



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Sistemas de información y su relación con el tiempo de respuesta a los
clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

AUTORA:

Milagros del Pilar Díaz Guevara

ASESOR:

Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui

Tarapoto – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Sistemas de información y su relación con el tiempo de respuesta a los clientes
de Grupo Es Consultores, Morales, 2019**

AUTOR:

Milagros del Pilar Díaz Guevara

Sustentada y aprobada el día 15 de junio de 2022, por los siguientes jurados:

Dra. Nora Manuela Dextre Palacios
Presidente

Mtro. Luis Albert Ríos López
Secretario (a)

Mg. Julio César Capillo Torres
Vocal

Mba. Seidy Janice Vela Reátegui
Asesor



UNSM
UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

TELÉFONO: 042 - 490134 (ANEXO 3100)
Jr. AMORARCA Nº 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 016

Jurado reconocido con Resolución Nº 153-2021-UNSM/FCE-CF/NLU.

Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Administración / Programa de pregrado.

En la Plataforma Zoom Meeting de la Universidad Nacional de San Martín, a las 09:00 horas del día miércoles 15 de junio del año dos mil veintidós inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación: **"SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA A LOS CLIENTES DE GRUPO ES CONSULTORES, MORALES 2019"**, para optar título de **ADMINISTRADOR**, presentado por **MILAGROS DEL PILAR DÍAZ GUEVARA**. Con la asesoría del MBA. **SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por la **Dra. NORA MANUELA DEXTRE PALACIOS** (Presidente del jurado), **Mtro. LUIS ALBERTO RÍOS LÓPEZ** (Secretario), **Mg. JULIO CÉSAR CAPPILLO TORRES** (Vocal), y acompañados por la MBA. **SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI**. (Asesora); la presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución Nº 153-2021-UNSM/FCE-CF/NLU**. Seguidamente la autora expuso el trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por la sustentante y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 841 - 48124 (AREDO 3196)
AV. AMBROSCA Nº 304 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALEJE

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG - CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, (16); tal como se deja constar.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001 de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; la autora del trabajo de investigación y el Asesor en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las 10:00 horas, del mismo día.

Dra. Nora Manuela Dextre Palacios
Presidente

Mtro. Luis Alberto Ríos López
Secretario

Mg. Julio César Cappillo Torres
Vocal

Milagros del Pilar Díaz Guevara
Autora

Mba. Seidy Janice Vela Rettegai
Asesor

Declaratoria de autenticidad

Milagros del Pilar Díaz Guevara, con DNI N°71111251, egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Sistemas de información y su relación con el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 15 de junio de 2022.



Milagros del Pilar Díaz Guevara
DNI N° 71111251

Dedicatoria

Dedicado a los sueños que no se pudieron cumplir, que a pesar de la adversidad, siempre serán una gran lección de vida. Nunca renuncié a ellos, solo los reinvente, cada día en el cielo están. Amor infinito por cada recuerdo.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi familia, por ser mi principal motivación para cumplir cada una de mis metas, queridos padres, solo el corazón mío sabe lo tan agradecida que estoy con ustedes, mis hermanos que son la dicha de no sentirme aislada de la gratitud de la vida.

Frank Alex, gracias por confiar en mí, cuando esto de la vida universitaria ni siquiera había comenzado.

Arturito, mi pequeño y gigante amigo, gracias por estos años de aprendizaje.

Giancarlo, cuando vi tu amor por la cocina, hiciste que me enamorara de mi carrera, ver tu pasión cuando nos reencontramos me hizo entender que no todos los inicios son elegidos, gracias.

Y hasta donde nos conlleve el camino, quiero agradecerles por lo que hoy representan en mi vida y aguardo en mis memorias, han aportado en la construcción de esta investigación, que se dio inicio hace seis años aproximadamente.

Índice general

Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Índice general	ix
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	15
CAPÍTULO I. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	17
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	17
1.2. Bases Teóricas	22
1.2.1. Sistemas de información.....	22
1.2.2. Tipos de sistemas de información.	25
1.2.3. Dimensiones de los sistemas de información.	25
1.2.4. Clasificación de los Sistemas de Información.....	27
1.2.5. Conceptualización del tiempo.	27
1.2.6. Tiempos de respuesta.....	28
1.2.7. Administración del tiempo de respuesta.....	29
1.2.8. Atención al cliente.....	29
1.3. Definición de términos básicos.....	30
CAPITULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLE.....	32
2.1. Hipótesis	32
2.1.1. Hipótesis General	32
2.1.2. Hipótesis Específica	32
2.2. Sistema de Variables.....	32

2.3.	Operacionalización de Variable.....	33
2.4.	Tipo y Nivel de Investigación.....	34
2.5.	Diseño de la Investigación.....	34
2.6.	Población y Muestra	34
2.7.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
2.8.	Técnicas de Procesamiento y análisis de datos. (SPS O Excel)	36
2.9.	Métodos	36
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		37
3.1.	Resultados.....	37
CONCLUSIONES.....		52
RECOMENDACIONES		53
REFERENCIA BIBLIOGRÀFICA.....		54
ANEXOS		58
	Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.....	59
	Anexo N° 02: Instrumento de evaluación	60

Índice de tablas

Tabla 1 Variable sistemas de información	37
Tabla 2 Dimensión organización.....	38
Tabla 3 Dimensión administración.....	39
Tabla 4 Dimensión tecnología de la información.....	40
Tabla 5 Variable tiempo de respuesta.....	41
Tabla 6 Dimensión diagnosis del tiempo	42
Tabla 7 Dimensión identificación de las causas de pérdida de tiempo	43
Tabla 8 Dimensión consolidación del tiempo discrecional	44
Tabla 9 Relación entre los sistemas de información y el diagnosis del tiempo	45
Tabla 10 Relación entre sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo	46
Tabla 11 Relación entre sistemas de información y consolidación del tiempo discrecional	47
Tabla 12 Relación entre sistemas de información y el tiempo de respuesta	48

Índice de figuras

Figura 1 Variable sistema de información.....	37
Figura 2 Dimensión organización.....	38
Figura 3 Dimensión administración	39
Figura 4 Dimensión tecnología de la información	40
Figura 5 Variable tiempo de respuesta	41
Figura 6 Diagnóstico del tiempo.....	42
Figura 7 Identificación de las causas de pérdida de tiempo	43
Figura 8 Dimensión consolidación del tiempo discrecional.....	44

Resumen

El siguiente trabajo de investigación, cuyo título es “Sistemas de información y su relación con el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019”, tiene como objetivo general establecer la relación entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019. Realizándose una investigación de tipo aplicada, con un nivel de investigación correlacional, bajo un diseño no experimental, donde la población fue de 650 y la muestra estuvo comprendida por 114 clientes, empleando como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, además se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman. Como resultado principal se obtuvo un valor de significancia bilateral menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de ,804 que demuestra una relación positiva considerable entre las variables de estudio, así mismo, se analizó de manera descriptiva cada variable, donde la variable sistemas de información obtuvo una calificación de deficiente en un 45% y la variable tiempo de respuesta obtuvo una calificación de bajo en un 52%. Cuya conclusión acepta la hipótesis de investigación planteada, la misma que fue: Existe relación significativa entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019.

Palabras claves: sistemas de información, tiempo de respuesta, clientes.

Abstract

The present research report entitled "Information systems and their relationship with the response time to customers of Grupo Es Consultores, Morales, 2019", has as general objective to establish the relationship between information systems and the response time to customers of Grupo Es Consultores, Morales, 2019. An applied research was conducted, with a correlational research level, under a non-experimental design, where the population was 650 and the sample consisted of 114 customers, using the survey technique and the questionnaire as a data collection instrument, in addition, the Spearman's Rho statistical test was used. The main result was a bilateral significance value of less than 0.05 and a correlation coefficient of .804, which shows a considerable positive relationship between the study variables. Likewise, each variable was analyzed descriptively, where the information systems variable was rated as deficient in 45% and the response time variable was rated as low in 52%. It is concluded to accept the research hypothesis, which was: There is a significant relationship between the information systems and the response time to customers of Grupo ES Consultores, Morales, 2019.

Keywords: information systems, response time, customers.



Introducción

Nuestra ciudad en cuanto a las empresas no ha sido ajena al uso y aplicación de sistemas que puedan sistematizar procesos o proporcionar data que sea de utilidad. Como región emergente contamos con la presencia de negocios que son consideradas como cadenas de tiendas a nivel nacional y de las cuales indispensablemente hacen uso de estos.

Sin embargo solo dentro de nuestra localidad aún se puede evidenciar la ausencia o carencia en la utilización de sistemas de información que puedan aportar a las diferentes organizaciones, si bien es cierto, el costo que este conlleva es alto, pero la información que se obtiene es valiosa, permitiéndose la toma de decisiones, repercutir en cuanto a la dirección de la empresa y demás, por lo cual se debe de dar un tratamiento continuo.

En el ámbito local la empresa Grupo Es Consultores, situada en el distrito de Morales brinda el servicio de investigación y asesoría contable ya hace más de ocho años, el cual cuenta con sedes a nivel nacional (Tarapoto, Yurimaguas, Chiclayo, Trujillo, Lima (2) y Ayacucho), cuya sede principal se encuentra ubicada en Jr. Colon 566. Esta empresa brinda asesoría en cuanto a la investigación, su público objetivo se encuentra segmentado en relación a la especialización de las carreras de ciencias empresariales y/o afines a ella.

La empresa en estudio hace uso y aplicación de sistemas de información, entre las cuales utilizan una Página Web, el Sistema MIA y una Página de Facebook. En los últimos meses se ha venido evidenciando problemas relacionados al tiempo de respuesta, al entrevistar al gerente, dio a conocer que en los últimos años el problema con respecto al tiempo de respuesta viene siendo recurrente. Puesto que se ha logrado identificar la pérdida de tiempo al momento de brindar información, considerando que en muchas ocasiones los asistentes administrativos priorizan otras actividades o mantienen una base de datos no relevantes para la empresa; así mismo, no se ha podido establecer una consolidación del tiempo en cuanto a su utilización y supervisión que permita el cierre de nuevos contratos.

Este problema se presume estaría dándose debido al uso inadecuado de los sistemas de información, puesto que el asistente administrativo no estaría practicando correctamente la organización y mucho menos utilizando los documentos adecuados, entre los cuales destacan la ficha de prueba. De seguir presentándose este problema dentro de la empresa podría

repercutir negativamente en sus resultados al final de año. En este sentido con la presente investigación se busca evaluar la relación que pueda existir entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo ES Consultores en el periodo 2019. En la cual los clientes han señalado que existe deficiencias al momento de recibir información para conocer con mayor precisión sobre los servicios de asesoría que se realiza, por el cual el problema principal fue ¿Cuál es la relación que existe entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019? Teniendo como hipótesis general existe relación significativa entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019. Y cómo primer hipótesis específico el nivel de los sistemas de información de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, es deficiente. Segunda hipótesis específico, el nivel de tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es bajo. Como tercera hipótesis específico, la relación entre la organización y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es significativa. La cuarta hipótesis específica, la relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es significativa. Y como última hipótesis específica, la relación entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es significativa. En el cual el sistema de variable dependiente es el tiempo de respuesta, y como, variable independiente los sistemas de información. Teniendo como objetivo general Establecer la relación entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019. Como objetivos específicos fueron identificar el nivel de los sistemas de información de Grupo Es Consultores, Morales, 2019; así como también, determinar el nivel de tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, como tercer objetivo específico tenemos, conocer la relación entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019; como penúltimo objetivo se plantea, identificar la relación entre los sistemas de información y la identificación de pérdida de tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019; el último objetivo plantea; determinar la relación que existe entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional de Grupo Es Consultores, Morales, 2019. La conclusión de la investigación señalo que se identificó la relación que existe entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, la misma que fue evidenciada en el valor de significancia bilateral igual a 0,000 y el coeficiente de correlación fue igual a ,804; en la cual, se acepta la hipótesis general.

