	64
7.4. Tipo y nivel de investigación	64
7.4.1. Tipo	64
7.4.2. Nivel de investigación	64
7.5. Población y muestra.....	65
7.5.1. Población.....	65
7.5.2. Muestra	65
7.6. Fuentes de información	65
7.7. Diseño de investigación.....	65
7.8. Técnicas e instrumentos	65
7.8.1. Técnicas.....	65
7.8.2. Instrumentos.....	66
VIII. RESULTADOS	66
8.1. Análisis e interpretación de datos específicos	69
8.2. Contrastación de hipótesis	84
8.3.1 Procesamiento de información e identificación de problemas y oportunidades	85

8.3.2 Control de información y definición de problemas y oportunidades	87
8.3.3 Sistema de coordinación de información y selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades.....	88
8.3.4 La información de gestión y aplicación de alternativas de solución a y oportunidades.....	90
8.3.5 La información ejecutiva y decisiones de retroalimentación.....	92
IX) DISCUSIÓN	93
9.1 El procesamiento de información incide directamente en la identificación del problema y oportunidades	93
9.2 El control de procesos de información incide directamente en la definición de problemas y oportunidades.....	96
9.3 Sistema de coordinación de información y selección de alternativas de solución para problemas y oportunidades.....	98
9.4 Información de gestión y aplicación de alternativas de solución para problemas y oportunidades.....	100
9.5 Información ejecutiva y decisiones de retroalimentación	102
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES.....	106
ANEXOS.....	114
Anexo A. Matriz de consistencia.....	115
Anexo B: Cuestionario.....	117
Anexo C: CÁLCULO DE Alfa de Cronbach	121
Anexo D: Autorización para aplicar cuestionario	122
Anexo E: Muestra de cuestionario aplicado	123
Anexo F: Data procesada	127
Anexo G: Tabla Chi cuadrado.....	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad	128
Tabla 2. Género	128
Tabla 3. Tiempo laboral	128
Tabla 4. Función laboral	128
Tabla 5.Registro de transacciones e identiación de problemas y oportunidades	129
Tabla 6. Procesamiento de datos e identificación de problemas y oportunidades por encuesta	129
Tabla 7. Elaboración de documentos e identificación de problemas y oportunidades por entrevista	129
Tabla 8. Análisis de proceso documentario y definición de problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores	130
Tabla 9. Monitoreo de información y definición de problemas y oportunidades por preguntas prospectivas	130
Tabla 10. Administración de información y definición de problemas/oportunidades	130
Tabla 11. Información con los proveedores y alternativas objetivas a los problemas y oportunidades	131
Tabla 12. Gestión de información de inventarios de inventarios y selección de alternativas calendarizadas-oportunas	131
Tabla 13. Gestión de información de finanzas y métodos de evaluación de alternativas a problemas y oportunidades	132
Tabla 14. Información para la planificación y aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades	132
Tabla 15. Información la supervisión e implementación de alternativas a problemas y oportunidades	133
Tabla 16. Estrategias para evaluación de información y evaluación de resultados de aplicación de alternativas	133
Tabla 17. Estrategias para evaluación de información y evaluación de resultados de aplicación de alternativas	134
Tabla 18. Análisis comparativo de datos y emisión de decisiones entendibles	134
Tabla 19. Análisis de tendencias de indicadores de información y retroalimentación de decisiones	135

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Fases de toma de decisión	42
Figura 2 Edad de los trabajadores	65
Figura 3. Género de los trabajadores	66
Figura 4. Tiempo laboral	66
Figura 5. Función laboral	67
Figura 6. Registro de transacciones e identificación de problemas y oportunidades	68
Figura 7. Procesamiento de datos e identificación de problemas y oportunidades por encuesta	69
Figura 8. Elaboración de documentos e identificación de problemas y oportunidades por entrevista	70
Figura 9. Análisis de proceso documentario y definición de problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores	71
Figura 10. Monitoreo de información y definición de problemas y oportunidades por preguntas prospectivas	72
Figura 11. Administración de información y definición de problemas/oportunidades	73
Figura 12. Información con los proveedores y alternativas objetivas a los problemas y oportunidades	74
Figura 13. Gestión de información de inventarios de inventarios y selección de alternativas calendarizadas-oportunas	75
Figura 14. Gestión de información de finanzas y métodos de evaluación de alternativas a problemas y oportunidades	76
Figura 15. Información para la planificación y aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades	77
Figura 16. Información la supervisión e implementación de alternativas a problemas y oportunidades	78
Figura 17. Estrategias para evaluación de información y evaluación de resultados de aplicación de alternativas	79
Figura 18. Estrategias para evaluación de información y evaluación de resultados de aplicación de alternativas	80
Figura 19. Análisis comparativo de datos y emisión de decisiones entendibles	81
Figura 20. Análisis de tendencias de indicadores de información y retroalimentación de decisiones	82

RESUMEN

Gestión de información es un proceso de control de generación, flujo, efectividad, depuración, utilidad, garantía de integridad, disponibilidad y confidencialidad con fines de maximizar su valor acorde a los objetivos organizacionales, por otro lado, toma de decisión es una estrategia de identificación, análisis, selección, implementación y retroalimentación en la solución de problemas y oportunidades. Bajo este entendimiento, esta investigación se plantea como problema principal la siguiente interrogante ¿Cuál es la incidencia de gestión de información en toma de decisiones en Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho? con el propósito de determinar la incidencia de la gestión de información en la toma de decisiones, investigación aplica, de nivel descriptivo-explicativo, de diseño no experimental, de método hipotético deductivo, la encuesta como técnica, instrumento; cuestionario de 34 preguntas aplicada a una población de 64 trabajadores. Los datos se procesaron en Excel estadístico descriptivo, los resultados reflejan en tablas y figuras, las mismas que se analizan e interpretan para demostrar los objetivos planteados. Por ello, los resultados revelan deficiencias en la gestión de información y que estas inciden directamente en deficiente toma de decisión en la Municipalidad analizada, resultado confirmado con la prueba de hipótesis aplicada.

Palabras clave: Tipos de capacitación; desempeño laboral

ABSTRAC

Information management is a process of control of generation, flow, effectiveness, purification, usefulness, guarantee of integrity, availability, and confidentiality in order to maximize its value according to organizational objectives; on the other hand, decision making is a strategy of identification, analysis, selection, implementation and feedback in the solution of problems and opportunities. Under this understanding, this research raises as main problem the following question: What is the incidence of information management in decision making in the District Municipality of San Juan Bautista, Ayacucho? with the purpose of determining the incidence of information management in decision making, research applies, descriptive-explanatory level, non-experimental design, hypothetical-deductive method, the survey as a technique, instrument; questionnaire of 34 questions applied to a population of 64 workers. The data were processed in Excel descriptive statistics, the results reflected in tables and figures, which are analyzed and interpreted to demonstrate the objectives set. Therefore, the results reveal deficiencies in information management and that these have a direct impact on poor decision making in the municipality analyzed, a result confirmed by the hypothesis test applied.

Keywords: Types of training; job performance

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de gestión de información en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho.

Gestión de información es una disciplina que se encargaría de identificación, selección, organización, tabulación, procesamiento, obtención de datos e informaciones, de una manera adecuada y correcta, en el momento adecuado, en el lugar requerido, para la persona indicada y en forma continua. Por otro lado, las organizaciones e instituciones por su naturaleza misma son sistemas o agentes tomadores de decisiones, individuales, grupales, científicas o empíricas y bajo situaciones de certeza, riesgo e incertidumbre.

Sin embargo, estos conceptos teóricos no se vienen aplicando adecuadamente en la Municipalidad de San Juan Bautista, por diversas razones como las analizadas en este estudio.

La importancia de estudiar estos temas radica en que las consecuencias de mal gestión de información; que involucra insumos para la toma de decisiones, repercuten en deficiente gestión institucional, por ende, esta situación también refleja un mal imagen externa, mostrándose como una institución burocrática, deficiente y politizada. En el contexto de antecedentes encontramos varios trabajos relacionados a nuestras variables, pero las técnicas, métodos, y procedimientos de estudio son variados quedando solo en análisis descriptivo de cada tema o influencia entre ellas.

Por tanto, esta propuesta se enfocó de manera diferente, porque analizó el efecto encontrado en la gestión de la información y la toma de decisiones a nivel no experimental, asociativo y horizontal.

Para lograr estos criterios planteados líneas arriba, el presente trabajo está dividido en los siguientes puntos básicos: Punto I: Planteamiento del problema que sistematiza enunciado del problema y formulación del problema. Punto II: delimitación de la investigación, Punto III:

Alcances de investigación. Punto IV: Objetivos de investigación. Punto V: Justificación, Importancia y Limitaciones de investigación. Punto VI: Marco teórico. Punto VII: Metodología, Punto VIII: Resultados de investigación. Punto IX Discusión de resultados. Finalmente, Conclusiones, recomendaciones referencia bibliográfica y los anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Enunciación del problema

La gestión de la información ayuda a determinar cómo el sistema organizacional es responsable de todo lo relacionado con la obtención de la información correcta, de la manera correcta, de las personas adecuadas, al precio correcto, en el momento correcto, en el lugar correcto y manteniendo todo claro. Por otro lado, la “toma de decisiones” es el proceso de elegir entre alternativas o diferentes formas de afrontar situaciones problemáticas y oportunidades organizacionales, puede tener lugar en diferentes contextos: en el trabajo, en la oficina, en alguna dependencia interna o externa de la organización.

A nivel mundial se evidencia que en la gran mayoría de las organizaciones los colaboradores no cuentan con una adecuada toma de decisiones, observándose que no saben tratar de manera correcta a los clientes y no se desempeñan eficientemente, afectando al cumplimiento de los objetivos organizacionales y ocasionando una serie de riesgos institucionales.

En Latinoamérica se observa que la gestión de información no alcanza un resultado óptimo ya que la mayoría de los empleados no poseen las habilidades y destrezas, por tanto, requieren mayor capacitación para que puedan mejorar sus desempeños a nivel de todas las jerarquías organizacionales, pues en actuales momentos los puestos de trabajo exigen mayor competitividad funcional, especialmente en manejo

de información y toma de decisiones, por ello según CEPAL (2016) es necesario repensar la operatividad de las instituciones públicas como una plataforma dinámica de coordinación de esfuerzos, recursos e iniciativas de las distintas partes del desarrollo que sea compatible en una nueva ecuación entre empresa, mercado y sociedad, tal como se estipula en la Agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados en septiembre de 2015 en la Asamblea General de las Naciones Unidas; es necesario formar organizaciones que respondan al deber moral que plantean los desafíos del mundo actual y el futuro.

Gestión de la información en el Perú es un conjunto de trabajos que se realizan dentro de la organización, para explotar la información, con el fin de crear mecanismos lo suficientemente mejores para lograr los objetivos de la organización. En términos completos, significa obtener la información exacta, lo que una persona necesita, cuando la necesita, al mejor precio posible para tomar la mejor decisión, en cuanto a los canales de comunicación (Kunduri, 2017). Por lo que, contar con herramientas básicas para la toma de decisiones es fundamental para cualquier gerente, sin embargo, en el caso de la alta dirección, las decisiones adquieren un significado diferente (tomar las decisiones correctas). Una buena decisión es aquella que se toma en el momento adecuado y puede tener un impacto positivo en miles de ciudadanos, mientras que una mala decisión puede afectar la calidad de vida, la felicidad de todos y mismo desarrollo del país. Es importante que los gerentes sepan elegir correctamente entre diferentes opciones para tomar decisiones públicas responsables; Recopilar toda la información disponible, evaluar el entorno, sugerir escenarios y tomar decisiones éticas y oportunas son los procedimientos más adecuados (Universidad Continental, 2017).

En la región de Ayacucho, gestión de la información y toma de decisiones en organismos públicos es claramente insuficiente debido a la mala educación que se brinda en las universidades, así como por falencias en la preparación individual de los mismos trabajadores y servidores públicos, lo que impide alcanzar sus objetivos propios y más aun de las organización en perjuicio de dar un servicio de calidad a sus usuarios.

En la Municipalidad de San Juan Bautista, se destacaron con mayor relevancia los siguientes debilidades respecto a gestión de la información: mala calidad, inexactitud, mal interconexión, duplicidades, inexactos, desactualizados, datos inapropiados, errores en los procesos y procedimientos de documentación, en la funcionalidad y la prestación de servicios que empañan la reputación de la organización, debido a la ineficaz gestión integral de datos, impidiendo una visión institucional de la creciente cantidad y diversidad de datos acumulados por su carácter burocrático, subinversión en tecnología de la información para procesar big data y la incapacidad de convertir esos datos en inteligencia para la toma de decisiones (PowerData, 2014). Al mismo tiempo también, en el Estado y sus agencias no existe un sistema institucionalizado de gestión de información, no existe un sistema para recopilar y reportar buenas prácticas de gestión de información, tampoco de toma de decisiones adecuadas; Las lecciones aprendidas de las experiencias individuales no se registran, por lo que se repiten los mismos errores y buscando soluciones a problemas ya resueltos en tipos pasados, se incurre mucho en pérdida de tiempo, ineficiencia en las labores y adicionalmente en no adoptar las mejores prácticas de manejo de información y toma de decisiones (Secretaría de Gestión Pública, Presidencia de Consejo de Ministros. Gobierno del Perú, 2013).

En el caso de la toma de decisiones, la administración estatal se caracteriza por sus funciones ideológicas y discriminatorias en la toma de decisiones centralizada

o descentralizada; Dependiendo del tipo de administración, ya sea un estado, un gobierno regional o una municipalidad, su función está relacionada con un estilo de administración burocrática. Así, los poderes públicos, incluido el alcalde, están sujetos a modelos administrativos tradicionales, y los rasgos burocráticos que determinan su gobierno se caracterizan por: estructura burocrática, jerarquía autoritaria, mal distribución de deberes, poderes y responsabilidades, mal división de puestos de trabajo, poca competencia técnica y poco profesionalismo en la gestión en perjuicio de una eficaz gestión institucional (Toma de decisiones públicas desde las perspectivas del proceso tecnocrático y la participación ciudadana: Caso venezolano, 2007).

Entre las causas de estos problemas observamos la carencia de instrumentos y técnicas adecuadas para obtener, almacenar y utilizar datos e informaciones. Así como falencias en identificación, definición, mal análisis, mal selección de alternativas, mal aplicación de soluciones y por su puesto mal retroalimentación, lo que perjudica la buena gestión y reputación de esta municipalidad.

Estas situaciones nos llamaron la atención para desarrollar la presente tesis con la finalidad planear algunas recomendaciones básicas que coadyuven a subsanar los problemas descritos líneas arriba.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera incide la gestión de información en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho – 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a. De qué manera incide el procesamiento de información en la identificación del problema y oportunidades?

- b. ¿De qué manera incide el control de proceso de información en la definición del problema y oportunidades?
- c. ¿De qué manera incide el sistema de coordinación de información en la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades?
- d. ¿De qué manera incide la información de gestión en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades?
- e. ¿De qué manera incide la información ejecutiva en las decisiones de retroalimentación?

II. DELIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN

2.1 Delimitación temática

Los ejes temáticos de la presente tesis están centrados en análisis de teorías concernientes a la gestión de la información y toma de decisiones para determinar el impacto entre ellas como herramientas para la adecuada gestión de una organización o institución. Cuyos resultados constituyen un aporte teórico al contexto de operatividad de estos temas.

2.2 Delimitación espacial

El trabajo se realizó en Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, región Ayacucho.

2.3 Delimitación temporal

Los datos e informaciones analizadas, como trabajo de campo de la presente tesis, incumbieron al año 2020. Mientras el tiempo de desarrollo de tesis correspondió a los meses de agosto a octubre del año 2021.

2.4 Delimitación social

Los grupos sociales involucrados, como informantes, constituyeron 64 trabajadores de la Municipalidad en estudio, correspondiendo a la totalidad de la fuerza laboral; personal administrativo, jefes de oficinas, funcionarios y directivos en general, quienes están implicados como un grupo social llamando municipio interactuando con otros grupos sociales llamados usuarios o beneficiarios con la misión institucional.

III. ALCANCES DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se analizó los fundamentos teóricos de gestión de información y toma de decisiones, con las cuales comparamos su aplicación en la realidad objetivo como es Municipalidad distrital de San Jun Bautista, donde se identifican debilidades en cuanto aplicación correcta de estas teorías, explicando de manera detallada los síntomas y casusas a partir de comportamiento de los indicadores determinados como ítems del instrumento de recojo de datos. A partir de este análisis, se determinan los resultados y comprobación del objetivo de investigación y finalmente se plantean las recomendaciones para que se pueda seguir con investigación complementarias a partir de los resultados revelados y que puedan ser aplicados también en otras realidades con similares problema y necesidades.

IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

4.1 Objetivo general

Determinar cómo incide la gestión de información y toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho – 2020.

4.2 Objetivos específicos

- a. Detallar como incide el procesamiento de información con la identificación del problema y oportunidades.

- b. Especificar como incide el control de proceso de información con la definición del problema y oportunidades.
- c. Explicar de qué manera incide el sistema de coordinación de información con la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades.
- d. Detallar como incide la información de gestión con la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades.
- e. Especificar como incide la información ejecutiva con la decisión de retroalimentación.

V. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES

5.1. Justificación de la investigación

5.1.1. Justificación teórica

Este estudio es importante porque analiza teorías relacionadas con la gestión de la información y la toma de decisiones, y explica con más detalle la relación entre las dos variables en el desempeño y los resultados de la organización. Puede ser referido por otros investigadores porque contribuye a ampliar el desarrollo de información y conocimiento en el contexto problemático de la interpretación teórica. Este fundamento indica que la gestión de la información está estrechamente relacionada con el proceso de toma de decisiones.

5.1.2. Justificación practica

El resultado de este proyecto brinda al municipio de San Juan Bautista de Ayacucho apoyos o mecanismos válidos para diseñar e implementar medidas una vez eliminado el problema. Asimismo, puede confiar en procesos verificados para gestión de información y toma de decisiones. Los resultados

obtenidos ayudan al gobierno a la gestión de la municipalidad distrital de San Juan Bautista de Ayacucho a mejorar su gestión institucional.

5.1.3. Justificación metodológica

Este estudio contribuye al conocimiento de gestión de información y toma de decisiones al sugerir nuevas herramientas, métodos, técnicas y procedimientos que podrán ser utilizados en otros estudios similares, pues responden a validación, confiabilidad y utilidad. Por tanto, este trabajo de investigación es importante porque ayuda a determinar la relación entre la gestión de la información y la toma de decisiones. Como resultados de evaluación y diagnóstico se recomiendan acciones correctivas para mejorar la gestión del gobierno distrital de San Juan Bautista de Ayacucho, colaboradores y usuarios.

5.1.4. Justificación social

Este trabajo de investigación es socialmente relevante porque ayuda a resolver problemas de gestión del municipio de San Juan Bautista de Ayacucho, a los trabajadores, usuarios y a la comunidad del ámbito de su acción, ya que se beneficia a mejorar la gestión de procesos y toma de dediciones.

5.1.5. Justificación de conveniencia

Esta investigación resultó necesaria porque la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho requiere fortalecer su gestión de información como base para una toma de decisiones eficientes, eficaces y efectivos.

5.2. Finalidad e importancia de la investigación

La investigación tuvo por finalidad analizar la incidencia de gestión de información en la tomade decisiones, con el propósito de plantear sugerencias generales

de cómo mejorar o superar los problemas que dieron origen a esta investigación. A partir de análisis y resultados relativos a proceso de información, control de procesos, método de coordinación de información, información de gestión e información ejecutiva se perfeccionan la identificación, definición, selección de alternativas, aplicación, proceso de retroalimentación en la toma de decisiones. Adicionalmente, analizamos la incidencia de gestión de información en la toma de decisiones, resaltando en la conclusiones y recomendaciones los temas prioritarios de continuidad de investigación.

5.3. Limitaciones de la investigación

Entre las limitaciones relevantes que encontramos al desarrollar esta tesis, fue el limitado acceso a fuentes bibliográficos físicos porque las bibliotecas de la región están cerradas por la pandemia COVID 19, carencia de bibliografía de calidad y de libre acceso en el internet, antecedentes de investigación dispersos de baja calidad y de tratamiento individual de cada variable, es decir, no de manera conjunta, menos la incidencia entre ellas.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1 Marco histórico

a. Gestión de información

Según Papeles de Inteligencia (2012), la historia de gestión de la información se secuencia de la forma siguiente:

Pasado: La era de las computadoras y las redes. Tanto la era de la tecnología de la información como la primera red o la era de Internet se caracterizaron por un enfoque interno de la gestión de la información. En este contexto, la inteligencia empresarial ha crecido y mejorado en el mundo empresarial, especialmente en las

grandes empresas que pueden invertir fondos suficientes en el desarrollo de toda la infraestructura que soporta estas aplicaciones. Los principales problemas en este punto son el ancho de banda y la capacidad de las computadoras y sus procesadores.

Presente: La era de las redes sociales. Con la expansión de las computadoras personales y la conectividad a internet para usuarios jóvenes gracias a la caída de costos, ingresamos a la era de las redes sociales en 2005. El tema principal hoy es la era de las redes, las redes sociales y la falta de aceptación. Tanto es así que muchos autores consideran lo que está sucediendo como una falta de enfoque. En esta tercera era, la gestión de la información tiene una orientación externa, y la información que se procesa no es de la empresa, es externa y también es heterogénea y tiene un volumen muy grande.

Futuro: Convergencia entre la gestión de la información externa e interna.

Aquí es donde las cosas no son tan obvias. Muchos autores y desarrolladores han hablado de la Web Semántica, o Web 3.0, cuya principal ventaja es que es una red de aplicaciones inteligentes donde las máquinas pueden interpretar el lenguaje humano. Los matices como el sarcasmo se incorporarán a la comprensión de la inteligencia artificial, cambiando para siempre la forma en que entendemos la gestión de la información. Lo cierto es que aún queda un largo camino por recorrer en el mundo de la Web Semántica o Smart Grid.

El Futuro inmediato: La era del Big Data o Macrodatos. Nos parece más cercana y realista la era del big data, el siguiente paso en la gestión de la información. La era del big data no se distinguirá por la potencia del procesamiento de la información, sino por el desarrollo de aplicaciones específicas que permitan lidiar con información redundante. La doble visión de la gestión de la información

se desvanecerá de la realidad y la atención se centrará en los datos de fuera o dentro de la empresa.

El futuro lejano de la gestión de la información. Es casi seguro que incluirá el desarrollo de una web inteligente, donde la web semántica será una parte importante de la clave para su crecimiento futuro. Esta era estará definida por máquinas inteligentes, de manera que contaremos con servicios de búsqueda por voz inteligente, traducción de idiomas sincrónica, traducción de datos y modelos, infraestructura, inteligencia básica, etc. Creo que la gestión de la información pasará de la organización al consumidor y viceversa.

b. Toma de decisiones

Según Castro (2012), la historia de la toma de decisiones se organiza en la siguiente secuencia: en la antigüedad, las decisiones humanas fueron guiadas por la intuición, fumadores, sueños, clarividentes y clarividentes de Delphi. El siglo VI se basa en la limosna, la etiqueta y la reciprocidad. Siglo V antes de Cristo, las decisiones se toman mediante votación. Siglo IV antes de Cristo, apreciar la experiencia del inicio como fuente de información (Aristóteles). 399 a. 500 donde ciudadanos decidieron condenar a muerte a Sócrates. En el siglo IX, el sistema de numeración indo árabe incitó el perfeccionamiento de las matemáticas y, por tanto, de los modelos probabilísticos. En el siglo XIV, el análisis de la información era una prioridad para la toma de decisiones. En 1602, surgió la pregunta literaria más famosa: ¿existe siquiera? En 1620, el razonamiento inductivo se volvió importante. En 1641 afirmó que la razón triunfa sobre la experiencia (Descartes). 1654 Pascal despliega el concepto de cálculo de probabilidad. 1738 sienta las bases de la ciencia del riesgo (Daniel Bernoulli). En 1886, se introdujo la noción de regresión media

para examinar la compra de acciones y empresas. En el siglo XIX se desplegó la campana de Gauss, una herramienta utilizada en probabilidad y estadística. En 1900 se sugirió que las acciones y disposiciones están influenciadas por el subconsciente. En 1921, se hizo una distinción entre riesgo e incertidumbre. En 1947, el término "racionalidad limitada" se esgrimió para referirse a decisiones tomadas con poca información y presupuestos limitados. La década de 1950 introdujo las primeras herramientas informáticas para la toma de decisiones. 1951 se introduce la "teoría de la imposibilidad"; No existe una regla única para tomar decisiones. En la década de 1960, FODA o DAFO se desarrolló, en 1965, para estudiar la experiencia funcional de cada hemisferio del cerebro. En 1972, se inventó el pensamiento grupal. La resolución de 1979 fracasó debido a la incertidumbre. 1980 IMB introdujo equipos tecnológicos. 1984 combina planificación e intuición. 1989 introducción a Business Intelligence. En 1995, se desarrolló la prueba de asociación implícita para detectar actitudes o creencias inconscientes que pueden influir en los juicios. La decisión de comprar por red en 1996 se basó en la decisión del usuario. En 2005, es probable que las decisiones instantáneas sean a veces mejores de lo esperado.