CAPITULO I

REVISION BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Corredor y Daniel (2017), cuyo estudio se titula “*Propuesta de mejoramiento de tiempos y control del área de correspondencia*”. Colombia. Cuya investigación tiene como objetivo plantear la mejora de los tiempos y supervisión en el área de correspondencia en la se utilizará un sistema de información codificada el cual permita el reconocimiento de la información con el propósito de generar estadística que facilite la tramitación de documentos. De acuerdo a la muestra se trabajó con todas los involucrados en el área de correspondencia. La hipótesis que se plantea en la tesis busca reconocer la necesidad de presentar un plan de mejora en los tiempos y control de área en estudio. El tipo de investigación que se aplicará a este proyecto será exploratorio, donde las fuentes informativas son primarias (observación, encuestas y toma de muestras). Los resultados demostraron que: es de suma importancia que dentro de la organización se busque mejorar los tiempos de respuesta, del mismo modo señalar la significancia del control y/o supervisión en el área de correspondencia. Los autores han concluido en que la propuesta que se ha desarrollado por los ya mencionados, se encuentra en la capacidad de poder contribuir en relación a los objetivos principales de la organización.

Villavicencio (2016), en su estudio titulado “*Diseño de un sistema de información gerencial para la compañía comercializadora de banano BANDECUA S.A.*”. Ecuador. El objetivo de esta tesis es poder reconocer la directriz a seguir con respecto a la instauración de un sistema de información, en la cual se utilizaron instrumentos, métodos vinculados a estrategias el cual revele el impacto económico. La hipótesis nos hace mención en como contribuye el proceso de la toma de decisión considerándose la aplicación del sistema de información. El diseño de investigación de esta tesis fue estructurada y con una descomposición funcional, en la cual los instrumentos que se aplicaron fueron la observación, la entrevista y análisis documental. Los resultados concluyen evidenciando que: es necesario que el sistema proporcione data adecuada el cual permitirá que la sistematización de los procesos posibilite reportes de manera

virtual. Se concluye mencionando que el sistema desarrollado si estaría satisfaciendo las expectativas que la administración planea en relación de sus objetivos.

Bayas (2015), en su proyecto de investigación titulada “*Diseño de un sistema de información gerencial (SIG) de los procesos productivos de la empresa productora de gelatina ecuatoriana*”. Ecuador. La finalidad principal es crear un sistema de información gerencial, permitiendo que este, facilite el desarrollo de los procedimientos de producción en la empresa, el cual pueda diagnosticar la situación real de sus procesos, los elementos que intervienen y la estructuración de los factores que se comprenden en el sistema para la realización de los procesos productivos. La población estuvo conformada por 8 líderes responsables y 3 responsables de los procesos productivos. La hipótesis plantea que es necesario la creación de un diseño de sistema que posibilite la mejora en la productividad de empresa. La investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, en la cual se utilizó el cuestionario, encuesta y entrevista, siendo un estudio de campo y documental, bajo un método sintético analítico. Los resultados arrojaron que: todos los datos obtenidos durante del proceso productivo son reportados mediante registros físicos debido a que carecen con la tecnología necesaria, 9 de cada 10 operarios no se encontrarían en la capacidad de poder registrar los datos de manera automatizada, señalando que el proceso para presentar un reporte es complejo. La tesis concluye señalando que es imprescindible construir elementos que conformen un SIG de procesos productivos y que de este modo se generarían reportes en un tiempo adecuado que servirían para la toma de decisiones y una gestión exitosa.

A nivel nacional

Tapia (2018), en la siguiente investigación denominada “*Los sistemas de información en la gestión de las empresas de venta de productos de tecnologías de información del distrito de Cajamarca – año 2014*”. Perú. Cuya finalidad es reconocer los beneficios que los sistemas de información proporcionarían en la gestión de organizaciones en cuanto a las ventas de productos de tecnologías de información, identificando los sistemas empleados por estas empresas, su contribución y relación con las estrategias para un excelente uso de los sistemas de información. Dentro de la investigación se ha considerado un muestreo en base a las 19 empresas. Cabe señalar que la hipótesis planteada por la autora, es que, los sistemas mantienen un deficiente aporte en la gestión de las organizaciones. El tipo de investigación es descriptiva – explicativa, en el que su

diseño es no experimental bajo un método científico. En la cual se obtuvo como resultados que: aportan data de manera deficiente en la gestión de las organizaciones, obteniendo un reducido 2.55 de aportación bajo un intervalo del 1 al 5. Se ha concluido gracias al muestreo que son muy que utilizan un sistema sofisticado, del mismo modo sus directivos desconocen los beneficios que ofrecen en apoyo a la gestión empresarial.

Albarrán y Carrera (2017), en su trabajo de investigación designada “*Propuesta de mejora del tiempo de respuesta de devolución de dinero en una universidad privada de Lima 2016-2017*”. Perú. El propósito principal de la tesis es poder optimizar el tiempo de respuesta en las devoluciones de dinero dentro de la institución en estudio; en la cual, identificándose las deficiencias que existen frente a un personal no capacitado y que este se encuentre en una situación de devolución o una inadecuada transferencia de informes que genere retrasos en los tiempos de respuesta. La investigación descrita no presenta una muestra definida, puesto que se ha hecho uso de información documentaria de la propia universidad. La hipótesis menciona la disminución en los tiempos de respuesta a través de la formulación y aplicación de una propuesta. El diseño de la investigación fue no experimental y su instrumento la guía de análisis documental. Se obtuvo como resultado que: al momento de aplicar las propuestas que plantearon los autores se pudo evidenciar la reducción en el tiempo de respuesta, posibilitando un proceso de mejora con relación a las habilidades y capacidades del personal de administración frente a devoluciones, en la que se facilitó al alumnado el acceso al portal de transparencia. Los autores concluyen mencionando que existe una deficiente e inadecuada información la cual estaría generando demora en los tiempos de respuesta a las solicitudes que se emiten por de devolución de dinero.

Quispe (2017), en su investigación denominada como “*Sistema de información gerencial en el consulado de Bolivia en Cusco, 2017*”. Perú. El propósito inicial de este estudio fue detallar el sistema utilizado por parte del consulado, en la que se reconozca sus funciones y actividades. La muestra estuvo conformada por los colaboradores que suman un total de 25 individuos. La tesis presentada no ha evidenciado la descripción de una hipótesis. El estudio fue aplicado en base a un tipo de investigación básico, bajo un diseño no experimental, en el cual se aplicó como instrumento al cuestionario. Los resultados: evidenciaron que existe una deficiencia en el ingreso y transferencia de información, al igual que en su tratamiento y en el caso de la salida de información este

suele ser medianamente regular. Se concluyó que es importante el uso de un sistema de información dentro del consulado, sin embargo deben de mejorar en cuanto a la entrada, procesamiento y salida de la data que se maneja internamente en la organización.

A nivel local y/o regional

Santos y Silva (2019), en su investigación titulada como “*Los sistemas de información y su influencia en las ventas de la empresa Chancafe Q S.A.C. Tarapoto - periodo 2016*”. (Tesis Pregrado). Tarapoto. La finalidad que ha planteado esta tesis es poder definir la repercusión de los sistemas de información en las ventas de la organización, a través de su estudio, evaluación y su nivel de incidencia. La muestra se comprende por parte de los clientes que ascienden a total de 341 individuos. La hipótesis que se ha planteado afirma y niega que existe repercusión por parte de los sistemas en el área de ventas. El tipo de investigación y diseño, en la cual se aplicaron como técnica la encuesta y el fichaje, como instrumento el cuestionario y las fichas bibliográficas. Los resultados arrojaron que: repercuten regularmente en el área de ventas, en la cual se evidencia la inexistencia de coordinación entre los colaboradores y las existencias que la empresa posee. Se ha concluido afirmando lo que se determinó en una de las hipótesis, existiendo de este la repercusión ante la aplicación del sistema de información con respecto a las ventas.

Rojas (2018), en su tesis de investigación nombrada “*Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017*”. Tarapoto. Cuyo trabajo menciona como objetivo el reconocimiento de la influencia de un de un sistema de información gerencial en la toma de decisiones del área de logística con respecto a las decisiones que se desarrollan, considerándose el requerimiento de compra de mercancía, almacenamiento e inventario y de despacho y distribución. El muestreo utilizado fue no probabilístico por ser un grupo menor de 10 personas. Se ha planteado una hipótesis donde se menciona que estos repercuten de manera positiva en la toma de decisiones del área de logística de la empresa en estudio. En el que su tipo de investigación es aplicada y tiene un alcance descriptivo correlacional, bajo un diseño no experimental. La tesis obtuvo como resultados: la confirmación la cual reconoce la incidencia de estos sistemas en el área de logística en la empresa, la que se debería de aplicar adecuadamente. Se ha concluido

en que si repercuten de manera decisiva en las decisiones de compra de mercancía, de almacenamiento e inventario y de despacho y distribución.

Valles y Villacorta (2017), en su tesis de investigación titulado “*Relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en la Red de Salud Picota, 2016*”. Tarapoto. El objetivo que conllevó esta investigación es poder reconocer la relación entre ambas variables, en la cual se identifique el nivel en el que se emplea y el nivel de toma de decisiones por sus colaboradores. El muestreo que se utilizó se encuentra en base a 82 trabajadores. La hipótesis planteada fue poder identificar la relación que existe entre ambas variables en estudio. El tipo de estudio fue no experimental con un diseño correlacional de corte transversal, en el que se aplicó un cuestionario. Los resultados que se obtuvieron en esta investigación mencionaron que: el sistema de información empleado por la red de salud, evidencia que más de la mitad de los colaboradores no se encuentra conforme con el sistema que se encuentran trabajando, un 30% de los colaboradores considera que la toma de decisiones es adecuada. La tesis ha finalizado confirmando que si existe una correlación entre las variables en estudio.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Sistemas de información.

Laudon y Laudon (2012) señalan que se comprende de elementos que interactúan, recuperan, procesan, almacenan y distribuyen información, el cual servirá de apoyo para la toma de decisiones y de control en una empresa. Así mismo estos permiten que la gerencia y colaboradores la facultad de poder analizar problemas, estudiar los temas con mayor complejidad y crear productos innovadores. Abarcando de esta manera, data importante sobre los individuos, lugares y todo lo necesario en una organización. Los datos son un conjunto de elementos que interpretar los sucesos que se desarrollan en las entidades o el ambiente previamente a ser ordenados e interpretados por aquellos que harán uso de ellos. (p. 15)

Devece, Guiral y La Piedra (2011) nos menciona que los sistemas de información de una empresa tienen como propósito abastecer de datos y de brindar de la mayor cantidad de información que se encuentra estructurada por diferentes niveles, considerándose que la informática es indispensable en los sistemas de información. De acuerdo a la importancia, hoy en día las organizaciones no pueden ser dirigidas con efectividad sin hacer uso de estas. (pág. 14)

Arangurem, Coba, Díaz, y Tapia (2017) argumentan que son una herramienta imprescindible en las instituciones, el cual resalta el aumento de las capacidades para procesar y transmitir información, apoyándose de nuevas tecnologías. Estos son muy importantes para la globalización, el cual repercutirá en la administración de la organización.