6.2. Marco Teórico

6.2.1 Gestión de información

6.2.1.1 Definición

Para Hernández (2020) el procesamiento y aplicación de la información, los sistemas y redes de información son herramientas de gestión necesarias para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, integrando los distintos flujos que existen en la organización,

mientras Aja (2002) afirma que los gestores de información son las organizaciones que prestan servicios a sus clientes, particulares o empresas, que se supone deben satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios. Se trata de instituciones cuya función principal es la gestión del conocimiento, como se mencionó anteriormente, incluido el proceso de aprendizaje, basado en la apertura al cambio. En este contexto, debe entenderse que las TIC no son más que un medio de transmisión y gestión de datos, información y conocimiento; El conocimiento es la clave para generar riqueza. En la era de la información, no importa dónde te encuentres, hay que invertir mucho tiempo, además de que la divulgación de los mecanismos de gestión se ha incluido en el documento informativo.

6.2.1.2 Proceso de gestión de información

Según Martínez et al (2012) la siguiente lista de tareas es creada por la gestión de la información.:

- a. Construya un sistema que pueda administrar, almacenar y recuperar cualquier tipo de información técnica única, informes de inteligencia competitiva o cualquier otro tipo de información utilizando el formato adecuado y el acceso a nivel de usuario.
- b. Acceso seguro a información externa, ya sea electrónica o no electrónica, en línea o a través de otros canales.
- c. Mantener al día con las leyes, regulaciones y términos de uso vigentes relacionados con la propiedad intelectual y la protección de datos.
- d. Crear sistemas actualizados y adaptables para la difusión selectiva de información.

- e. Establecer y mantener un sistema de comunicación, como una intranet, para que la información se pueda compartir de manera rápida y eficiente entre los miembros de la organización.
- f. Mantener los niveles de calidad esperados y eliminar fuentes de información innecesarias requiere una evaluación continua de los sistemas de información.
- g. La evolución de la gestión de la información implica la selección, ubicación, compilación, análisis, almacenamiento y almacenamiento de la información en cualquier soporte, así como la búsqueda, recuperación y almacenamiento de la información. para mejorar la accesibilidad y legibilidad de la información.

6.2.1.3 Importancia de gestión de información

La información es un componente esencial del desarrollo, en los últimos años, la gestión de la información ocupa un lugar cada vez más importante en las economías de países de todo el mundo. Al resaltar la urgente necesidad de implementar modelos de TQM en las organizaciones de la información, muestra la estrecha relación que existe entre la información, el conocimiento y la gestión de la calidad. Con el advenimiento de la teoría organizacional, se ha enfatizado la importancia de la información. Una organización es un sistema compuesto por personas, recursos materiales e información. Este último define “orden y desorden” entre individuos y recursos y en la relación entre personas y recursos. Por esta razón, las organizaciones deben considerarse sistemas de información.

Por tanto, sin información, sin datos, es imposible hacer una buena gestión. Organizaciones ágiles y flexibles con alta capacidad de manejo de información, en un entorno de rápida evolución, brindan las mejores condiciones para su supervivencia, innovación, competitividad y mayor calidad. La gestión eficaz de la información, el conocimiento y la calidad son los tres pilares básicos de este proceso, cuyo objetivo es el crecimiento de la organización. Alinear gerentes, recursos y procesos dentro de un marco de gestión de calidad que garantice la localización del mercado y la competitividad organizacional.

Ponjuán (2011) demuestra que la gestión de la información es un proceso estratégico que ocurre en cualquier organización de cualquier tipo (incluidas las comunidades y otras entidades sociales). Es un proceso que incluye todos los procesos y actividades de esa organización y sus componentes, por lo que está íntimamente relacionado con el sistema en el que opera y los distintos componentes que conforman la oficina. La significación de gestión de la información como un ciclo de actividades de información interrelacionadas sujetas a planificación, diseño y coordinación proporciona una perspectiva de proceso que complementa los supuestos. Otros argumentan que la gestión de la información es el tema de la planificación, el diseño y la coordinación de la tecnología de la información y la gestión o gestión de los recursos de información.

Gestión de información, es una serie de modelos presentados en la literatura para facilitar la investigación y también pretende reflejar ciertas actitudes sobre estos puntos de vista. Existen varios modelos en

la literatura de ciencia de la información presentada, lo que indica que el tema no cuenta con un amplio apoyo bibliográfico, y se trata principalmente de estudios de casos o aplicaciones. Continúa brindando nuevas perspectivas sobre este tema a través de una investigación continua sobre el alcance del concepto y su aplicación en una serie de organizaciones y sociedades.

La información gobierna la economía. Enfoca la producción y la organización empresarial con el fin de aprovechar los cambios en la sociedad y las tecnologías de la información. El aumento de la producción y la distribución, el crecimiento de las grandes organizaciones, el surgimiento de nuevas industrias de la información, la profesionalización de muchas formas de trabajo de la información son ejemplos. La información no se limita a los datos recopilados; De hecho, la información se refiere a los datos recopilados, organizados y ordenados, a los que asignamos significado y contexto.

6.2.1.4 Particularidades de gestión de información

Gerencia de bases de datos. La principal ventaja de un sistema de gestión de la información es la capacidad de realizar copias de seguridad de los datos y proporcionar información a los usuarios del sistema para su restauración. El tipo de base de datos utilizada determina cómo responde el sistema de gestión de la información a las solicitudes de información. El sistema utiliza una base de datos relacional que almacena datos separados. Después de guardar los datos, el administrador de datos conecta los archivos de datos.

Informes. La presentación de informes es la segunda característica más importante de un sistema de gestión de la información. Un sistema de gestión de la información es tan bueno como la forma en que genera informes. La capacidad de generar información para apoyar la toma de decisiones es una característica importante de este tipo de sistema. Las empresas de SGI suelen proporcionar varias plantillas de informes, mientras que otras ofrecen la opción de implementar informes específicos y guardarlos como plantillas para que otros los conserven.

Acceso abierto. Los sistemas de gestión proporcionan información que permite o abre el acceso a la arquitectura del sistema, facilitando las operaciones comerciales de acuerdo con la normativa externa y los requisitos internos. El acceso abierto significa que las empresas pueden integrar fácilmente IMS en los sistemas existentes. Esta capacidad reduce la necesidad de cambios internos. El acceso abierto también reduce los costos de mantenimiento, ya que los recursos internos pueden ayudar con el mantenimiento del sistema.

Integración. Los sistemas de gestión de información a imperceptiblemente se complementan con los sistemas comerciales habidas. La calidad de la integración de diferentes sistemas a menudo crea muchos retos para los recursos internos y externos. Un adecuado IMS facilita la integración con los sistemas existentes, lo que permite a la empresa preservar la inversión en equipos que ha realizado.

Escalabilidad. Dado que no todas las empresas necesitan de un sistema de gestión de información, la escalabilidad se convierte un factor transcendental a considerar. Es posible que las pequeñas empresas

necesiten una versión micro de IMS inmediatamente, pero en unos años necesitarán funciones y una gestión de bases de datos más completas. La compra de un sistema escalable le da a una empresa la oportunidad de crecer sin perder su inversión inicial.

Carreón (2021) manifiesta que la gestión de la información es un proceso impulsado por un conjunto de actividades que proporcionan la información más relevante y económica posible para el crecimiento y el éxito de una organización. Encontrar un nuevo significado, realizar análisis y aplicar el axioma de que el todo es mayor que la suma de sus partes son parte de la gestión de la información. Este es un proceso muy importante que es tanto un proceso como un subproceso en diferentes etapas de la organización. Requiere acción, elección y evaluación. Determine la fuente de información requerida para el acceso de decisión al gobierno y para mejorar la capacidad y la eficiencia de los servicios organizacionales y las materias primas, se utiliza nuevos conocimientos.

6.2.1.5 Objetivos de gestión de información

La gestión de la información tiene como objetivo maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información. Reducir el costo de recopilar, procesar y usar la información. Normativa sobre responsabilidad para utilizar la información de forma eficaz, eficiente y económica y garantizado para proporcionar información continua.

6.2.1.6 Funciones de gestión de información

Entre las principales funciones es: determinar las necesidades de información externa de la organización, satisfacer sus necesidades de manera competitiva y hacer crecer la base de investigación de la organización y garantice un fácil acceso a ella. Desplegar la estructura de información de la organización y certificar su funcionamiento. Evaluar periódicamente la calidad y el impacto de la información de apoyo administrativo y desarrollo organizacional. Optimizar el uso de base de información y la estructura organizativa para aumentar la productividad o el retorno de la inversión. Capacitar a los miembros de la organización para administrar o manejar los recursos de información de la institución. Asegurar la calidad de los productos mediáticos de la organización y sus dimensiones efectivas.

Gloría (2008) menciona que, la gestión de la información busca reflejar las condiciones básicas relacionadas con la gestión de la información en una organización y su relación con las políticas y estrategias de información. Representa consideraciones en los niveles que pueden surgir dentro de la organización, tanto a nivel individual como social. También intenta aclarar sus vínculos con los sistemas de gestión de documentos y las bibliotecas, buscando aclarar conceptos. Presenta un conjunto de aspectos clave exponenciales de la gestión de la información para mejorar su comportamiento. Hacer de la gestión de la información como recurso un espacio para que las organizaciones aprendan y trabajen.

6.2.1.7 Factores de gestión de información

Las personas no saben lo que necesitan, la información no siempre es accesible, la información a menudo se malinterpreta, la sobrecarga de información es omnipresente, la información está vinculada a la política y el poder, las deficiencias organizativas, la propiedad de la información a menudo no es clara y los usuarios tienen muchos estilos cognitivos diferentes.

Arévalo (2007) destaca que la gestión de la información incluye la provisión de mecanismos que permitan a la organización obtener, producir y transferir datos e información al menor costo posible, con suficiente calidad, precisión y rapidez, al servicio de los objetivos de la organización. Sin embargo, parece indiscutible que el éxito de cualquier empresa dependerá no solo de cómo gestione sus activos físicos, sino también de cómo gestione sus activos físicos. Las personas a menudo confunden un sistema de información con la tecnología. La tecnología de la información representa una verdadera revolución en la capacidad de gestionar los recursos de información, permitiendo el proceso de adquisición, enriquecimiento y acceso a los recursos de manera rápida y eficiente, incluso cuando la gente nunca olvida que los sistemas de gestión de la información van más allá de las herramientas utilizadas.

- **Información interna.** Esto crea las operaciones diarias de la empresa.
- **Información externa.** Información que la organización obtiene para recibir información sobre temas que le interesan.
- **Información colectiva o pública.** Es la fuente externa.

6.2.1.8 Funciones de gestión de información

Comprende la verificación de la información requerida según sus trabajos y actividades. Mejora de los canales de comunicación y acceso a la información. Avances en operaciones de información y uso eficiente de recursos.

Gonzales (2017) revela que la gestión de información es el nombre colectivo del conjunto de procesos mediante los cuales se vigila el ciclo de vida de la información, a partir la adquisición (por creación o recopilación) hasta el procesamiento ulterior (almacenamiento o eliminación). Estos procesos igualmente contienen la extracción, integración, refinamiento y distribución de información a las partes interesadas. El objetivo de gestión de información para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. En el contexto de las organizaciones, la gestión de información se puede definir como la industria que será responsable de todo lo relacionado con la obtención de la información correcta, de la manera correcta, a las personas adecuadas, al costo adecuado, en el lugar y momento adecuados. Esté en el lugar correcto y presente claramente todas estas actividades para hacer el trabajo correcto.

6.2.1.9 Posicionamiento para la gestión de la información

Los datos almacenados en la infraestructura de tecnología de información deben interpretarse para recuperar la información. La información contenida en nuestros sistemas de información debe entenderse para que se convierta en conocimiento. El conocimiento consiente a los gerentes tomar decisiones efectivas. Las decisiones

efectivas deben transportar a acciones apropiadas. Las buenas labores conducen a resultados importantes.

Capote et al (2003) menciona que, la gestión de la información es el proceso responsable de proporcionar recursos para la toma de decisiones, así como de mejorar las operaciones, los productos y los servicios de una organización. Para mostrar cómo la gestión de la información influye en el desarrollo y estandarización de los centros de control de intoxicaciones en la región de las Américas, se realizó un estudio sobre la aplicación de esta herramienta en los centros de control, la red de control de intoxicaciones y la red de intoxicaciones. Dada la importancia de los centros de control de intoxicaciones en la región, conocer las debilidades y fortalezas en el manejo de la información dentro de ellos permitirá trabajar para eliminar las dificultades para potenciar el papel de estos centros como centro de toxicología en la región.

6.2.2. Toma de decisiones

6.2.2.1 Definición de toma de decisiones

Martínez et al (2006) destaca que la toma de decisiones es una acción humana continua en todos los ámbitos de la vida. Elegir entre diferentes opciones puede ser una tarea muy sencilla, pero a veces es tan compleja que se convierte en una gran preocupación. La toma de decisiones involucra muchos procesos cognitivos, incluido el procesamiento de estímulos para una tarea, recordar experiencias pasadas y estimar los posibles resultados de diferentes elecciones. Todas estas operaciones requieren una memoria de trabajo común y juntas se

denominan funciones de puerto. Sin embargo, la investigación disponible confirma cada vez más que la toma de decisiones no es simplemente un proceso de tomar una decisión racional o comparar los beneficios y las pérdidas de una elección en particular.

6.2.2.2 Importancia de toma de decisiones

La toma de decisiones tiene aspectos emocionales, derivados de la vivencia de situaciones similares, ya sean privadas o indirectas, y aspectos relacionados con los resultados o el contexto en el que se tomó la decisión, que juegan un papel en la toma de decisiones. Las emociones dirigen el proceso de toma de decisiones, simplifican y aceleran el proceso, reducen la complejidad de las decisiones y reducen los posibles conflictos entre elecciones similares. Es importante señalar que las personas que no se desempeñaron bien en las tareas experimentales de toma de decisiones no mostraron los mismos cambios emocionales que aquellas que tuvieron un buen desempeño y tuvieron graves problemas para adaptarse a la vida social. Infección en ciertos grupos de drogadictos.

La toma de decisiones a nivel particular se determina por el uso de la razón y la razón para optar una decisión ante un problema que ocurre en la vida; En otras palabras, si uno tiene un problema, puede resolverlo individualmente tomando una decisión por ese motivo específico. En las etapas de toma de decisiones, elegir qué rumbo seguir es muy importante, por lo que las alternativas a la acción deben evaluarse en las primeras etapas. Si este último no existe, entonces no hay solución. Para tomar una decisión, lo que sea su naturaleza, es ineludible conocer,

percibir y examinar el problema para solucionarlo; En algunos casos, porque es tan sencillo y todos los días, el proceso se incluye y se resuelve muy rápidamente, pero en otros, el efecto de una mala o buena elección puede ser devastador. Consecuencias en la vida y si en el proceso de trabajar en el triunfo o frustración de la organización.

Se establece una relación entre los costos de obtener información y los beneficios derivados de esta información adicional. Finalmente, se suministra una lista de preguntas concernientes al juicio de toma de decisiones. Igualmente, se analiza la discrepancia entre hecho y opinión, y su calidad en la toma de decisiones se relaciona con la calidad de la decisión de los componentes involucrados: recursos entrantes, resultados e incluso la transformación en sí, denominado proceso de “caja negra”. Este artículo detalla todo el proceso de toma de decisiones en los diferentes niveles de la organización.

Canós et al (2000) señala que la toma de decisiones se trata de elegir la alternativa más adecuada entre muchas posibilidades para lograr el estado deseado, dadas las limitaciones de recursos. El tomador de decisiones es el tomador de decisiones que será un gerente u otros empleados de la empresa según el tipo de decisión. Primero, dependiendo de las ideas, se determina el número de tomadores de decisiones racionales. En este caso, puede identificar y enumerar las alternativas, analizar los resultados obtenidos de cada alternativa y evaluar y comparar esos resultados.

La toma de decisiones conduce a una solución exitosa. Frente a la mente económica aumenta su comportamiento y elige la mejor

alternativa, por lo que encontramos una solución satisfactoria para el ser humano. Esto se debe a la cantidad de información disponible, que no siempre es confiable a la hora de tomar decisiones. Además de las decisiones de otros tomadores de decisiones y otros factores laborales como la organización, la autoridad y la división del trabajo, etc.

Esta información debe tener sus características y su cuantificación de incertidumbre, con la necesaria resolución espacial y temporal en los horizontes temporales de la actividad, que le permitan adaptarse o “adaptarse” a las actividades y direcciones de la organización en las nuevas condiciones.

Raffino (2019) afirma que la toma de decisiones es un proceso por el que pasan las personas cuando tienen que elegir entre distintas alternativas. Todos los días nos enfrentamos a contextos en las que tenemos que elegir algo, pero no siempre es fácil. El proceso de toma de decisiones enfatiza los aprietos que surgen y las soluciones que deben encontrarse. En el campo del comportamiento humano y la psicología, esta es una cuestión primordial. Debido a diversos factores como la estructura de la personalidad, el desarrollo, la madurez y la etapa de la vida, entre otros, las personas no reaccionan de la misma manera ante las mismas situaciones.

6.2.2.3 Objetivo de toma de decisiones

Identificar los diferentes enfoques para la toma de decisiones en la empresa. Determinar el nivel de incertidumbre que el tomador de decisiones debe considerar al tomar una decisión. Reconfigurar el ciclo

económico de decisiones de información. Diferenciar entre las distintas fases que componen el proceso de toma de decisiones corporativas. Confrontar disímiles tipos de decisiones según la jerarquía, el método utilizado y un criterio agregado.

6.2.2.4 Características de toma de decisiones

Las cinco características más trascendentales del proceso de toma de decisiones:

Efectos futuros. Así es como los compromisos influyen en las decisiones futuras. Una decisión con impacto a largo plazo se puede considerar como una decisión de alto nivel, mientras que la decisión con impacto a corto plazo se puede tomar en un nivel mucho más bajo.

Reversibilidad. Este es el efecto de los compromisos que vienen con decisiones futuras. Una decisión con impacto a largo plazo puede considerarse una decisión de alto nivel, mientras que una decisión con impacto a corto plazo se puede tomar a un nivel mucho más bajo.

Impacto. Esta característica indica el grado de influencia de otros sectores o actividades. Si el impacto es significativo, la decisión debe tomarse a un alto nivel; Efecto de decisión de bajo nivel.

Calidad. Este elemento trata de las relaciones comerciales, los valores éticos, las consideraciones legales y los principios básicos de comportamiento, imagen corporativa, etc. Si está presente más de uno de estos elementos, la decisión debe tomarse a un alto nivel; Si hay pocos factores, se debe tomar una decisión de bajo nivel.

Periodicidad. Esta sección responde a la pregunta de si la decisión es abrumadora o inevitable. Una decisión exclusiva es una decisión de alto nivel, mientras que una decisión común es una decisión de bajo nivel.

Ana (2003) señaló que la toma de decisiones es una característica común de las funciones gerenciales y de responsabilidad en la toma de decisiones. Los gerentes toman las grandes decisiones (cerrar la planta de una empresa, adquirir otra, introducir una nueva línea de producción) y, por supuesto, las pequeñas también deciden: elegir un nuevo empleado, establecer un programa de producción, etc. Este artículo es el resultado de una investigación en profundidad sobre este tema; Se estudian los conceptos desarrollados a partir del enfoque de Paul y Moody. Se presentan aspectos generales del proceso de toma de decisiones, con énfasis en el concepto de círculo de toma de decisiones; Luego analiza la importancia de la decisión en relación con la velocidad con la que se mueve en ese círculo y los factores que ayudan a distinguir entre una decisión importante y una decisión general.

6.2.2.5 Ventajas y desventajas de toma de decisiones

Ventajas. La toma de decisiones impulsará la economía, permitirá una información más amplia, puede generar diferentes puntos de vista, reducir los conflictos mediáticos y aumentar la legitimidad. Más grande concentración de conocimientos, vivencias e información. Más grande pluralidad de aspectos. Elecciones más complicadas. Aumenta la legalidad.

Desventajas. Cabe señalar que las decisiones implican un alto nivel de compromiso, presión para aceptar, tiempo, responsabilidad y una legitimidad poco clara. Los equipos difieren más en encontrar una solución. Puede surgir un entorno en la que haya un predominio de la minoría. El caso se centra en la presión por el cumplimiento.

6.2.2.6 Tipos de toma de decisión

Decisión programada. Son decisiones frecuentes, repetitivas y su práctica es intensa a través de un método. Dado que el problema es central, no es necesario pasar por todo el proceso de toma de decisiones, existen pasos secuenciales para resolverlo.

Decisión no programada. Adoptadas para abordar circunstancias novedosas o problemas mal definidos.

6.2.2.7 Proceso de toma de decisiones

Para Universidad de Guadalajara (2018) Tomar decisiones es el proceso de seleccionar una o más opciones para abordar un dilema o aprovechar una oportunidad. Puede haber uno o más reemplazos presentes, cada uno ofreciendo una opción única. El proceso de seleccionar un curso de acción para abordar un problema de decisión se conoce como toma de decisiones.

El proceso de toma de decisiones constituye la siguiente orden: clasificación de problemas, aclaración de criterios de decisión, determinación de pesos de criterios, generación de posibles acciones alternativas, extrapolación de resultados relacionados con cada proceso de generación, obtención de resultados del resultado de cada proceso,

selección de cada proceso. acciones tomadas, procedimientos alternativos, control de procesos para medir y evaluar los resultados obtenidos.

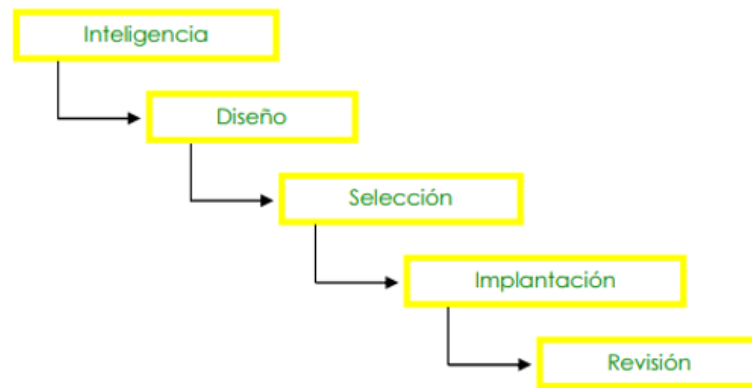
Alejandro (2002) afirma que la toma de decisiones es el proceso de elegir entre alternativas o medios para afrontar diferentes situaciones de la vida, que pueden darse en diferentes contextos: trabajo, familia, situación, amor, profesión, etc. Esto significa, las decisiones se toman todo el tiempo, y la diferencia entre cada una de ellas es el proceso o método de su implementación. La toma de decisiones es fundamentalmente la elección de una solución alternativa para problemas diversos, es decir, para resolver un problema existente o potencial. La toma de decisiones de la organización se limita a un grupo de personas que apoyan el mismo proyecto. Tenemos que emprender a tomar decisiones y esta elección es de gran importancia.

6.2.2.8.1 Fases en el proceso toma de decisiones

Entendemos la toma de decisiones como una sucesión porque durante un lapso de tiempo, una serie de pasos ocurren secuencialmente, como se muestra en la Figura 1.

Figura 1

Fases de toma de decisión



Eduardo et al (2016) recomienda que la toma de decisiones tiene una jerarquía interna con sus propios focos. Así, el nivel de actividad es el nivel que desarrolla las tareas rutinarias y donde los tipos de decisión suelen ser del tipo programado, es decir, tienen algún tipo de disparador que determina un tipo particular de respuesta, por ejemplo, una disminución de inventario bajo un cierto número implica la devolución de una determinada cantidad de producto o en otro ejemplo es para un mes en particular y bajo ciertas condiciones de humedad o sanitarias, la aplicación de un determinado químico agrícola específico para el crecimiento de las plantas, etc.

6.2.2.9 Factores de toma de decisiones

Escenarios futuros: Esto significa en qué medida las obligaciones involucradas en la decisión afectarán el futuro. La decisión a largo plazo puede verse como una decisión de alto nivel, mientras que la decisión a corto plazo puede verse en un nivel mucho más bajo.

Reversibilidad: Indica qué tan rápido se puede revertir una decisión y qué tan difícil es hacer ese cambio. Si el reflejo es fuerte, la resolución debe ser alta, y si el reflejo es débil, la resolución debe ser baja.

Impacto: Esta característica indica la métrica en que los sectores o acciones se ven afectados. Si el efecto es grande, se ha demostrado que se toma una decisión de alto nivel, solo una influencia está en una decisión de alto nivel.

Calidad: Esto significa en qué medida las obligaciones involucradas en la decisión afectarán el futuro. La decisión a largo plazo puede verse como una decisión de alto nivel, mientras que la decisión a corto plazo puede verse en un nivel mucho más bajo; Si solo algunos de ellos son significativos, se recomienda elegir un nivel bajo.