Objetivos de los sistemas de información.

Las empresas de servicios actualmente no podrían relizar sus tareas de manera efectiv sin la función de estos, del mismo modo, se encuentran las empresas de venta al detalle y de manufactura. La dependencia por los sistemas de información cada vez es mayor. Para poder incrementar la implicación en el mercado, mantener una producción de alta calidad o bajo costo, crear productos innovadores y sobre elevar el rendimiento de los trabajadores son procesos que van a depender

directamente de los sistemas de información. Principalmente, son las empresas de negocios quienes tienen mayor inversión en estos sistemas de información cuya finalidad es alcanzar seis objetivos de negocios estratégicos: excelencia operacional; productos innovadores, servicios y modelos de negocios; intimidad con clientes y proveedores; toma de decisiones mejorada; ventaja competitiva y sobrevivencia. (Laudon & Laudon, 2012, pág. 12)

Excelencia operacional. Son herramientas imprescindibles de las cuales los más altos mandos en una organización pueden utilizar y desarrollar un mejor nivel de eficiencia y productividad. *Ibíd.*

Nuevos Productos, servicios y modelos de negocio. Menciona que son esenciales dentro de las organizaciones, debido a ellos, pueden desarrollar productos y servicios innovadores, como también modelos de negocios que sean auténticos. *Ibíd.*, p. 13

Intimidad con clientes y proveedores. Esto se desenvuelve, cuando las organizaciones tienen conocimiento de quiénes son sus clientes y la realidad que los rodea, cuando se brinda un agradable servicio estos tienen como respuesta nuevamente volver a comprar más. Así mismo sucederá con los proveedores. Reconocer a los clientes y proveedores puede ser un tema complejo para las organizaciones convencionales como las que son manejadas de manera digital. *Ibíd.*, p. 13

Toma de decisiones mejorada. Los resultados negativos producen costos elevados y pérdida de clientes. Sin embargo, los sistemas de información permiten que estos hagan uso de datos en tiempo real que provengan del mercado al momento de la toma de decisiones. *Ibíd.*, p. 14.

Ventaja competitiva. Surge cuando las organizaciones adquieren productos, servicios o modelos de negocios diferenciados; intimidad con los clientes/proveedores; y toma de decisiones mejorada, es allí cuando es muy factible que las organizaciones puedan lograr una ventaja competitiva. Ser

diferente a la competencia, brindar un costo menor frente a un producto de alta gama y dar respuesta a los usuarios y proveedores en tiempo real son aspectos positivos que van a incidir en el aumento de las ventas, el cual no podrá ser igualado por la competencia. *Ibíd.*, p. 14

Sobrevivencia. Actualmente las organizaciones invierten en sistemas de información por lo indispensable que se puedan volver al momento de realizar actividades comerciales en consecución de los objetivos. *Ibíd.*, p. 14

Actividades del sistema de información.

Laudon & Laudon (2012) permiten datos necesarios que facilitan la toma de decisiones, verificar sus operaciones, analizar problemas y poder desarrollar productos o servicios innovadores. Las cuales son:

- a) Entrada captura o recolecta los datos: se desarrolla internamente al iniciar en la organización o mediante su entorno externo.
- b) Procesamiento: permite que esta entrada en bruto se convierta a una data con mayor significancia.
- c) Salida: transmite la información que ha pasado por un proceso, para posteriormente ser utilizada. (pág. 17)

Devece, Guiral y La Piedra (2011) Estos autores nos mencionan que la finalidad de estos sistemas es el de brindar apoyo en la realización de sus funciones. Los sistema de información posibilita que se desarrollen diferentes actividades que pueden ser acogidas en: captación y recolección de datos, almacenamiento, tratamiento de la información, distribución o diseminación de la información.

- a) Funciones de captación: te permite obtener información externa e interna, y puede ser derivada mediante un sistema de comunicación, que es dirigida a los órganos que componen el sistema de información cumpliendo la función de reagrupar.
- b) Almacenamiento: Es aquí donde se puede almacenar la información y al cual pueden acceder todos los usuarios.

- c) Tratamiento de la información: Su propósito es dar un tratamiento significativo a la información que se encuentra almacenada, la cual será de gran utilidad de manera relevante y significativa.
- d) Distribución y diseminación de la información: Tendrá la tarea de poder extender la información obtenida hacia todos los que integran la organización. (pág. 19).

1.2.2. Tipos de sistemas de información.

El autor Manoscal (2012) a continuación nos menciona, los tipos de sistemas de información:

- a. Sistemas naturales: Se obtuvieron mediante la misma naturaleza (No ha intervención del ser humano).
- b. Sistemas artificiales: Desarrollados por el ser humano para satisfacer sus mismas necesidades.
- c. Sistemas adaptativos: Aquellos que se pueden adaptar de acuerdo a los diferentes escenarios del entorno.
- d. Sistemas No Adaptativos: La estructura que poseen no les permite modificarse, su tiempo de duración es máximo un año.
- e. Sistemas Abiertos: Son considerados aquellos que están relacionados a la data de la organización y sus colaboradores.
- f. Sistemas Cerrados: De acuerdo a su estructura no se relacionan con el entorno.
- g. Sistemas Dinámicos: Tienen mayor facilidad de adaptarse frente a los cambios de manera accesible y espontánea.
- h. Sistemas Estáticos: En el cual no se desarrollan modificaciones, están estables de manera independiente. (pág. 7)

1.2.3. Dimensiones de los sistemas de información.

Los autores Laudon y Laudon (2012) señalaron que, para hacer uso de los sistemas de información y que sean, mucho más efectivos, es necesario considerar la organización, administración y tecnología de la información que posibilitan la formación de los sistemas. (pág. 17).

Organización

Los componentes de la organización son claves el personal, la estructuración, los procesos de negocios, las normativas, formatos y cultura. Manteniendo una estructura que se encuentra comprendidas en diferentes niveles y áreas. Su estructuración evidencia una clara división de labores. Dentro de la empresa en estudio se hace uso del formulario cuyo nombre responde a Sistema Mia y en la cual se ejecuta la ficha de prueba, estos forman parte fundamental de la organización. *Ibíd.*, p. 18.

Administración

La función principal de la gerencia es mantener la capacidad frente a los diferentes escenarios a los que una empresa se puede afrontar antes la toma de decisiones y formulación de acciones que posibilite la solución de problemas que se desarrollen de manera interna. En la empresa Grupo Es Consultores se cuenta con un panel el cual administra la información que fue recopilada. *Ibíd.*, p. 20.

Tecnología de la información

Laudon y Laudon (2012) nos mencionan que es una de las diversas herramientas que son utilizadas por los altos directivos para dar frente de manera acertada con los cambios. Y así mismo lo describen de la siguiente manera:

- a) El hardware de computadora: elemento físico que posibilita desarrollar actividades como la entrada, procesamiento y salida.
- b) La tecnología de almacenamiento de datos: posibilita el uso mediador de almacenamiento la cual facilita que la empresa pueda obtener información actualizada en su base de datos.
- c) La tecnología de redes y telecomunicaciones: es la utilización de dispositivos físicos como de software, que permite la conexión de piezas de hardware y transfiere. Esto permitiendo que, una red enlace a dos o más computadoras para compartir datos o recursos. En la cual podemos encontrar al internet como la red más grande. (pág. 20).

1.2.4. Clasificación de los sistemas de información

Manoscal, J. (2012) clasifica los sistemas de información de la siguiente manera:

- a) Sistema de procesamiento de transacciones (TPS): Este permitirá mantener una mejor gestión de la información con relación a las gestiones realizadas en la organización.
- b) Sistemas de información ejecutiva (EIS): otra forma de reconocerlos es como sistemas estratégicos, su uso es de nivel gerencial, monitorea el estado de un área o una determinada unidad de la empresa en la que se considera información interna y externa.
- c) Sistemas de soporte a decisiones (DSS): Esta herramienta permitirá analizar con mayor eficiencia una situación que requiera de atención, cuyo fin es brindar apoyo a la toma de decisiones.
- d) Sistema experto (SE): Se desarrolla por el comportamiento de un experto en un dominio concreto. (pág. 12)

1.2.5. Conceptualización del tiempo.

Zaburi (1976) nos menciona que el tiempo es considerado como un suceso que espontáneamente transcurre y el cual se divide en tres partes, comprendidas bajo tres subdivisiones, como, el presente, pasado y futuro. El tiempo comprende un similar a una línea simbólica, la cual se denomina como la línea del tiempo. La idea que se entiende por el tiempo no es más que, describir el mismo como línea temporal. Es así como, a lo que conocemos como partes del tiempo mantienen un sentido especial, lo cual se denomina como puntos. Des así como el presente es lo que conocemos como el “ahora”. (pág. 12)

Dirección del tiempo.

- a) La dirección de los momentos temporales es único. Es improbable el poder ordenar los momentos de otra manera. El tiempo se abarca desde un antes hacia un después, y no existe modo de modificar el orden en el que se desarrolla. (Zaburi, 1976, pág. 18)
- b) La dirección es absolutamente única; el cual es fija e invariable. Por lo cual, este es el proceso adecuado de los “momentos”, no pueden cambiarse ni

alterarse y mucho menos ser recorrida. Lo que representa un suceso anterior no puede ser un “después”. Esta medida de es a la que se llamamos entropía. (Zaburi, 1976, pág. 18)

1.2.6. Tiempos de respuesta.

Galán (2008) sustenta que el tiempo de respuesta es el periodo en el que durante el mismo tiempo actuamos instantáneamente por los estímulos externos.

Se subdivide en dos partes:

- a) Tiempo óptimo: relacionado en cuanto a un rendimiento mayor y el cual se produce a primeras horas del día. Durante este periodo priorizamos y realizamos todo aquello que necesita mayor esfuerzo y concentración.
- b) Tiempo normal: es el tiempo restante y siempre se realizarán primero las tareas más sencillas y de rutina. (pp. 1-2)

Errores en el tiempo de respuesta

- a. Llevar un ritmo frenético de trabajo.
- b. Prescindir de las pequeñas interrupciones entre diversas actividades. (pp. 1-2)

Ladrones del tiempo.