Periodicidad: Esta acción responde a la pregunta de si una elección se hace de forma periódica o irregular: una elección dada es una elección de alto nivel, mientras que una elección ejercida suele ser una opción de baja calidad.

Estructura: Esto establece si las elecciones están programadas, y las elecciones aún programadas son en su mayoría sin especificar y requieren poca investigación, a corto plazo y algo reversibles, la dificultad de estas elecciones es menor, ya que las elecciones no planeadas son aleatorias y necesitan más investigación.

6.2.2.10 Componentes de toma de decisiones

Decisión: Todas las combinaciones posibles, incluidas las acciones a realizar y las situaciones. Resultado: se producirán escenarios hipotéticos si se toma alguna de las decisiones anteriores. Resultados: Los juicios se basan en subjetividad, como ganancias o pérdidas. Incertidumbre: La probabilidad, la confianza y la probabilidad juegan un

papel fundamental aquí, ante lo desconocido, especialmente cuando no hay experiencia con un problema en particular. Preferencia: tendencia a elegir una alternativa sobre otra condicionada por la experiencia. Toma de decisiones: Toma de decisiones. Veredicto: revisión.

Singer (2019) confirma que se pueden tomar decisiones en todas las esferas de la vida diaria, incluidas las profesionales, emocionales, familiares, etc. En esencia, este proceso aborda las diversas dificultades que enfrenta un individuo. Varios factores diferentes se tienen en cuenta al tomar una decisión. El problema que debe resolverse debe comprenderse con precisión como parte de cualquier proceso de toma de decisiones porque solo después de un análisis exhaustivo del problema se pueden descubrir la comprensión y las soluciones adecuadas. Por otro lado, cuando se enfrentan a decisiones que tienen el potencial de cambiar drásticamente sus vidas, las personas se toman mucho más tiempo, proceden con mucha cautela y consideran todos los posibles resultados.

6.2.2.11 Clasificación de toma de decisiones

Decisiones programadas

Son cosas que se hacen con regularidad, es decir, que se repiten y se convierten en un hábito; Por el tipo de problema que resuelves y se muestra a intervalos regulares porque hay cierto proceso para resolverlo, es por eso por lo que conoces los pasos para resolver este tipo de problemas. Es así como se las conoce como decisiones estructuradas. La persona que toma esta decisión no requiere hallar una solución, simplemente apéguese a la solución anterior. Las decisiones planificadas se realizan de acuerdo con las políticas, operaciones o reglas escritas o

no escritas que agilizan la toma de decisiones en escenarios repetibles al limitar o excluir otras opciones.

Decisiones no programadas. Si un problema no ocurre con suficiente frecuencia para ser tratado en política, o si es tan crítico que necesita un tratamiento especial, debe tratarse como una decisión repentina.

6.3. Marco conceptual

6.3.1 Gestión de información

Pérez y Montero (2009) en las organizaciones, la gestión de información se puede precisar como la industria que será responsable de todo lo concerniente con la adquisición de la información correcta, de la manera correcta, a las personas adecuadas, al costo adecuado, en el momento adecuado. En el lugar adecuado y presentando todas estas actividades con claridad para desarrollar el negocio adecuado. Los objetivos de la gestión de la información se centran en los procesos implicados en el almacenamiento, procesamiento y difusión del conocimiento explícito presentado en los documentos. Sin embargo, en este contexto, la gestión del conocimiento va un poco más allá de la gestión de la información. Se trata principalmente de decisiones prácticas y estratégicas relacionadas con la creación, definición, acopio, acopio y difusión del discernimiento integrado dentro de la organización.

6.3.1.1 Dimensiones en estudio

a. Procesamiento de transacciones

Para Kyocera (2020) el sistema de procesamiento de transacciones (TPS) es un sistema comercial esencial que sirve al nivel operativo de una empresa. Un sistema de procesamiento de

transacciones es un sistema informático que desarrolla y registra las transacciones diarias normales necesarias para administrar un negocio. Está ubicado en el nivel más bajo de la jerarquía organizacional y respalda las operaciones diarias de la empresa.

Particularidades de sistema de procesamiento de transacciones:

Según Castillo (2013) los sistemas de procesamiento de transacciones deben gestionar:

Respuesta rápida. En este sistema, el alto rendimiento y los rápidos tiempos de respuesta son esenciales. No se puede obligar a los clientes a esperar una respuesta de una empresa; el tiempo total entre el inicio de la transacción y el resultado correspondiente no puede ser superior a unos pocos segundos.

Fiabilidad. Los sistemas de procesamiento de transacciones son la base sobre la que muchas organizaciones construyen su credibilidad. Si este sistema falla, el proceso se verá afectado negativamente o incluso cesará por completo. La tasa de fallas de un sistema de procesamiento de transacciones debe ser extremadamente baja para que tenga éxito. Se debe implementar un mecanismo para restaurar el sistema de manera rápida y precisa en caso de que falle el sistema de procesamiento de transacciones. Debido a esto, es crucial contar con procedimientos efectivos de recuperación ante desastres y respaldo.

Inflexibilidad. No importa el usuario, el cliente o la hora del día, un sistema de procesamiento de transacciones exige que todas las transacciones se manejen por igual. Más operabilidad no estándar resulta de los sistemas de procesamiento de transacciones dúctiles.

Procesamiento controlado. Las acciones de la organización deben estar influenciadas por la forma en que se maneja el sistema de procesamiento de transacciones. Por ejemplo, el subcomité es responsable de mantener las funciones y responsabilidades que una organización asigna a empleados específicos.

Características del sistema de negociación. Ahorran personal al automatizar las tareas operativas de la organización. Por lo general, se concentran en ventas, finanzas, marketing, administración y recursos humanos. Este es frecuentemente el primer sistema de información que se implementa en la empresa. Sus cálculos y acciones suelen ser sencillos. Se emplean con frecuencia para cargar bases de datos de tamaño considerable. Los beneficios de este tipo de sistema comienzan a notarse en el negocio rápidamente. Estos sistemas son ideales para la recopilación de datos a gran escala, pero no para el análisis.

Ventajas

Puede rastrear, administrar y priorizar múltiples transacciones. Supervise las transacciones para proteger la seguridad y solidez de los datos afectados. Los beneficios son claros y tangibles. Automatización de labores operativas organizacionales. Se consiguen importantes ahorros laborales mediante la automatización de las tareas operativas de la empresa. Este es el primer tipo de sistema de información que se implementa en las organizaciones desde que comenzaron a asumir tareas a nivel operativo de la organización. Se categoriza como recopilación de información, a través de estas

grandes bases de datos, la información se carga para su uso posterior. Justifican el liderazgo público fácilmente porque sus intereses son claros y tangibles.

Desventajas

Sus principales limitaciones son limitadas porque su cabida para crear informes es limitada. Proporcionan un registro básico, que este es un problema para gerentes que exigen informes de mayor complicación para comprender y analizar los datos. Se especializan en importar y exportar información, sus cuentas y operaciones no son tan complicadas.

b. Control de proceso de negocios

Kyocera (2020) declara que los sistemas de control de procesos de negocios (BPM) monitorean y controlan los procesos industriales o físicos, como los sistemas para refinación de petróleo, generación de energía o producción de acero en una acería.

Beneficios

La creación de flujos de trabajo nunca ha sido tan fácil con la función de arrastrar y soltar a través de la consola de procesos. Completar tareas y rastrear es rápido y fácil con notificaciones automatizadas y una interfaz similar a la que usan las empresas hoy en día. La interfaz web le permite monitorear el funcionamiento normal de su negocio desde cualquier parte del mundo.

c. Sistema de colaboración empresarial

Kyocera (2020) el sistema Enterprise Collaboration (ERP) son tipos de sistemas de información de uso frecuente. Ayudar a los

líderes empresariales a inspeccionar el flujo de información en sus organizaciones. Es un sistema de información no limitado a un cierto nivel de la organización, pero ofrece un gran apoyo a muchos usuarios. Estos sistemas de información están diseñados para respaldar tareas de oficina como sistemas multimedia, correo electrónico, videoconferencias y transferencia de archivos.

Características

Persistencia de datos: Referido al hecho de que los datos deben mantener su calidad y precisión entre numerosas aplicaciones de sistemas de información. De hecho, los datos deberían durar años ante tantas ejecuciones. (los datos deberían continuar fluyendo entre los diferentes casos de uso que pueden usar los sistemas de información).

Administrador de almacenamiento de datos: Estamos hablando de un administrador de base de datos, que es similar a otra arquitectura de almacenamiento de datos, a diferencia de otros contenedores de información (un sistema basado en archivos indexados, incluidos los archivos estáticos y automático). La automatización de oficinas sigue siendo popular en los países de América Latina). Estos sistemas se basan en el almacenamiento de datos en millones de registros grandes (GigaByte a TeraByte).

Acceso simultáneo a datos: Por ejemplo, varios usuarios interactúan con datos en cantidades variables que van desde cientos de millones

de usuarios basado en sistema web. El sistema de información debe certificar la entereza de datos de cada usuario que ingresa al sistema simultáneamente.

Interfaz de usuario. Para que los usuarios puedan gestionar los datos en secuencias. Los sistemas de información tienen el deber implícito (y a menudo olvidado) de evitar el uso del cliente de gestión de bases de datos como medio para gestionar la información.

Interactuar con otras aplicaciones comerciales de la empresa. Los diferentes sistemas de información empresarial se desarrollan utilizando disímiles tecnologías (Java, NET, PHP, Python, Ruby, Cobol, C) y deben concurrir mecanismos de colaboración e integración de estos sistemas. Utilice habilidades de comunicación comunes. (CORBA, SOAP).

d. Información administrativa

Para Kyocera (2020) un sistema de información gerencial es un tipo de sistema que compila y procesa información de una pluralidad de fuentes para apoyar la toma de decisiones de los gerentes en una organización. El siguiente nivel en la jerarquía organizacional, están ocupados por gerentes y supervisores de nivel inferior. Este nivel contiene sistemas informáticos que ayudan al departamento de operaciones a monitorear y controlar las actividades de procesamiento de transacciones que ocurren a nivel de departamento. MIS procesa los datos recopilados por TPS para proporcionar a los supervisores los informes de seguimiento

necesarios. El sistema de información de gestión es la toma los datos de sistemas internos y resumirlos en formatos útiles, en forma de informes de gestión, utilizados en actividades administrativas.

e. Información de ejecución

Kyocera (2020) los sistemas de información ejecutiva permiten un acceso rápido a la información interna y externa, a menudo presentada en forma gráfica, pero los datos agregados se pueden presentar con más detalle si es necesario. Proporciona sistema de información operativa crítica de múltiples fuentes internas y externas de una manera fácil de usar para operadores y gerentes. Los sistemas de información ejecutiva proporcionan a los altos directivos un sistema para respaldar la toma de decisiones estratégicas.

Características

Está diseñado para satisfacer las necesidades específicas y específicas de la alta dirección de la empresa. Extraen, filtran, comprimen y rastrean información comercial importante. Esto significa que el operador puede interactuar directamente con el sistema sin la ayuda y el apoyo de intermediarios. Es un sistema desarrollado con un alto nivel de interfaz hombre-máquina, con información textual, tabular y gráfica de alta calidad. Pueden acceder a información en Internet, extraída directamente de la base de datos organizacionales. El sistema es compatible con dispositivos especializados como pantallas táctiles de alta resolución o impresoras, ratones e impresoras de video modernas.

Las principales ventajas son: Motivación para los miembros del equipo a trabajar juntos. Proporcionar igualdad de oportunidades de participación a todos del equipo. Hacer un uso óptimo de la información proporcionada por cada miembro del equipo. Proporcionar un mecanismo para que los grupos se centren en cuestiones clave. Desarrolla una gran memoria organizacional. Mejorando la calidad de toma de decisiones. Expande tu ingenio en la toma de decisiones.

Principales desventajas son: falta de trámites burocráticos al utilizar sistemas que coadyuva a toma de decisiones. Capacidad de resistir el cambio de funcionarios. Responsabilidad por la decisión se puede mitigar.

6.3.2 Toma de decisiones

Según Laoyan (2022) para resolver una determinada situación, ya sea personal o no, profesional, familiar, social, económica, institucional o empresarial, entre otras, es una forma de toma de decisiones como proceso de evaluar y seleccionar con razón y criterio una determinada alternativa de todo un conjunto de posibilidades. En este nivel, se debe hacer una distinción entre la toma de decisiones y la rutina diaria, etc. elecciones, que no siempre implican un sistema justo de control. Para tomar una decisión se deben evaluar las condiciones y variables de un escenario. Para este escenario, los interesados deben definir una estrategia de intervención, ya sea de manera individual o colectiva.

6.3.2.1 Dimensiones en estudio

Según Turuel (2019) los aspectos del asunto de toma de decisiones son:

a. Identificación del problema

El primer proceso de toma de decisiones es revelar que existe una discrepancia entre la situación actual y el deseado. Esta brecha o problema impulsa a un gerente a tomar medidas, ya sea debido a políticas organizacionales, fechas límite, crisis financieras, revisiones de desempeño futuras y una serie de otros ejemplos. Ante una situación considerada como problema, el gerente debe tener el poder, dinero, información y todos los medios de actuación. Sentido inverso, afrontamos esperanzas poco realistas.

b. Definición del problema

Esto incluye poder obtener y presentar con éxito todas las soluciones que pueden resolver el problema.

c. Elección de alternativas

Esto incluye obtener y presentar con éxito todas las posibles soluciones al problema. En este paso, el tomador de decisiones debe preparar una lista de posibles alternativas para resolver el o los problemas.

d. Aplicación de alternativas

Una vez que se han identificado y presentado todas las opciones, y cuando el comprometido de la toma de decisiones las ha evaluado en función de los criterios y prioridades establecidos, es hora de elegir una alternativa: la mejor del grupo. Las opciones se presentan según el procedimiento.

e. Retroalimentación

Finalmente, es necesario evaluar los resultados obtenidos como consecuencia de si se tomó la decisión, se aprobó la solución y se verificó si el problema ha sido resuelto. Si esto continúa, es necesario investigar cuál de las etapas anteriores estuvo mal y enfrentar una nueva decisión sobre la original: rechazarla por completo o repetirla de nuevo de manera diferente a uno de los pasos anteriores.

6.4. Marco referencial

6.4.1. Internacionales

López (2009), en la tesis: “Toma de decisiones en la pequeña empresa - un enfoque de acuerdo a normas internacionales de contabilidad y normas internacionales de información financiera En la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas” (Tesis de Pregrado) concluyó mencionando, el objetivo general de la decisión es ayudar a los dueños de pequeñas empresas en Guatemala comprenden la jerarquía de las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas Internacionales de Información Financiera como ayuda para la toma de decisiones. Empleo de técnicas de observación e interpretación de datos cuantitativos, agregados con audio preparado. Asimismo, con el fin de encontrar una respuesta al problema que plantea el método hipotético, se ha elaborado un análisis de estudios e investigaciones sobre este tema en una muestra de 52 pequeñas empresas, con el fin de compilar información de antecedentes para la investigación sobre este tema.

Sánchez (2009) en la tesis: “Bases para el diseño de un modelo de gestión en instituciones de educación superior estatales de ciencias económicas En la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas” (Tesis de Pregrado) Nótese que el objetivo general de gestión de información es narrar el sistema de gestión de cada institución educativa en correspondencia con sus actividades educativas, de investigación y extensión, así como el uso de estándares y herramientas. Los objetivos concretos se refieren a sentar las bases para delinear un modelo de gestión para este tipo de estudio de caso. La delineación incumbe a una estructura teórica que genera certidumbre empírica, y la metodología es consistente con un estudio de caso con una destreza cualitativa, sustentada en datos cuantitativos, con énfasis en gestión institucional por liderazgo estatal en instituciones de educación superior en economía. Muestra pequeña no aleatoria diseño de estudio flexible recopilación de datos de instrumentos primarios, literatura, entrevistas, percepciones, con exámenes de datos inductivo hallazgo de 25 conclusiones descriptivas integrales.

Bastardo (2010) en la tesis: “Diseño de un modelo de gestión para la administración y control de los proyectos en desarrollo de la empresa IMPSA Caribe, C.A. En la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre” (Tesis de Pregrado) concluyó afirmando que el objetivo general de CIM es "diseñar un modelo de gestión para gestionar y controlar los proyectos en crecimiento de la compañía IMPSA CARIBE, C." Ensayo de tecnología o relevamiento de aplicación, con formulario compuesto por todos los proyectos desarrollados por IMPSA CARIBE. El desarrollo del trabajo permite la revisión de procesos, mecanismos, acuerdos de aseguramiento de la calidad, recursos, programas o cronogramas para el desarrollo de IMPSA CARIBE, C.

6.4.2. Nacionales

Loayza (2015), tesis: “la gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la universidad nacional José maría Arguedas Andahuaylas, 2014” (Tesis de Pregrado) concluyó señalando el objetivo de la gestión de la información es el uso correcto de la información que la organización necesita para funcionar al máximo. Esto significa que sus intereses se relacionan no solo con la información y su relación con los procesos estratégicos y productivos, sino también con los recursos generales de la organización que posibilitan su uso y procesamiento de la información. El primero, referido a recursos materiales y económicos permiten el desarrollo de los procesos productivos en la organización. Estos, compuestos por información y conocimiento, entre otros, determinan los intereses de la organización y el cumplimiento de estrategias y aspiraciones de largo plazo.

Gonzales (2016), en la tesis: “Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú en la universidad católica” (Tesis de Pregrado) confirma que la gestión de la información en la industria de las telecomunicaciones, especialmente en el servicio telefónico, ha alcanzado la cima de la excelencia en los últimos treinta años. Las empresas telefónicas han contribuido al desarrollo de un mundo más transformado al promover el uso de teléfonos móviles, televisión por cable, Internet y diversos paquetes promocionales todos los días para atraer a más clientes con más productos. Debido a la grave situación de los seguros, las compañías telefónicas peruanas y la Asociación Nacional de Telecomunicaciones se fusionaron, tomando el nombre de Telefónica del Perú, que luego se convirtió en Telefónica.

Se iniciará con la modernización y reestructuración de los servicios de telecomunicaciones en nuestro país. Para Nidia Giorgis, en su libro “Management Process Automation 2”, afirma que “La automatización y optimización de procesos es una herramienta que las empresas utilizan para ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos. Su objetivo, a efectos de análisis, es realizar comunicaciones, operaciones y flujo de procesamiento ". y brindar información.

Solís (2017), en la tesis: “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 en la universidad cesar vallejo” (Tesis de Posgrado) señaló que sistemas de información hoy juegan un papel trascendental para las organizaciones porque interfieren directamente con las operaciones de la organización, porque su desarrollo forja una ventaja competitiva que contribuye a perfeccionar la calidad de la organización y el volumen de servicio. Un sistema de información gerencial (MIS) es una herramienta de generación de base de datos basada en computadora que genera informes confiables que permiten la toma de decisiones oportuna. Por otra parte, los métodos internos y externos de la organización representan cambios significativos a través de la integración de los sistemas de información, lo que conduce a la mejora de los procesos internos de la organización. Finalmente, las organizaciones de hoy deben contar con una infraestructura técnica que les permita no solo simplificar los procesos administrativos, sino también interactuar con otras organizaciones, sus proveedores, departamentos y empleados.

6.4.3. Local

Habiendo indagado antecedentes a nivel local, no se ha ubicado ninguno.

VII. METODOLOGÍA

7.1. Formulación de hipótesis

7.1.1. Hipótesis general

La gestión de información incide en la toma de decisiones en la
Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho – 2020

7.1.2. Hipótesis específico

- a. El procesamiento de información incide en la identificación del problema y oportunidades.
- b. El control de procesos de información incide en la definición de problemas y oportunidades.
- c. El sistema de coordinación de información incide en la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades.
- d. La información de gestión incide en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades.
- e. La información ejecutiva incide en las decisiones de retroalimentación.

7.2. Definición y clasificación de variables

7.2.1. Definición conceptual de las variables

Gestión de información	Un administrador de indagación es una organización que brinda servicios a sus clientes, individuos o empresas, que se cree que se adaptan a las necesidades y deseos de los usuarios. Se trata de organizaciones cuya función principal es la gestión del conocimiento, que, como se mencionó anteriormente, implica un proceso de aprendizaje basado en una capacidad abierta de cambio. En este contexto, debe entenderse que las TIC no son más que un medio de transmisión y gestión de datos, información y
-------------------------------	--

	conocimiento; El conocimiento es la clave para generar riqueza. En la era de la información nada sobra, es necesario invertir mucho tiempo en ella, entre los que se encuentran el lanzamiento de mecanismos de gestión y sobre todo el nacimiento y desarrollo de Internet (Aja, 2002).
Toma de decisiones	La toma de decisiones es el proceso de elegir entre alternativas o medios para hacer frente a disímiles situaciones de la vida, que pueden surgir en desiguales contextos: en el trabajo, en casa, en casa. En cualquier momento, la diferencia entre ambos es el proceso o la forma de lograrlo. La toma de decisiones es básicamente el escogimiento de una solución alternativa entre los problemas disponibles, para resolver un problema existente o potencial. La toma de decisiones dentro de la organización se limita a un grupo de personas que apoyan el mismo proyecto. Debemos empezar a tomar decisiones, y esta elección es de gran importancia (Alejandro, 2002).

7.2.2. Definición operacional de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGÍA
GESTION DE INFORMACION (X)	Procesamiento de transacciones	El sistema de procesamiento de transacciones (TPS) es el sistema empresarial central que sirve al nivel operativo de una empresa. Es un sistema informático que ejecuta y registra las transacciones diarias de rutina necesarias para administrar un negocio. Se encuentra en la parte inferior de la jerarquía organizativa y respalda las operaciones diarias de la empresa (Kyocera, 2020).	• Registrar Transacciones • Procesar datos • Elaborar documentos	6,7,8	Enfoque de Investigación
	Control de proceso	Los sistemas de Business Process Control (BPM) monitorean y controlan los procesos físicos o industriales. Los sistemas de control de procesos incluyen varios tipos de equipos, software y procedimientos operativos (Kyocera, 2020).	• Analizar procesos • Monitorear procesos • Administrar los procesos	9.10.11	Mixto
	Sistema de colaboración	Son los tipos de sistemas de información que asisten a los líderes empresariales a monitorear el flujo de información en la organización. El sistema no se limita a un cierto nivel de la empresa, sino que desempeña un papel de soporte importante para muchos usuarios diferentes. Están esbozados para resguardar tareas de oficina como sistemas multimedia, correo electrónico, videoconferencias y transferencia de archivos (Kyocera, 2020).	• Facturación • Inventarios • Finanzas	12,13,14	Tipo de Investigación Aplicada
	Información de gestión	Es un sistema para recopilar y procesar información de una multiplicidad de fuentes que facilita la toma de decisiones en la gestión de una organización. MIS proporciona informes y estadísticas. El siguiente nivel en la jerarquía organizacional lo ocupan los gerentes y supervisores de niveles inferiores. Este nivel contiene	• Información Para la planificación • Información para la supervisión	15,16,17	Nivel de Investigación

		sistemas informáticos que ayudan al departamento a monitorear y fiscalizar proactivamente las actividades de procesamiento de transacciones a nivel de departamentos (Kyocera, 2020).	• Información para la evaluación		Explicativa
	Información ejecutiva	Un sistema de información ejecutiva que brinda acceso rápido a información interna y externa, por lo general, se presenta gráficamente, pero tiene la capacidad de presentar datos agregados con más detalle si es necesario. Los sistemas de información operativa suministran información crítica de una diversidad de fuentes internas y externas en formatos que son fáciles de usar para los operadores y gerentes. Los sistemas de información para ejecutivos brindan a los altos ejecutivos un sistema para respaldar la toma de decisiones estratégicas (Kyocera, 2020).	• Informes históricos • Análisis comparativo • Análisis de tendencias	18,19,20	Diseño de Investigación No experimental Métodos de Investigación
TOMA DE DECISIONES (Y)	Identificación del problema	El primer paso en el proceso de toma de decisiones es el descubrimiento de la brecha entre la situación actual y el estado deseado. Esta brecha o problema impulsa a los funcionarios públicos a tomar medidas, ya sea debido a políticas regulatorias, plazos, crisis financieras y exploración del desempeño futuro, entre otros ejemplos. Para considerar una situación como problema, los gerentes deben tener el poder, el dinero, la información y todos los recursos necesarios para operar. Caso contrario, enfrentamos expectativas poco realistas (Turuel, 2019).	• observación • Encuestas • Entrevistas	21,22,23	Hipotético deductivo
	Definición del problema	Esto contiene la capacidad de obtener y suministrar todas las soluciones posibles que puedan resolver el problema con éxito. En el cuarto paso, el tomador de decisiones debe preparar una lista de posibles opciones para resolver el problema. Si los discernimientos especificados en el Paso 2 no son de igual importancia, el tomador de	• Verificación de indicadores • Pregunta a clientes • Pregunta a trabajadores	24,25,26	Técnica Encuesta

		decisiones debe valorarlos para dar la prioridad correcta en la decisión (Turuel, 2019).			Instrumento Cuestionario
	Planificación de alternativas	Los tomadores de decisiones comerciales deben considerar cuidadosamente las alternativas disponibles para ellos. Las fortalezas y debilidades de cada uno se mostrarán de acuerdo con los criterios elegidos y categorizados en los pasos dos y tres. Si bien es cierto que algunas evaluaciones pueden ser objetivas, debe quedar claro que la mayoría de ellas son subjetivas porque son inherentemente juicios de valor (Turuel, 2019).	• Establecer objetivos • Calendarización de actividades • Establecer métodos de evaluación	27,28,29	
	Aplicación de alternativas	Una vez identificado y presentado todas las alternativas, es el momento de elegir una alternativa: la mejor. número de opciones. Las posibilidades se presentan de acuerdo con el procedimiento. El paso 6 es elegir la mejor alternativa entre todas las alternativas requeridas. Después de evaluar todos los posible que fueron, simplemente elegimos la opción que produce la mayor suma en el paso 5 (Turuel, 2019).	• selección de alternativas • implementación de • evaluación de resultados	30.31.32	
	Retroalimentación	Finalmente, es necesario evaluar los resultados obtenidos en base a la decisión tomada y la solución adoptada e indicar si el problema ha sido resuelto. Si esto continúa, es necesario averiguar cuál fue el error del paso anterior y enfrentar una nueva decisión del original: rechazarlo por completo o retirarse de una manera diferente a cualquier paso anterior (Turuel, 2019).	• Canal adecuado • Mensaje aplicable • Momento adecuado	33,34,35	

7.3. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación fue mixto porque recopilamos, analizamos, integramos e interpretamos tanto datos cualitativos y cuantitativos, es decir, las respuestas cualitativas a los ítems del instrumento de recojo de datos lo hemos procesado y reflejado en tablas y figuras estadísticamente las mismas que analizamos e interpretamos en su amplitud y profundidad para comprender y corroborar los datos cuantitativos y cualitativos, tanto, para analizar los problemas como para plantear las recomendaciones. Al respecto, Hernández et al (2014) manifiesta que, un enfoque híbrido combina datos cualitativos y cuantitativos con el mismo objetivo”.

7.4. Tipo y nivel de investigación

7.4.1. Tipo

Este trabajo de investigación incumbió a tipo aplicada porque buscamos solucionar el problema planteado a base de respuestas a preguntas específicas y la resolución práctica del problema de gerencia de información y la toma de decisiones con apoyo de teorías ya existentes, tomando en cuenta a (Abarza, 2019).

7.4.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación correspondió a explicativa, porque analizamos un problema puntual no estudiada antes, es decir, la incidencia de la administración de información en la toma de decisiones, consideración que tomamos en base a Rus (2020) para quien “la investigación explicativa estudia fenómenos puntuales nuevos o que no se han abordado en profundidad, cuyo objetivo es proporcionar conocimientos relevantes sobre ellos”.

7.5. Población y muestra

7.5.1. Población

La población total para esta investigación se compone de 64 trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho.

7.5.2. Muestra

Como la población es reducida y finita no fue necesario determinar el tamaño de muestra.

7.6. Fuentes de información

Entre las fuentes de indagación de información constituyeron las primarias, en cuanto algunas de las bibliografías utilizadas correspondieron a originales, así como la aplicación del instrumento de recojo de datos se hizo en forma personal y directa. Así mismo, otras fuentes correspondieron a la secundaria siendo no originales tampoco directas.

7.7. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental por referencia de Hernández et al (2006), quien señala que se emplea la sección transversal porque la información solo se recopila de una vez. El trabajo no se limita a describir la población objetivo sino también a sacar conclusiones.

7.8. Técnicas e instrumentos

7.8.1. Técnicas

Con el propósito de demostrar los objetivos planteados la técnica empleada fue la encuesta, ya que nos permitió recolectar información de interés, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual nos permitió

procesar las opiniones o valoración del sujeto informantes sobre el comportamiento de las variables de estudio.

7.8.2. Instrumentos

En este estudio se utilizó como herramienta de recojo de datos un cuestionario a través del cual se obtuvo los datos requeridos mediante las respuestas a cada una de las preguntas formulas en ella. Además, para mayor seguridad se determinó el grado de confiabilidad del instrumento se sometió de la prueba de alfa de Cronbach ($\alpha = 0.96$: alta confiabilidad) (Anexo 3).

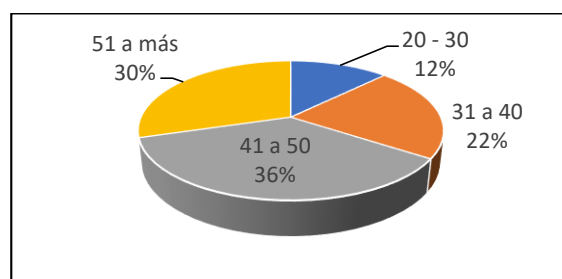
VIII. RESULTADOS

Una vez aplicadas la herramienta de recolección de datos, se realizó el procesamiento correspondiente en tablas y figuras estadística, luego analiza bajo estricto horizonte de demostrar los objetivos de investigación, con respecto a la incidencia de gestión de información en toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de región Ayacucho, Perú.

8.1 Análisis e interpretación de datos generales

Figura 2

Edad de los encuestados



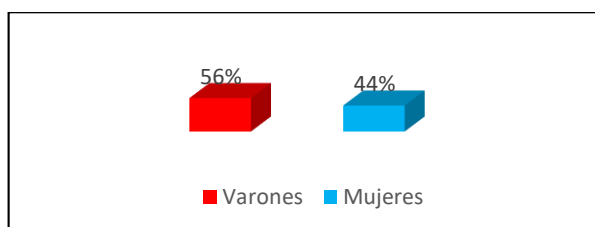
Nota. Distribución de edad de los informantes (Encuestas)

La edad de los trabajadores encuestados (Figura 1), revela que 13% corresponde al rango de 20 a 30 años, 22% entre 31 a 40, 36% de 41 a 50 y 30% más

de 51 años. Por tanto, el mayor porcentaje (66%) sobrepasa 36 años lo que indica cierta resistencia a la transformación digital que implica gestión de información en perjuicio de adecuada toma de decisión en esta Municipalidad.

Figura 3

Género de trabajadores

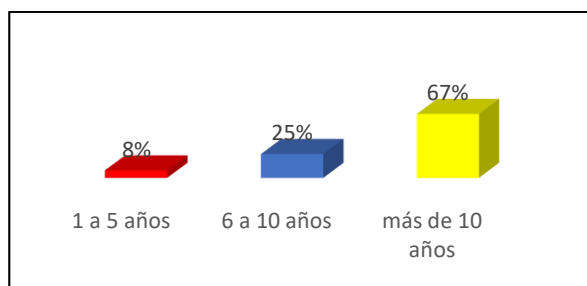


Nota. Distribución de género de los informantes (Encuestas)

La distribución de género de los trabajadores encuestados (Tabla y Figura 2) tiene la siguiente proporción; 56% corresponde al grupo varones y 44% a mujeres. Distribución proporcional equilibrada que indica, tanto los varones como las mujeres adoptan las mismas características con respecto al deficiente manejo de información como herramienta para una toma de decisión adecuada en este municipio, siendo las causales al grupo de edad que pertenecen según indicadores de la tabla precedente, por corresponder a la misma cultura y ambiente organizacional que implica la municipalidad.

Figura 4

Tiempo laboral

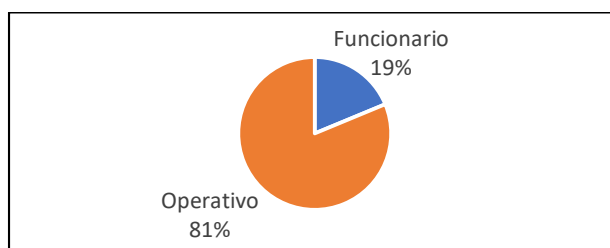


Nota. Distribución porcentual de tiempo laboral de los encuestados.

El tiempo laboral de los trabajadores encuestados (Figura 3) arroja la siguiente distribución, 8% de 1 a 5 años, 25% de 6 a 10 años y 67% más de 10 años. Resultado que no hace entender 2 contextos de la realidad municipal. Primero, la veracidad de las respuestas a los ítems del cuestionario porque el tiempo laboral ya prolongado en la institución garantiza sus opiniones y percepciones con respecto al comportamiento de las variables estudiadas. Segundo, nuevamente encontramos que las personas o trabajadores de mayor edad son resistentes a adopción de nuevas formas de gestión, en este caso a la gestión de la información que implica manejo de Tics en todas las actividades institucionales que son base para la toma de decisiones adecuadas.

Figura 5

Función laboral



Nota. Distribución porcentual de función laboral de los encuestados.

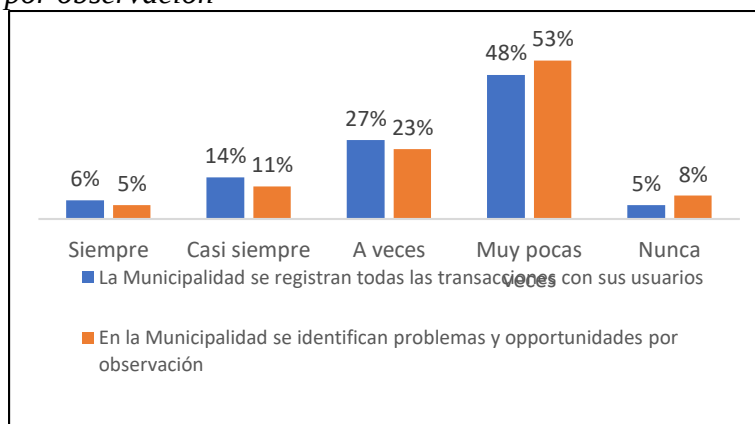
La distribución de función laboral que cumplen los encuestados (Figura 4) revela que 19% fueron funcionarios y 81% operativos, lo que también garantiza la veracidad y realidad de las percepciones las interrogantes planteadas porque son trabajadores que vienen laborando buen tiempo en la municipalidad, mientras muchos funcionarios por corresponder a cargos de confianzas son volátiles laboralmente.

8.1. Análisis e interpretación de datos específicos

a. Procesamiento de transacciones e identificación de problemas

Figura 6

Registro de transacciones e identificación de problemas por observación

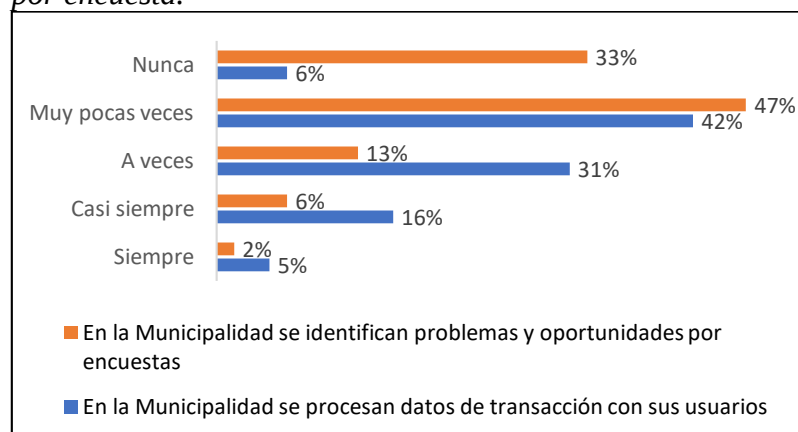


Nota. Frecuencia de transacciones e identificación de problemas por observación.

En la Municipalidad, según la (Figura 5) se registran todas las transacciones con los usuarios para 6% siempre, 14% casi siempre, 27% a veces, 48% muy pocas veces y 5% nunca. Por otro lado, se identifican los problemas y oportunidades por observación, para 5% siempre, 11% casi siempre, 23% a veces, 53% muy pocas veces y 8% nunca. Indicadores que revelan que, para 80% (a veces, muy pocas veces y nunca) las tantas interacciones que realiza la municipalidad con sus usuarios no quedan registradas con precisión, menos sistematizadas; sólo aquellos sujetos a formalismo burocrático, conllevando a un desorden de manejo de información. Indicadores que inciden para 84% (a veces, muy pocas veces y nunca) en debilidades para identificar los problemas y oportunidades mediante la técnica de observación; pues no se emplean procedimientos de obtención de información mediante observación directa, indirecta, estructurada, no estructurada, participante, no participante, individual, en grupo, etc. que restringe una toma de decisión adecuada.

Figura 7

Procesamiento de datos e identificación de problemas y oportunidades por encuesta.

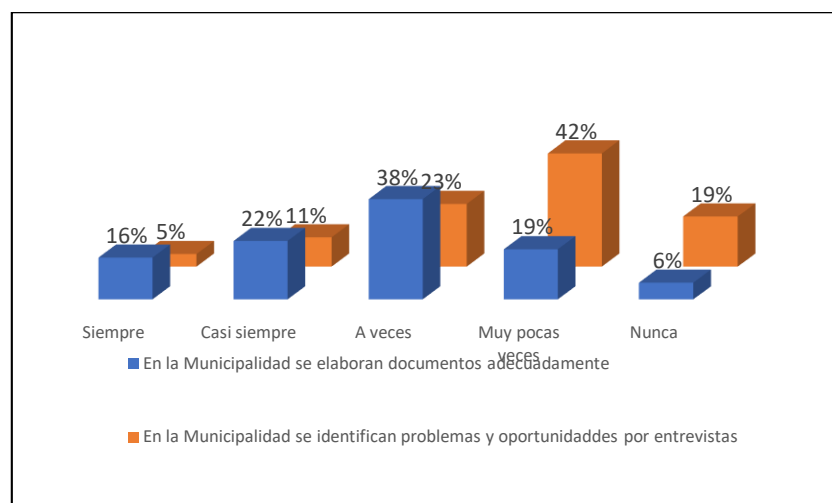


Nota. Frecuencia de procesamiento de datos e identificación de problemas y oportunidades por encuesta.

En la Municipalidad, según la (Figura 6) se procesan los datos de las transacciones con sus usuarios para 5% siempre, 16% casi siempre, 31% a veces, 42% muy pocas veces y 6% nunca. Por otro lado, se identifican los problemas y oportunidades por encuesta, para 2% siempre, 6% casi siempre, 13% a veces, 47% muy pocas veces y 33% nunca. Indicadores que revelan que, para 79% (a veces, muy pocas veces y nunca) las tantas interacciones que realiza la municipalidad con sus usuarios no se procesan de manera adecuada, menos sistematizadas; sólo aquellos sujetos a formalismo burocrático, porque hay existen debilidades en recolección, almacenaje, modificación y recuperación de las informaciones que corresponde a la interacción del municipio con sus usuarios. Indicador que incide para 93% (a veces, muy pocas veces y nunca) en deficiencias para identificar los problemas y oportunidades mediante la técnica de la encuesta; no se emplean procedimientos estandarizados de aplicación de conjunto de cuestionarios a sus públicos objetivos a fin de recabar opiniones, actitudes y comportamientos, necesidades, críticas, malestares, testimonios, sugerencias, propuestas, aspiraciones, etc. para una toma de decisión eficiente y objetiva.

Figura 8

Elaboración de documentos e identificación de problemas y oportunidades por entrevista



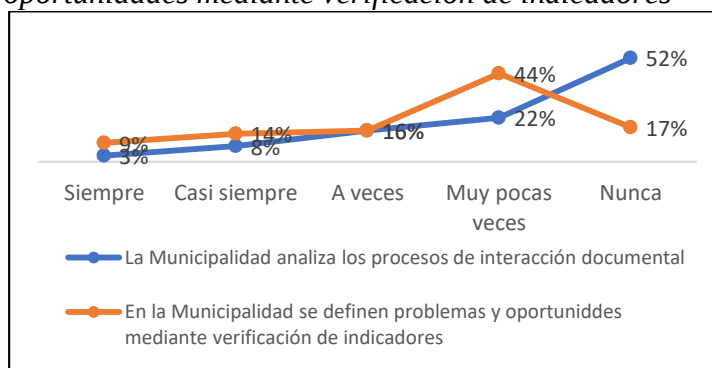
Nota. Frecuencia de elaboración de documentos e identificación de problemas y oportunidades por entrevista.

En la Municipalidad, según la (Figura 7) se elaboran la documentación de manera adecuada para 16% siempre, 22% casi siempre, 38% a veces, 19% muy pocas veces y 6% nunca. Por otro lado, se identifican los problemas y oportunidades mediante la entrevista, para 5% siempre, 11% casi siempre, 23% a veces, 42% muy pocas veces y 19% nunca. Indicadores que revelan que, para 63% (a veces, muy pocas veces y nunca) la documentación que se genera en esta institución no es de manera adecuada, porque no existen protocolos de almacenamiento, no se organiza por carpetas, documentos sin auto explicativos, falta de codificación adecuada, falta digitalizar todo, falta manejo de metadatos, entre otras falencias. Indicadores que incide para 84% (a veces, muy pocas veces y nunca) en deficiencias para identificar los problemas y oportunidades mediante la técnica de la entrevista, es decir, no es una costumbre o una estrategia en la municipalidad generar diálogos coloquiales, formales y planeados para recabar datos e información de sus públicos objetivos como insumo para la toma de decisiones efectivas y objetivas.

b. Control de procesos y definición de problemas y oportunidades

Figura 9

Análisis de proceso documentario y definición de problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores

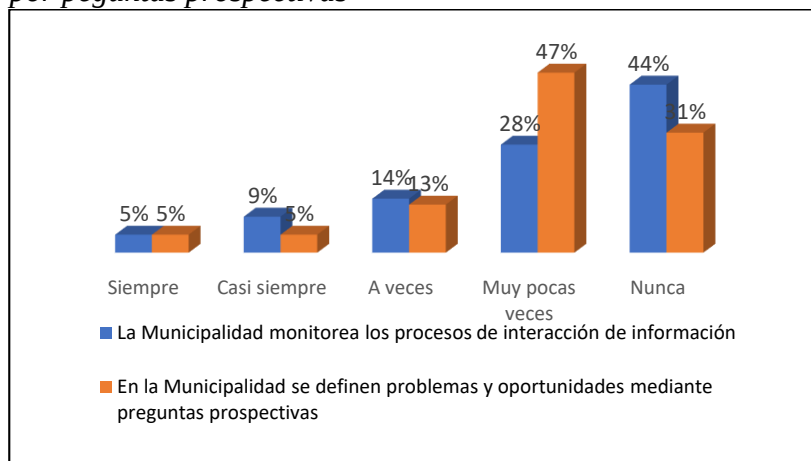


Nota. Frecuencia de análisis de proceso documentario y definición de problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores.

En la Municipalidad, según la (Figura 8) se analiza los procesos de interacción documental de manera adecuada para 3% siempre, 8% casi siempre, 16% a veces, 22% muy pocas veces y 52% nunca. Por otro lado, se definen los problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores, para 9% siempre, 14% casi siempre, 16% a veces, 44% muy pocas veces y 17% nunca. Indicadores que revelan que, para 90% (a veces, muy pocas veces y nunca) no se analiza de manera adecuada los procesos de interacción documentaria, debido a que carece de técnicas de análisis temático, estructural, discursivo y análisis e interpretación cuantitativo. Indicadores que incide para 77% (a veces, muy pocas veces y nunca) existen deficiencias para identificar los problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores que deberían provenir de la misma gestión municipal, por trabajo rutinario que predomina en la institución, por falta de contextualización interna y externa de muchas decisiones añadido a subjetivismo de muchas de ellas, por predominio de perfeccionismo subjetivo de órdenes superiores, criterios personalistas, entre otros aspecto que se convierten como factores limitantes para buena toma de decisión.

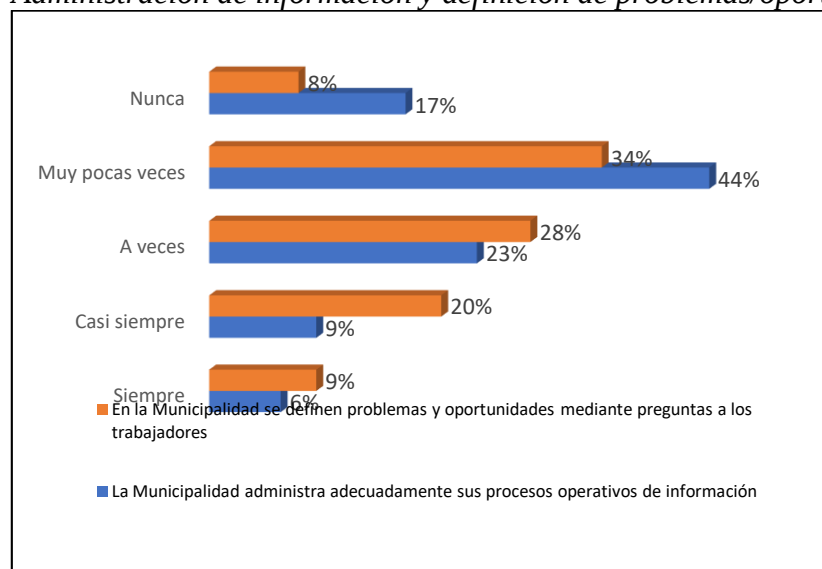
Figura 10

Monitoreo de información y definición de problemas y oportunidades por preguntas prospectivas



Nota. Frecuencia de monitoreo de información y definición de problemas y oportunidades por preguntas prospectivas (Encuestas).

En la Municipalidad, según la (Figura 9) se monitorea los procesos de interacción de información para 5% siempre, 9% casi siempre, 14% a veces, 28% muy pocas veces y 44% nunca. Por otro lado, se definen los problemas y oportunidades mediante preguntas prospectivas para 5% siempre, 5% casi siempre, 13% a veces, 47% muy pocas veces y 31% nunca. Indicadores que revelan, para 86% (a veces, muy pocas veces y nunca) no monitorean adecuadamente la interacción o flujo de información debido a falencias en procesamiento de transacciones de información, sistemas de control de información, sistemas de colaboración institucional, Sistemas de información gerencial, sistemas de sostén a la toma de decisiones. Indicadores que incide para 91% (a veces, muy pocas veces y nunca) en deficiencias en definición de problemas y oportunidades mediante preguntas prospectivas, tales como: “¿Cómo podríamos reconocer los puntos de las bifurcaciones?, ¿Qué acontecimientos y qué innovaciones permanecerán sin originar consecuencias? ¿Qué consecuencias afectarán a la globalidad del sistema, trastocándolo, determinando irreversiblemente la elección de una evolución?, ¿Cuáles son las áreas donde podría realizarse la elección? y ¿Cuáles son las áreas de estabilidad?” que limitan buena toma de decisión.

Figura 11*Administración de información y definición de problemas/oport.*

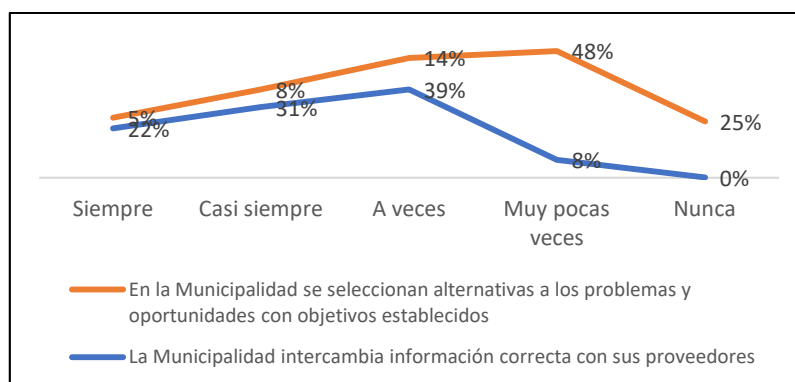
Nota. Frecuencia de administración de información y definición de problemas/oportunidad (Encuestas).