- El teléfono: Puede producir incomodidad y esto se debe a la interrupción que surge frente al tiempo que se ocupa ante llamadas no esperadas o que no están planificadas o las que consideradas innecesarias. (Galán, 2008, pág. 3)
- Reuniones improductivas: Dentro de una organización las reuniones aportan mucho, procuran asegurar la coordinación, transmitir información y lograr la participación del personal. Sin embargo, es necesario coordinar o diseñar un tiempo límite para su realización, señalando adecuadamente los temas a entablar dentro de la reunión. (Galán, 2008, pág. 4)
- Uso inapropiado del ordenador: existe una formación insuficiente, en la cual no hacemos uso adecuado de lo que la empresa posee, así mismo, se pierde el tiempo con juegos, tendencias y entre otros que son proporcionados por el ordenador. (Galán, 2008, pág. 4)

- Objetivos confusos: estos pueden estar relacionados a la burocracia, el control y el exceso de información. (Galàn, 2008, pág. 5)

1.2.7. Administración del tiempo de respuesta.

De acuerdo a lo que nos menciona Fernández, F. (2014), en su estudio señala que, el tiempo y su análisis desde el lado administrativo significancia relevante, en el orden de prioridades de los seres humanos. (pág. 443)

Etapas

De acuerdo a Fernández, F (2014) señala las siguientes etapas:

- a) Diagnósis del tiempo: cuya función busca mantener anotación real del tiempo; la cual reconoce aquellas actividades que no son productivas y que deben ser eliminadas. En las cuales se pretende ajustarlos en reportes en el tiempo de respuesta. (pág. 446)
- b) Identificación de las causas de pérdida de tiempo: esto se desarrolla ante la ausencia de un sistema o previsión; una excesiva información en la base de datos; reuniones improductivas por una organización deficiente, información carente o inadecuada. (pág. 447)
- c) Consolidación del tiempo discrecional: es obtener el tiempo libre y con este desarrollar actividades necesarias, el cual debe mantenerse de forma continua y controlada, en la cual se considere el tiempo para la supervisión y la utilización que se hace sobre ella. (pág. 447)

1.2.8. Atención al cliente.

De acuerdo a lo que menciona Pacheco (2014) El cliente es un ente importante para toda organización, para lo cual el tiempo de respuesta debe ser de manera pronta e inmediata, mantener el contacto con el cliente permite una comunicación adecuada y evitar su pérdida. Debido a que los clientes no reciben información oportuna y en ocasiones no es real; considerándose así mismo que el trato oportuno, la amabilidad y la sensibilización se han perdido; actualmente las organizaciones no prestan la atención necesaria a estos aspectos que resultan ser sumamente importantes. (pág. 5)

1.3. Definición de términos básicos.

- a. Atención.** Capacidad por la que podemos mantener mayor recepción a los estímulos de nuestro entorno, con una mejor concentración, logrando de esta manera la culminación de tareas con mayor efectividad. (García, 2012, pág. 2)

- b. Cliente.** Se señala como a la persona física o jurídica que adquiere un producto u obtiene un servicio, manteniendo un vínculo de comercio. (Alcazar, 2011, pág. 206)

- c. Diagnósis.** Al cual hace referencia al diagnóstico, cuyo significado es la contrastación entre un escenario actual, que se determina mediante la investigación y otro escenario ya desarrollado o de la que ya se tiene conocimiento previo y es utilizado como referente. (Arteaga y Gonzales, 2001, pág. 82)

- d. Hardware.** Equipo físico utilizado para las actividades de entrada, procesamiento y salida. (Laudon y Laudon, 2012, pág. 52)

- e. Información.** Comprende un conglomerado de datos con alto nivel de significancia, minimizando el incierto o incrementa el conocimiento de una situación específicamente. La información es un mensaje que mantiene un significado en concreto debido a un entorno, está disponible para usar de manera inmediata y que posibilita accionar adecuadamente, reduciendo el margen de incertidumbre ante las decisiones. (Chiavenato, 2008, pág. 2).

- f. Monitoreo.** Rastreo sistemático de información necesaria sobre la necesidad de implementar acciones, proyectos o programas. Posibilitan realizar un análisis de los datos de manera constante. (Murray y Rossi, 2007, pág. 5)

- g. Organización.** Sistema socio-técnico abierto, que comprende relaciones de entradas, salidas y retroalimentación o ciclos de retorno para rediseñar el propio sistema, en estructuración, operación, función o propósito. (Velásquez, 2007, pág. 132)

- h. Sistemas.** Un sistema está comprendido por un grupo de elementos y componentes que se interrelacionan entre ellos para la consecución de objetivos. A partir de acá es que la teoría general de sistemas estudia más allá de la estructuración de un sistema sino

su desarrollo, funciones, en la que analiza su estructuración. Un sistema tiene la principal función que producir modificaciones en una de las partes de los sistemas, cuyas modificaciones se desarrollan a nivel general del sistema. (Seminaro, 2013, pág. 18)

- i. Tecnología.** Resultado de la intervención de la mano del hombre cuya finalidad es actuar en su realidad y la cual puede modificarse de acuerdo a sus necesidades y prioridades. (García F. , 2010, pág. 16).

- j. Tiempo.** Describir el tiempo como línea temporal los cuales son los momentos e instantes del tiempo (Xubiri, 2010, pág. 11)

CAPITULO II

HIPOTESIS Y VARIABLE

2.1.Hipótesis

2.1.1.Hipótesis general

Existe relación significativa entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019.

2.1.2.Hipótesis específicas

- a) El nivel de los sistemas de información de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, es deficiente.
- b) El nivel de tiempo de respuesta a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, es bajo.
- c) La relación entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es significativa.
- d) La relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es significativa.
- e) La relación entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es significativa.

2.2. Sistema de variables

Variable 2: Tiempo de respuesta

Definición conceptual: El tiempo y su análisis desde el punto de vista de la administración de las empresas no es tema nuevo; sin embargo, su importancia aún no ha calado profundamente en la lista de prioridades de las personas, que pasan gran parte de su vida preocupadas por el uso que hacen de él. (Fernández, 2014)

Variable 1: Sistemas de información

Definición conceptual: Los sistemas de información son esenciales para realizar las actividades comerciales diarias a nivel internacional, así como para lograr los objetivos de negocios estratégicos. (Laudon y Laudon, 2012)

2.3.Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Independiente: SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Los sistemas de información son esenciales para realizar las actividades comerciales diarias a nivel internacional, así como para lograr los objetivos de negocios estratégicos. (Laudon y Laudon, 2012)	La variable será evaluada en base a la teoría de los autores previamente mencionados, los mismos que exponen las siguientes dimensiones.	Organización	Formulario del Sistema MIA	Ordinal
				Ficha de Prueba	
			Administración	Registro de Información	
			Tecnología de la información	Página de Facebook	
				Formulario de Facebook	
Dependiente: TIEMPO DE RESPUESTA	El tiempo y su análisis desde el punto de vista de la administración de las empresas no es tema nuevo; sin embargo, su importancia aún no ha calado profundamente, en la lista de prioridades de las personas, que pasan gran parte de su vida preocupadas por el uso que hacen de él. (Fernández, 2014)	La variable será medida tomando en cuenta la teoría del autor ya antes mencionado, el mismo que se señala en las siguientes dimensiones.	Diagnosís del tiempo	Reporte del tiempo de respuesta	Ordinal
			Identificación de las causas de pérdida de tiempo	Exceso de Base de Datos	
				Información Insuficiente	
			Consolidación del tiempo discrecional	Tiempo para supervisión	
Uso del tiempo					

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Tipo y nivel de investigación

2.4.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que el estudio se encuentra en relación a la resolución de problemas, caracterizándose debido a su disposición en la aplicación y utilización de los conocimientos. Los resultados que se obtienen de esta investigación tienen un margen de generalización limitado. (Ander, 2011, pág. 42)

2.4.2. Nivel de investigación.

El siguiente estudio se hizo bajo un nivel de investigación correlacional, la cual nos quiere decir que, buscar examinar las relaciones entre variables o sus resultados, puesto que en lo absoluto, no demuestra que una sea la causa de la otra. Lo cual quiere explicar que, la correlación examina asociaciones, en ningún momento relaciones causales, en el que un cambio en un factor repercute incisivamente en un cambio en otro. (Bernal, 2016, pág. 114)

2.5. Diseño de la investigación

La siguiente investigación se ha trabajado bajo un diseño no experimental. El cual se desarrolla sin intervenir de manera deliberada ninguna variable. El investigador no reemplaza de forma intencional las variables independientes. Se pueden observar los sucesos bajo su propio desarrollo y contexto real, en un tiempo determinado o no, para que después pueda ser analizado. (Palella y Martins, 2012, pág. 87)

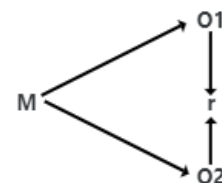
Donde: Correlacionales-causales

M = Clientes de Grupo ES Consultores

V1 = Sistemas de información

V2 = Tiempo de respuesta

r = Relación



2.6. Población y muestra

Población

Bernal, (2016) cita a diversos autores para definir la población, comienza por Fracica (1998), población es “conjunto de todos los elementos a los que se señala en el

estudio. Definiéndose a sí mismo como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. (p.36). De acuerdo a Jany (1994), es “un total de todos los elementos o individuos que comparten caracteres semejantes y en los que se busca intervenir” (p.48); o bien unidad de análisis. (p.210).

La población estará conformada por un total de 650 clientes de Grupo Es Consultores según la Base de Datos.

Muestra

Parte representativa de la población, la cual mantiene elementos y particularidades de manera muy similar. Para que esta selección sea adecuada se debe realizar haciendo uso de técnicas competentes. Es un sub conjunto del problema de investigación, se permiten analizar, mantiene caracteres similares a los de la población, su tamaño es moderado proporcional al de la población. (Carrasco, 2018, p.238).

La muestra está comprendida por un total de 114 clientes. La cual se obtuvo a través de la aplicación de una fórmula matemática.

Donde:

N :	Muestra Inicial	=	650
Z _{1-α/2} :	Z de (1- α /2)=		1.96
p :	Probabilidad de éxito	=	0.9
q :	Probabilidad de fracaso	=	0.1
d :	Margen de error o nivel de precisión	=	0.05
n :	Muestra	=	??

95%

Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.9
q =	0.1
N =	650

n =	3.8416	*	0.09	*	650
	0.0025	*	649	+	0.34574

n =	224.7336	114
	1.97	

La muestra se encontrará comprendida por un total de 114 clientes según se evidencia en el/la Base de Datos.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Encuesta

Se señala a la encuesta como una técnica que tiene como fin la obtención de data muy importante que transmite a un grupo o muestra de personas o elementos en relación a ellos mismos, o con un nexo de un tema en concreto (Arias, 2012, pág. 71).

Instrumento: Cuestionario

Es la modalidad de encuesta que se desarrolla de manera escrita a través de un instrumento o formato en papel la cual comprende varias preguntas. Se señala como cuestionario autoadministrado ya que este tiene que ser contestado por el encuestado, sin que intervenga del encuestador (Arias, 2012, pág. 74).

El cuestionario fue elaborado teniendo en cuenta las variables en estudio para los cual se consideraron ítems que hicieron un total de 30. Con una escala de respuesta en base a 5, que va desde nunca (1) hasta siempre (5).

2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. (SPS O Excel)

Los datos que sean obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos serán procesados por el programa Microsoft Excel, expuestos a través de tablas, gráficas y apreciaciones descriptivas. Posterior a ello utilizaremos el programa SPS para determinar la relación de las variables a través de una prueba estadística.

2.9. Métodos

2.9.1. Métodos.

En este estudio se empleará como método hipotético deductivo, ya que se iniciará partiendo de las teorías generales para llegar a premisas concretas, el cual permitirá que se planteen la hipótesis de investigación. Hernández et al. (2014), mencionaron que los razonamientos deductivos nacen con de la teoría misma y que a partir de ello se forman ciertas expresiones lógicas que reciben el nombre de hipótesis (p.6)

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Variable: Sistemas de información

Tabla 1

Variable sistemas de información

Escala de medición de la variable	Escalas		Cantidad	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	15	34	51	45%
Regular	35	54	40	35%
Eficiente	55	75	23	20%
Total			114	100%

Fuente: Elaboración propia

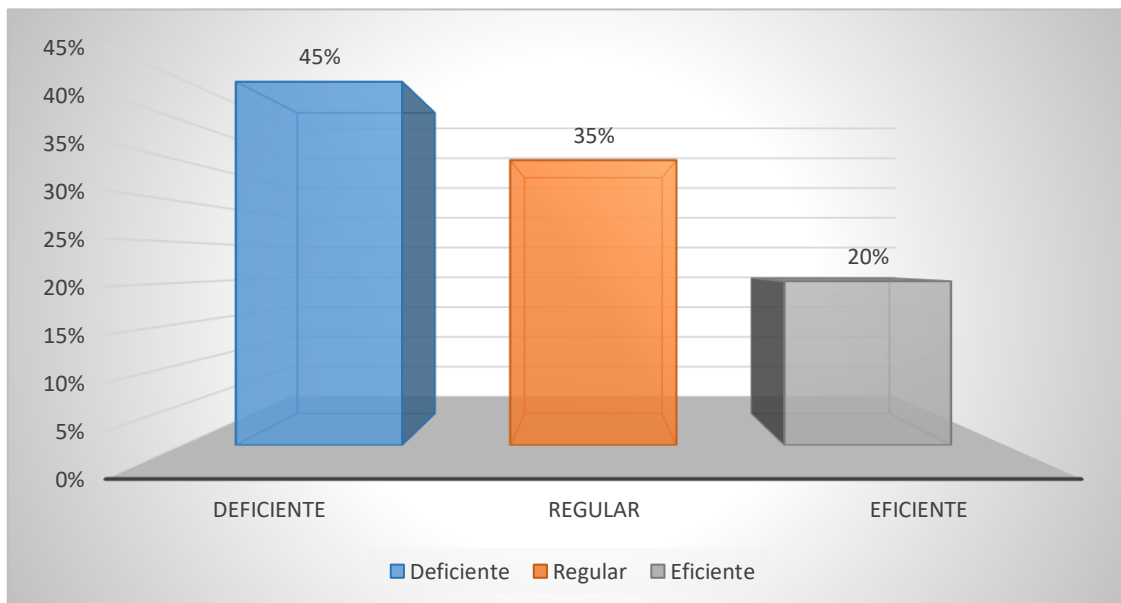


Figura 1. Variable sistema de información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 1, se ha evidenciado que la variable sistemas de información ha sido deficiente en un 45% por parte de los encuestados, a su vez, se ha calificado como regular en un 35% y por último se manifiesta como eficiente en un 20%.

Dimensión: Organización

Tabla 2
Dimensión organización

Escala de medición de la variable	Escalas		Cantidad	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	6	13	49	43%
Regular	14	21	53	46%
Eficiente	22	30	12	11%
Total			114	100%

Fuente: Elaboración propia

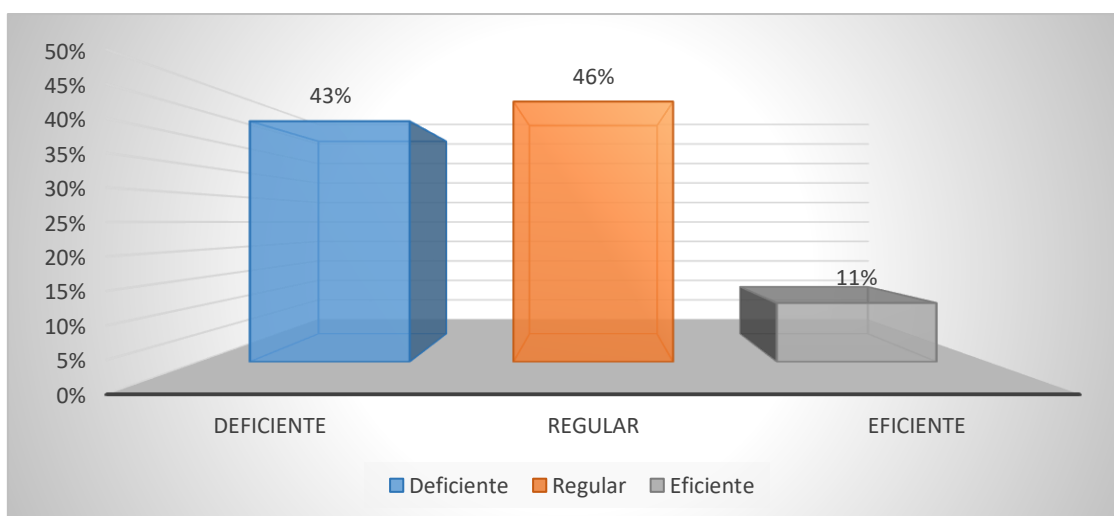


Figura 2. Dimensión organización
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 2, se evidencia que la dimensión organización fue calificada como regular en un 46%, así mismo, fue deficiente en un 43% y finalmente, eficiente en un 11%.

Dimensión: Administración

Tabla 3
Dimensión administración

Escala de medición de la variable	Escalas		Cantidad	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	3	6	47	41%
Regular	7	10	52	46%
Eficiente	11	15	15	13%
Total			114	100%

Fuente: Elaboración propia

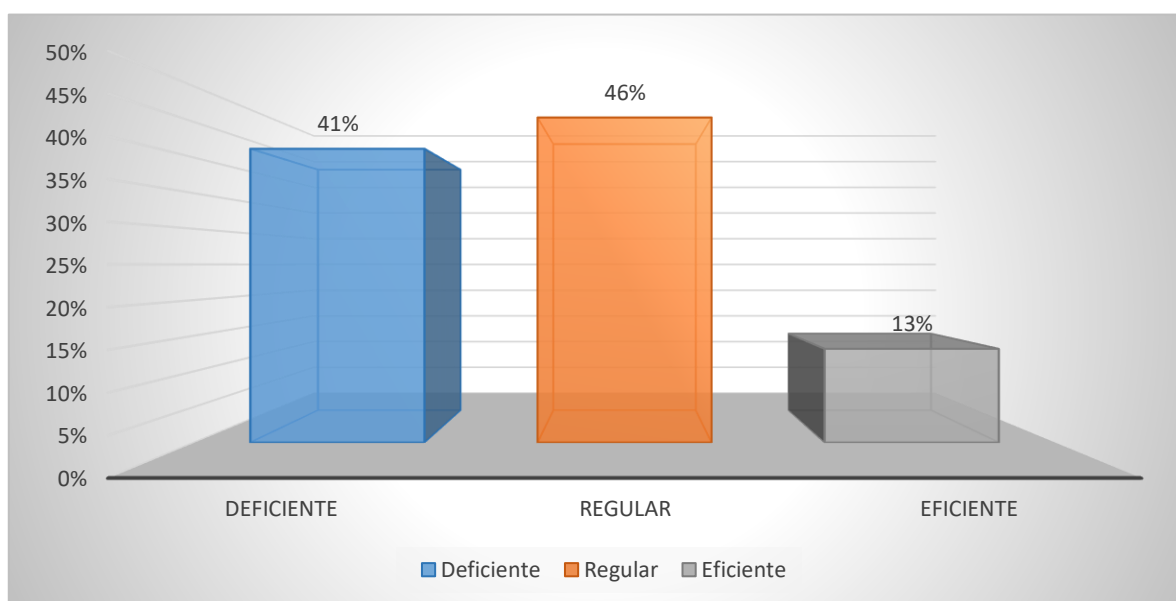


Figura 3. Dimensión administración

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 3, se evidenció que la dimensión administración obtuvo una calificación regular por parte de los encuestados en un 46%, este mismo, ha sido calificado como deficiente en un 41% y por último en un 13% como eficiente.

Dimensión: Tecnología de la información

Tabla 4

Dimensión tecnología de la información

Escala de medición de la variable	Escala		Cantidad	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	6	13	45	39%
Regular	14	21	42	37%
Eficiente	22	30	27	24%
Total			114	100%

Fuente: Elaboración propia

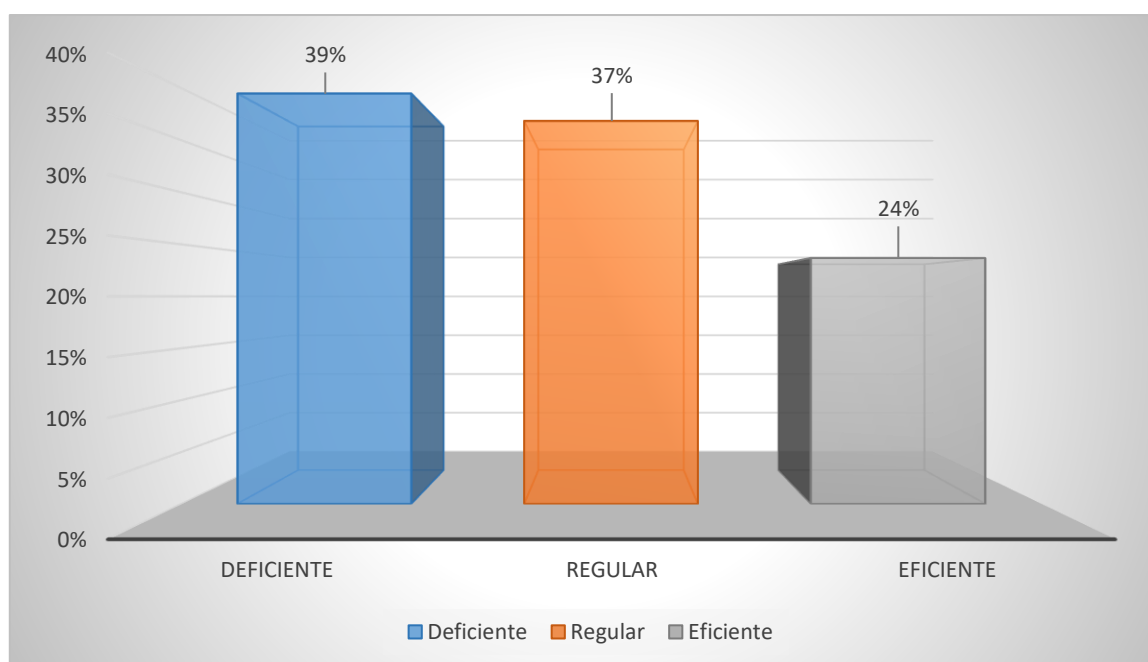


Figura 4. Dimensión tecnología de la información

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4, se evidenció que la dimensión tecnología de la información obtuvo una calificación deficiente, por parte de los encuestados en un 39%, este mismo, ha sido calificado como regular en un 37% y por último en un 24% como eficiente.