En la Municipalidad, según la (Figura 10) se administran adecuadamente sus procesos operativos de información para 6% siempre, 9% casi siempre, 23% a veces, 44% muy pocas veces y 17% nunca. Por otro lado, se definen los problemas y oportunidades mediante preguntas a los trabajadores para 9% siempre, 20% casi siempre, 28% a veces, 34% muy pocas veces y 8% nunca. Indicadores que revelan, para 84% (a veces, muy pocas veces y nunca) no administran adecuadamente sus procesos operativos de información, debido a que no se maneja bien los Blogs, Wikis, almacenamiento de información que limita la acumulación y empleo adecuado de información. Indicadores que incide para 70% (a veces, muy pocas veces y nunca) en deficiencias en definición de problemas y oportunidades mediante interacción con los trabajadores, porque no se fomenta que los empleados decidan sobre sus funciones bajo respaldo de sus propias competencias para tomar decisiones, en ese sentido los trabajadores solo cumplen las órdenes, no pueden opinar, criticar, sugerir, etc.

c. Sistema de colaboración institucional y planificación de alternativas a los problemas y oportunidades

Figura 12

Información con los proveedores y alternativas objetivas a los problemas y oportunidades



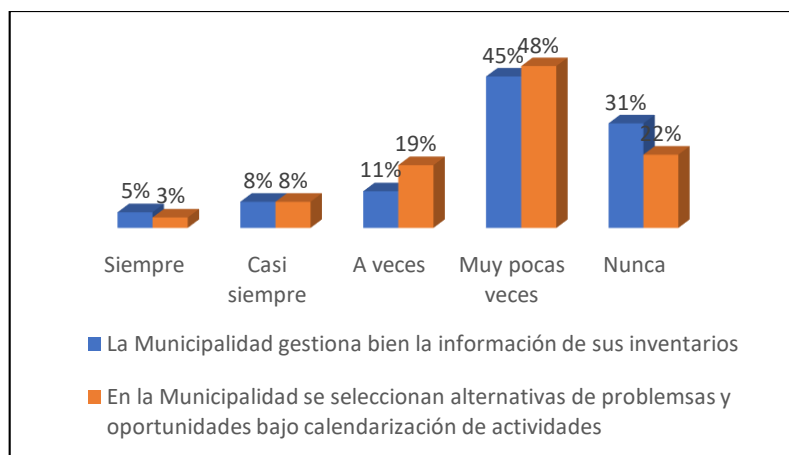
Nota. Frecuencia de información con los proveedores y alternativas objetivas a los problemas y oportunidades (Encuestas).

La Municipalidad, según la (Tabla y figura 11) intercambia información correcta con sus proveedores 22% siempre, 31% casi siempre, 39% a veces, 8% muy pocas veces y 0% nunca. Por otra parte, se seleccionan alternativas a los problemas y oportunidades con objetivos establecidos para 5% siempre, 8% casi siempre, 14% a veces, 48% muy pocas veces y 25% nunca. Indicadores que revelan, para 47% (a veces, muy pocas veces y nunca) la municipalidad intercambia información con sus proveedores de manera incorrecta, debido poca práctica d escucha activa, no ubicarse en lugar del interlocutor, muchas veces se dialoga en distinto idiomas, no se programan reuniones, video conferencias, etc. Resultado que incide para 87% (a veces, muy pocas veces y nunca) en dificultades para seleccionar la mejor solución para los problemas y oportunidades, porque no se identifican y se definen correctamente los problemas y las oportunidades, en la propuesta de alternativas no hay creatividad y valoración de ideas, no se timan los riesgos necesarios, no se analizan las ventajas o las desventajas de las

posibles soluciones, no se piensa en la funcionalidad y organización de un plan en este proceso.

Figura 13

Gestión de información de inventarios de inventarios y selección de alternativas calendarizadas-oportunas



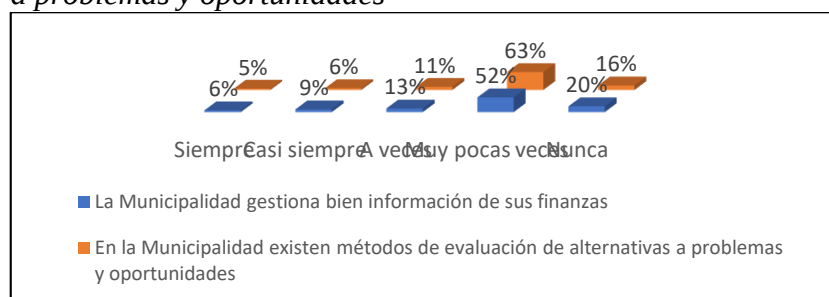
Nota. Frecuencia de gestión de información de inventarios de inventarios y selección de alternativas calendarizadas-oportunas (Encuestas).

La Municipalidad, según la (Tabla y figura 12) gestiona bien la información de sus inventarios, para 5% siempre, 8% casi siempre, 11% a veces, 45% muy pocas veces y 31% nunca. Por otra parte, se seleccionan alternativas a los problemas y oportunidades con objetivos se seleccionan alternativas a los problemas y oportunidades bajo calendarización de actividades, para 3% siempre, 8% casi siempre, 19% a veces, 48% muy pocas veces y 22% nunca. Indicadores que revelan, para 87% (a veces, muy pocas veces y nunca) gestiona de manera deficiente la información de sus inventarios, porque los registros patrimoniales están desactualizados, y las nuevas adquisiciones no están registros adecuadamente, existen bienes y muebles sin darse de baja desde muchos años atrás y otras que faltan dar el alta correspondiente. Resultado que incide para 89% (a veces, muy pocas veces y nunca) inadecuada selección de alternativas de solución a los problemas y oportunidades institucionales, debido a falencias en identificación de

alternativas estratégicas, débil definición de criterios pertinentes para seleccionar estrategias a utilizar, falta de filtros sobre las alternativas escogidas primigeniamente.

Figura 14

Gestión de información de finanzas y métodos de evaluación de alternativas a problemas y oportunidades



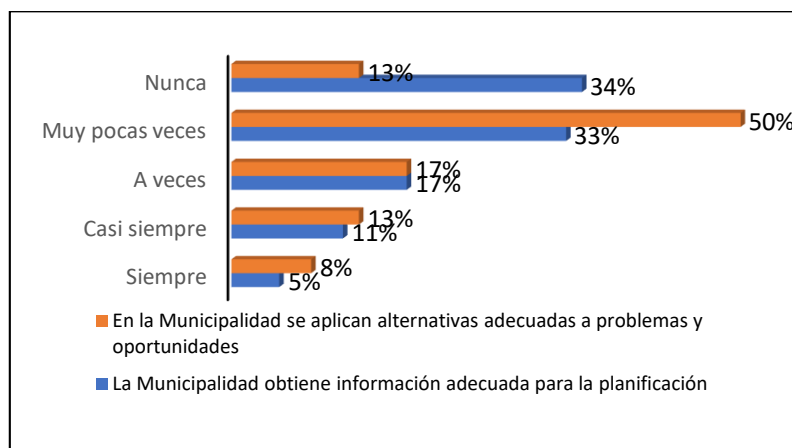
Nota. Frecuencia de gestión de información de finanzas y métodos de evaluación de alternativas a problemas y oportunidades (Encuestas).

La Municipalidad, según la (Tabla y figura 13) gestiona bien la información de sus finanzas, para 6% siempre, 9% casi siempre, 13% a veces, 52% muy pocas veces y 20% nunca. Por otra parte, existen métodos de evaluación de alternativas a problemas y oportunidades, para 5% siempre, 6% casi siempre, 11% a veces, 63% muy pocas veces y 16% nunca. Indicadores que revelan, para 85% (a veces, muy pocas veces y nunca) en la municipalidad existe gestión inadecua de información de la finanzas, debido a escasa capacitación del personal en temas de presupuestos, falta de comunicación interna y externa entre los miembros y grupos de interés involucrados en el proceso de presupuestación, poca participación del personal en el proceso ni en la ejecución del presupuesto, caso omiso a las recomendaciones de OCI, falta de sanciones efectiva a la personas que realizan mal presupuestación y ejecución, etc. Resultado que incide para 90% (a veces, muy pocas veces y nunca) en deficiente o inadecuados métodos de evaluación de alternativas a los problemas y oportunidades, ya que, no se maneja técnicas de describir la solución de manera específica, falta de practica de lluvia de ideas, incremento de cantidad y variedad de solución para objetivar mejor estas.

d. Información de gestión y aplicación de alternativas

Figura 15

Información para la planificación y aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades

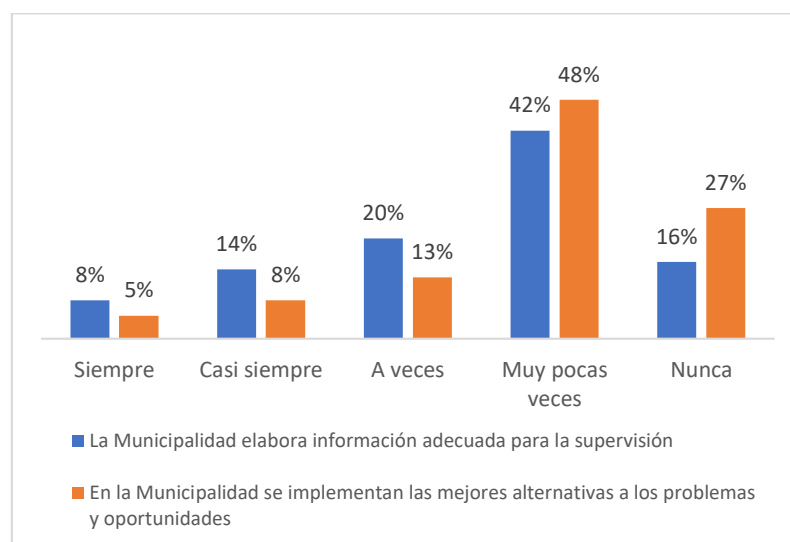


Nota. Frecuencia de información para la planificación y aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades (Encuestas).

La Municipalidad, según la (Tabla y figura 14) obtiene información adecuada para la planificación de sus actividades de gestiona, para 5% siempre, 11% casi siempre, 17% a veces, 33% muy pocas veces y 34% nunca. Por otro lado, aplican alternativas adecuadas a los problemas y oportunidades, para 8% siempre, 13% casi siempre, 17% a veces, 50% muy pocas veces y 13% nunca. Indicadores que nos dan a entender que revelan, en expresión de 33% (a veces, muy pocas veces y nunca) la municipalidad tiene deficiencias en recabar información para desarrollar su planificación, esto quiere decir mal manejo de sistema de información que no permite adoptar el TIC adecuado ajustado a las necesidades de los procesos operativos limitando el desarrollo óptimo de objetivos estratégicos de la municipalidad. Resultado que incide para 38% (a veces, muy pocas veces y nunca) en inadecuada aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades debía a falencias para identificar y definir adecuadamente el problema u oportunidad, no involucran a las personas adecuadas, no se sabe cuál es el proceso correcto y definir resultados correctos.

Figura 16

Información la supervisión e implementación de alternativas a problemas y oportunidades

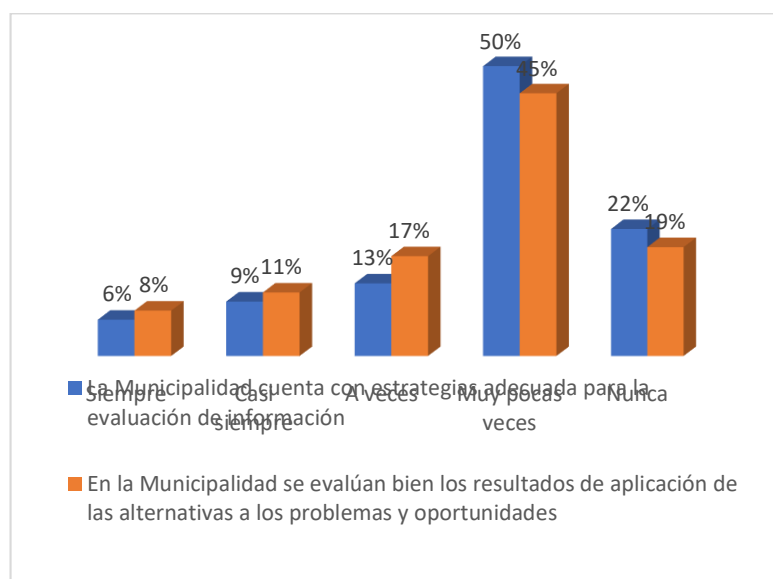


Nota. Frecuencia de información de supervisión e implementación de alternativas a problemas y oportunidades (Encuestas).

La Municipalidad, según la (Figura 15) elabora información adecuada para la supervisión, para 8% siempre, 14% casi siempre, 20% a veces, 42% muy pocas veces y 16% nunca. Por otra parte, implementan las mejores alternativas a los problemas y oportunidades, para 5% siempre, 8% casi siempre, 13% a veces, 48% muy pocas veces y 27% nunca. Indicadores que revelan, para 78% (a veces, muy pocas veces y nunca) deficiencias en supervisión administrativa, supervisión técnica, supervisión de apoyo, supervisión, supervisión como guía y supervisión como orientación. Resultado que incide para 88% (a veces, muy pocas veces y nunca) en dificultades para implementar las mejores alternativas a los problemas y oportunidades, debido a no se evalúan adecuadamente los beneficios objetivos estimados, probabilidad de éxito estimado, no se establecen correctamente los medios necesarios, no se estiman los costos asociados y los tiempos estimados de supervisión.

Figura 17

Estrategias para evaluación de información y evaluación de resultados de aplicación de alternativas



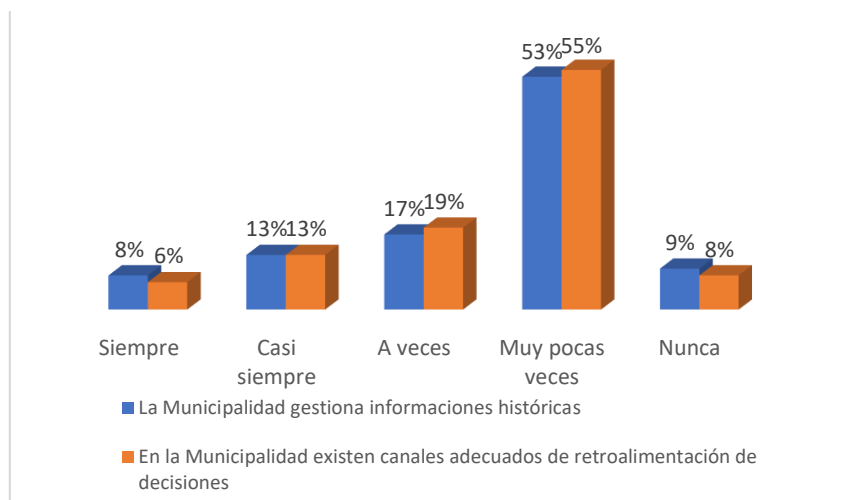
Nota. Frecuencia de estrategias para evaluación de información y evaluación de resultados de aplicación de alternativas (Encuestas).

La Municipalidad, según la (Figura 16) cuenta con estrategias adecuadas para la evaluación de información, para 6% siempre, 9% casi siempre, 13% a veces, 50% muy pocas veces y 22% nunca. Por otra parte, se evalúan bien los resultados de aplicación de alternativas, para 8% siempre, 11% casi siempre, 17% a veces, 45% muy pocas veces y 19% nunca. Indicadores que revelan, para 85% (a veces, muy pocas veces y nunca) la municipalidad no cuenta con estrategias adecuadas para la evaluación de información debido falencias en la fiabilidad, validez, exactitud y actualidad. Resultado que incide para 81% (a veces, muy pocas veces y nunca) en dificultades en la evaluación de aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades, debido a falta de técnicas de evaluación de alternativas, no hay diarios de reflexión, poco empleo de observación, no se cuenta con listas de evaluación, poca costumbre de autoevaluación, mal uso de técnica de entrevista y portafolio.

a) Información ejecutiva y retroalimentación

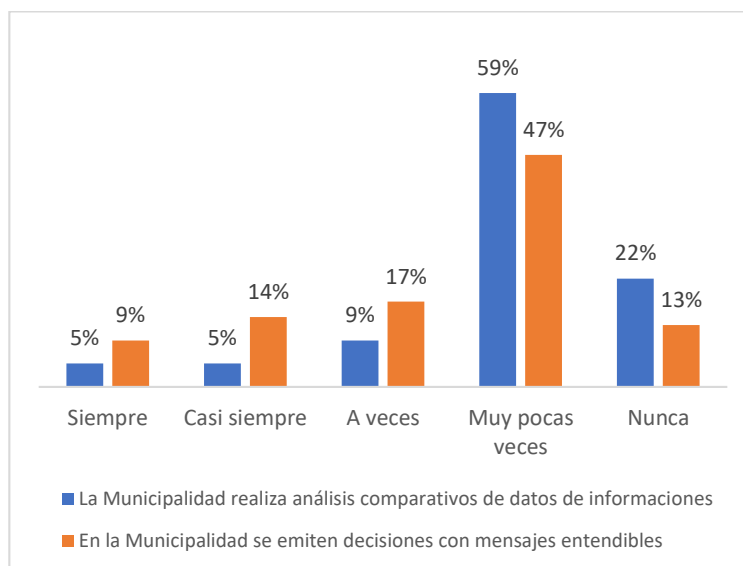
Figura 18

Gestión de información histórica y canales de retroalimentación



Nota. Frecuencia de gestión de información histórica y canales de retroalimentación (Encuestas).

La Municipalidad, según la (Figura 11) gestiona bien las informaciones históricas, para 8% siempre, 13% casi siempre, 17% a veces, 53% muy pocas veces y 9% nunca. Por otra parte, existen canales adecuados de retroalimentación de decisiones para 6% siempre, 13% casi siempre, 19% a veces, 55% muy pocas veces y 8% nunca. Indicadores que revelan, para 79% (a veces, muy pocas veces y nunca) en la municipalidad hay deficiencias en los canales de retroalimentación de las decisiones, es decir, entre las debilidades resaltan falencias en la preservación, gestión y uso de la información para estudiar el pasado. Resultado que incide para 82% (a veces, muy pocas veces y nunca) en inexistencia de canales adecuados de retroalimentación de decisiones, es decir, no hay énfasis en los aspectos positivos, pertinencia de retroalimentación, necesidades individuales, preguntas guías, programa de reuniones, etc.

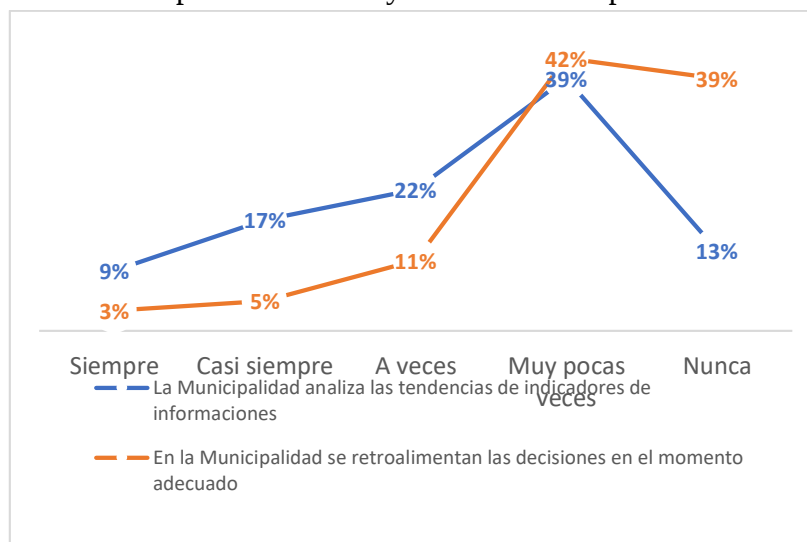
Figura 19*Análisis comparativo de datos y emisión de decisiones entendibles*

Nota. Frecuencia de análisis comparativo de datos y emisión de decisiones entendibles (Encuestas).

La Municipalidad, según la (Figura 18) realiza análisis comparativo de datos de informaciones, para 5% siempre, 5% casi siempre, 9% a veces, 59% muy pocas veces y 22% nunca. Por otra parte, se emiten decisiones con mensajes entendibles, para 9% siempre, 14% casi siempre, 17% a veces, 47% muy pocas veces y 13% nunca. Indicadores que revelan, para 90% (a veces, muy pocas veces y nunca) en municipalidad no se hacen análisis comparativo de datos de informaciones debido a pues no siempre se busca una relación entre dos o más fenómenos o un conjunto de factores para tener buenas razones para explicar la diferencia o similitud. Resultado que incide para 77% (a veces, muy pocas veces y nunca) en que no se emitan decisiones con mensajes entendibles debido a decisiones fuera del tiempo, sin análisis de consecuencias, obviar pasos lógicos, olvido del seguimiento de resultados, sin reglas de dirección, genera inseguridad, generación de temores desmedidos.

Figura 20

Información para evaluación y evaluación de aplicación de alternativas



Nota. Frecuencia de Información para evaluación y evaluación de aplicación de alternativas (Encuestas).

La Municipalidad, según la (Figura 19) la Municipalidad analiza tendencias de indicadores de informaciones, para 9% siempre, 17% casi siempre, 22% a veces, 39% muy pocas veces y 13% nunca. Por otra parte, se retroalimenta las decisiones de manera oportuna y adecuada, para 3% siempre, 5% casi siempre, 11% a veces, 42% muy pocas veces y 39% nunca. Indicadores que revelan, para 74% (a veces, muy pocas veces y nunca) la municipalidad no analiza las tendencias de los indicadores de las informaciones, porque no es costumbre en esta municipalidad generar datos que sistematizan datos e informaciones a largo tiempo que puedan mostrar secuencia de metas logradas, fluctuaciones de ejecución de proyectos o programas, que pueden facilitar adoptar estrategias operativas más efectiva. Resultado que incide para 92% (a veces, muy pocas veces y nunca) que no se retroalimente adecuada y oportunamente las decisiones debido a que, por ejemplo, no es costumbre felicitar a quien cumple o excede sus metas, a quien ayuda a sus compañeros, a alguien que termina el proyecto, alguien que toma alguna iniciativa, no se refuerza a alguien que necesita mayor confianza, a alguien que demuestra buen comportamiento, a alguien va a tomar otro puesto o una nueva responsabilidad, etc.

8.2. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de nuestras hipótesis aplicamos el método Chi cuadrada basándonos en la definición de Vásquez (2020), para quien este método permite determinar si las variables categóricas (nominales y ordinales) están relacionadas o no. Además, esta prueba se aplica para determinar si las variables categóricas, como las variables nominales y ordinales, están asociadas o no. Esta prueba de comparación contrasta variables cualitativas. Según este autor someter las hipótesis específicas es más relevante que de la hipótesis general, porque a partir de ellas se infiere el comportamiento de las variables de investigación. Para Vásquez existen 2 tipos de prueba: 1) Bondad de ajuste, que se utiliza para contrastar las características de una población más grande con una muestra que fue elegida al azar y contenía una sola variable categórica. 2) Prueba de independencia, que busca una relación entre dos variables categóricas dentro de una misma población.

Procedimiento de prueba

1. Se formula las hipótesis alternativa y nula; siendo al alternativa (H_a) la hipótesis de la investigación y la nula (H_o) la formulación contradictoria a la alternativa.
2. Definición de valor alfa (α); valor de riesgo de llegar a una conclusión errónea.
3. Consolidación de datos observados (O_i), proviene de la encuesta aplicada.
4. Construcción de datos esperados (E_i)
5. Aplicación de estadístico de prueba:
 - a. Determinación de valor Chi cuadrado calculada

$$X_c^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X_c^2 = Chi cuadrado calculado

O_i = Datos observados

E_i = Datos esperado

- b. Valor Chi cuadrado tabla (Punto crítico):

$$X_t^2 = X_{gt,0,\alpha}^2$$

Donde:

$\chi^2_t =$ Chi cuadrado tabla

gl = Grado de libertad

O = Datos esperado

α = Nivel de significancia

6. Regla de decisión:

Cuando $\chi^2_c < \chi^2_t$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa

Cuando $\chi^2_c > \chi^2_t$ se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula

Cuando $\chi^2_c = \chi^2_t$ se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula

Por tanto, someter a esta prueba la contrastación de nuestras hipótesis específicas, bajo la prueba de independencia, los resultados de las preguntas de la segunda parte del cuestionario (Anexo B) nos permitió establecer la relación o asociación de nuestras variables categóricas; gestión de información y toma de decisiones, en la población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. Además, se ajusta a nuestro propósito de someter a prueba de hipótesis las frecuencias de respuestas de los encuestados en base a la hipótesis alternativa, cuyos procedimientos de cálculo e interpretación se presentan a continuación:

8.3.1 Procesamiento de información e identificación de problemas y oportunidades

i) Planteamiento de hipótesis

H_A : El procesamiento de información incide en la identificación del problema y oportunidades.