Variable: Tiempo de respuesta

Tabla 5
Variable tiempo de respuesta

Escala de medición de la variable	Escalas		Cantidad	%
	Desde	Hasta		
Bajo	15	34	59	52%
Medio	35	54	31	27%
Alto	55	75	24	21%
Total			114	100%

Fuente: Elaboración propia

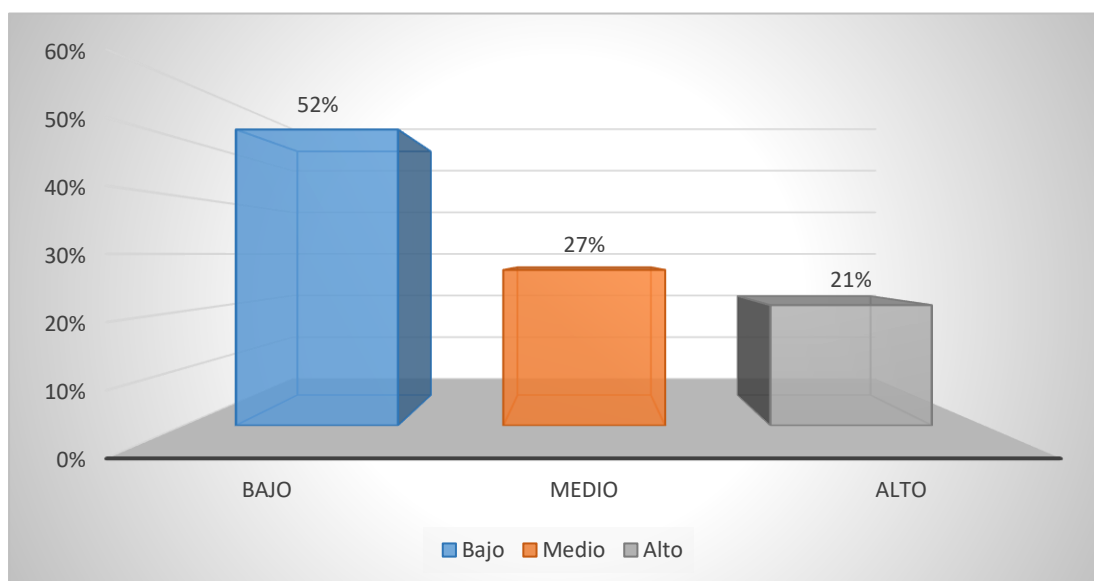


Figura 5. Variable tiempo de respuesta

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 5, se evidencia que la variable tiempo de respuesta se ha calificado bajo en un 52% por parte de los encuestados, mientras que, el 27% obtuvo una calificación de un nivel medio y por último, en un 21% una calificación como alto.

Dimensión: Diagnósis del tiempo

Tabla 6

Dimensión diagnósis del tiempo

Escala de medición de la variable	Escala		Cantidad	%
	Desde	Hasta		
Bajo	3	7	63	55%
Medio	8	12	42	37%
Alto	13	16	9	8%
Total			114	100%

Fuente: Elaboración propia

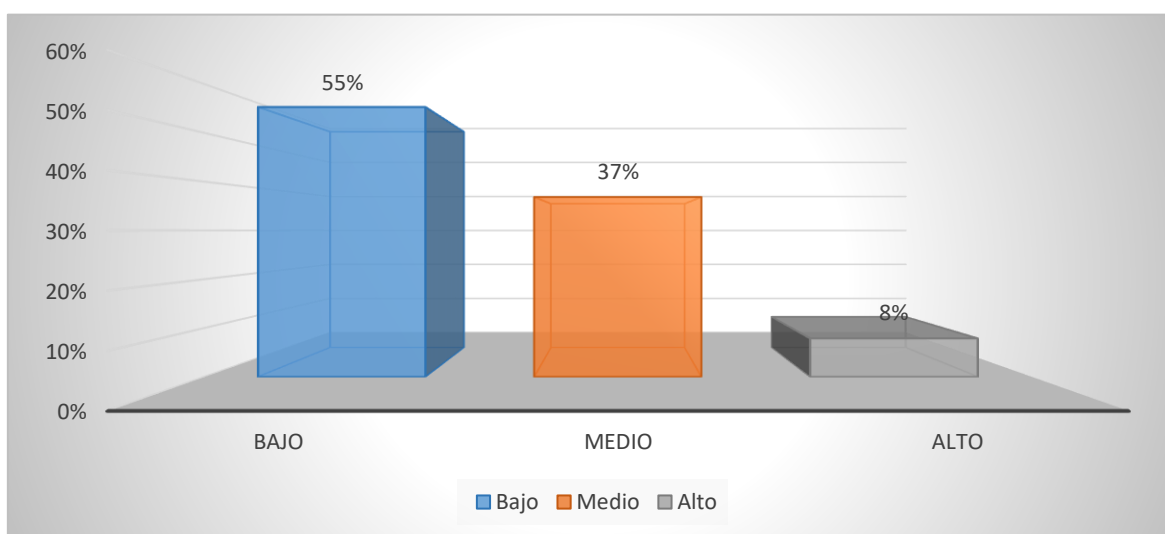


Figura 6. Diagnósis del tiempo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 6, se evidenció que la dimensión diagnósis de tiempo obtuvo una calificación bajo, por parte de los encuestados en un 55%, por otro lado, ha sido calificado como medio en un 37% y finalmente en un 8% como alto.

Variable: Tiempo de respuesta

Dimensión: Identificación de las causas de pérdida de tiempo

Tabla 7

Dimensión identificación de las causas de pérdida de tiempo

Escala de medición de la variable	Escalas		Cantidad	%
	Desde	Hasta		
Bajo	6	13	58	51%
Medio	14	21	29	25%
Alto	22	30	27	24%
Total			114	100%

Fuente: Elaboración propia

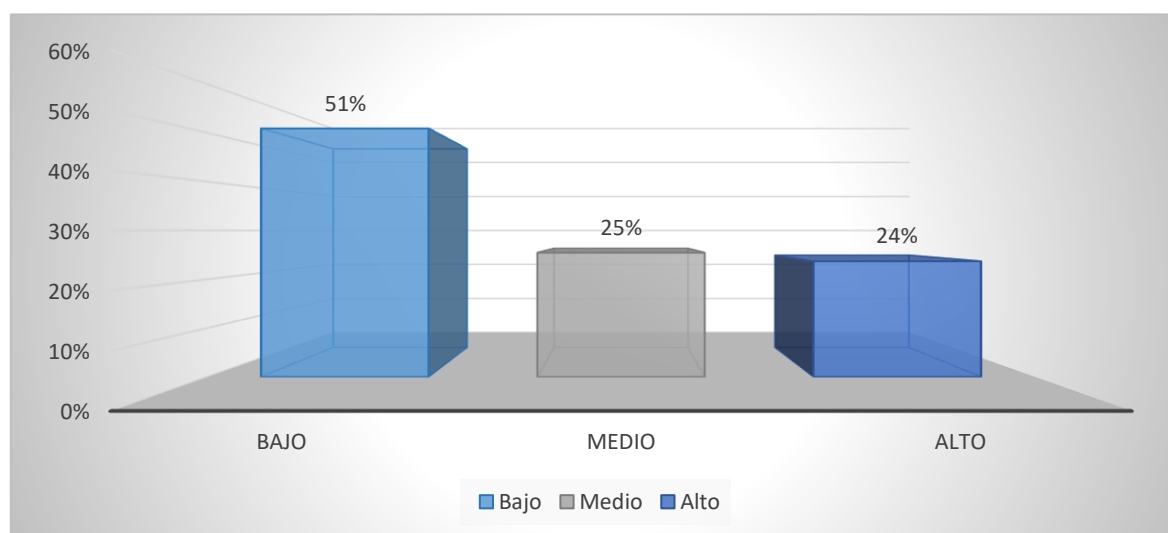


Figura 7. Identificación de las causas de pérdida de tiempo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 7, se ha evidenciado que la dimensión identificación de las causas de pérdida de tiempo obtuvo una calificación bajo en un 51% por parte de los encuestados, a su vez, con una calificación medio en un 25 % y por último en un 24% con una calificación como alto.

Dimensión: Consolidación del tiempo discrecional

Tabla 8

Dimensión consolidación del tiempo discrecional

Escala de medición de la variable	Escalas		Cantidad	%
	Desde	Hasta		
Bajo	6	13	54	47%
Medio	14	21	32	28%
Alto	22	30	28	25%
Total			114	100%

Fuente: Elaboración propia

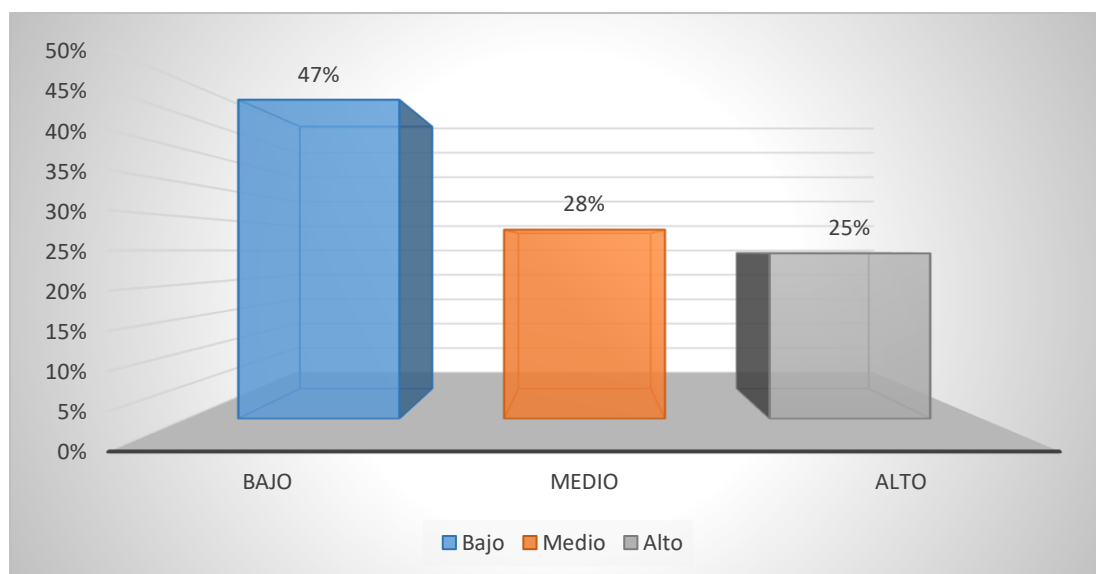


Figura 8. Dimensión consolidación del tiempo discrecional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 8, se evidencia que la dimensión consolidación del tiempo discrecional se ha calificado bajo en un 47% por parte de los encuestados, a su vez, obtuvo una calificación media en un 28% y por último, en un 25% una calificación como alto.

La relación entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo.

Tabla 9

Relación entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo

			Sistemas de Información	Diagnosis del tiempo
Rho de Spearman	Sistemas de información	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Diagnosis del tiempo	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Fuente: SPSS V.24

Interpretación

Según la tabla 9, se muestra el resultado obtenido de la prueba estadística de Rho Spearman donde el valor de significancia bilateral de ,000. Dato que permite aceptar la tercera hipótesis específica planteada. La relación entre los sistemas de nformación y el el diagnóstico del tiempo a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, fue significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación fue igual ,780.

La relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo.

Tabla 10

Relación entre sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo

			Sistema de información	Identificación de las causas de pérdida de tiempo
Rho de Spearman	Sistema de información	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Identificación de las causas de pérdida de tiempo	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Fuente: SPSS V.24

Interpretación

Según la tabla 10, el resultado obtenido de la prueba estadística de Rho Spearman fue el valor de significancia bilateral de ,000. Por lo cual se aceptó la cuarta hipótesis específica planteada. La relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, fue significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación fue igual ,805.

La relación entre los sistemas de información y consolidación del tiempo discrecional.

Tabla 11

Relación entre sistemas de información y consolidación del tiempo discrecional

			Sistema de información	Consolidación del tiempo discrecional
Rho de Spearman	Sistema de información	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Consolidación del tiempo discrecional	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Fuente: SPSS V.24

De acuerdo con la tabla 11, se obtuvo el resultado de la prueba estadística de Rho Spearman cuyo valor de significancia bilateral es de ,000. Aceptándose de esta manera la quinta hipótesis específica planteada. La relación entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, fue significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación fue igual ,793.

Relación entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta.

Tabla 12

Relación entre sistemas de información y el tiempo de respuesta

			Sistema de información	Tiempo de respuesta
Rho de Spearman	Sistema de información	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Tiempo de respuesta	Coefficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Fuente: SPSS V.24

Según la tabla 11, evidencia el resultado que se obtuvo de la prueba de Rho Spearman donde el valor de significancia bilateral de ,000. Permite aceptar la hipótesis en estudio que se ha planteado. Existe relación significativa entre los sistemas de información y el tiempos de respuesta a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019. Este resultado se refuerza con el coeficiente de correlación obtenido que fue igual a ,804 es decir que el sistema de información y el tiempo de respuesta se relacionan de manera positiva considerable.

3.2. Discusión

En la actualidad, nuestra región no ha sido ajena a cambios tecnológicos dentro de las empresas, cada una de estas organizaciones buscan un soporte que pueda mejorar, facilitar o acrecentar información que pueda ser cercana a su público objetivo. Grupo Es Consultores, ha visto la necesidad y eficiencia de estos dentro de su organización, por lo cual han empleado formularios, fichas de pruebas y registros, de los cuales se buscará discutir la relación que existe con el tiempo de respuesta. El objetivo general de esta investigación fue establecer la relación entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, la cual se logró obtener como resultado mediante la prueba de Rho Spearman donde el valor de significancia bilateral es de ,000. Aceptando la hipótesis general que menciona que existe relación significativa entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019. Este resultado se refuerza con el coeficiente de correlación obtenido que fue igual a ,804 es decir que el sistema de información y el tiempo de respuesta se relacionan de manera positiva considerable, guardando así el resultado similitud con la investigación de Rojas (2018), el cual concluyó que los sistemas de información si repercuten de manera decisiva en las decisiones de requerimiento de compra de mercancía, de almacenamiento e inventario y de despacho y distribución. Así mismo los autores Laudon y Laudon (2012) señalan que se comprenden de componentes que interactúan, recuperan, procesan, almacenan y distribuyen información, el cual servirá de apoyo para la toma de decisiones y de control en una empresa. Muy aparte de brindar apoyo a la toma de decisiones, coordinar y controlar, los sistemas de información también facilitan a la gerencia y colaboradores la facultad de poder analizar problemas, estudiar los temas con mayor complejidad y crear productos innovadores.

Con relación al primer objetivo específico fue identificar el nivel de los sistemas de información de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, se observó que la variable sistemas de información obtuvo una calificación deficiente, en un 45% por parte de los encuestados, a su vez, se ha calificado como regular en un 35% y por último se manifiesta como eficiente en un 20%. Cuyos resultados contrastan con la investigación realizada por Villavicencio (2016), quien menciona que es necesario que el sistema proporcione data adecuada el cual permitirá que la sistematización de los procesos posibilite reportes de manera virtual. Concluyendo que el sistema desarrollado si estaría satisfaciendo las expectativas que la administración planea en relación de sus objetivos, el cual ha generado que se vincule adecuadamente los instrumentos utilizados. Laudon y Laudon (2012) afirman también

facilitan a la gerencia y colaboradores la facultad de poder analizar problemas, estudiar los temas con mayor complejidad y crear productos innovadores.

Por otro lado el segundo objetivo específico acerca de determinar el nivel de tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, se evidenció que la variable tiempo de respuesta obtuvo una calificación bajo en un 52% por parte de los encuestados, mientras que, el 27% señaló que estuvo en un nivel medio y por último, en un 21% una calificación como alto. Estos resultados pueden ser contrastados con la investigación de Corredor y Daniel (2017), concluyeron que la propuesta que se ha desarrollado por los ya mencionados, se encuentra en la capacidad de poder contribuir en relación a los objetivos principales de la organización. Así mismo, el autor Galán, R. (2008) nos menciona que existen los ladrones del tiempo, la cual se comprende por aspectos que se desarrollan dentro de la organización, como por ejemplo acciones que puede producir incomodidad y esto se debe a la interrupción que surge frente al tiempo que se ocupa ante llamadas no esperadas o que no están planificadas o las que son consideradas innecesarias.

Con respecto al tercer objetivo específico conocer la relación entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, en el que, se muestra el resultado que se obtuvo de la prueba estadística de Rho Spearman donde el valor de significancia bilateral de ,000. Dato que permite aceptar la tercera hipótesis específica planteada. La relación entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, fue significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación fue igual ,780. Los resultados obtenidos nos permiten comparar con lo mencionado por Fernández (2014); quien señala que, cuya función busca mantener anotación real del tiempo; la cual reconoce aquellas actividades que no son productivas y que deben ser eliminadas. En las cuales se pretende ajustarlos en reportes en el tiempo de respuesta.

Con respecto al cuarto objetivo específico identificar la relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019. En el que, el resultado obtenido de la prueba estadística de Rho Spearman fue el valor de significancia bilateral de ,000. Aceptándose la cuarta hipótesis específica planteada. La relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, fue

significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación fue igual ,805. Los resultados nos permiten contrastar con lo afirmado por Albarrán y Carrera (2017), que al momento de aplicar las propuestas que plantearon los autores, se pudo evidenciar la reducción en el tiempo de respuesta, posibilitando un proceso de mejora con relación a las habilidades y capacidades del personal de administración frente a devoluciones, en la que se facilitó al alumnado el acceso al portal de transparencia. Los autores concluyen mencionando que existe una deficiente e inadecuada información la cual estaría generando demora en los tiempos de respuesta a las solicitudes de devolución de dinero.

De acuerdo al quinto objetivo específico determinar la relación que existe entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, donde, se obtuvo el resultado de la prueba estadística de Rho Spearman cuyo valor de significancia bilateral es de ,000. Aceptándose de esta manera la quinta hipótesis específica planteada. La relación entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, fue significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación fue igual ,793. En el que se puede contrastar con el autor Bayas (2015) cuyos resultados arrojaron que todos los datos del proceso productivo son reportados mediante registros físicos debido a que no carecen con la tecnología necesaria, 9 de cada 10 operarios no se encontrarían en la capacidad de poder registrar los datos de manera automatizada, señalando que el proceso para presentar un reporte es complejo. La tesis concluye señalando que es imprescindible construir elementos que conformen un SIG de procesos productivos y que de este modo se generarían reportes en un tiempo adecuado que servirían para la toma de decisiones y una gestión exitosa.

CONCLUSIONES

- La relación que existió entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, fue significativa, debido al valor de significancia bilateral obtenido igual a 0,000; en la cual, aceptándose la hipótesis general.
- El nivel de la variable sistemas de información fue calificada como deficiente por el 45% de los encuestados, a su vez, se ha calificado como regular en un 35% y por último se manifiesta como eficiente en un 20%.
- El nivel de tiempo de respuesta hacía los clientes, fue calificado como bajo en un 52% por parte de los encuestados, mientras que, el 31% obtuvo una calificación de un nivel medio y por último, en un 24% una calificación de nivel alto.
- Se estableció que la relación entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo a los clientes fue significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación fue igual ,780.
- Se conoció que la relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo a los clientes fue significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación fue igual ,805.
- Se determinó la relación que existe entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional fue significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación fue igual ,793.

RECOMENDACIONES

- Al gerente de la empresa Grupo Es Consultores, desarrollar una nueva área dentro de la empresa, que esté orientada al manejo y procesamiento de información obtenida mediante los sistemas de información y el tiempo de respuesta que da a los clientes.
- Al gerente de la empresa en estudio, relacionar la importancia de la información que se obtuvo mediante los sistemas de información y los resultados obtenidos a través de un buen uso y aplicación de los sistemas de información como el Sistema MIA, Página Web y redes sociales de la empresa.
- Al gerente de la empresa en estudio, establecer un flujograma de respuestas que dé a conocer los lineamientos que el personal a cargo del procesamiento de los sistemas de información debe seguir con respecto al manejo en tiempos.
- Al gerente, identificar las actividades que estarían generando pérdida de tiempo y evitando brindar una mejor información, la cual debe satisfacer las dudas e inquietudes de los clientes.
- Al gerente general, desarrollar un filtro en la base de datos que permita identificar la información relevante y hacer de ello un uso óptimo y preciso que procure llegar a los clientes de manera efectiva.
- Al gerente de la empresa en estudio, realizar reuniones productivas que faciliten el establecimiento de actividades y/o tareas fundamentales que permita a los colaboradores poder desarrollarlos bajo una ejecución a criterio de los mismos en función.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Agrotècnica*. (6 de Septiembre de 2019). Obtenido de <http://agrotecnica.online/cnh-industrial-adquiere-agdna-lider-en-sistemas-de-informacion-para-la-gestion-de-empresas-agricolas/>
- Albarràn, R., & Carrera, F. (2017). *Propuesta de mejora del tiempo de respuesta de devolución de dinero en una universidad privada de Lima 2016-2017*. Tesis Pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12637/Tesis%20-%20Roseli%20Janett%20Albarran%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcazar, P. (2011). *El cliente*. Emprendedores.Es. Obtenido de https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf
- Ander, E. (2011). *Aprender a Investigar*. Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Arangurem, W., Coba, E., Díaz, J., & Tapia, E. (2017). *La información gerencial y los sistemas de información en las PYMES*. Carabobo, Venezuela: Ediciones Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4601/9789802336753.pdf?sequence=1>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Vol. 6ta edición). Editorial Episteme. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arteaga, C., & Gonzàles, M. (2001). *Desarrollo Comunitario*. Mèxico. Obtenido de <https://trabajosocialmazatlan.com/multimedia/files/InvestigacionPosgrado/Diagnostico%20Carlos%20Arteaga.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). Colombia: Editorial PEARSON EDUCACION.
- Bayas, E. (2015). *Diseño de un sistema de información gerencial (SIG) de los procesos productivos de la empresa productora de gelatina ecuatoriana*. Tesis Posgrado, Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1528/1/76065.pdf>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Décimo cuarta ed.). Lima: San Marcos.

- Chiavenato, I. (2008). En I. Thompson, *Definición de Información*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/01/Definicion_de_Informacion.pdf
- Claros, K. (13 de Abril de 2011). *Sistemas de Información Gerencial*. Obtenido de <http://claroskarla.blogspot.com/2011/04/empresas-del-peru-que-usan-el-sistema.html>
- Corredor, J., & Daniel, C. (2017). *Propuesta de mejoramiento de tiempos y control del área de correspondencia*. Tesis Posgrado, Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10717/Proyecto%20de%20grado%20gerencia%20de%20calidad%202017%20final.pdf?sequence=1>
- Devece, C., Guiral, J., & Lapiedra, R. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Castellón de la Plana, España: Publicacions de la Universitat Jaume I. Obtenido de <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>
- Fernández, F. (2014). *El tiempo y su administración*. Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Obtenido de file:///C:/Users/pilar/Downloads/Microsoft.SkypeApp_kzf8qxf38zg5c!App/All/art04.pdf
- Galán, R. (2008). *La administración del tiempo. Técnicas y procedimientos para su óptimo aprovechamiento*. Obtenido de file:///C:/Users/pilar/Documents/VIII%20CICLO/INVESTIGACIÓN%20I/20080418181712rafael_galan9.PDF
- García, F. (2010). La tecnología su conceptualización y algunas reflexiones con respecto a sus efectos. *Metodología de la Ciencia*, 16. Obtenido de <http://www.ammci.org.mx/revista/pdf/Numero2/2art.pdf>
- García, J. (2012). *Importancia de la atención*. Obtenido de https://www.um.es/sabio/docs-cmsweb/aulademayores/importancia_de_la_atencion._texto.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). México D.F.: McGRAW-HILL
- Laudon, k., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de <https://juanantonioleonlopez.files.wordpress.com/2017/08/sistemas-de-informacion-gerencial-12va-edicion-kenneth-c-laudon.pdf>
- Monascal, J. (2012). *Grupo integrado para el desarrollo de un sistema*. Obtenido de <http://www.gideca.net/files/MA-SISTEMA%20DE%20INFORMACION%20GERENCIAL.pdf>

- Murray, L., & Rossi, L. (2007). *Guía de monitoreo y evaluación*. Sao Paulo, Brasil: Pact Brasil.
- Pacheco, I. (2014). *Importancia de un buen servicio de call center*. Tesis Posgrado, Universidad Militar Nueva Granda, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13673/IMPORTANCIA%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20UN%20CALL%20CENTER.pdf?sequence=2&isAllowed>
- Pairuna, L. (10 de Diciembre de 2007). *CodeDIMENSION*. Obtenido de CodeDIMENSION: <https://www.codedimension.com.ar/noticias-sobre-tecnologia/noticias/que-es-y-para-que-sirve-un-sitio-web/1#prettyPhoto>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Quispe, K. (2017). *Sistemas de información gerencial en el consulado de Bolivia en Cuzco, 2017*. Tesis Pregrado, Universidad Andina del Cuzco, Cuzco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1463/1/RESUMEN.pdf>
- Rojas, M. (2018). *Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017*. Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30658>
- Santos, C., & Silva, W. (2019). *Los sistemas de información y su influencia en las ventas de la empresa Chancafé Q S.A.C. Tarapoto - periodo 2016*. Tesis Pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3264/ADMINISTRACION%20-%20Cilas%20Santos%20Berna%20%26%20Wilser%20Silva%20Caruajulca%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Seminario, R. (2013). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1239/concepto-sistemas.html>
- Tapia, M. (2018). *Los sistemas de información en la gestión de las empresas de venta de productos de tecnología de información del distrito d Cajamarca - año 2014*. Tesis Posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1966/Los%20Sistemas%20de%20Informaci%c3%b3n%20en%20la%20Gesti%c3%b3n%20de%20las%20Empresas%20de%20Venta%20de%20Productos%20de%20Tecnolog%c3%adas%20d2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valles, L., & Villacorta, P. (2017). *Relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en la Red de Salud Picota, 2016*. Tesis Posgrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, San Martín. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12848>

- Velàszquez, A. (2007). La organizaciòn, el sistema y su dinàmica. *Revista Escuela de Administraciòn de*, 132. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Villavicencio, A. (2016). *Diseño de un sistema de informaciòn gerencial para la compaõia comercializadora de banano BANDECUA S.A.*". Tesis de Posgrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17170/1/Alexandra%20Villavicencio%20S.%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20Sist.%20de%20Inf.%20Gerencial.pdf>
- Xubiri, X. (05 de Agosto de 2010). *Concepto descriptivo del tiempo*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Zubiri/tiempo.pdf>
- Zaburi, X. (1976). El concepto descriptivo del tiempo. En *Trabajos del Seminario Xavier Zubiri* (pàgs. 7 - 47). Madrid, España. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Zubiri/tiempo.pdf>
- Zurita, M. (2 de Septiembre de 2019). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/pymes-pymes-global-digital-noticia-emprededores-671026>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de las variables			Técnicas de recolección
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019?	Objetivo General: Establecer la relación entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019.	Hipótesis General: Existe relación significativa entre los sistemas de información y el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019.	Sistemas de Información	Organización	Formulario del Sistema MIA Ficha de Prueba	
Problemas Específicos: ¿Cuál es el nivel de los sistemas de información de Grupo Es Consultores, Morales, 2019? ¿Cuál es el nivel de tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019?	Objetivo Específico: Identificar el nivel de los sistemas de información de Grupo Es Consultores, Morales, 2019. Determinar el nivel de tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019.	Hipótesis Específica: El nivel de los sistemas de información de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, es deficiente. El nivel de tiempo de respuesta a los clientes de Grupo ES Consultores, Morales, 2019, es bajo.		Administración	Registro de Información	
				Tecnología de la información	Página de Facebook Formulario de Facebook	
¿Cuál es la relación que existe entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019? ¿Cuál es el nivel de relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019?	Conocer la relación entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019. Identificar la relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019.	La relación entre los sistemas de información y el diagnóstico del tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es significativa. La relación entre los sistemas de información y la identificación de las causas de pérdida de tiempo a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es significativa.			Diagnóstico del tiempo	
				Tiempo de Respuesta	Consolidación del tiempo discrecional	
¿Qué relación existe entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional de Grupo es Consultores, Morales, 2019?	Determinar la relación que existe entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional de Grupo Es Consultores, Morales, 2019.	La relación entre los sistemas de información y la consolidación del tiempo discrecional de Grupo Es Consultores, Morales, 2019, es significativa.				
Diseño de Investigación		Población y Muestra				
No experimental, correlacionales -causales		Población La población estará conformada por un total de 650 clientes de Grupo Es Consultores según el/la Base de Datos.	Muestra La muestra está conformada por un total de 114 clientes. La cual se obtuvo a través de la aplicación de una fórmula matemática.			
DONDE: Correlacionales - causales						
M = Clientes de Grupo ES Consultores						
O1 = Sistemas de Información						
O2 = Tiempo de Respuesta						
r = Relación						

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 02: Instrumento de evaluación

Instrumento N° 01: Cuestionario

Buenos días, soy egresada de la carrera de Administración de la UNSM-T estoy elaborando una encuesta acerca de los sistemas de información en la empresa Grupo Es Consultores. En la cual se consideran los siguientes términos:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

N°	CUESTIONARIO	Escala				
		1	2	3	4	5
	Organización					
Indicador: Formulario del Sistema MIA						
1	¿Considera que el formulario del Sistema MIA permite obtener información amplia con respecto a usted?					
2	¿En el buscador de internet puede fácilmente identificar el formulario del sistema MIA?					
3	¿Le resulta fácil llenar sus datos en el formulario del sistema?					
Indicador: Ficha de Prueba						
4	¿Considera usted que es importante que se use la ficha de prueba antes de la ficha de enfoque de información?					
5	Antes de proporcionarle prospectos de temas a tratar en su tesis, ¿ha sentido usted que se toma en cuenta sus preferencias académicas?					
6	¿La información comprendida en la ficha de prueba corresponde al interés de la investigación que desea abordar?					
	Administración	1	2	3	4	5
Indicador: Registro de Información						
7	Durante el proceso del registro de sus datos, ¿usted ha evidenciado dificultades en su inscripción?					
8	¿Considera que los datos en el registro son imprescindibles para la empresa?					
9	¿Cree usted que es necesario detallar datos sobre la carrera y universidad al momento de registrarse?					
	Tecnología de la Información	1	2	3	4	5
Indicador: Página de Facebook						
10	¿Usted considera que Facebook es una fuente confiable para proporcionar datos personales?					
11	¿Ha hecho uso de nuestra página de Facebook para obtener mayor información de nuestros servicios?					

12	¿Con qué frecuencia ha visualizado anuncios de asesoría en investigación?					
Indicador: Formulario de Facebook						
13	¿Le resulta sencillo inscribir sus datos mediante el formulario que se expone en Facebook?					
14	¿Considera necesario llenar un formulario en Facebook con sus datos personales para acceder a mayor información?					
15	¿Las veces en la que usted ha llenado nuestro formulario en Facebook fueron debido a la necesidad de recibir mayor información?					

Instrumento N° 02: Cuestionario

Buenos días, soy egresada de la carrera de Administración de la UNSM-T estoy elaborando una encuesta acerca del tiempo de respuesta en la empresa Grupo Es Consultores. En la cual se consideran los siguientes términos:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

N°	CUESTIONARIO	Escala				
		1	2	3	4	5
Diagnosis del Tiempo						
Indicador: Reporte del tiempo de respuesta						
1	¿El tiempo de respuesta por parte de la empresa siempre fue inmediata?					
2	¿Considera necesario ser llamado posteriormente a la inscripción de sus datos?					
3	¿Ha considerado que la empresa se preocupa por el tiempo de respuesta para brindarle información?					
Identificación de pérdida de tiempo		1	2	3	4	5
Indicador: Exceso de base de datos						
4	¿Es posible la identificación inmediata de que los servicios de asesoría son esencialmente para estudiantes de ciencias empresariales o carreras afines?					
5	¿Le resulta fácil identificar la carreras a las cual se dirige empresa?					
6	¿Se toma el tiempo para identificar el rubro a la cual se dirige la empresa antes de inscribir sus datos?					
Indicador: Información insuficiente						
7	¿Considera que la información que le brinda la empresa satisface sus expectativas?					
8	¿La persona que se ha comunicado con usted ha subsanado adecuadamente todas sus interrogantes?					
9	¿Ha considerado que el tiempo de conversación para brindar la información es el adecuado?					
Consolidación del Tiempo Discrecional		1	2	3	4	5
Indicador: Tiempo para supervisión						
10	¿Han respetado el horario acordado en cuanto a brindar mayor información sobre los servicios?					

11	¿Ha considerado que es adecuada la reprogramación de llamadas?					
12	¿La empresa cumple con los acuerdos pactados telefónicamente ante sus interrogantes, reprogramaciones y/o citas?					
Indicador: Uso del tiempo						
13	¿Considera que es necesario realizar llamadas telefónicas para mejorar el servicio?					
14	¿Ha considerado que el tiempo para brindar información es el adecuado?					
15	¿Considera que es necesario realizar más de una llamada con el fin de comprender el servicio?					

Sistemas de información y su relación con el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019.

por Milagros Del Pilar Díazguevara

Fecha de entrega: 20-feb-2023 10:22a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2018859463

Nombre del archivo: TESIS_FINAL_2022_-_ya_licenciada.docx (288.36K)

Total de palabras: 12836

Total de caracteres: 71514

Sistemas de información y su relación con el tiempo de respuesta a los clientes de Grupo Es Consultores, Morales, 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	inba.info Fuente de Internet	1%
5	www.binasss.sa.cr Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	innovasupplychain.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%