H_O : El procesamiento de información no incide en la identificación del problema y oportunidades.

ii) Datos divisados

	S	CS	AV	MPV	N	TOTAL
Incide	3	13	18	15	11	60
No incide	2	1	1	0	0	4
TOTAL	5	14	19	15	11	64

iii) Datos esperados

	S	CS	AV	MPV	N
Incide	4.6875	13.13	17.813	14.06	10.31
No incide	0.3125	0.88	1.1875	0.94	0.69

iv) Tabla de datos percibidos (P) y deseables (D) para calcular (X_c^2)

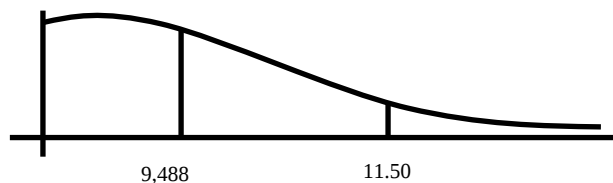
	P	D	(P-D)	(P-D) ²	(P-D) ² /D
SR - S	3	4.6875	-1.688	2.8477	0.61
SR - CS	13.00	13.13	-0.125	0.02	0.00
SR - AV	18	17.813	0.1875	0.04	0.00
SR - MPV	15.00	14.06	0.9375	0.8789	0.06
SR - N	11.00	10.31	0.6875	0.4727	0.05
NSR - S	2	0.3125	1.6875	2.8477	9.11
NSR - CS	1.00	0.88	0.125	0.02	0.02
NSR - AV	1	1.1875	-0.188	0.04	0.03
NSR - MPV	0.00	0.94	-0.938	0.8789	0.94
NSR - N	0.00	0.69	-0.688	0.4727	0.69
X_c^2 Calculada = 11.50					11.50

v) Chi cuadrado tabla X_t^2

a) Grado de libertad: ($Q_f = 2$), ($Q_c = 5$) = (2 -1) (5-1) = 4

b) $X_t^2 = 4, 0.05, = 9.488$

vi) Decisión final



Determinada ($X_c^2 = 11.50$) > ($X_t^2 = 9.488$), confirmándose la H_A : El procesamiento de información incide en la identificación del problema y oportunidades, a nivel de significancia de 0.05. Resultado que nos indica que,

procesamiento de información que puede ser mediante software, sistemas operativos, computadoras, redes, etc., son elementales para buscar y eliminar las causas que originan los problemas en la toma de decisiones. Por tanto, a mejor identificación de causas de problemas mejor definición de esta.

8.3.2 Control de información y definición de problemas y oportunidades

i) Planteamiento de hipótesis

H_A : El control de procesos de información incide en la definición de problemas y oportunidades.

H_0 : El control de procesos de información no incide en la definición de problemas y oportunidades.

ii) Datos divisados

	S	CS	AV	MPV	N	TOTAL
Incide	3	16	13	11	17	60
No incide	2	2	0	0	0	4
TOTAL	5	18	13	11	17	64

iii) Datos esperados

	S	CS	AV	MPV	N
Incide	4.6875	16.88	12.188	10.31	15.94
No incide	0.3125	1.13	0.8125	0.69	1.06

iv) Tabla de datos percibidos (P) y deseables (D) para calcular (χ^2_c)

	P	D	(P - D)	(P - D) ²	(P - D) ² /D
SR - S	3	4.6875	-1.688	2.8477	0.61
SR - CS	16.00	16.88	-0.875	0.77	0.05
SR - AV	13	12.188	0.8125	0.66	0.05
SR - MPV	11.00	10.31	0.6875	0.4727	0.05
SR - N	17.00	15.94	1.0625	1.1289	0.07
NSR - S	2	0.3125	1.6875	2.8477	9.11
NSR - CS	2.00	1.13	0.875	0.77	0.68

NSR - AV	0	0.8125	-0.813	0.66	0.81
NSR - MPV	0.00	0.69	-0.688	0.4727	0.69
NSR - N	0.00	1.06	-1.063	1.1289	1.06
					13.18

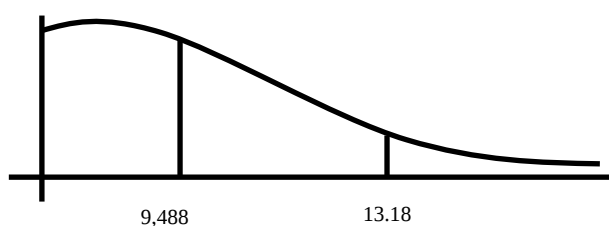
$$X_c^2 \text{ Calculada} = 13.18$$

v) Chi cuadrado tabla X_t^2

a) Grado de libertad: $(Q_f = 2), (Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b) $X_t^2 = 4, 0.05, = 9.488$

vii) Decisión final



Determinada $(X_c^2 = 13.18) > (X_t^2 = 9,488)$, confirmándose la H_A : El control de procesos de información incide en la definición de problemas y oportunidades, a nivel de significancia de 0.05. Esto quiere decir, que es crucial mantener el sistema de gestión de información de manera correcta para definir las dificultades o riesgo intelectuales o empíricas en la gestión de una organización. Por tanto, a mejor control de información mejor definición de problemas de gestión.

8.3.3 Sistema de coordinación de información y selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades

i) Planteamiento de hipótesis

H_A : El sistema de coordinación de información incide en la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades.

H₀: El sistema de coordinación de información no incide en la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades.

ii) Datos divisados

	S	CS	AV	MPV	N	TOTAL
Incide	5	20	14	11	7	57
No incide	4	2	1	0	0	7
	9	22	15	11	7	64

iii) Datos esperados

	S	CS	AV	MPV	N
Incide	8.0156	19.59	13.359	9.80	6.23
No incide	0.9844	2.41	1.6406	1.20	0.77

iv) Tabla de datos percibidos (P) y deseables (D) para calcular (X_c^2)

	P	D	(P - D)	(P - D) ²	(P - D) ² /D
SR - S	5	8.0156	-3.016	9.094	1.13
SR - CS	20.00	19.59	0.4063	0.17	0.01
SR - AV	14	13.359	0.6406	0.41	0.03
SR - MPV	11.00	9.80	1.2031	1.4475	0.15
SR - N	7.00	6.23	0.7656	0.5862	0.09
NSR - S	4	0.9844	3.0156	9.094	9.24
NSR - CS	2.00	2.41	-0.406	0.17	0.07
NSR - AV	1	1.6406	-0.641	0.41	0.25
NSR - MPV	0.00	1.20	-1.203	1.4475	1.20
NSR - N	0.00	0.77	-0.766	0.5862	0.77
					12.94

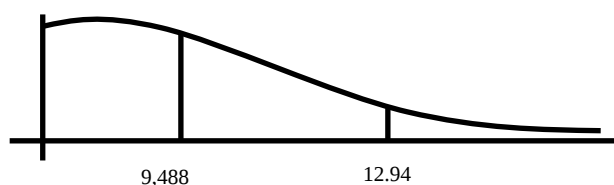
$$X_c^2 \text{ Calculada} = 12.94$$

v) Chi cuadrado tabla X_t^2

a) Grado de libertad: (Qf = 2), (Qc = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4

b) $X_t^2 = 4, 0.05, = 9.488$

vi) Decisión final



Determinada ($X_c^2 = 12.94$) > ($X_t^2 = 9,488$), confirmándose la H_A : El sistema de coordinación de información incide en la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades, a nivel de significancia de 0.05. Resultado que revela que, una gestión coordinada de información que implica compartir valores, visión, misión, objetivos y estrategias organizacionales es base para ponderación, pertinencia, accesibilidad, temporalidad, viabilidad e impacto de alternativas de solución a los problemas y oportunidades. Por tanto, a mejor coordinación mejor selección de alternativas de solución a los problemas y oportunidades organizacionales.

8.3.4 La información de gestión y aplicación de alternativas de solución a y oportunidades

i) Planteamiento de hipótesis

H_A : La información de gestión incide en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades.

H_O : La información de gestión no incide en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades.

ii) Datos divisados

	S	CS	AV	MPV	N	TOTAL
Incide	5	19	13	10	7	54
No incide	5	3	1	1	0	10
	10	22	14	11	7	64

iii) Datos esperados

	S	CS	AV	MPV	N
Incide	8.4375	18.56	11.813	9.28	5.91
No incide	1.5625	3.44	2.1875	1.72	1.09

iv) Tabla de datos percibidos (P) y deseables (D) para calcular (X_c^2)

	P	D	(P -D)	(P -D) ²	(P -D) ² /D
SR – S	5	8.4375	-3.438	11.816	1.40
SR - CS	19.00	18.56	0.4375	0.19	0.01
SR - AV	13	11.813	1.1875	1.41	0.12
SR - MPV	10.00	9.28	0.7188	0.5166	0.06
SR - N	7.00	5.91	1.0938	1.1963	0.20
NSR – S	5	1.5625	3.4375	11.816	7.56
NSR- CS	3.00	3.44	-0.438	0.19	0.06
NSR – AV	1	2.1875	-1.188	1.41	0.64
NSR - MPV	1.00	1.72	-0.719	0.5166	0.30
NSR – N	0.00	1.09	-1.094	1.1963	1.09
					11.45

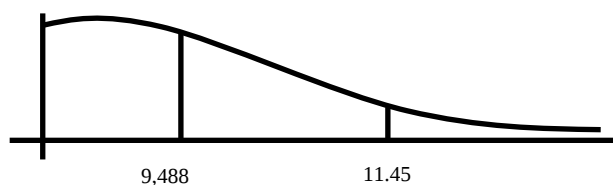
$$X_c^2 \text{ Calculada} = 11.45$$

v) Chi cuadrado tabla X_t^2

a) Grado de libertad: ($Q_f = 2$), ($Q_c = 5$) = (2 -1) (5-1) = 4

$$b) X_t^2 = 4, 0.05, = 9.488$$

vi) Decisión final



Determinada ($X_c^2 = 11.45$) > ($X_t^2 = 9.488$), confirmándose la H_A : La información de gestión incide en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades, a nivel de significancia de 0.05. Es decir, proporcionar información necesaria de gestión organizacional a los distintos usuarios y ponerlos a disposición de aquellos que debe usarlas, es básico para la aplicación

de opciones, rutas, experiencias, modelos, estrategias, sugerencias, etc. para la solución a los problemas y oportunidades organizacionales. Por tanto, a mejor provisión de información de gestión mejor aplicación de alternativas de solución a los problemas y oportunidades organizacionales.

8.3.5 La información ejecutiva y decisiones de retroalimentación

i) Planteamiento de hipótesis

H_A : La información ejecutiva incide en las decisiones de retroalimentación.

H_O : La información ejecutiva no incide en las decisiones de retroalimentación.

ii) Datos divisados

	S	CS	AV	MPV	N	TOTAL
Incide	4	25	13	10	6	58
No incide	3	2	1	0	0	6
	7	27	14	10	6	64

iii) Datos deseables

	S	CS	AV	MPV	N
Incide	6.3438	24.47	12.688	9.06	5.44
No incide	0.6563	2.53	1.3125	0.94	0.56

iv) Tabla de datos percibidos (P) y deseables (D) para calcular (X_c^2)

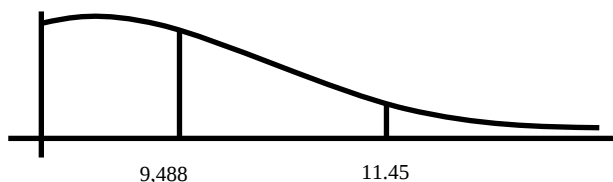
	P	D	(P -D)	(P -D) ²	(P -D) ² /D
SR – S	4	6.3438	-2.344	5.4932	0.87
SR - CS	25.00	24.47	0.5313	0.28	0.01
SR - AV	13	12.688	0.3125	0.10	0.01
SR - MPV	10.00	9.06	0.9375	0.8789	0.10
SR - N	6.00	5.44	0.5625	0.3164	0.06
NSR – S	3	0.6563	2.3438	5.4932	8.37
NSR- CS	2.00	2.53	-0.531	0.28	0.11
NSR – AV	1	1.3125	-0.313	0.10	0.07
NSR - MPV	0.00	0.94	-0.938	0.8789	0.94
NSR – N	0.00	0.56	-0.563	0.3164	0.56
					11.10

$$X_c^2 \text{ Calculada} = 11.10$$

a) Grado de libertad: $(Q_f = 2)$, $(Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

- b) $X^2_t = 4, 0.05, = 9.488$
 v) Chi cuadrado tabla X^2_t

vi) Decisión final



Determinada ($X^2_c = 11.10$) $>$ ($X^2_t = 9,488$), confirmándose la H_A : La información ejecutiva incide en las decisiones de retroalimentación, a nivel de significancia de 0.05. Este resultado indica que, la provisión compartida a los directivos y funcionarios de un acceso sencillo a información interna y externa es relevante para que establezcan las acciones de continuidad, cambio, reajuste, modificación, etc. en tiempo real. Por lo que, a mejor información ejecutiva mejor retroalimentación en la toma de decisiones.

IX) DISCUSIÓN

A partir del análisis descriptivo y estadístico de tablas, figuras y supuestos contradictorios en función de la consecución de los objetivos descritos en esta parte del trabajo, discutimos los resultados y esto con los resultados de otros investigadores para cada uno de nuestros estudios. hipótesis específicas.

9.1 El procesamiento de información incide en la identificación del problema y oportunidades

Se evidencias falencias en el procesamiento de información y estas inciden en la débil identificación de problemas y oportunidades en la “Municipalidad Distrital de

San Juan Bautista”. En caso de procesamiento de información, para 74% de los trabajadores encuestados las causas relevantes son: de las muchas interacciones que tiene el municipio con sus usuarios no se registran con precisión o tienen poca regulación manera sistematizada; aún persiste el formalismo burocrático de manejo de información desordenada y de manera manual; en libros o cuadernos, las múltiples interacciones que tiene la municipalidad con sus usuarios son tratadas de manera imperfecta y menos están codificadas. Existen debilidades en la recolección, almacenamiento, modificación y recuperación de información que corresponden a la interacción del municipio con sus usuarios, los documentos creados en esta institución están incompletos, ya que no existe un protocolo de archivo, no están organizados por volúmenes, falta codificación adecuada, existe necesidad urgente de digitalizar todo, falta de metadatos de gestión, entre otros errores. Situaciones que repercuten para 87% de los encuestados en falencias en la identificación de los problemas y oportunidades, a razón de debilidades para identificar los problemas y oportunidades mediante la técnica de observación; pues no se emplean procedimientos de obtención de información mediante observación directa, indirecta, estructurada, no estructurada, participante, no participante, individual, en grupo, lo mismo sucede con la técnica de la encuesta; no se emplean procedimientos estandarizados de aplicación de conjunto de cuestionarios a sus públicos objetivos a fin de recabar opiniones, actitudes, comportamientos, necesidades, críticas, malestares, testimonios, sugerencias, propuestas, aspiraciones. Igual deficiencias resaltan en cuanto a la técnica de la entrevista, es decir, no es una costumbre o una estrategia en la municipalidad generar diálogos coloquiales, formales y planeados para recabar datos e información de sus públicos objetivos como insumo para la toma de decisiones efectivas y objetivas. Así también demuestra la contrastación de hipótesis ($X_c^2 = 11.50$) > ($X_t^2 = 9,488$),

confirmándose la H_A: El procesamiento de información incide en la identificación del problema y oportunidades, a un nivel de significancia de 0.05.

Estas derivaciones se asemejan a los trabajos de Taipe (2021) concluye afirmando que la modelación de sistemas de información mejora significativamente la organización administrativa de la Universidad Andina de Fomento. Asimismo, los procesos de gestión administrativa, académica y financiera se han realizado adecuada y adecuadamente. Se ha decidido que la modelización de los sistemas de información ayuda a la gestión administrativa a identificarlos por parte del personal administrativo, mejorar las operaciones, atender a los usuarios, lograr los objetivos marcados en el plan, sus estrategias y operaciones en la “Universidad”, así mismo, con lo de Portocarrero (2021); la plataforma digital se construye con la metodología RUP utilizando Rational Rose, por lo que es posible comprender completamente el sistema y desarrollar una propuesta completa. Dado que Trigoso se utilizó como una herramienta de gestión y diseño transaccional en Rational Rose, lo que le ayudó a controlar mejor los registros de aprendizaje, abordaron una serie de problemas que afectaban el proceso. Los empleados pueden acceder a la web desde cualquier lugar que deseen, mejorando el acceso a la información. La implementación del sistema de información mejoró la gestión de los programas de estudio en el Centro Peruano Americano El Cultural - Tarapoto, como lo evidencian los datos obtenidos en este estudio. Con respecto a identificación de problemas y oportunidades Mayor (2020) concluye identificando ocho oportunidades potenciales para implementar un sistema de gestión del desempeño en la gestión logística de Banc Nasion, a saber: 1) realizar una capacitación previa al período de sesiones en gestión del sistema, 2) formalizar en el departamento financiero la gestión de las actividades logísticas relacionadas con el desempeño. sistema de gestión, 3) analizar la posibilidad de establecer incentivos

para el personal del sistema de gestión del desempeño orientado a resultados, 4) actualizar las aplicaciones de TI relevantes con respecto al uso y gestión del sistema de gestión del desempeño, 5) realizar mejoras en los procesos de MAPRO para simplificar las operaciones clave, 6) diseñar el sistema de gestión del desempeño en colaboración con los usuarios del sistema, 7) proporcionar acceso según lo requieran los usuarios de PMS, y 8) desarrollar métricas basadas en valores medibles que muestren la realidad y tengan metas alcanzables.

9.2 El control de procesos de información incide en la definición de problemas y oportunidades

Se evidencian falencias en el control de los procesos de información y en la definición de problemas y oportunidades en la “Municipalidad Distrital de San Juan Bautista”. En caso de control de procesos para 87% de los trabajadores encuestados las causas relevantes están que, no analizan de manera adecuada los procesos de interacción documentaria, debido a que carece de técnicas y procedimientos de análisis temático, estructural, discursivo y análisis e interpretación cuantitativo, no monitorean adecuadamente la interacción o flujo de información debido a falencias en ejecución de transacciones de información, sistema de control de información de cooperación corporativa, sistema de información de gestión, sistema de apoyo a la toma de decisiones, no administran adecuadamente sus procesos operativo de información, debido a que no se maneja bien los Blogs, Wikis, almacenamiento de información, aspectos que limitan la acumulación y empleo adecuado de información. Problemas que repercuten para 79% de los encuestados en deficiencias para identificar los problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores, debido que predomina más el perfeccionismo subjetivo, desenfoque del contexto,

autoengaño inconsciente, mayor normatividad que la realidad, ordenes superior subjetivos, poca atención a las consecuencias, criterios personalistas, deficiencias en definición de problemas y oportunidades mediante preguntas prospectivas, tales como: “¿Cómo podríamos reconocer los puntos de las bifurcaciones?, ¿Qué acontecimientos y qué innovaciones permanecerán sin originar consecuencias? ¿Qué consecuencias afectarán a la globalidad del sistema, trastocándolo, determinando irreversiblemente la elección de una evolución?, ¿Cuáles son las áreas donde podría realizarse la elección? y ¿Cuáles son las áreas de estabilidad?”, deficiencias que conllevan al mal definición de problemas y oportunidades de interacción con los trabajadores, porque no se fomenta que los empleados decidan sobre sus funciones bajo respaldo de sus propias competencias para tomar decisiones, en ese sentido los trabajadores solo cumplen las órdenes como ya dijimos subjetivas y politizadas, generalmente, sin posibilidad de opinar, criticar, sugerir, etc. Lo que también queda demostrado la contrastación de hipótesis ($X_c^2 = 13.18$) > ($X_t^2 = 9.488$), confirmándose la H_A : El control de procesos de información incide en la definición de problemas y oportunidades, a un nivel de significancia de 0.05.

Estos resultados se asemejan a los trabajos de Chávez (2021); los factores determinantes de CMI para mejorar los resultados del proyecto son factores financieros y humanos. Los factores para mejorar los resultados del proyecto son el factor de cronograma y el factor de costo. Concluyó que el principal determinante de la teoría de la gestión general para mejorar los resultados del proyecto es la disposición de la jerarquía organizativa establecida por las empresas. Un componente importante de la debida diligencia es la evaluación de riesgos en el contrato con el proveedor, igualmente, Mi asesor (2019) nos dice que hagamos preguntas relacionadas con el desarrollo, interpretación o presentación de la extensión. Hacer preguntas no es más

que filtrar y estructurar formalmente las ideas de investigación. De hecho, el problema de la investigación es la identificación clara de cada uno de sus aspectos, a partir de los cuales es posible determinar qué, cómo, qué hacer y por qué proceder.

9.3 Sistema de coordinación de información y selección de alternativas de solución para problemas y oportunidades

Se evidencian fallencias en sistemas de coordinación de información y selección de alternativas de solución para problemas y oportunidades en la “Municipalidad Distrital de San Juan Bautista”. En caso de sistema de coordinación de información para 73% de los trabajadores encuestados son causas relevantes, imperfecto intercambio de información con sus proveedores, debido a poca práctica de escucha activa, no ubicarse en lugar del interlocutor (empatía), muchas veces se dialoga en distintos “idiomas”, limitada y restringidas reuniones de programación, poco uso de video conferencias, gestión deficiente de información de inventarios porque los registros patrimoniales están desactualizados y las nuevas adquisiciones no están registrados adecuadamente, existen bienes y muebles sin darse de baja desde muchos años atrás y otras que faltan dar el alta correspondiente, gestión inadecuada de información de las finanzas como sucede en otras instituciones públicas también, debido a escasa capacitación del personal en temas presupuestales por injerencia político partidista de los cargos de confianza, falta de comunicación interna y externa entre los miembros y grupos de interés involucrados en el proceso de presupuestación, poca participación del personal en el proceso y ejecución del presupuesto, caso omiso a las recomendaciones de oficina de control interno, falta de sanciones efectivas a las personas que realizan mal presupuestación y ejecución. Problemas que repercuten para 89% de los encuestados en deficiencias en selección

de alternativas de solución a los problemas y oportunidades debido a dificultades para seleccionar la mejor solución para los problemas y oportunidades, porque no se identifican y se definen correctamente los problemas y las oportunidades, en la propuesta de alternativas no hay creatividad y valoración de ideas, no se timan los riesgos necesarios, no se analizan las ventajas o las desventajas de las posibles soluciones, no se piensa en la funcionalidad y organización de un plan en este proceso, inadecuada selección de alternativas de solución a los problemas y oportunidades institucionales, falencias en identificación de alternativas estratégicas, débil definición de criterios pertinentes para seleccionar estrategias a utilizar, falta de filtros sobre las alternativas escogidas primigeniamente, deficiente o inadecuados métodos de evaluación de alternativas a los problemas y oportunidades, ya que, no se maneja técnicas de describir la solución de manera específica y falta de práctica de lluvia de ideas como toma de decisión. Lo que también queda demostrado la contrastación de hipótesis ($X_c^2 = 12.94$) > ($X_r^2 = 9.488$), confirmándose la H_A : El sistema de coordinación de información incide en la elección de alternativas y oportunidades para la resolución de problemas, al nivel de significancia de 0.05.

Estos efectos se asemejan a los trabajos de Vergara (2014) quién manifiesta, que la formalización de la información de diseño y construcción es mejorar la interacción entre las distintas partes del proyecto. Los modelos 3D se desarrollaron a partir de documentos de tecnología CAD 2D en formato DWG utilizando Trimble SketchU. La aplicación tiene una interfaz de usuario muy fácil de usar, con muchas posibilidades de manipular entidades y alinear entidades directamente sin tener que pasar por la línea de comando. El modelado 3D y la edificación virtual se introducen como elemento imprescindible para mejorar la tecnología constructiva actual. La cimentación virtual es un proceso que admite modelar, simular y visualizar los

resultados de la construcción, incluyendo todos los elementos del proyecto en un solo modelo. Por otro lado, Comesaña (2013) ha demostrado que desarrollo y ejecución de técnicas es eficaz en la creación, evaluación y selección de alternativas de diseño, teniendo en cuenta todos los puntos de vista / expertos involucrados en el proyecto.

9.4 Información de gestión y aplicación de alternativas de solución para problemas y oportunidades

Igualmente, se evidencian falencias en el manejo de información de gestión y aplicación de alternativas de solución a los problemas y oportunidades en la “Municipalidad Distrital de San Juan Bautista”. En caso de información de gestión, para 82% de los trabajadores encuestados resaltan como causas relevantes, deficiencias en recabar información para desarrollar su planificación, esto quiere decir mal manejo de sistema de información que no permite adoptar la tecnología de información y comunicación adecuado ajustado a la necesidades de los procesos operativos de la municipalidad limitando el desarrollo óptimo de objetivos estratégicos institucionales, deficiencias en supervisión administrativa, supervisión técnica, supervisión de apoyo, supervisión de guía de actividades y supervisión como orientación, no cuenta con estrategias adecuadas para la evaluación de información debido falencias en la fiabilidad, validez, exactitud y actualidad de muchos datos e informaciones. Problemas que repercuten para 83% de los encuestados en deficiente aplicación de alternativas de solución a los problemas y oportunidades, debido a inadecuada aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades, falencias para identificar y definir adecuadamente el problema u oportunidad, no involucran a las personas adecuadas en estos procesos, no se sabe cuál es el proceso correcto para definir resultados correctos, dificultades para implementar las mejores alternativas de

solución a los problemas y oportunidades porque no se evalúan adecuadamente los beneficios objetivos estimados, probabilidad de éxito estimado, no se establecen correctamente los medios necesario, no se estiman los costos asociados y los tiempos estimados de supervisión, dificultades en la evaluación de aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades, debido a falta de técnicas de evaluación de alternativas, no hay diarios de reflexión, poco empleo de observación, no se cuenta con listas de evaluación, poco costumbre de autoevaluación, mal uso de técnica de entrevista y portafolio. Lo que también queda demostrado la contrastación de hipótesis ($X_c^2 = 11.45$) > ($X_t^2 = 9,488$), confirmándose la H_A : La información de gestión incide en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades, a un nivel de significancia de 0.05.

Estas deducciones se asemejan al trabajo de Cruz (2020) en el sentido que, la implementación del sistema de información gerencial se construye a partir del análisis de datos de recursos humanos según la metodología de Ralph Kimball, y la aplicación de "HR Analytics UPeU" como aliado estratégico de la gestión para el campo de la gestión de recursos humanos y finanzas. y sobre el título de la primera universidad. De hecho, la mayoría de las organizaciones no operan en la gestión diaria con big data, es así Ingenio Empresa (2021) no dice que luego aplicamos filtros o criterios para hacer una segunda selección que resulte en una o más estrategias óptimas para el proyecto. Para aplicar los criterios o filtros, probablemente necesitará reunir expertos relevantes para los criterios especificados. Dependiendo de la complejidad de los criterios y la condición del problema, este paso puede requerir menos o más esfuerzo. Por ejemplo, si tenemos estrategias que no difieren mucho en su naturaleza y un conjunto de criterios que todos comprenden, podemos usar cuadros de mando para identificar estrategias de solución de consenso.

9.5 Información ejecutiva y decisiones de retroalimentación

Así mismo, se evidencian falencias en informaciones ejecutivas y en las decisiones de retroalimentación en la “Municipalidad Distrital de San Juan Bautista”. En caso de deficiencias de información ejecutiva para 81% de los trabajadores encuestados resaltan como causales relevantes, deficiencias en los canales de retroalimentación de las decisiones, es decir, resaltan falencias en la preservación, gestión y uso de la información para estudiar el pasado, no es una costumbre o necesidad prioritaria realizar análisis comparativo de datos e informaciones considerando que cada decisión, programa, proyecto, etc. Son autónomos e irrepetibles, igualmente no analizan las tendencias de los indicadores de las informaciones, porque no es costumbre en esta municipalidad generar datos que sistematizan datos e informaciones a largo tiempo que puedan mostrar secuencia de metas logradas, fluctuaciones de ejecución de proyectos o programas que pueden facilitar adoptar estrategias operativas más efectiva. Problemas que repercuten para 84% de los encuestados en deficiente retroalimentación de las decisiones debido a, inexistencia de canales adecuados de retroalimentación de decisiones, no hay énfasis en los aspectos positivos, pertinencia de retroalimentación, necesidades individuales, preguntas guías, programa de reuniones, no se emiten decisiones con mensajes entendibles debido a decisiones fuera del tiempo, sin análisis de consecuencias, obvian pasos lógicos, olvido o discontinuo seguimiento de resultados, pocas reglas de dirección generando inseguridad y temores desmedidos, no se retroalimentan adecuada y oportunamente las decisiones debido a que, por ejemplo, no es costumbre felicitar a quien cumple o excede sus metas, a quien ayuda a sus compañeros, a alguien que termina el proyecto, alguien que toma alguna iniciativa, no se refuerza a alguien

que necesita mayor confianza, a alguien que demuestra buen comportamiento, a alguien que va a tomar otro puesto o una nueva responsabilidad. Lo que también demuestra la contrastación de hipótesis ($X_c^2 = 11.10 > (X_t^2 = 9.488)$), confirmándose la H_A : La información ejecutiva incide en las decisiones de retroalimentación, a un nivel de significancia de 0.05.

Estas derivaciones se asemejan al trabajo de López (2021) es una herramienta de software, basada en sistema de soporte de decisión (DSS), que permite a los gerentes acceder fácilmente a información interna y externa de la empresa e información sobre factores clave de éxito. Este tipo de sistema proporciona un medio muy sencillo de utilizar e investigar la información y los consejos de la empresa. Otro uso común de sistema de información ejecutiva (EIS) es facilitar a los ejecutivos el acceso y el análisis de la información a través de diversas métricas que ayudan a comprender el desempeño empresarial, así mismo, Circulante (2020) Los sistemas de información ejecutiva son aplicaciones que proporcionan informes y listados de diversas áreas de actividad, de manera agregada, para facilitar la supervisión de una empresa o entidad en ella. EIS tiene la ventaja de proporcionar a los administradores un acceso rápido y eficiente a la información compartida, mediante interfaces gráficas, visuales y visuales. Por lo general, incluye alertas e informes basados en excepciones, así como análisis históricos y vectoriales. También permite el envío regular de los anuncios más relevantes, por otro lado, Delsol (2020) mencionan que, la retroalimentación se refiere a un método de controlar un sistema mediante el cual los resultados obtenidos de un proceso se devuelven al sistema para mantener el control y mejorar su comportamiento. Por esta razón, las observaciones se pueden aplicar a casi cualquier proceso que tenga un mecanismo de autorregulación. También podemos encontrarlo con el nombre de comentarios o notas.

CONCLUSIONES

1. Existe incidencia significativa entre el procesamiento de información e identificación del problema y oportunidades, dimensiones percibidas deficientes en versión de 74% y 875 de los informantes, respectivamente. Resultado confirmado también con la contrastación de hipótesis, donde chi cuadrado calculado ($\chi^2_c = 11.50$) es mayor a Chi cuadrado tabla ($\chi^2_t = 9,488$), aceptándose la H_A , es decir, el procesamiento de información incide en la identificación del problema y oportunidades, a un nivel de significancia de 0.05.
2. Existe incidencia significativa entre control de procesos y definición de problemas y oportunidades, dimensiones percibidas deficientes a juzgar de 87% de los encuestados, respectivamente. Resultado confirmado también con la contrastación de hipótesis, donde chi cuadrado calculado ($\chi^2_c = 13.18$) es mayor a Chi cuadrado tabla ($\chi^2_t = 9,488$), aceptándose la H_A , es decir, el control de procesos de información incide en la definición de problemas y oportunidades, a nivel de significancia de 0.05.
3. Existe incidencia significativa entre la coordinación de información y elección de alternativas de solución de problemas y oportunidades, dimensiones percibidas deficientes en discernimiento de 73% y 895 de los informantes, respectivamente. Así también lo confirma la contrastación de hipótesis donde chi cuadrado calculado ($\chi^2_c = 12.94$) es mayor a Chi cuadrado tabla ($\chi^2_t = 9,488$), aceptándose la H_A : Es decir, sistema de coordinación de información directamente en la elección de alternativas de solución de problemas y oportunidades, a nivel de significancia de 0.05.
4. Existe incidencia significativa entre el manejo de información de gestión y aplicación de soluciones para problemas y oportunidades, dimensiones percibidas deficientes en juicio de 82% y 835 de los informantes, respectivamente. Así también lo demuestra la contrastación de hipótesis donde Chi cuadrado calculado ($\chi^2_c = 11.45$) es mayor a Chi cuadrado tabla ($\chi^2_t = 9,488$), aceptándose la H_A : es decir, la información de gestión incide en la aplicación de alternativas de solución a los problemas y oportunidades, a nivel de significancia de 0.05.
5. Existe incidencia entre manejo de información ejecutiva y proceso de retroalimentación, dimensiones percibidas deficientes en expresión de 81% d y 84% de los informantes, respectivamente. Así también lo demuestra la contrastación de hipótesis donde Chi

cuadrado calculado ($X^2_c = 11.10$) es mayor a Chi cuadrado tabla ($X^2_t = 9.488$), aceptándose la H_A , es decir, la información ejecutiva incide en las decisiones de retroalimentación, a un nivel de significancia de 0.05.

RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones esbozadas en la sección anterior de este trabajo, con respecto al manejo de la información y la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, es necesario investigar más a fondo estos temas, por lo que proponemos las siguientes recomendaciones:

1. Promover investigación en procesamiento de información para fortalecer la identificación del problema y oportunidades.
2. Impulsar estudios sobre control de procesos de información con intención de mejorar la definición de problemas y oportunidades.
3. Desarrollar investigaciones en sistemas de coordinación de información con fines de mejorar las estrategias de selección de alternativas de solución para problemas y oportunidades.
4. Promover investigaciones manejo de información de gestión a fin mejorar la aplicación de alternativas de solución para problemas y oportunidades.
5. Desarrollar investigaciones en gestión de información ejecutiva para mejorar las decisiones de retroalimentación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarza, F. 2019.** Investigación Aplicada. [En línea] 2019.
<https://sites.google.com/site/fiorellavinvestigacionaplicada/definicion-de-autores>.
- Alejandro, G.. 2002.** *toma de decisiones*. cordoba : s.n., 2002.
- Amarilys, S. 2015.** *LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: HERRAMIENTA ESENCIAL PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES EN LA COMUNIDAD ESTUDIANTEL UNIVERSITARIA*. cuba : s.n., 2015. ISBN.
- Isolano. 2003.** *Toma de decisiones gerenciales*. España : s.n., 2003. ISSN.
- Yupanqui, A. 2009.** *HISTORIA DE LA TOMA DE DECISIONES*. peru : s.n., 2009.
- Bastardo. 2010.** *Diseño de un modelo de gestión para la administración y control de los proyectos en desarrollo de la empresa IMPSA Caribe, C.A.* venezuela : s.n., 2010.
- Bazán, R. 2019.** Aprendizaje cooperativo y rendimiento académico del área de Ciencia, Tecnología y Ambiente de los estudiantes del segundo de secundaria del colegio N° 2024 Los Olivos, 2018. [En línea] 2019.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32372/Bazan_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Belina, B. 2003.** *La gestión de información como herramienta fundamental en el desarrollo de los centros toxicológicos*. la habana : s.n., 2003. ISSN.
- Calderón, C. 2014.** *LA AUTOESTIMA Y EL APRENDIZAJE EN EL ÁREA DE PERSONAL SOCIAL DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1190 FELIPE HUAMÁN POMA DE AYALA, DEL DISTRITO DE LURIGANCHO-CHOSICA, UGEL N°06*, 2014. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, s.l. : 2014.
- Canós, D. 2000.** *Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación* . valencia : s.n., 2000.
- Carreón, O. 2021.** ¿Qué es la gestión de la información y cuál es su importancia en la actualidad? [En línea] 2 de julio de 2021.

- Castillo, G. 2013.** Sistemas transaccionales. <https://issuu.com/>. [En línea] 10 de junio de 2013. https://issuu.com/williamcastillo18/docs/sistemas_transaccionales.
- Castro, J.. 2012.** Una Breve historiaa de la Toma de Decisiones. [En línea] 4 de octubre de 2012. [Citado el: 3 de mayo de 2020.] <https://prezi.com/kd3k-zjoeefh/una-breve-historia-de-la-toma-de-decisiones/>.
- CEPAL. 2016.** Horizonte 2030 La igualdad en el centro del desarrollo sostenible. [En línea] 2016. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40159/4/S1600653_es.pdf.
- Cesar, A.. 2017.** *¿QUE ES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN?* cuba : s.n., 2017.
- Chávez, R. 2021.** *Implementación de procesos de gestión para mejorar los resultados administrativos en proyectos de construcción* . Universidad Nacional Mauryor de San Marcos, s.l. : 2021.
- Circulante.com. 2020.** Los sistemas de información ejecutiva, herramienta de seguimiento de indicadores de negocio claves en la crisis. [En línea] 2020. <https://circulante.com/finanzas-corporativas/los-sistemas-informacion-ejecutiva-indicadores-tesis/>.
- Comesaña, A. 2013.** *Metodología para la generación y selección de alternativas de diseño considernado múltiples factores de un modo holísitco*. Universidsad de Vigo, s.l. : 2013.
- Condori N. 2017.** *GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ, PUEBLO LIBRE – LIMA, 2017* . lima : s.n., 2017.
- Cruz, W. 2020.** *Sistema de Información Gerencial basado en la Analítica de Recursos Humanos (HR Analytics) para la toma de decisiones en la Gestión del Talento Humano de la Universidad Peruana Unión Juliaca, 2018*. Universidad Peruana Unión, s.l. : 2020.
- Delsol. 2020.** Retroalimentación. [En línea] 2020. <https://www.sdelosol.com/glosario/retroalimentacion/>.
- Díaz, E. 2015.** *PRÁCTICA DE LA ÉTICA EN EL DESARROLLO FORMATIVO DE LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CHICLAYO*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, s.l. : 2015.

- EcuRed. 2004.** Gestión de la Información. *EcuRed*. [En línea] 2004. https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_la_Informaci%C3%B3n.
- . Toma de decisiones. *EcuRed*. [En línea] https://www.ecured.cu/Toma_de_decisiones.
- Eduardo, S. 2016.** *PROCESOS DE TOMA DE DECISIONES Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO*. Chile : s.n., 2016.
- Esquivel, J. 2019.** *Autoestima y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes del sistema de universidad abierta, de la Facultad de Educación - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Huaraz – 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, s.l. : 2019.
- Evaluandosoftware.com. 2021.** Gestión de la Información vs Gestión del Conocimiento. [En línea] 2021. <https://www.evaluandosoftware.com/gestion-de-la-informacion-vs-gestion-del-conocimiento/>.
- Gloria, D. 2008.** *GESTIÓN DE INFORMACIÓN: PRECISIONES CONCEPTUALES A PARTIR DE SUS ORÍGENES*. La Habana-Cuba : s.n., 2008.
- Gonzales, C. 2016.** *Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú*. Lima : s.n., 2016.
- Gonzales, M. y Guevara, C. 2015.** Autoestima en los universitarios ingresantes de la facultad de medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2015. [En línea] 2015. <file:///C:/Users/PROFE/Downloads/871-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1145-1-10-20180524.pdf>.
- Hernández, A. 2020.** Gestión de Información y sus herramientas. [En línea] 2020. <https://revista.jovenclub.cu/gestion-de-informacion/>.
- Ingenio E. 2021.** Cómo hacer el análisis de alternativas de un proyecto + ejemplo práctico. [En línea] 2021. <https://www.ingenioempresa.com/analisis-de-alternativas/>.
- Arévalo, J. 2007.** *Gestión de la Información*. Salamanca : s.n., 2007.
- Kyocera. 2020.** Los 5 principales tipos de sistemas de información. KYOCERA. [En línea] España s.a., 2020. <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter->

workspaces/business-challenges/the-cloud/los-6-principales-tipos-sistemas-informacion.html.

kyocera Document Solutions. 2020. Clasificación de los 6 tipos de sistemas de información más relevantes. [En línea] 2020. <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/the-cloud/los-6-principales-tipos-sistemas-informacion.html>.

Laoyan, S. 2022. Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características. [En línea] 17 de agosto de 2022. <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>.

Llabata, P. 2016. *UN ENFOQUE DE COMPLEJIDAD DEL APRENDIZAJE. LA METODOLOGÍA COOPERATIVA EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO*. Universitat de les Illes Balears, s.l. : 2016.

Lopez R. 2009. *“Toma de decisiones en la pequeña empresa - un enfoque de acuerdo a normas internacionales de contabilidad y normas internacionales de información financiera. guatemala : s.n., 2009.*

López, L. 2021. Sistemas de información ejecutiva. *Gestiopolis*. [En línea] 2021. <https://www.gestiopolis.com/sistemas-informacion-ejecutiva/>.

Aja, L. 2002. *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones*. la habana : s.n., 2002. ISSN.

Raffino, M. 2019. *toma de decisiones*. argentina : s.n., 2019.

Yupanqui, M. 2015. *LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES EN LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ANDAHUAYLAS, 2014.* Andahuaylas : s.n., 2015.

Martínez, S. y Sánchez, N. 2006. *Mecanismos cerebrales de la toma de decisiones*. españa : s.n., 2006. ISBN.

Mayor, D. 2020. *dentificación de oportunidades para la implementación de PMS. Estudio de caso: “Banco de la Nación”*. Pontificia UNiversidad Católica del Perú, s.l. : 2020.

MIAsesordeTesis. 2019. Cómo redactar el planteamiento del problema paso a paso. [En línea] 2019. <https://miasesordetesis.com/>.

Navedo, H. 2012. lan para el aprendizaje estudiantil 2012-2013. [En línea] 2012. <https://es.slideshare.net/hectornavedoaponte/plan-para-el-aprendizaje-estudiantil-20122013>.

Papeles de Inteligencia. 2012. Todo lo que deberías saber acerca de la gestión de información. [En línea] s.f de s.f de 2012. [Citado el: 03 de mayo de 2020.] https://www.google.com/search?q=historia+de+gestion+de+informaci%C3%B3n&source=lmns&hl=es-419&ved=2ahUKEwjKwfmgy5fpAhVzVjABHYHVC-0Q_AUoAHoECAEQAA.

Paucar, M. y Barboza, S. 2018. *NIVELES DE AUTOESTIMA DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 9 DE DICIEMBRE DE PUEBLO NUEVO CHINCHA - 2017*. Universida Nacional de Huancavelica, s.l. : 2018.

Pérez y Montoro. 2009. *Gestión de la información* . alemania : s.n., 2009.

Ponjuán, G. 2011. *La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones*. cuba : s.n., 2011. ISSN.

Portocarrero, L. 2021. *Sistema de información para mejorar la gestión de programas de estudio en el Centro Peruano Americano El Cultural – Tarapoto*. Unibversidad Nacional de San Martín - Tarapoto, s.l. : 2021.

Reyes, O. y Ayala, V. 2017. EL APRENDIZAJE COOPERATIVO Y EL APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS EN ESTUDIANTES DEL QUINTO GRADO DE PRIMARIA DEL COLEGIO SANTA ROSA DE CHOSICA, 2016. [En línea] 2017. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1170/TESIS%20APRENDIZAJE%20COOPERATIVO.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.

Rus, E. 2020. Investigación explicativa. *Economipedia*. [En línea] 2020. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>.

Sanchez. 2009. *Bases para el diseño de un modelo de gestión en instituciones de educación superior estatales de ciencias económicas*. buenos aires : s.n., 2009.

Sánchez, M. y Vega, J. 2006. *La gestión del conocimiento y su relación con otras gestiones*. cuba : s.n., 2006. ISSN.

Secretaria de Gestión Pública, Presidencia de Consejo de Ministros. Gobierno del Perú. 2013. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. [En línea] 8 de enero

- de 2013. [Citado el: 3 de mayo de 2020.] <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>.
- Singer, J. 2019.** Toma da decisiones. <https://www.google.com/>. [En línea] 2019. https://www.google.com/search?q=la+toma+de+decisiones+puede+surgir+en+cualquier+contexto+de+la+vida+diaria%2C+ya+sea+profesional%2C+emocional%2C+familiar%2C+etc.+&source=hp&ei=NGP3Y9fVDqbb5OUPs-6t8Ac&iflsig=AK50M_UAAAAAY_dxROKBu2Ygt6uEz541ONgADdZlGcYz&ved.
- Solis, 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.* lima : s.n., 2017.
- Taipe, L. 2021.** *INCIDENCIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO, PERIODO 2018* . Universidad Nacional de Huancavelica, s.l. : 2021.
- Turuel. 2019.** *Las 8 etapas en el proceso de toma de decisiones de la empresa.* españa : s.n., 2019.
- Universidad Continetal. 2017.** Cómo tomar decisiones oportunas para una gestión pública . [En línea] 2017. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-tomar-decisiones-oportunas-para-una-gestion-publica-efectiva>.
- Universidad de Guadalajara. 2018.** <http://www.cutonala.udg.mx/>. [En línea] 2018. http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/toma_de_decisiones_0.pdf.
- Vargas, Brigida. 2014.** *"DOSIFICACIÓN DE TAREAS Y RENDIMIENTO ESCOLAR.* Universidad Rafael Landívar, s.l. : 2014.
- Vásquez, I. 2020.** Prueba Chi Cuadrada. [En línea] 14 de abril de 2020. <https://www.gestiopolis.com/prueba-chi-cuadrada/#:~:text=Uso%20de%20Chi%20Cuadrada,cualitativa%20Vs%20una%20variable%20cualitativa..>
- Vélez, W. 2013.** LA INTEGRACIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO FUNDAMENTO DE LOS ESTUDIOS GENERALES. [En línea] 2013. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87029731002.pdf>.

Vergara, D. 2014. *Mejora de los procesos de comunicación y coordinación en proyectos de construcción mediante el empleo de modelos de información de la construcción n-Dimensionales.* Universidad de la Rioja, s.l. : 2014.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
¿De qué manera incide la gestión de información en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho – 2020?	Determinar cómo incide la gestión de información y toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho – 2020.	La gestión de información incide en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho – 2020.	Variable independiente Gestión de Información	Tipo de Investigación Aplicada	Población 64 trabajadores
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dimensiones	Nivel de Investigación	Muestra
a. ¿De qué manera incide el procesamiento de información en la identificación del problema y oportunidades?	a. Detallar como incide el procesamiento de información con la identificación del problema y oportunidades.	a. El procesamiento de información incide en la identificación del problema y oportunidades.	• Procesamiento de Transacciones	Explicativa	No aplica
b. ¿De qué manera incide el control de proceso de información en la definición del problema y oportunidades?	b. Especificar como incide el control de proceso de información con la definición del problema y oportunidades.	b. El control de procesos de información incide en la definición de problemas y oportunidades.	• Control de proceso de negocios	Diseño de Investigación	Procesamiento de datos
c. ¿De qué manera incide el sistema de coordinación de información en la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades?	c. Explicar de qué manera incide el sistema de coordinación de información con la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades.	c. El sistema de coordinación de información incide en la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades.	• Sistema de colaboración empresarial	No Experimental	Estadística descriptiva
d. ¿De qué manera incide la información de gestión en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades?	d. Detallar como incide la información de gestión con la aplicación de alternativas	d. La información de gestión incide en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades.	• Información de gestión	Método de Investigación	
		e. La información ejecutiva incide en las decisiones de retroalimentación.	• Información ejecutiva	Inductivo	
			Variable Dependiente	Análisis	
			Toma de Decisiones	Síntesis	

a los problemas y oportunidades.		Dimensiones	
e. ¿De qué manera incide la información ejecutiva en las decisiones de retroalimentación?	e. Especificar como incide la información ejecutiva con la decisión de retroalimentación.	• Identificación del problema	
		• Definición del problema	
		• Planificación de alternativas	
		• Aplicación de alternativas	
		• Retroalimentación	

Anexo B: Cuestionario

Estimado señor(a), este cuestionario se ha elaborado con la finalidad de recabar información para desarrollar la tesis titulada: la Gestión de Información que determina la Toma de Decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho – 2020. Razones por la cual suplicamos a usted responder cada una de las preguntas con la veracidad del caso, marcando una Municipalidad Distrital de San Juan Bautista sobre la opción de respuesta de su preferencia.

I. Datos generales

1. Edad:
2. Género:
3. Función que cumple:
4. Tiempo laboral:

II, ítems sobre gestión de procesos y toma de decisiones

	PREGUNTAS SOBRE GESTION DE INFORMACION	ESCALA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
	PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES					
5	¿En la Municipalidad se registran todas las transacciones con sus usuarios?					
7	¿La institución procesa datos de transacción con sus usuarios?					
8	¿En la Municipalidad se elaboran documentos adecuadamente?					
	CONTROL DE PROCESOS					
9	¿La Municipalidad analiza los procesos de interacción con los usuarios?					
9	¿La Municipalidad monitorea los procesos de interacción con los usuarios?					
10	¿La Municipalidad administra adecuadamente sus procesos operativos?					
	SISTEMA DE COLABORACION INSTITUCIONAL					
11	¿La Municipalidad realizan las facturaciones de interacción con sus proveedores?					
12	¿La Municipalidad gestiona bien sus inventarios?					
13	¿La Municipalidad gestiona bien sus finanzas?					

INFORMACION DE GESTION						
14	¿La Municipalidad obtiene información adecuada para la planificación?					
15	¿La Municipalidad elabora información adecuada para la supervisión?					
16	¿La Municipalidad cuenta con información adecuada para la evaluación?					
17	¿La Municipalidad gestiona informaciones históricas?					
18	¿La Municipalidad realiza análisis comparativos de datos?					
19	¿La Municipalidad establece análisis de tendencias de indicadores?					
	PREGUNTAS SOBRE TOMA DE DECISIONES	ESCALA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
IDENTIFICACION DEL PROBLEMA						
20	¿En la Municipalidad se identifican problemas por observación?					
21	¿En la Municipalidad se identifican problemas por encuestas?					
22	¿En la Municipalidad se identifican problemas por entrevistas?					
DEFINICION DEL PROBLEMA						
23	¿En la Municipalidad se definen problemas verificación de indicadores?					
24	¿En la Municipalidad se definen problemas mediante preguntas a los usuarios?					
25	¿En la Municipalidad se definen problemas mediante preguntas a los trabajadores?					
PLANIFICACION DE ALTERNATIVAS						
26	¿En la Municipalidad se seleccionan alternativas con objetivos establecidos?					
27	¿En la Municipalidad se seleccionan alternativas bajo calendarización de actividades?					
28	¿En la Municipalidad existen métodos de evaluación de alternativas?					
APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS						
29	¿En la Municipalidad se aplican alternativas adecuadas?					

30	¿En la Municipalidad se implementan las mejores alternativas?					
31	¿En la Municipalidad bien los resultados de aplicación de las alternativas?					
RETROALIMENTACION						
32	¿En la Municipalidad existen canales adecuados de retroalimentación?					
33	¿En la Municipalidad se emiten mensajes entendibles?					
34	¿En la Municipalidad se retroalimenta en el momento adecuado?					

Pregunta par contrastación de hipótesis

Estimado señor(a) trabajador(a), es importante que responda a la siguiente pregunta que nos permitirá comprobar nuestras hipótesis que nos planteamos en este trabajo de investigación:

Estimado señor(a) trabajador(a), es importante que responda a la siguiente pregunta que nos permitirá comprobar nuestras hipótesis planteadas en este trabajo de investigación:

1. ¿El procesamiento de información incide en la identificación del problema y oportunidades?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide					
No incide					

2. ¿El control de proceso de información incide directamente en la definición del problema y oportunidades?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide					
No incide					

3. ¿El sistema de coordinación de información incide directamente en la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide					
No incide					

4. ¿Información de gestión incide directamente en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide					
No incide					

5. ¿La información ejecutiva incide directamente en las decisiones de retroalimentación?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide					
No incide					

Muchas gracias por su apoyo.

$$\alpha = \left[\frac{31}{31-1} \right] \left[1 - \frac{30.97}{376.98} \right] = 0.96$$

Anexo D: Autorización para aplicar cuestionario



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El que suscribe, Gerente Municipal de **LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, DE LA PROVINCIA DE HUAMANGA, DEPARTAMENTO DE AYACUCHO**, con RUC N° 20143114911.

AUTORIZA:

A los Bachilleres : **NERIO FREDY MORALES QUISPE**, identificado con DNI° 45203797; y a **RUBERT HERNAN PARIONA PAREDES**, identificado con DNI N° 44425747, quienes son egresados de la Escuela Profesional de Administración de Empresas - Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; para LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN, para el desarrollo de la tesis: **Gestión de Información que determina la Toma de Decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho – 2020.**

Se expide el presente documento, para los fines que los interesados crean conveniente.

Ayacucho, 12 de abril del 2021



Lic. Adm Carlos Celestino Jayo Choque
Gerente Municipal
DNI N° 28294933

Anexo E: Muestra de cuestionario aplicado

CUESTIONARIO

Estimado señor(a), este cuestionario se ha elaborado con la finalidad de recabar información para desarrollar la tesis titulada: la Gestión de Información que determina la Toma de Decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho – 2020. Razones por la cual suplicamos a usted responder cada una de las preguntas con la veracidad del caso, marcando una Municipalidad Distrital de San Juan Bautista sobre la opción de respuesta de su preferencia.

I. Datos generales

1. Edad:40.....
2. Género:Masculino.....
3. Función que cumple:Gerencia Municipal.....
4. Tiempo laboral:6 meses.....

II, ítems sobre gestión de procesos y toma de decisiones

	PREGUNTAS SOBRE GESTION DE INFORMACION	ESCALA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
	PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES					
5	¿En la Municipalidad se registran todas las transacciones con sus usuarios?		X			
7	¿La institución procesa datos de transacción con sus usuarios?		✓			
8	¿En la Municipalidad se elaboran documentos adecuadamente?		X			
	CONTROL DE PROCESOS					
9	¿La Municipalidad analiza los procesos de interacción con los usuarios?			X		
9	¿La Municipalidad monitorea los procesos de interacción con los usuarios?		X			
10	¿La Municipalidad administra adecuadamente sus procesos operativos?		X			
	SISTEMA DE COLABORACION INSTITUCIONAL					
11	¿La Municipalidad realizan las facturaciones de interacción con sus proveedores?		X			
12	¿La Municipalidad gestiona bien sus inventarios?		+			

13	¿La Municipalidad gestiona bien sus finanzas?		X			
INFORMACION DE GESTION						
14	¿La Municipalidad obtiene información adecuada para la planificación?			X		
15	¿La Municipalidad elabora información adecuada para la supervisión?		X			
16	¿La Municipalidad cuenta con información adecuada para la evaluación?		X			
17	¿La Municipalidad gestiona informaciones históricas?			X		
18	¿La Municipalidad realiza análisis comparativos de datos?		X			
19	¿La Municipalidad establece análisis de tendencias de indicadores?		X			
PREGUNTAS SOBRE TOMA DE DECISIONES		ESCALA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
IDENTIFICACION DEL PROBLEMA						
20	¿En la Municipalidad se identifican problemas por observación?			X		
21	¿En la Municipalidad se identifican problemas por encuestas?		X			
22	¿En la Municipalidad se identifican problemas por entrevistas?		X			
DEFINICION DEL PROBLEMA						
23	¿En la Municipalidad se definen problemas verificación de indicadores?			X		
24	¿En la Municipalidad se definen problemas mediante preguntas a los usuarios?		X			
25	¿En la Municipalidad se definen problemas mediante preguntas a los trabajadores?		X			
PLANIFICACION DE ALTERNATIVAS						
26	¿En la Municipalidad se seleccionan alternativas con objetivos establecidos?		X			

27	¿En la Municipalidad se seleccionan alternativas bajo calendarización de actividades?		X		
28	¿En la Municipalidad existen métodos de evaluación de alternativas?		X		
APLICACIÓN DE ALTERNATIVAS					
29	¿En la Municipalidad se aplican alternativas adecuadas?		X		
30	¿En la Municipalidad se implementan las mejores alternativas?			X	
31	¿En la Municipalidad bien los resultados de aplicación de las alternativas?		X		
RETROALIMENTACION					
32	¿En la Municipalidad existen canales adecuados de retroalimentación?		X		
33	¿En la Municipalidad se emiten mensajes entendibles?		X		
34	¿En la Municipalidad se retroalimenta en el momento adecuado?		X		

Preguntas para contrastación de hipótesis

Estimado señor(a) trabajador(a), es importante que responda a la siguiente pregunta que nos permitirá comprobar nuestras hipótesis planteadas en este trabajo de investigación:

1. ¿El procesamiento de información incide en la identificación del problema y oportunidades?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide	X				
No incide					

2. ¿El control de proceso de información incide directamente en la definición del problema y oportunidades?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide		X			
No incide					

3. ¿El sistema de coordinación de información incide directamente en la selección de alternativas de solución de problemas y oportunidades?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide		X			
No incide					

4. ¿Información de gestión incide directamente en la aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide		X			
No incide					

5. ¿La información ejecutiva incide directamente en las decisiones de retroalimentación?

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Incide	X				
No incide					

Muchas gracias por su apoyo

Anexo F: Data procesada

Tabla 1

Edad de los encuestados

Edad	Total	%
20 - 30	8	13%
31 a 40	14	22%
41 a 50	23	36%
51 a más	19	30%
TOTAL	64	100%

Nota: Distribución porcentual de edad de los trabajadores

Tabla 2

Género de trabajadores

Géneros trabajadores	Total	%
Varones	36	56%
Mujeres	28	44%
TOTAL	64	100%

Nota: Distribución porcentual de género de los informantes (Encuestas).

Tabla 3

Tiempo laboral

Tiempo laboral	Total	%
1 a 5 años	5	8%
6 a 10 años	16	25%
más de 10 años	43	67%
TOTAL	64	100%

Nota: Distribución porcentual de tiempo laboral (Encuestas)

Tabla 4

Función laboral

Función laboral	Total	%
Funcionario	12	19%
Operativo	52	81%
TOTAL	64	100%

Nota: Distribución porcentual de función laboral de los encuestados.

Tabla 5

Registro de transacciones e identificación de problemas por observación

La Municipalidad se registran todas las transacciones con sus usuarios	TOTAL	%	En la Municipalidad se identifican problemas y oportunidades por observación	TOTAL	%
Siempre	4	6%	Siempre	3	5%
Casi siempre	9	14%	Casi siempre	7	11%
A veces	17	27%	A veces	15	23%
Muy pocas veces	31	48%	Muy pocas veces	34	53%
Nunca	3	5%	Nunca	5	8%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de transacciones e identificación de problemas por observación.

Tabla 6

Procesamiento de datos e identificación de problemas y oportunidades por encuesta.

En la Municipalidad se procesan datos de transacción con sus usuarios	TOTAL	%	En la Municipalidad se identifican problemas y oportunidades por encuestas	TOTAL	%
Siempre	3	5%	Siempre	1	2%
Casi siempre	10	16%	Casi siempre	4	6%
A veces	20	31%	A veces	8	13%
Muy pocas veces	27	42%	Muy pocas veces	30	47%
Nunca	4	6%	Nunca	21	33%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de procesamiento de datos e identificación de problemas y oportunidades por encuesta.

Tabla 7

Elaboración de documentos e identificación de problemas y oportunidades por entrevista

En la Municipalidad se elaboran documentos adecuadamente	TOTAL	%	En la Municipalidad se identifican problemas por entrevistas	TOTAL	%
Siempre	10	16%	Siempre	3	5%
Casi siempre	14	22%	Casi siempre	7	11%
A veces	24	38%	A veces	15	23%
Muy pocas veces	12	19%	Muy pocas veces	27	42%
Nunca	4	6%	Nunca	12	19%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de elaboración de documentos e identificación de problemas y oportunidades por entrevista.

Tabla 8

Análisis de proceso documentario y definición de problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores

La Municipalidad analiza los procesos de interacción documental	TOTAL	%	En la Municipalidad se definen problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores	TOTAL	%
Siempre	2	3%	Siempre	6	9%
Casi siempre	5	8%	Casi siempre	9	14%
A veces	10	16%	A veces	10	16%
Muy pocas veces	14	22%	Muy pocas veces	28	44%
Nunca	33	52%	Nunca	11	17%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de análisis de proceso documentario y definición de problemas y oportunidades mediante verificación de indicadores.

Tabla 9

Monitoreo de información y definición de problemas y oportunidades por preguntas prospectivas

La Municipalidad monitorea los procesos de interacción de información	TOTAL	%	En la Municipalidad se definen problemas y oportunidades mediante preguntas prospectivas	TOTAL	%
Siempre	3	5%	Siempre	3	5%
Casi siempre	6	9%	Casi siempre	3	5%
A veces	9	14%	A veces	8	13%
Muy pocas veces	18	28%	Muy pocas veces	30	47%
Nunca	28	44%	Nunca	20	31%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de monitoreo de información y definición de problemas y oportunidades por preguntas prospectivas (Encuestas).

Tabla 10

Administración de información y definición de problemas/oport.

La Municipalidad administra adecuadamente sus procesos operativos	TOTAL	%	En la Municipalidad se definen problemas y oportunidades mediante preguntas a los trabajadores	TOTAL	%
Siempre	4	6%	Siempre	6	9%
Casi siempre	6	9%	Casi siempre	13	20%
A veces	15	23%	A veces	18	28%
Muy pocas veces	28	44%	Muy pocas veces	22	34%
Nunca	11	17%	Nunca	5	8%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de administración de información y definición de problemas/oportunidad (Encuestas).

Tabla 11

Información con los proveedores y alternativas objetivas a los problemas y oportunidades

La Municipalidad intercambia información correcta con sus proveedores			En la Municipalidad se seleccionan alternativas a los problemas y oportunidades con objetivos establecidos		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	14	22%	Siempre	3	5%
Casi siempre	20	31%	Casi siempre	5	8%
A veces	25	39%	A veces	9	14%
Muy pocas veces	5	8%	Muy pocas veces	31	48%
Nunca	0	0%	Nunca	16	25%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de información con los proveedores y alternativas objetivas a los problemas y oportunidades (Encuestas).

Tabla 12

Gestión de información de inventarios de inventarios y selección de alternativas calendarizadas-oportunas

La Municipalidad gestiona bien la información de sus inventarios			En la Municipalidad se seleccionan alternativas a los problemas y oportunidades bajo calendarización de actividades		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	3	5%	Siempre	2	3%
Casi siempre	5	8%	Casi siempre	5	8%
A veces	7	11%	A veces	12	19%
Muy pocas veces	29	45%	Muy pocas veces	31	48%
Nunca	20	31%	Nunca	14	22%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de gestión de información de inventarios de inventarios y selección de alternativas calendarizadas-oportunas

Tabla 13

Gestión de información de finanzas y métodos de evaluación de alternativas a problemas y oportunidades

La Municipalidad gestiona bien la información de sus finanzas				En la Municipalidad existen métodos de evaluación de alternativas a problemas y oportunidades			
	TOTAL	%			TOTAL	%	
Siempre	4	6%		Siempre	3	5%	
Casi siempre	6	9%		Casi siempre	4	6%	
A veces	8	13%		A veces	7	11%	
Muy pocas veces	33	52%		Muy pocas veces	40	63%	
Nunca	13	20%		Nunca	10	16%	
TOTAL	64	100%		TOTAL	64	100%	

Nota: Frecuencia de gestión de información de finanzas y métodos de evaluación de alternativas a problemas y oportunidades (Encuestas).

Tabla 14

Información para la planificación y aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades

La Municipalidad obtiene información adecuada para la planificación				En la Municipalidad se aplican alternativas adecuadas a los problemas y oportunidades			
	TOTAL	%			TOTAL	%	
Siempre	3	5%		Siempre	5	8%	
Casi siempre	7	11%		Casi siempre	8	13%	
A veces	11	17%		A veces	11	17%	
Muy pocas veces	21	33%		Muy pocas veces	32	50%	
Nunca	22	34%		Nunca	8	13%	
TOTAL	64	100%		TOTAL	64	100%	

Nota: Frecuencia de información para la planificación y aplicación de alternativas a los problemas y oportunidades (Encuestas).

Tabla 15

Información la supervisión e implementación de alternativas a problemas y oportunidades

La Municipalidad elabora información adecuada para la supervisión	TOTAL	%	En la Municipalidad se implementan las mejores alternativas a los problemas y oportunidades	TOTAL	%
Siempre	5	8%	Siempre	3	5%
Casi siempre	9	14%	Casi siempre	5	8%
A veces	13	20%	A veces	8	13%
Muy pocas veces	27	42%	Muy pocas veces	31	48%
Nunca	10	16%	Nunca	17	27%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de información de supervisión e implementación de alternativas a problemas y oportunidades (Encuestas).

Tabla 16

Estrategias para evaluación de información y evaluación de resultados de aplicación de alternativas

La Municipalidad cuenta con estrategias adecuada para la evaluación de información	TOTAL	%	En la Municipalidad se evalúan bien los resultados de aplicación de las alternativas a los problemas y oportunidades	TOTAL	%
Siempre	4	6%	Siempre	5	8%
Casi siempre	6	9%	Casi siempre	7	11%
A veces	8	13%	A veces	11	17%
Muy pocas veces	32	50%	Muy pocas veces	29	45%
Nunca	14	22%	Nunca	12	19%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de estrategias para evaluación de información y evaluación de resultados de aplicación de alternativas (Encuestas).

Tabla 17*Gestión de información histórica y canales de retroalimentación*

La Municipalidad gestiona informaciones históricas	TOTAL	%	En la Municipalidad existen canales adecuados de retroalimentación	TOTAL	%
Siempre	5	8%	Siempre	4	6%
Casi siempre	8	13%	Casi siempre	8	13%
A veces	11	17%	A veces	12	19%
Muy pocas veces	34	53%	Muy pocas veces	35	55%
Nunca	6	9%	Nunca	5	8%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de gestión de información histórica y canales de retroalimentación (Encuestas).

Tabla 18*Análisis comparativo de datos y emisión de decisiones entendibles*

La Municipalidad realiza análisis comparativos de datos de informaciones	TOTAL	%	En la Municipalidad se emiten decisiones con mensajes entendibles	TOTAL	%
Siempre	3	5%	Siempre	6	9%
Casi siempre	3	5%	Casi siempre	9	14%
A veces	6	9%	A veces	11	17%
Muy pocas veces	38	59%	Muy pocas veces	30	47%
Nunca	14	22%	Nunca	8	13%
TOTAL	64	100%	TOTAL	64	100%

Nota: Frecuencia de análisis comparativo de datos y emisión de decisiones entendibles (Encuestas).

Tabla 19

Análisis de tendencias de indicadores de información y retroalimentación de decisiones

La Municipalidad analiza las tendencias de indicadores de información				En la Municipalidad se retroalimenta las decisiones en el momento adecuado			
	TOTAL	%			TOTAL	%	
Siempre	6	9%		Siempre	2	3%	
Casi siempre	11	17%		Casi siempre	3	5%	
A veces	14	22%		A veces	7	11%	
Muy pocas veces	25	39%		Muy pocas veces	27	42%	
Nunca	8	13%		Nunca	25	39%	
TOTAL	64	100%		TOTAL	64	100%	

Nota: Frecuencia de Información para evaluación y evaluación de aplicación de alternativas (Encuestas).

Anexo G: Tabla Chi cuadrado

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2 . (Continuación)

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
30	59,7022	56,3325	53,6719	50,8922	46,9792	43,7730	40,2560	37,9902	36,2502	34,7997	33,5302	32,3815	31,3159	30,3073	29,3360
31	61,0980	57,6921	55,0025	52,1914	48,2319	44,9853	41,4217	39,1244	37,3591	35,8871	34,5981	33,4314	32,3486	31,3235	30,3359
32	62,4873	59,0461	56,3280	53,4857	49,4804	46,1942	42,5847	40,2563	38,4663	36,9730	35,6649	34,4804	33,3809	32,3394	31,3359
33	63,8694	60,3953	57,6483	54,7754	50,7251	47,3999	43,7452	41,3861	39,5718	38,0575	36,7307	35,5287	34,4126	33,3551	32,3358
34	65,2471	61,7382	58,9637	56,0609	51,9660	48,6024	44,9032	42,5140	40,6756	39,1408	37,7954	36,5763	35,4438	34,3706	33,3357
35	66,6192	63,0760	60,2746	57,3420	53,2033	49,8018	46,0588	43,6399	41,7780	40,2228	38,8591	37,6231	36,4746	35,3858	34,3356
36	67,9850	64,4097	61,5811	58,6192	54,4373	50,9985	47,2122	44,7641	42,8788	41,3036	39,9220	38,6693	37,5049	36,4008	35,3356
37	69,3476	65,7384	62,8832	59,8926	55,6680	52,1923	48,3634	45,8864	43,9782	42,3833	40,9839	39,7148	38,5348	37,4156	36,3355
38	70,7039	67,0628	64,1812	61,1620	56,8955	53,3835	49,5126	47,0072	45,0763	43,4619	42,0450	40,7597	39,5643	38,4302	37,3354
39	72,0550	68,3830	65,4753	62,4281	58,1201	54,5722	50,6598	48,1263	46,1730	44,5395	43,1053	41,8040	40,5935	39,4446	38,3354
40	73,4029	69,6987	66,7660	63,6908	59,3417	55,7585	51,8050	49,2438	47,2685	45,6160	44,1649	42,8477	41,6222	40,4589	39,3357
45	80,0776	76,2229	73,1660	69,9569	65,4101	61,6562	57,5053	54,8105	52,7288	50,9849	49,4517	48,0584	46,7607	45,5274	44,3351
50	86,6603	82,6637	79,4898	76,1538	71,4202	67,5048	63,1671	60,3460	58,1638	56,3336	54,7228	53,2576	51,8916	50,5923	49,3349
55	93,1671	89,0344	85,7491	82,2920	77,3804	73,3115	68,7962	65,8550	63,5772	61,6650	59,9804	58,4469	57,0160	55,6539	54,3348
60	99,6078	95,3443	91,9518	88,3794	83,2977	79,0820	74,3970	71,3411	68,9721	66,9815	65,2265	63,6277	62,1340	60,7128	59,3347
70	112,3167	107,8079	104,2148	100,4251	95,0231	90,5313	85,5270	82,2553	79,7147	77,5766	75,6893	73,9677	72,3583	70,8236	69,3345
80	124,8389	120,1018	116,3209	112,3288	106,6285	101,8795	96,5782	93,1058	90,4053	88,1303	86,1197	84,2840	82,5663	80,9266	79,3343
90	137,2082	132,2554	128,2987	124,1162	118,1359	113,1452	107,5650	103,9040	101,0537	98,6499	96,5238	94,5809	92,7614	91,0234	89,3342
100	149,4488	144,2925	140,1697	135,8069	129,5613	124,3421	118,4980	114,6588	111,6667	109,1412	106,9058	104,8615	102,9459	101,1149	99,3341
120	173,6184	168,0814	163,6485	158,9500	152,2113	146,5673	140,2326	136,0620	132,8063	130,0546	127,6159	125,3833	123,2890	121,2850	119,3340
140	197,4498	191,5653	186,8465	181,8405	174,6478	168,6130	161,8270	157,3517	153,8537	150,8941	148,2686	145,8629	143,6043	141,4413	139,3339
160	221,0197	214,8081	209,8238	204,5300	196,9152	190,5164	183,3106	178,5517	174,8283	171,6752	168,8759	166,3092	163,8977	161,5868	159,3338
180	244,3723	237,8548	232,6198	227,0563	219,0442	212,3039	204,7036	199,6786	195,7434	192,4086	189,4462	186,7282	184,1732	181,7234	179,3338
200	267,5388	260,7350	255,2638	249,4452	241,0578	233,9942	226,0210	220,7441	216,6088	213,1022	209,9854	207,1244	204,4337	201,8526	199,3337
250	324,8306	317,3609	311,3460	304,9393	295,6885	287,8815	279,0504	273,1944	268,5987	264,6970	261,2253	258,0355	255,0327	252,1497	249,3337
300	381,4239	373,3509	366,8439	359,9064	349,8745	341,3951	331,7885	325,4090	320,3971	316,1383	312,3460	308,8589	305,5741	302,4182	299,3336
500	603,4458	593,3580	585,2060	576,4931	563,8514	553,1269	540,9303	532,8028	526,4014	520,9505	516,0874	511,6081	507,3816	503,3147	499,3335
600	712,7726	701,8322	692,9809	683,5155	669,7690	658,0936	644,8004	635,9329	628,8157	622,9876	617,6713	612,7718	608,1468	603,6942	599,3335



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 07 de febrero de 2023, a las 11:00 horas, en la Sala de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: Lic. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra, Lic. Jorge Alberto Prado Palomino, Lic. Edith Paucar Ruiz; bajo la presidencia del Lic. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra (Presidente encargado), mediante Memorando N° 065-2023-UNSCH-FCEAC-D, quien preside en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretario docente el Lic. Paolo Eric Vivanco Ramos;

El secretario da lectura de la Resolución Decanal N° 065-2023-UNSCH-FCEAC-D de fecha 02 de febrero de 2023, el cual declara expedito a los bachilleres RUBERT HERNAN PARIONA PAREDES y NERIO FREDY MORALES QUISPE, para la sustentación de la tesis: **INCIDENCIA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a los sustentantes y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

Jurado 1	13
Jurado 2	12
Jurado 3	10

Resultando aprobado por mayoría con el calificativo de DOCE (12)

Siendo las 13:40 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Lic. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra (Presidente encargado), Lic. Jorge Alberto Prado Palomino y la Lic. Edith Paucar Ruiz.

Libro N° 03, con folio N° 337

Ayacucho, 07 de agosto de 2024


Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos
Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

No 025/24-EPAE/FCEAC/UNSCH

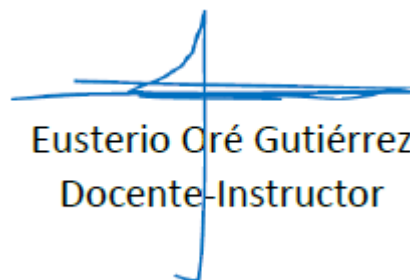
1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Nerio Fredy MORALES QUISPE**
Bach. Rubert Hernan PARIONA PAREDES
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Tesis
5. Título del trabajo académico: **Incidencia de gestión de información en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 21 de junio 2024
8. Fecha de evaluación: 01 de julio 2024
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*15%	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

Consignar **APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 01 de julio de 2024



Eusterio Oré Gutiérrez
Docente-Instructor



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

Incidencia de gestión de información en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020

por Nerio Fredy Morales Quispe-Rubert Hernan Pariona Paredes

Fecha de entrega: 01-jul-2024 08:51a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2411212098

Nombre del archivo: PARA_TURNITIN_NERIO.pdf (2.28M)

Total de palabras: 29010

Total de caracteres: 168097

UNSCH, FCEAC, EPAE
SIMILITUD - TURNITIN

Dr. Eusterio Gré Gutiérrez
DOCENTE INSTRUCTOR

Incidencia de gestión de información en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	media.master2000.net Fuente de Internet	<1%

9	www.lisainstitute.com Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
12	qualityandprogramming.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
17	www.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	analisisdelaestructuraorganizacional.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
19	enlinea2.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
22	circulante.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
25	www.redbooks.ibm.com Fuente de Internet	<1 %
26	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
28	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
29	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
30	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
31	intra.uigv.edu.pe	

<1 %

32

www.monografias.com

Fuente de Internet

<1 %

33

informatica.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

www.grandespymes.com.ar

Fuente de Internet

<1 %

35

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

36

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

<1 %

37

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38

www.acimed.sld.cu

Fuente de Internet

<1 %

39

doczz.es

Fuente de Internet

<1 %

40

46.210.197.104.bc.googleusercontent.com

Fuente de Internet

<1 %

41

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

42

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

<1 %

43

investigacion.unirioja.es

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo