



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

Sistema de información y la gestión administrativa en la Empresa América Móvil Perú S.A.C., 2025

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Autor

Oscar Humberto Osso Silva

Asesor

Ing. Carlos Manuel Cruz Castañeda



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMA E INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Oscar Humberto Osso Silva	46792502	05/05/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Carlos Manuel Cruz Castañeda	80593441	https://orcid.org/0000-0003-3311-8251
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Jorge Antonio Sanchez Guzman	17829652	https://orcid.org/0000-0002-2387-2296
William Joel Marin Rodriguez	40398872	https://orcid.org/0000-0002-0861-9663
Josue Joel Rios Herrera	41997989	https://orcid.org/0000-0002-1157-0194

Oscar Humberto Osso Silva

Sistema de Información y la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C., 2025

 Quick Submit

 Quick Submit

 Unidad de Investigación FIISI-2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3431195050

Fecha de entrega

2 dic 2025, 4:22 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 dic 2025, 4:28 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Oscar_Humberto_Osso_Silva.pdf

Tamaño del archivo

2.0 MB

68 páginas

13,436 palabras

60,261 caracteres



Página 2 de 74 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3431195050

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

19%  Fuentes de Internet

4%  Publicaciones

13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A la persona que me dio la vida mi madre Miriam del Carmen Silva Marres quien gracias a su apoyo y sacrificio me sacó adelante dejándome la mejor herencia que es la educación, siempre dándome todo lo que tenía, sin lugar a duda dedico mi tesis a ella y aun así quedando una deuda eterna dando gracias a dios por bríndame la mejore madre que existe para mí.

A mis hijos, Fabricio Aldahir y Leonell Stephano Osso Silva, fuente de mi esfuerzo, motivo de superación y razón constante para seguir creciendo personal y profesionalmente.

Y a Carla Yoselin Silva Cueva, mi compañera de vida, por caminar a mi lado en este proceso. Gracias por tu paciencia, por ser apoyo silencioso en los momentos difíciles y por compartir conmigo el regalo más grande: nuestra familia.

Oscar Humberto Osso Silva

AGRADECIMIENTO

Agradezco, ante todo y en primer lugar a Dios, porque sé que él me dará las fuerzas suficientes y necesarias para poder lograr con éxito terminar a tiempo con el proyecto de investigación.

A mi familia por haberme apoyado en todo momento durante el transcurso de mi desarrollo para lograr ser un profesional, a la vez haberme inculcado el deseo de superación en todo momento.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento al Ing. Carlos Manuel Santa Cruz Castañeda por su aceptación de ser mi asesor de tesis, sobre todo por brindarme su importante aporte y participación activa en el desarrollo de este proyecto, apoyo que me está permitiendo aprender mucho.

Oscar Humberto Osso Silva

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
 CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	 1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitación del estudio	4
 CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	 6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Bases filosóficas	16
2.4 Definiciones de términos básicos	17
2.5 Hipótesis de investigación	17
2.5.1 Hipótesis general	17
2.5.2 Hipótesis específicas	17
2.6 Operacionalización de las variables	18
 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	 20
3.1 Diseño de la investigación	20

3.2 Población y muestra	20
3.2.1 Población	20
3.2.2 Muestra	20
3.3 Técnicas de recolección de datos	21
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	22
3.5 Matriz de consistencia	22
 CAPÍTULO IV. RESULTADOS	 23
4.1 Análisis de resultados	23
4.2. Contrastación de hipótesis	32
 CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	 39
5.1. Discusión de resultados	39
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
6.1. Conclusiones	41
6.2. Recomendaciones	41
 CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 43
 ANEXOS	 45
Anexo 1: Matriz de Consistencia	46
Anexo 2: Instrumentos	47
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos	51
Anexo 4: Base de datos	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría del sistema de información	23
Tabla 2. Categoría de entrada de la información	24
Tabla 3. Categoría de procesamiento de la información	25
Tabla 4. Categoría de salida de la información	26
Tabla 5. Categoría de la gestión administrativa	27
Tabla 6. Categoría planeación	28
Tabla 7. Categoría organización	29
Tabla 8. Categoría dirección	30
Tabla 9. Categoría control	31
Tabla 10. Prueba de Normalidad del sistema de información	32
Tabla 11. Prueba de Normalidad de la gestión administrativa	33
Tabla 12. Información de ajuste de modelos – Hipótesis general	34
Tabla 13. Pseudo R cuadrado – Hipótesis general	34
Tabla 14. Información de ajuste de modelos – Hipótesis específica 1	35
Tabla 15. Pseudo R cuadrado – Hipótesis específica 1	35
Tabla 16. Información de ajuste de modelos – Hipótesis específica 2	36
Tabla 17. Pseudo R cuadrado – Hipótesis específica 2	36
Tabla 18. Información de ajuste de modelos – Hipótesis específica 3	37
Tabla 19. Pseudo R cuadrado – Hipótesis específica 3	37
Tabla 20. Información de ajuste de modelos – Hipótesis específica 4	38
Tabla 21. Pseudo R cuadrado – Hipótesis específica 4	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema de información	23
Figura 2. Entrada de información	24
Figura 3. Procesamiento de información	25
Figura 4. Salida de información	26
Figura 5. Gestión administrativa	27
Figura 6. Planeación	28
Figura 7. Organización	29
Figura 8. Dirección	30
Figura 9. Control	31
Figura 10. Histograma y curva normal del sistema de información	32
Figura 11. Histograma y curva normal de la gestión administrativa	33

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia significativa entre el sistema de información y la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

Metodología: El tipo de investigación que se realizó fue aplicada, de nivel explicativa, de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Teniendo una muestra de 92 personas, la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 12 ítems para la variable X y 20 ítems para la variable Y, con una prueba de Rho de Spearman. **Resultados:** Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,05; basado en la prueba de Nagelkerke muestra valores relativos de 0.828 y considerando que el Chi cuadrado del modelo es alto, por lo tanto, se acepta H_1 , con respecto a la hipótesis general. Además, el 57.6% de los encuestados sostienen que las actividades establecidas en el sistema de información que emplea la empresa móvil en estudio es apropiada y el 69.6% sostienen que el cúmulo de actividades desarrolladas en la gestión administrativa dirigida por la empresa móvil es eficiente. **Conclusiones:** El sistema de información influye significativamente en la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

Palabras claves: Sistema de información, gestión administrativa, gestión, sistema, organización.

ABSTRACT

Objective: To determine the significant influence between the information system and administrative management in the company América Móvil Perú S.A.C. during 2025.

Methodology: The type of research that was carried out was applied, explanatory level, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach. Having a sample of 92 people, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire with 12 items for the variable X and 20 items for the variable Y, with a Spearman's Rho test. **Results:**

The alternative hypothesis was demonstrated by finding the value $p = 0.000$ and being less than 0.05; based on the Nagelkerke test it shows relative values of 0.828 and considering that the Chi square of the model is high, therefore, H1 is accepted, with respect to the general hypothesis. Furthermore, 57.6% of respondents believe that the activities established in the information system used by the mobile company under study are appropriate, and 69.6% maintain that the accumulation of activities developed in the administrative management directed by the mobile company is efficient. **Conclusions:** The information system significantly influences administrative management at América Móvil Perú S.A.C. during 2025.

Keywords: Information system, administrative management, management, system, organization.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las entidades afrontan el reto de adaptarse a los avances tecnológicos y la digitalización de sus procesos. En este marco, los sistemas de información son esenciales para mejorar la gestión administrativa, optimizando decisiones, coordinación y control de recursos. América Móvil Perú S.A.C., líder en telecomunicaciones, depende de una gestión informativa eficiente para mantener su competitividad y sostenibilidad empresarial.

El uso estratégico de los sistemas de información contribuye al fortalecimiento de la estructura organizacional, facilitando la comunicación entre las distintas áreas y mejorando la calidad de los servicios ofrecidos. Además, permite una gestión más ágil y transparente, factores clave en un entorno empresarial dinámico y competitivo. Por tanto, comprender la relación entre los sistemas de información y la gestión administrativa resulta esencial para identificar cómo estas herramientas influyen en el desempeño global de la empresa y en la satisfacción de los clientes internos y externos.

Bajo esta premisa, la presente indagación tiene como propósito analizar la influencia significativa del sistema de información en la gestión administrativa de América Móvil Perú S.A.C. durante el año 2025. De este modo, se busca aportar un marco de comprensión que oriente futuras mejoras en la administración empresarial y en la optimización de los recursos tecnológicos, fortaleciendo la capacidad organizativa y la eficiencia operativa de la compañía.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según Lozano, Amasifuén y Luna (2020), actualmente numerosas entidades alrededor del mundo otorgan la debida relevancia a la gestión administrativa, considerada una función esencial que incide directamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para alcanzar dichos propósitos, resulta indispensable disponer de personal motivado y conforme con su entorno laboral.

De acuerdo con González (2011), los inconvenientes relacionados con la gestión administrativa a nivel global se vinculan con información inexacta, trámites deficientes y carencia de control en los procesos. Estas deficiencias repercuten de manera directa en la ciudadanía, afectando la competitividad empresarial, la legalidad gubernamental y, en consecuencia, el equilibrio democrático de las instituciones.

Por su parte, Silva (2024) señala que el avance tecnológico, la globalización y la interconexión mundial han impulsado transformaciones significativas en la estructura y cultura organizacional de entidades públicas y privadas. Dichos cambios se deben a la incorporación de herramientas tecnológicas y sistemas de información orientados a optimizar los procesos administrativos, garantizando una gestión eficiente y decisiones acertadas.

Carrasco (2024) sostiene que, en el ámbito internacional, la gestión de documentos es esencial para alcanzar los objetivos en instituciones tanto gubernamentales como corporativas. La implementación de sistemas de información se reconoce como una estrategia clave para mejorar la eficiencia y la calidad de los procedimientos administrativos.

De acuerdo con Ochoa (2015), la información constituye actualmente el eje transformador de los contextos sociales, económicos y culturales. El crecimiento de las telecomunicaciones ha generado un cambio profundo con impacto en todos los sectores productivos y sociales.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2018) advierte que, en América Latina y el Caribe, el 89% de los trámites se efectúa de manera presencial, lo que obliga a destinar una gran cantidad de empleados públicos para atención ciudadana, revisión y archivo, generando una carga económica considerable para los Estados.

El mismo organismo (2018) precisa que los costos derivados de la gestión presencial de trámites superan ampliamente a los virtuales, requiriendo múltiples interacciones para su resolución, siendo los casos más notorios los de Bolivia, Perú, Guatemala, Panamá, Brasil, Venezuela, México y Colombia, con promedios superiores al estándar regional.

Finalmente, el crecimiento del sector de telecomunicaciones también genera riesgos, pues existen individuos que intentan aprovechar vulnerabilidades en el manejo de datos internos con fines ilícitos, comprometiendo la seguridad y continuidad de las operaciones empresariales. Estas amenazas pueden provocar la pérdida de información sensible, afectaciones económicas, contractuales y de reputación. En tal sentido, resulta esencial examinar la relación existente entre el sistema de información y la gestión administrativa aplicada en las organizaciones.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera influye el sistema de información en la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera influye el sistema de información en la planeación en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025?
- ¿De qué manera influye el sistema de información en la organización en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025?
- ¿De qué manera influye el sistema de información en la dirección en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025?
- ¿De qué manera influye el sistema de información en el control en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia significativa entre el sistema de información y la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la influencia significativa entre el sistema de información y la planeación en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.
- Identificar la influencia significativa entre el sistema de información y la organización en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.
- Analizar la influencia significativa entre el sistema de información y la dirección en la Dirección empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.
- Establecer la influencia significativa entre el sistema de información y el control en la Dirección empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La presente indagación tuvo como propósito principal establecer una base conceptual sólida que sustente los conocimientos teóricos relacionados con el sistema de información y la gestión administrativa, aplicando herramientas y técnicas que permitieron identificar la influencia entre ambas variables.

Justificación práctica

Esta indagación permitió recopilar información teórica para analizar el vínculo entre ambas variables, detectar debilidades en los procesos y proponer mejoras que optimicen la gestión institucional.

Justificación social

La indagación impulsó la motivación del personal de América Móvil Perú S.A.C., reduciendo la burocracia, mejorando la eficiencia y promoviendo condiciones laborales más justas, fortaleciendo la respuesta institucional.

Justificación metodológica

Esta indagación integró los enfoques cuantitativo y cualitativo mediante cuestionarios aplicados a ambas variables (X con 12 ítems y Y con 20), garantizando la validez de los resultados obtenidos.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

La presente indagación se desarrolló en la empresa América Móvil Perú S.A.C., situada en la ciudad de Lima.

Delimitación social

El estudio estuvo dirigido a los trabajadores de América Móvil Perú S.A.C.

Delimitación temporal

La recopilación de información se efectuó entre abril y julio del 2025, permitiendo analizar datos, comprobar hipótesis y elaborar la indagación.

Delimitación conceptual

La indagación integró conceptos teóricos sobre sistema de información y gestión administrativa, aplicados en cada fase del estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Celis (2023), en su indagación titulada “Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y su relación con el bienestar laboral en el área operativa de un centro de atención telefónica, Bogotá DC primer semestre 2023”, desarrollada en Colombia, tuvo como objetivo analizar cómo la aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) influye en el bienestar laboral, la productividad y la calidad de vida de los empleados de Everise Colombia S.A.S. durante el primer semestre de 2023. En cuanto a la metodología, se realizaron entrevistas a los colaboradores operativos para conocer su percepción sobre el SG-SST y su relación con el bienestar laboral. Los resultados evidenciaron que la implementación del sistema permitió elevar la productividad y reducir la rotación del personal mediante programas de bienestar. Se concluyó que el SG-SST tiene un impacto positivo en la satisfacción y desempeño de los trabajadores.

Sarmientopérez y Álvarez (2020), en su indagación denominada “Implementación de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión administrativa de la empresa Fenoco S.A. para la sostenibilidad empresarial”, realizada en Colombia, tuvo como objetivo identificar estrategias para aplicar las TIC en la gestión administrativa que fortalezcan la sostenibilidad de la empresa. La metodología fue documental, con enfoque cuali-cuantitativo; se aplicaron entrevistas semiestructuradas a 26 empleados del área administrativa, observaciones y revisión de fuentes bibliográficas. Los resultados mostraron que la incorporación de las TIC

mejoró la comunicación, planificación y control organizacional, optimizando los procesos administrativos. En conclusión, las TIC fortalecen la eficiencia operativa y contribuyen a una gestión moderna y sostenible.

González (2023), en su indagación titulada “Uso del sistema de información Educa y su aporte en la gestión administrativa y académica a las instituciones educativas venezolanas”, realizada en Venezuela, tuvo como objetivo determinar el aporte del sistema “Educa” en la administración y gestión académica de las instituciones educativas de Maracaibo, estado Zulia. La metodología se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un diseño transversal; se emplearon entrevistas semiestructuradas y encuestas simples a usuarios del sistema en cuatro instituciones. Los resultados demostraron que el uso de “Educa” facilita la planificación, la comunicación y la toma de decisiones, reduciendo errores administrativos y académicos. Se concluyó que el sistema contribuye a mejorar la eficiencia institucional y el logro de los objetivos educativos.

Barragán (2022), en su indagación denominada “Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la administración pública de Ecuador”, realizada en Ecuador, tuvo como objetivo analizar desde una perspectiva posmoderna el papel de las TIC en la modernización de la gestión pública. La metodología fue cualitativa, descriptiva y analítica; se aplicaron encuestas a 29 funcionarios de diversas entidades estatales. Los resultados evidenciaron innovaciones tecnológicas aplicables al control de recursos, la gestión documental y contable. Se concluyó que las TIC representan una herramienta clave para fortalecer la eficiencia y transparencia en la gestión pública.

Briones, Molina y Avilés (2020), en su indagación titulada “Modelo de evaluación de los sistemas de información aplicado a la calidad de la gestión

administrativa universitaria”, realizada en Ecuador, tuvo como objetivo diseñar un modelo de evaluación de los sistemas de información que impulse la calidad en la gestión universitaria. La metodología fue mixta, no experimental, de tipo descriptivo, exploratorio y documental; se aplicaron cuestionarios al personal administrativo y análisis estadístico descriptivo e inferencial. Los resultados permitieron identificar factores de los sistemas de información que mejoran la toma de decisiones. Se concluyó que el modelo propuesto favorece una gestión universitaria más eficiente y de calidad.

Tanya (2021), en su indagación titulada “Auditoría a las plataformas informáticas del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Babahoyo”, desarrollada en Ecuador, tuvo como objetivo evaluar las plataformas informáticas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo. La metodología fue cuantitativa, con una muestra de 252 trabajadores, analizando la relación entre los elementos del sistema y su efectividad. Los resultados reflejaron limitaciones en la digitalización institucional debido a restricciones presupuestales y a la emergencia sanitaria por la COVID-19. Se concluyó que la falta de inversión tecnológica impide la transformación digital y reduce la eficiencia administrativa.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Según Torres y Vásquez (2024), en su indagación denominada “Diseño de un sistema de gestión de seguridad de la información basado en la norma ISO/IEC 27001:2013 para la empresa Telefónica Global Solutions en la sede de Perú”, desarrollada en Lima, tuvo como propósito diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) conforme a la norma ISO/IEC 27001:2013. Este

modelo buscó fortalecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos empresariales mediante acciones que gestionen riesgos y vulnerabilidades. El estudio permitió comprobar la viabilidad del SGSI a través del análisis de métricas y prácticas de seguridad, proponiendo estrategias para mitigar amenazas y fortalecer la protección informática en la compañía.

Según Bermeo (2023), en su indagación titulada “Diseño de un Sistema de Servicio de Tecnología de Información y Comunicación en la Nube (Cloud Computing) para la Mejora de los Procesos de la Gestión Administrativa de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática”, realizada en Lima, se planteó implementar un sistema en la nube para optimizar la gestión administrativa. El estudio, basado en entrevistas al personal y alumnos, mostró que el 71% percibió el sistema como bueno y el 6% como excelente. Los resultados evidenciaron una mejora significativa en el proceso de prematrícula, facilitando la planificación académica y la gestión de la facultad.

Según Carrasco (2024), en su indagación titulada “Sistema de información y gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional Lima, 2023”, tuvo como meta analizar la relación entre el sistema de información y la gestión administrativa en una municipalidad limeña. Aplicando un enfoque cuantitativo y no experimental, con una muestra de 101 empleados, se determinó mediante el coeficiente Tau b de Kendall ($.615^{**}$) una relación positiva significativa entre ambas variables. Se concluyó que el sistema de información contribuye directamente a mejorar la gestión documental y administrativa.

Según Reyes y Castañeda (2020), en su indagación “Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú”, llevada a cabo en Lima, tuvo como fin examinar la aceptación del Sistema de

Gestión Documental con firma digital en entidades públicas. Se integraron al modelo TAM los factores de confianza y riesgo percibido, demostrando que ambos influyen positivamente en la adopción tecnológica. Los resultados aportan mejoras para el servicio al ciudadano y la gestión pública.

Según Benito (2020), en su indagación “Sistema integrado de gestión administrativa y su influencia en las decisiones financieras de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018”, efectuada en Cerro de Pasco, buscó determinar cómo el sistema de gestión administrativa incide en las decisiones financieras universitarias. Con un enfoque descriptivo-explicativo y una muestra de 199 trabajadores, se comprobó mediante cuestionarios la influencia positiva del sistema en los procesos financieros, logrando evidenciar una gestión más eficiente y coherente con los objetivos institucionales.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Sistema de información

2.2.1.1 Explicación

Según Cáceres (2014), los sistemas convierten datos en información, funcionando de manera manual o computarizada.

Para Riascos, Aguilera y Ávila (2014), un sistema de información transforma datos en información útil mediante tecnología, facilitando decisiones efectivas.

Huamán y Huaycán (2017) indican que un sistema integra componentes que interactúan para cumplir un objetivo común, incluyendo entradas, salidas y control.

Según Souza y Oz (2017), un sistema de información reúne elementos que procesan datos y generan información, apoyando los objetivos organizacionales.

2.2.1.2 Proceso de desarrollo

Según Moreno y Dueñas (2018), el desarrollo de un sistema de información se compone de siete etapas fundamentales que garantizan su eficacia y sostenibilidad.

La primera etapa, denominada definición del proyecto, consiste en identificar los problemas que enfrenta la organización y determinar cómo un sistema de información puede resolverlos. En este punto, se establecen los objetivos estratégicos y se resalta la importancia del compromiso de la alta dirección para considerar el sistema como una herramienta clave de gestión.

La segunda etapa, el análisis de sistemas, implica estudiar a fondo las causas de los problemas detectados y evaluar la factibilidad técnica, económica y operativa de las posibles soluciones, asegurando que los beneficios superen los costos de implementación.

La tercera fase, el diseño del sistema, detalla los componentes tecnológicos —hardware, software y telecomunicaciones— y cómo estos interactuarán para cumplir los requerimientos organizacionales.

La cuarta etapa, la programación, transforma las especificaciones en código funcional, desarrollando el software que operará el sistema.

La quinta fase, de pruebas, busca garantizar el correcto funcionamiento mediante tres niveles: pruebas individuales de programas, evaluación del sistema en conjunto y validación final por parte de los usuarios.

La sexta etapa, denominada conversión, se refiere a la puesta en marcha del nuevo sistema, la cual puede realizarse en paralelo con el antiguo, mediante cambio directo o a través de una experiencia piloto.

Finalmente, la séptima etapa, producción y mantenimiento, asegura la operación continua del sistema, promoviendo evaluaciones periódicas que permitan

corregir errores, actualizar procesos y mantener la eficiencia del sistema de información dentro de la organización.

2.2.1.3 Características de los sistemas de información

Según Riascos, Aguilera y Ávila (2014), los sistemas de información poseen diversas características esenciales que garantizan su correcto funcionamiento dentro de una organización.

La calidad se sustenta en aspectos como la funcionalidad, fiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad. La funcionalidad se refiere al cumplimiento de los requerimientos del usuario y a la capacidad del sistema para satisfacer sus necesidades. La efectividad combina la eficiencia y la eficacia de las tecnologías de la información y comunicación para lograr resultados óptimos.

La seguridad implica la capacidad del sistema para resistir ataques o fallas, protegiendo la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos. La integridad asegura la exactitud y completitud de la información, evitando su alteración o pérdida. Finalmente, la confidencialidad garantiza que los datos sean accesibles solo para personas autorizadas, preservando la confianza y el cumplimiento de normas sobre la custodia de la información.

2.2.1.4 Beneficios de los sistemas de información

Hamidian y Ospino (2015) destacan múltiples ventajas del uso de sistemas de información en instituciones públicas o privadas. Estos permiten un acceso ágil a los datos, mejoran la atención al usuario y motivan al personal al facilitar la anticipación de requerimientos. Además, posibilitan la generación de informes e indicadores que corrigen fallas difíciles de detectar manualmente, optimizan la planificación

institucional y reducen el tiempo de búsqueda de información al centralizar las bases de datos. También fortalecen la comunicación, ordenan el manejo documental, fomentan la colaboración mediante herramientas tecnológicas y aumentan la productividad al eliminar tareas repetitivas

2.2.1.5 Dimensiones

➤ **Entrada de información**

Huamán y Hauycán (2017) afirman que el sistema recopila datos manual o automáticamente mediante diversos dispositivos.

➤ **Procesamiento de información**

Según Huamán y Hauycán (2017), consiste en la capacidad del sistema para realizar operaciones y convertir los datos ingresados o almacenados en información útil para la toma de decisiones, como la elaboración de proyecciones o análisis financieros.

➤ **Salida de información**

De acuerdo con Huamán y Hauycán (2017), es la función del sistema que permite emitir la información procesada hacia el exterior mediante impresoras, pantallas o dispositivos de almacenamiento. Además, una salida puede servir como entrada para otro sistema a través de interfaces automáticas.

2.2.2. Gestión administrativa

2.2.2.1 Explicación

Vélez (2020) menciona que la satisfacción laboral depende de cómo los trabajadores se sienten dentro de la empresa, tanto con sus superiores como con sus compañeros, influyendo en su motivación y compromiso.

Salazar y Ospina (2019) sostienen que esta satisfacción surge cuando el colaborador percibe reconocimiento, capacitación y oportunidades que mejoran su desempeño.

Heras (2008) entiende la gestión de calidad como decisiones orientadas a mejorar productos, servicios y procesos empresariales.

Cortez (2017) señala que esta gestión establece políticas y procesos para garantizar que los bienes o servicios cumplan con las expectativas del cliente.

Hernández, Barrios y Martínez (2018) afirman que la gestión de calidad es una estrategia administrativa que mejora el rendimiento organizacional y promueve la eficacia.

Tarí y García (2009) la conceptualizan como un sistema que busca la mejora continua de las actividades empresariales para satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.2.2.2 Característica de la G.A.

De acuerdo con Munch (2014), la gestión administrativa se caracteriza por su universalidad, al ser necesaria en toda organización pública o privada. Posee un valor instrumental, pues actúa como medio para cumplir metas colectivas. Es multidisciplinaria, al aplicar saberes de distintas ciencias, pero mantiene especificidad, dado que su campo de acción es propio. Además, destaca por su flexibilidad, ya que sus principios se ajustan a las necesidades de cada entorno.

2.2.2.3 Objetivos de un modelo de gestión

Según Mendoza (2018), los objetivos de aplicar un modelo de gestión administrativa son optimizar los procesos internos para lograr mayor eficacia, mejorar los productos o servicios ofrecidos, establecer mecanismos de control y seguimiento que faciliten la toma de decisiones con base en información actual y pasada, e incorporar tecnologías innovadoras que impulsen la oferta de bienes y servicios.

2.2.2.4. Estilos de gestión administrativa

Según Félix (2022), los estilos de gestión administrativa comprenden diversos enfoques: el autoritario, donde el jefe concentra las decisiones y el control total; el burocrático, caracterizado por procedimientos rígidos que limitan la iniciativa del personal; el diplomático, basado en acuerdos y respeto a las opiniones del equipo; el participativo, que valora los aportes y la colaboración de los trabajadores; y el liberal, que delega responsabilidades con confianza, brindando solo directrices generales.

2.2.2.5 Dimensiones

➤ **Planeación**

González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020) señalan que consiste en fijar metas, definir recursos y planear acciones dentro de un periodo establecido.

➤ **Organización**

Los autores indican que implica estructurar y distribuir recursos materiales, humanos y financieros para cumplir los objetivos.

➤ **Dirección**

Sostienen que es la ejecución de estrategias mediante liderazgo, motivación y comunicación para alcanzar las metas.

➤ **Control**

Definen que consiste en verificar y corregir las acciones realizadas, asegurando su coherencia con la planificación establecida.

2.3 Bases filosóficas

Rodríguez (2022) señala que la gestión de calidad surgió en 1933 con W.A. Sheward, quien aplicó control estadístico para reducir errores y elevar la productividad. Su discípulo Deming fortaleció el modelo de mejora continua, impulsando la industria japonesa. Años después, Reino Unido creó la norma BS750, base del estándar internacional ISO 9001.

Martínez (2023) indica que la gestión de calidad evolucionó desde los gremios artesanales hasta la estandarización industrial. Durante la Segunda Guerra Mundial se consolidaron métodos de control y muestreo, y en el siglo XXI se incorporaron principios de sostenibilidad y responsabilidad social.

Pujol y Dabos (2018) afirman que la satisfacción laboral es clave en la psicología organizacional, pues influye en la efectividad, compromiso y bienestar físico y mental del trabajador.

Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) mencionan que su estudio inició con la división del trabajo y se formalizó con aportes de Munsterberg y Hoppock, marcando su relevancia científica.

2.4 Definiciones de términos básicos

- **Calidad:** Según Peiró (2024), representa la característica que distingue un objeto o servicio, determinando su valor y el nivel de satisfacción que genera en quien lo percibe.
- **Gestión:** De acuerdo con el Equipo Editorial (2025), consiste en administrar y coordinar recursos para ejecutar una tarea o actividad de manera eficiente.
- **Estructura:** El Equipo Editorial (2025) la define como la forma en que se organizan los componentes que conforman un sistema, espacio o conjunto determinado.
- **Salario:** Según el Equipo Editorial (2025), es la retribución económica periódica que recibe un trabajador a cambio de su labor durante un tiempo establecido.
- **Optimización:** Westreicher (2020) la describe como el proceso de realizar una tarea con máxima eficacia, utilizando menos recursos y tiempo.
- **Organización:** Roldán (2025) la concibe como el conjunto de individuos que cooperan para alcanzar metas compartidas dentro de una entidad.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

- El sistema de información influye significativamente en la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

2.5.2 Hipótesis específicas

- El sistema de información influye significativamente en la planeación en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

- El sistema de información influye significativamente en la organización en empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.
- El sistema de información influye significativamente en la dirección en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.
- El sistema de información influye significativamente en el control en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Sistema de información	Los sistemas transforman datos en información útil; los procesos pueden ser manuales o asistidos por computadoras.	Se evaluará la variable considerando tres dimensiones: ingreso, procesamiento y salida de información, con indicadores como simplicidad, errores, métodos, tiempo, análisis y transformación.	Entrada de información	• Sencillo • Error • Procedimientos • Tiempo	1-4	Cuestionario de sistema de información
			Procesamiento de información	• Cálculo • Transformación • Proceso • Análisis	5-8	
			Salida de información	• Reporte • Respuesta • Decisiones • Difusión	9-12	
			Planeación	• Enfoque • Compromiso	1-5	
Gestión administrativa	La gestión administrativa comprende acciones coordinadas para alcanzar metas mediante planificación, organización, dirección y control.	La variable se evaluará por planeación, organización, dirección y control.	Organización	• Coordinación • Responsabilidad • Comunicación	6-10	Cuestionario de gestión administrativa
			Dirección	• Actualización • Actividades • Relaciones • Colaboración	11-15	
			Control	• Equidad • Monitoreo • Desarrollo	16-20	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de indagación

Fue aplicada, orientada a resolver problemas prácticos, según Chenet (2018).

Se desarrolló de forma transversal, recolectando datos en un periodo determinado.

3.1.2. Nivel de indagación

De nivel explicativo, pues busca determinar causas y efectos entre variables (Bernal, 2012).

3.1.3. Diseño de indagación

No experimental, observando las variables sin manipularlas, en su contexto natural (Hernández et al., 2014).

3.1.4 Enfoque de indagación

Cuantitativo, basado en el análisis numérico de datos para comprobar los objetivos (Flick, 2015).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo integrada por 120 participantes de la compañía América Móvil Perú S.A.C. durante el año 2025.

3.2.2 Muestra

Se conformó por 92 trabajadores de la misma entidad en 2025, determinada a través de la aplicación de una fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Se sustituye:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(120)}{(0.05)^2(119) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 92 \text{ trabajadores}$$

Criterios de inclusión

- 1) Colaboradores de América Móvil Perú S.A.C. en Lima.
- 2) Empleados sin limitaciones ni dificultades comunicativas.
- 3) Participantes que acepten formar parte de la indagación de manera voluntaria.

Criterios de exclusión

- 1) Trabajadores con menos de seis meses de servicio.
- 2) Empleados con impedimentos o dificultades de comunicación.
- 3) Personas que no deseen participar voluntariamente en la indagación.

Criterios éticos

- 1) Respeto: Se valorará la confidencialidad y el trato digno hacia quienes brinden información.
- 2) Beneficencia: La indagación no alterará negativamente las costumbres ni identidad cultural de los participantes, sino que promoverá nuevos aportes.
- 3) Justicia: Se garantizará la seguridad y confiabilidad de los datos proporcionados por los involucrados.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

En esta indagación se aplicó la técnica de encuesta por su eficacia para obtener datos directos y reducir tiempo y recursos (Hernández, 2018).

3.3.2 Instrumentos

Se usó un cuestionario con 12 ítems para el sistema de información y 20 para la gestión administrativa, basado en una escala Likert modificada.

Validación

El instrumento del sistema de información comprendió tres dimensiones: entrada, proceso y salida de datos, evaluadas mediante 12 ítems (ver Anx 2). El tiempo promedio de respuesta fue de 15 minutos.

El instrumento de gestión administrativa abarcó cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control, evaluadas con 20 ítems (ver Anx 2). El tiempo estimado de aplicación fue de 15 minutos.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El muestreo empleado fue aleatorio simple, seleccionando a los participantes del entorno comercial sin ningún tipo de sesgo. Para la recolección de datos se siguieron diversas etapas: obtención, agrupamiento y clasificación de la información, elaboración de tablas de especificaciones, aplicación de las encuestas y análisis de resultados. Los datos obtenidos fueron procesados en el programa SPSS versión 26.0, lo que permitió organizar la información en gráficos y tablas para su interpretación, utilizando procedimientos de estadística inferencial basados en la distribución normal.

3.5 Matriz de consistencia

Se aprecia (Anx 1).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de la variable sistema de información

Tabla 1

Categoría del sistema de información

	f	%	%v	%a
Insuficiente	8	8,7	8,7	8,7
Regular	31	33,7	33,7	42,4
Apropiado	53	57,6	57,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

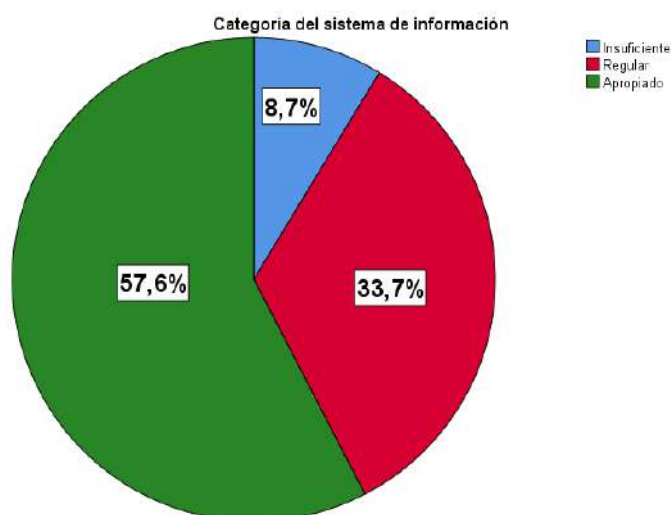


Figura 1. Sistema de información

Los resultados obtenidos en la variable sistema de información se basaron en un cuestionario de 12 preguntas distribuidas en tres dimensiones y evaluadas en tres niveles. Se identificó que el 8.7% de los participantes consideró que las actividades aplicadas en el sistema de información de la empresa analizada fueron deficientes, el 33.7% las calificó como regulares y el 57.6% las valoró como adecuadas.

Tabla 2

Categoría de entrada de la información

	f	%	%v	%a
Insuficiente	4	4,3	4,3	4,3
Regular	40	43,5	43,5	47,8
Apropiado	48	52,2	52,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

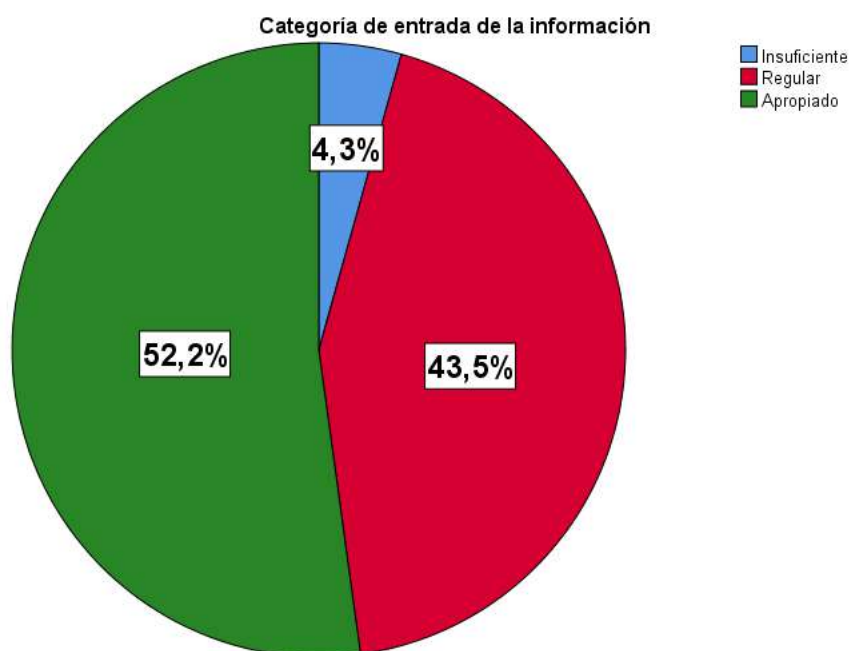


Figura 2. Entrada de información

Los resultados obtenidos en la dimensión entrada de información del sistema de información, evaluada en tres niveles, muestran que el 4.3% de los participantes consideró las actividades como insuficientes, el 43.5% las calificó como regulares y el 52.2% las valoró como adecuadas dentro del sistema aplicado por la empresa móvil analizada.

Tabla 3

Categoría de procesamiento de la información

	f	%	%v	%a
Insuficiente	10	10,9	10,9	10,9
Regular	44	47,8	47,8	58,7
Apropiado	38	41,3	41,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

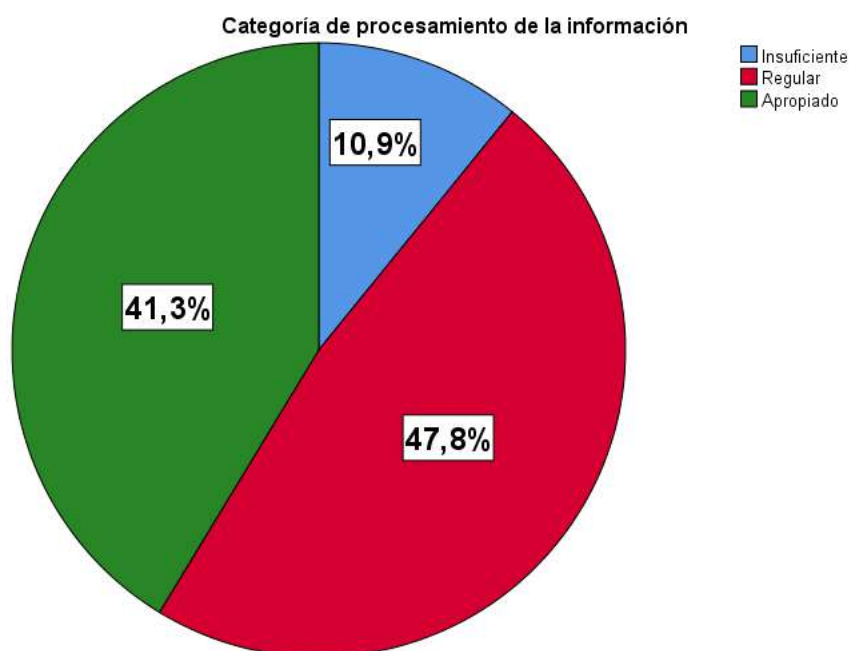


Figura 3. Procesamiento de información

Los resultados obtenidos en la dimensión procesamiento de información del sistema de información, evaluada en tres niveles, indican que el 10.9% de los encuestados considera las actividades como insuficientes, el 47.8% las califica como regulares y el 41.3% las estima adecuadas dentro del sistema utilizado por la empresa móvil analizada.

Tabla 4

Categoría de salida de la información

	f	%	%v	%a
Insuficiente	6	6,5	6,5	6,5
Regular	34	37,0	37,0	43,5
Apropiado	52	56,5	56,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

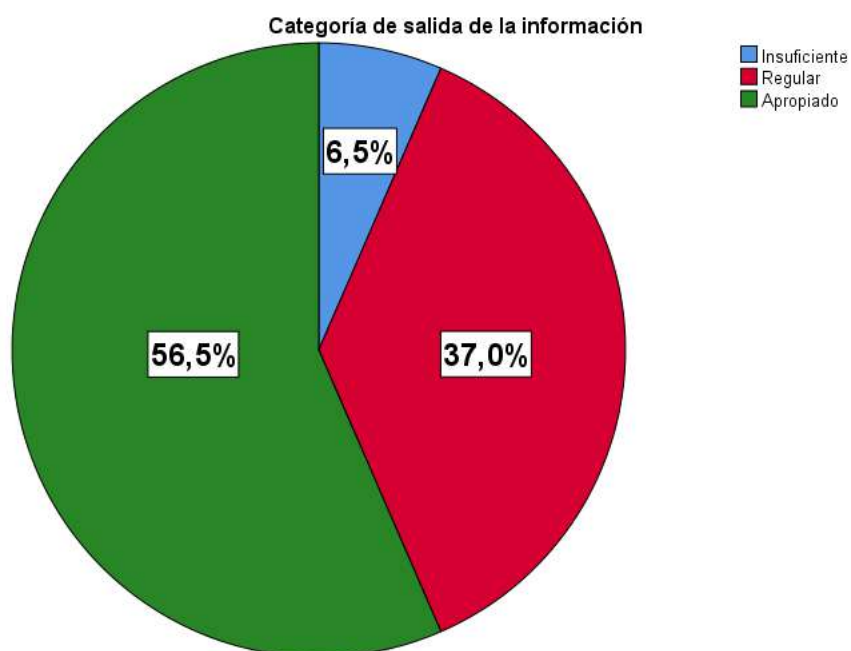


Figura 4. Salida de información

Los resultados de la dimensión salida de información del sistema de información, evaluada en tres niveles, muestran que el 6.5% de los encuestados considera las actividades como insuficientes, el 37.0% las califica como regulares y el 56.5% las percibe como adecuadas dentro del sistema empleado por la empresa móvil analizada.

4.1.2. Resultados de la variable gestión administrativa

Tabla 5

Categoría de la gestión administrativa

	f	%	%v	%a
Deficiente	9	9,8	9,8	9,8
Poco eficiente	19	20,7	20,7	30,4
Eficiente	64	69,6	69,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

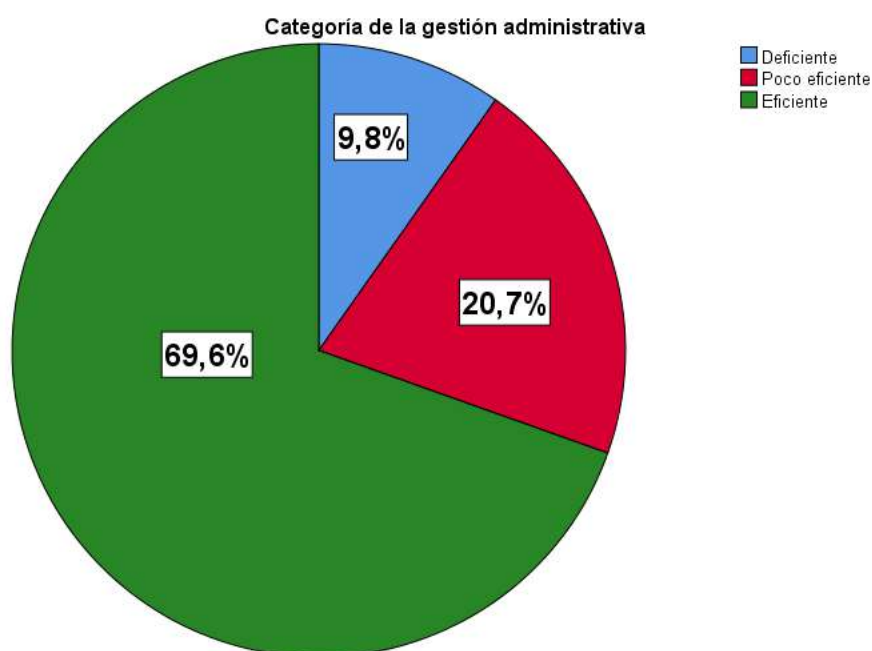


Figura 5. Gestión administrativa

Los resultados obtenidos en la variable gestión administrativa, evaluada mediante un cuestionario de 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, muestran que el 9.8% de los encuestados considera las actividades como deficientes, el 20.7% las califica como poco eficientes y el 69.6% las percibe como eficientes dentro de la gestión desarrollada por la empresa móvil analizada.

Tabla 6

Categoría planeación

	f	%	%v	%a
Deficiente	2	2,2	2,2	2,2
Poco eficiente	24	26,1	26,1	28,3
Eficiente	66	71,7	71,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

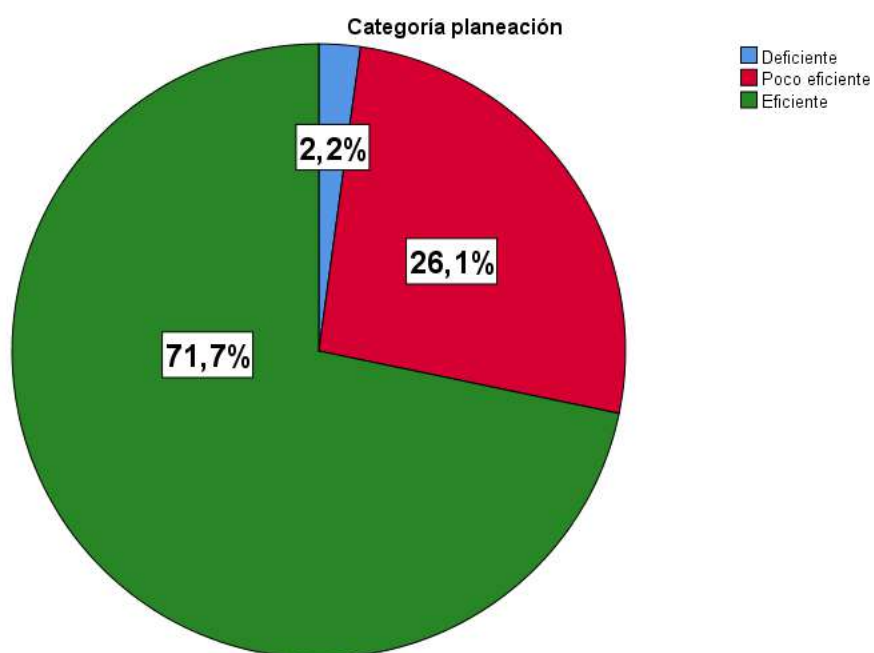


Figura 6. Planeación

Los resultados de la dimensión planeación dentro de la gestión administrativa revelan que el 2.2% de los encuestados considera las actividades como deficientes, el 26.1% las califica como poco eficientes y el 71.7% las percibe como eficientes, reflejando un adecuado nivel de planificación en la empresa móvil analizada.

Tabla 7

Categoría organización

	f	%	%v	%a
Deficiente	7	7,6	7,6	7,6
Poco eficiente	19	20,7	20,7	28,3
Eficiente	66	71,7	71,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

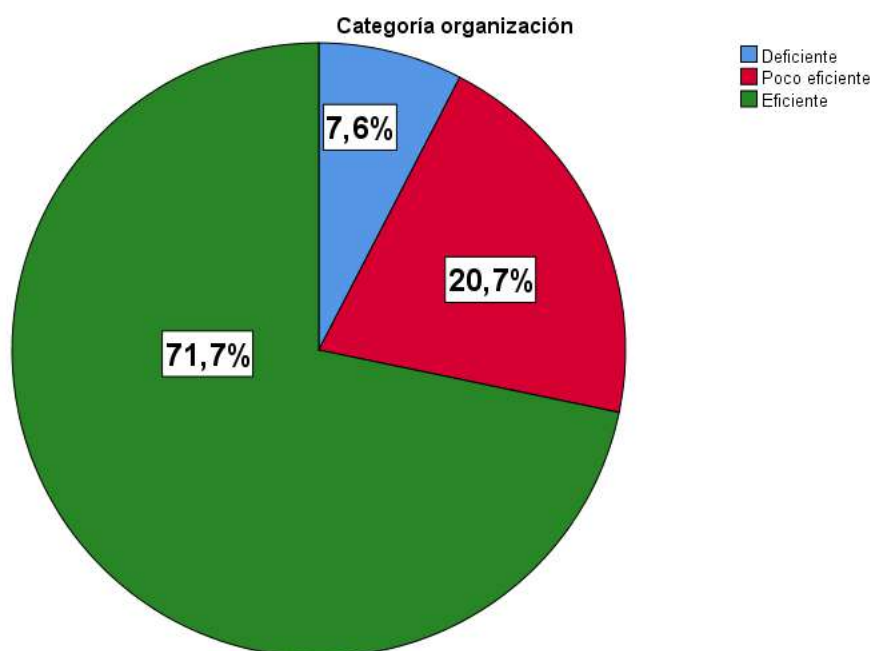


Figura 7. Organización

Los resultados de la dimensión organización en la gestión administrativa indican que el 7.6% de los encuestados la considera deficiente, el 20.7% la califica como poco eficiente y el 71.7% la percibe como eficiente, evidenciando una adecuada estructuración organizativa en la empresa móvil evaluada.

Tabla 8

Categoría dirección

	f	%	%v	%a
Deficiente	6	6,5	6,5	6,5
Poco eficiente	25	27,2	27,2	33,7
Eficiente	61	66,3	66,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

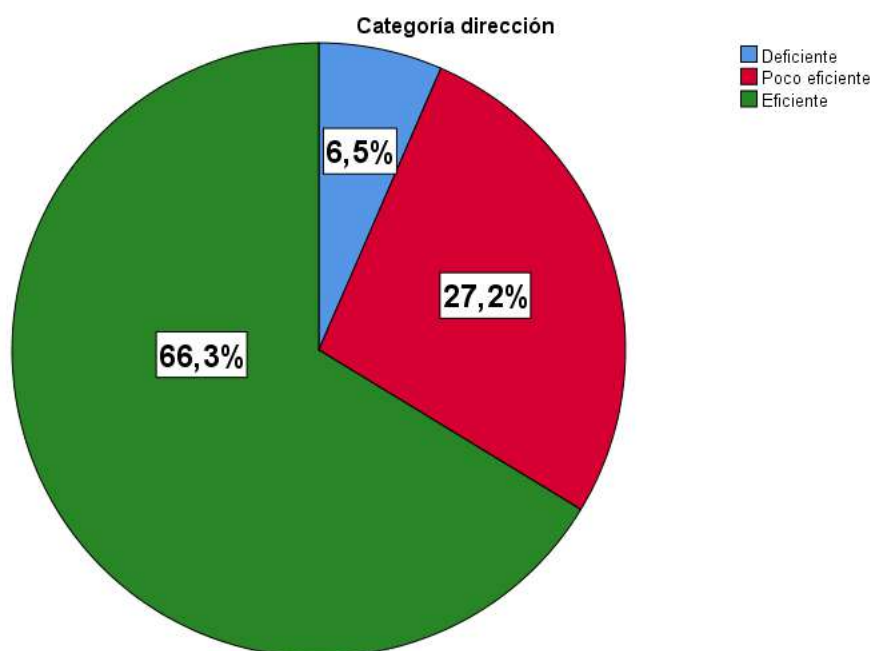


Figura 8. Dirección

Los resultados de la dimensión dirección en la gestión administrativa muestran que el 6.5% de los encuestados la considera deficiente, el 27.2% la califica como poco eficiente y el 66.3% la percibe como eficiente, reflejando una adecuada orientación y liderazgo dentro de la empresa móvil analizada.

Tabla 9

Categoría control

	f	%	%v	%a
Deficiente	7	7,6	7,6	7,6
Poco eficiente	26	28,3	28,3	35,9
Eficiente	59	64,1	64,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

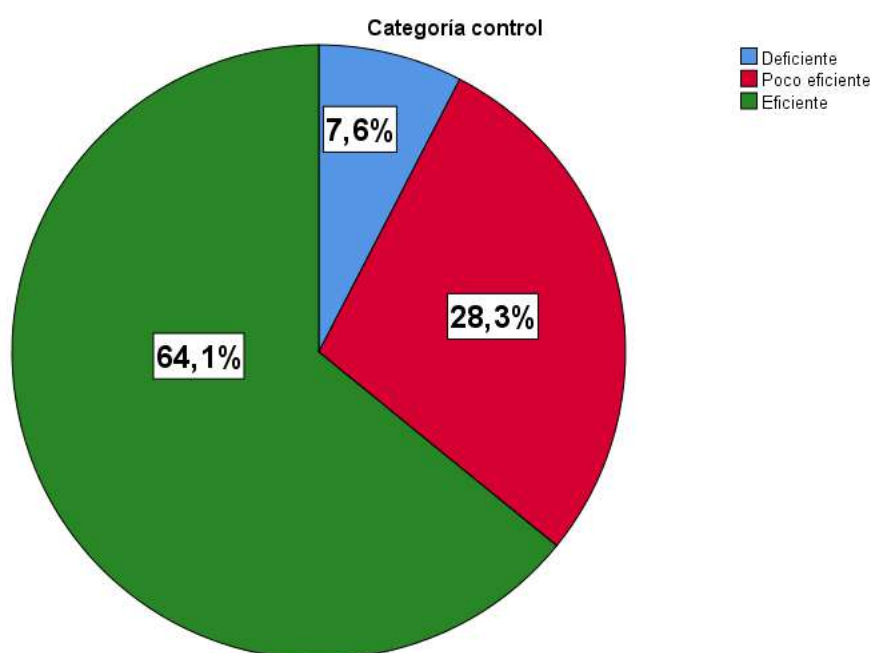


Figura 9. Control

Los resultados de la dimensión control en la gestión administrativa evidencian que el 7.6% de los encuestados la considera deficiente, el 28.3% la califica como poco eficiente y el 64.1% la percibe como eficiente, lo que indica un adecuado seguimiento y supervisión de los procesos dentro de la empresa móvil analizada.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de la variable sistema de información

H_0 : Sistema de información no difieren de una dist. normal

H_1 : Sistema de información difieren de una dist. normal

Se aplicó el test K-S con $\alpha = 0.05$ y $n > 50$.

Tabla 10

Prueba de Normalidad del sistema de información

	K-S		
	E	gl	p
Sistema de información	,132	92	,000

a. Lillief. Sig.

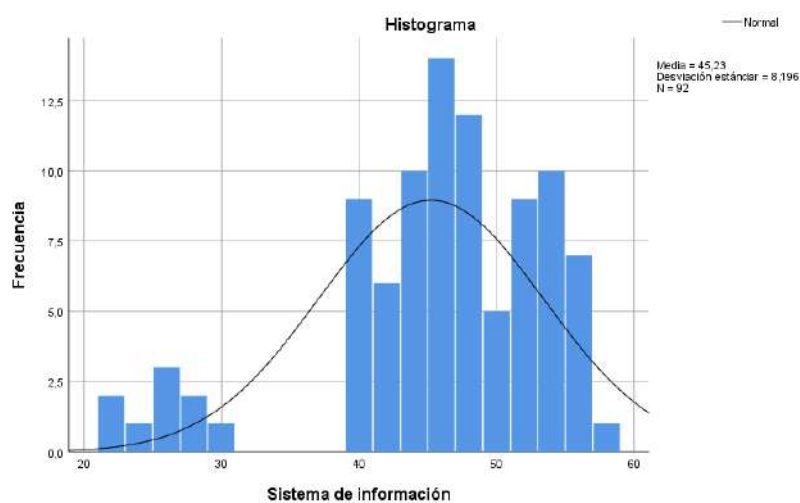


Figura 10. Histograma y curva normal del sistema de información

Conclusión

Con $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, H_0 se rechaza; variable no normal.

Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa

H_0 : Gestión administrativa no difieren de una dist. normal

H_1 : Gestión administrativa difieren de una dist. normal

Se aplicó el test K-S con $\alpha = 0.05$ y $n > 50$.

Tabla 11

Prueba de Normalidad de la gestión administrativa

	K-S		
	E	gl	p
Gestión administrativa	,131	92	,000

a. Lillief. Sig.

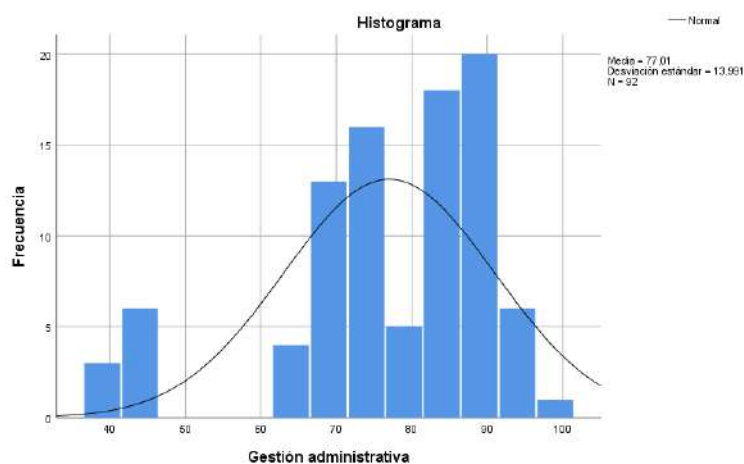


Figura 11. Histograma y curva normal de la gestión administrativa

Conclusión

Con $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, H_0 se descarta; variable no sigue dist. normal.

Hipótesis general

H_0 : El sistema de información no influye significativamente en la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

H_1 : El sistema de información influye significativamente en la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

Tabla 12

Información de ajuste de modelos – Hipótesis general

Mod	2lnL	X²	gl	p
Sólo intersección	105,733			
Final	5,765	99,969	2	,000

Función de enlace: Logit

El valor del log-verosimilitud (-2) evalúa el ajuste del modelo. En esta indagación, $\chi^2 = 99.969$ y $p = 0.000$ evidencian mejora significativa frente al modelo con solo intersección ($gl = 2$). La significancia confirma que el sistema de información influye notablemente en la gestión administrativa de América Móvil Perú S.A.C.

Tabla 13

Pseudo R cuadrado – Hipótesis general

Ps	R²
R_{CS}^2	,663
R_N^2	,828
R_M^2	,674

Función de enlace: Logit

El modelo es aceptado, con $R^2_{CS} = 0.663$, $R^2_N = 0.828$ y $R^2_M = 0.674$, evidenciando una fuerte influencia del sistema de información en la gestión administrativa de América Móvil Perú S.A.C.

Hipótesis específica 1

H_0 : El sistema de información no influye significativamente en la planeación en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

H_1 : El sistema de información influye significativamente en la planeación en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

Tabla 14

Información de ajuste de modelos – Hipótesis específica 1

Mod	2lnL	X²	gl	p
Sólo intersección	63,492			
Final	8,809	54,683	2	,000

Función de enlace: Logit

El log-verosimilitud (-2) evalúa el ajuste del modelo. En esta indagación, $\chi^2 = 54.683$ y $p = 0.000$ muestran mejora significativa frente al modelo con solo intersección ($gl = 2$). La significancia confirma que el sistema de información influye de forma notable en la planeación de América Móvil Perú S.A.C.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado – Hipótesis específica 1

Ps	R²
R_{CS}^2	,448
R_N^2	,606
R_M^2	,442

Función de enlace: Logit

El modelo es aceptado, con $R^2_{CS} = 0.448$, $R^2_N = 0.606$ y $R^2_M = 0.442$, lo que evidencia una influencia significativa del sistema de información en la planeación de América Móvil Perú S.A.C.

Hipótesis específica 2

H_0 : El sistema de información no influye significativamente en la organización en empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

H_1 : El sistema de información influye significativamente en la organización en empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

Tabla 16

Información de ajuste de modelos – Hipótesis específica 2

Mod	2lnL	X²	gl	p
Sólo intersección	76,519			
Final	8,704	67,815	2	,000

Función de enlace: Logit

El log-verosimilitud (-2) evalúa el ajuste del modelo. En esta indagación, $\chi^2 = 67.815$ y $p = 0.000$ evidencian mejora significativa frente al modelo con solo intersección ($gl = 2$). La significancia confirma que el sistema de información incide de manera relevante en la organización de América Móvil Perú S.A.C.

Tabla 17

Pseudo R cuadrado – Hipótesis específica 2

Ps	R²
R_{CS}^2	,522
R_N^2	,667
R_M^2	,485

Función de enlace: Logit

El modelo es aceptado, con $R^2 CS = 0.522$, $R^2 N = 0.667$ y $R^2 M = 0.485$, evidenciando que el sistema de información influye significativamente en la organización de América Móvil Perú S.A.C.

Hipótesis específica 3

H_0 : El sistema de información no influye significativamente en la dirección en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

H_1 : El sistema de información influye significativamente en la dirección en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

Tabla 18

Información de ajuste de modelos – Hipótesis específica 3

Mod	2lnL	X²	gl	p
Sólo intersección	66,177			
Final	12,179	53,998	2	,000

Función de enlace: Logit

El log-verosimilitud (-2) evalúa el ajuste del modelo. En esta indagación, $\chi^2 = 53.998$ y $p = 0.000$ reflejan mejora significativa respecto al modelo con solo intersección ($gl = 2$). La evidencia estadística confirma que el sistema de información influye de forma significativa en la dirección de América Móvil Perú S.A.C.

Tabla 19

Pseudo R cuadrado – Hipótesis específica 3

Ps	R²
R_{CS}^2	,444
R_N^2	,555
R_M^2	,365

Función de enlace: Logit

El modelo resulta aceptable, con $R^2_{CS} = 0.444$, $R^2_N = 0.555$ y $R^2_M = 0.365$, indicando que el sistema de información incide significativamente en la dirección de América Móvil Perú S.A.C.

Hipótesis específica 4

H_0 : El sistema de información no influye significativamente en el control en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

H_1 : El sistema de información influye significativamente en el control en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.

Tabla 20

Información de ajuste de modelos – Hipótesis específica 4

Mod	2lnL	χ^2	gl	p
Sólo intersección	75,292			
Final	11,760	63,532	2	,000

Función de enlace: Logit

El log-verosimilitud (-2) evalúa el ajuste del modelo. En esta indagación, $\chi^2 = 63.532$ y $p = 0.000$ evidencian mejora significativa frente al modelo con solo intersección ($gl = 2$). Se concluye que el sistema de información influye de forma significativa en el control dentro de América Móvil Perú S.A.C.

Tabla 21

Pseudo R cuadrado – Hipótesis específica 4

Ps	R ²
R_{CS}^2	,499
R_N^2	,614
R_M^2	,412

Función de enlace: Logit

El modelo es válido, con $R^2_{CS} = 0.499$, $R^2_N = 0.614$ y $R^2_M = 0.412$, evidenciando que el sistema de información influye significativamente en el control de América Móvil Perú S.A.C.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- Los hallazgos de la presente indagación evidencian que el sistema de información ejerce una influencia significativa en la gestión administrativa de la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el año 2025. El coeficiente de Nagelkerke ($R^2 = 0.828$) refleja una correlación positiva alta, demostrando que el sistema contribuye al ingreso y procesamiento confiable de datos, facilita la interpretación de reportes, promueve la planificación participativa, la coordinación entre áreas, el uso de instrumentos de gestión actualizados y la administración transparente de los recursos. Estos resultados coinciden con Celis (2023), quien afirma que un sistema de gestión favorece el bienestar laboral y la productividad, y con Torres y Vásquez (2024), quienes sostienen que dicho sistema permite identificar riesgos y mejorar la toma de decisiones.
- En cuanto a la planeación, los resultados muestran que el sistema de información incide significativamente, con un R^2 de Nagelkerke = 0.606, evidenciando una correlación moderada. El sistema facilita la organización de actividades, fomenta la participación del personal y asegura procesos estandarizados en la captura de datos. Esto se relaciona con lo planteado por Sarmientopérez y Álvarez (2020), quienes resaltan que una administración eficiente depende de la planificación estructurada, y con Bermeo (2023), quien destaca que un sistema de información optimiza procesos administrativos y mejora la orientación a los usuarios.
- En la organización, el análisis muestra una influencia significativa del sistema con R^2 de Nagelkerke = 0.667, estableciendo una correlación positiva moderada. Se

evidencia que el personal comprende la estructura funcional, coordina adecuadamente las actividades y utiliza el sistema para transformar datos sin errores. Estos resultados concuerdan con González (2023), quien sostiene que los sistemas de información fortalecen la toma de decisiones y reducen errores, y con Carrasco (2024), quien confirma su relación directa con la eficiencia administrativa y documental.

- Respecto a la dirección, el valor de Nagelkerke ($R^2 = 0.555$) señala una correlación positiva moderada. Se observa compromiso institucional, liderazgo colaborativo y uso eficiente del sistema en la toma de decisiones. Esto guarda relación con Barragán (2022), quien sostiene que la tecnología mejora la gestión y control institucional, y con Reyes y Castañeda (2020), quienes afirman que los modelos de gestión basados en sistemas de información fortalecen la calidad del servicio y la administración pública.
- Finalmente, la dimensión control muestra una influencia significativa del sistema, con R^2 de Nagelkerke = 0.614, revelando una correlación positiva moderada. El sistema promueve la transparencia, el monitoreo de metas y la difusión efectiva de información, fortaleciendo el cumplimiento institucional. Este resultado se asemeja a lo reportado por Briones et al. (2020), quienes destacan la relevancia del control y seguimiento de los sistemas de información en la eficiencia administrativa, y con Benito (2020), quien evidencia su impacto en la toma de decisiones financieras dentro de las organizaciones públicas.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De los resultados obtenidos en la presente indagación, se determina lo siguiente:

- Según la prueba de Nagelkerke ($R^2 = 0.828$) y el alto valor del χ^2 , se concluye que el sistema de información tiene una influencia significativa en la gestión administrativa de la empresa América Móvil Perú S.A.C. en el 2025.
- Con un valor de Nagelkerke ($R^2 = 0.606$) y un χ^2 moderado, se infiere que el sistema de información impacta de forma significativa en la planeación dentro de la organización.
- El valor de Nagelkerke ($R^2 = 0.667$) junto al χ^2 moderado evidencia que el sistema de información influye considerablemente en la organización de la empresa durante el mismo periodo.
- Los resultados de Nagelkerke ($R^2 = 0.555$) y el χ^2 moderado permiten afirmar que el sistema de información tiene una incidencia relevante en la dirección empresarial.
- Finalmente, el valor de Nagelkerke ($R^2 = 0.614$) y el χ^2 moderado demuestran que el sistema de información repercute significativamente en el control de las operaciones de América Móvil Perú S.A.C. durante el año 2025.

6.2. Recomendaciones

- Se propone integrar automáticamente los módulos comerciales y operativos del sistema informático para evitar duplicidades, reducir errores y agilizar la gestión administrativa en los servicios de telecomunicaciones.

- Se sugiere usar inteligencia artificial predictiva para optimizar la demanda, anticipar fallas, personalizar ofertas y mejorar el rendimiento administrativo, fortaleciendo la competitividad tecnológica.
- Es necesario implementar un sistema de calidad de datos que asegure información precisa y coherente sobre clientes, contratos y consumos, garantizando decisiones confiables y facturación sin errores.
- Se recomienda establecer un control interno digital con auditorías automáticas en tiempo real para detectar desviaciones, reducir riesgos y cumplir objetivos organizacionales.
- Finalmente, se plantea monitorear el desempeño administrativo mediante indicadores clave como eficiencia, metas y satisfacción del cliente, promoviendo una gestión orientada a resultados y mejora continua dentro de la indagación.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cáceres, E. (2014). Análisis y diseño de sistemas informativos. Rivadavia: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de San Juan.
- Celis, P. (2023). Aplicación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional y su relación con el bienestar laboral en un centro de atención telefónica de Bogotá, 2023. [Tesis de bachillerato]. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.
- Hamidian, B. y Ospino, G. (2015). Importancia de los sistemas de información en las organizaciones contemporáneas. Anuario, 38(1), 161-183.
- Heras, I. (2008). Gestión de la calidad y competitividad empresarial en la CAPV. España: Instituto Vasco de Competitividad – Fundación Deusto.
- Martínez, C. (2023). Orígenes y actualidad de los sistemas de gestión de calidad. INESEM.
- Moreno, J. y Dueñas, B. (2018). Sistemas de información empresarial como recurso estratégico organizacional. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 4(1), 141-154.
- Ochoa, C. (2015). Aplicación de tecnologías de la información y comunicación para optimizar la gestión contable y financiera en una empresa colombiana. [Tesis de licenciatura]. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Oz, E. (2017). Administración de sistemas de información. México D.F.: Cengage Learning.
- Pérez, J. y Fidalgo, M. (2016). Satisfacción laboral: escala general de evaluación. Madrid, España: TEA Ediciones.
- Pujol, L. y Dabos, G. (2018). Revisión de los principales determinantes de la satisfacción laboral. Estudios Gerenciales, 34(146), 3-18.
- Riascos, S., Aguilera, A. y Ávila, G. (2014). Seguridad de los sistemas informáticos en pequeñas y medianas empresas de Santiago de Cali. Revista Libre Empresa, 21(1), 107-118.

Tolentino, A. (2020). Gestión de la calidad y productividad en la empresa Global Química Perú S.A., Carabayllo, 2020. [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia
Sistema de información y la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C., 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General ¿De qué manera influye el sistema de información y la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025?	Objetivo General Establecer la influencia significativa entre el sistema de información y la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.	Hipótesis General El sistema de información influye significativamente en la gestión administrativa en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.	Variable X: Sistema de información	X _{1.1} . Sencillo X _{1.2} . Error X _{1.3} . Procedimientos X _{1.4} . Tiempo	Población: 120 trabajadores
Problemas Específicos 1) ¿De qué manera influye el sistema de información y la planeación en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025? 2) ¿De qué manera influye el sistema de información y la organización en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025? 3) ¿De qué manera influye el sistema de información y la dirección en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025? 4) ¿De qué manera influye el sistema de información y el control en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025?	Objetivos Específicos 1) Establecer la influencia significativa entre el sistema de información y la planeación en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025. 2) Establecer la influencia significativa entre el sistema de información y la organización en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025. 3) Establecer la influencia significativa entre el sistema de información y la dirección en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025. 4) Establecer la influencia significativa entre el sistema de información y el control en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.	Hipótesis Específicos 1) El sistema de información influye significativamente en la planeación en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025. 2) El sistema de información influye significativamente en la organización en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025. 3) El sistema de información influye significativamente en la dirección en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025. 4) El sistema de información influye significativamente en el control en la empresa América Móvil Perú S.A.C. durante el 2025.	Dimensiones • Entrada de la información X ₁ • Procesamiento de la información X ₂ • Salida de la información X ₃	X _{2.1} . Cálculos X _{2.2} . Transformación X _{2.3} . Proceso X _{2.3} . Análisis X _{3.1} . Reportes X _{3.2} . Respuesta X _{3.3} . Toma de decisiones X _{3.4} . Difusión	Muestra: 92 trabajadores
			Variable Y: Gestión administrativa	Y _{1.1} . Enfoque Y _{1.2} . Compromiso	Nivel de Investigación: Explicativo
			Dimensiones • Planeación Y ₁ • Organización Y ₂ • Dirección Y ₃ • Control Y ₄	Y _{2.1} . Coordinación Y _{2.2} . Responsabilidad Y _{2.2} . Comunicación	Tipo de Investigación: Aplicada
				Y _{3.1} . Actualización Y _{3.2} . Actividades Y _{3.3} . Relaciones personales Y _{3.4} . Colaboración	Método de investigación: Deductivo
				Y _{4.1} . Equidad Y _{4.2} . Monitoreo Y _{4.3} . Desarrollo	Diseño: No experimental de tipo transversal
					Instrumentos: Cuestionario de 12 ítems para la variable X y 20 ítems para la variable Y.

Anexo 2: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Estimado(a) participante: este instrumento pertenece a una indagación sobre el sistema de información y la gestión administrativa en América Móvil Perú S.A.C., 2025. Su apoyo es esencial para el estudio.

Indicadores:

- El cuestionario es confidencial, responda con honestidad.
- Revise con atención cada afirmación.
- Marque con una “X” el recuadro que mejor exprese su opinión personal.
- A continuación, se muestra la escala de calificación utilizada:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Adaptado de Infanzón y López (2023).

Ítem	Entrada de la información	1	2	3	4	5
1	El sistema facilita el ingreso de datos de forma práctica.					
2	Permite registrar información sin generar errores.					
3	El proceso de ingreso sigue lineamientos uniformes y establecidos.					
4	El tiempo empleado para registrar los datos es eficiente.					

Ítem	Procesamiento de la información	1	2	3	4	5
5	Los cálculos generados por el sistema son precisos y confiables.					
6	La conversión de datos se realiza de manera sencilla y rápida.					
7	El sistema ejecuta el procesamiento sin inconvenientes.					
8	Se efectúa un análisis adecuado de la información útil para la toma de decisiones.					
Ítem	Salida de la información	1	2	3	4	5
9	Los reportes generados son comprensibles y claros para el usuario.					
10	El sistema responde con rapidez a las solicitudes de información.					
11	La información emitida apoya las decisiones estratégicas de la empresa.					
12	Los resultados se comunican eficazmente al personal de la organización.					



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) participante: este instrumento pertenece a una indagación sobre el sistema de información y la gestión administrativa en América Móvil Perú S.A.C., 2025. Su apoyo es esencial para el estudio.

Indicadores:

- El cuestionario es confidencial, responda con honestidad.
- Revise con atención cada afirmación.
- Marque con una “X” el recuadro que mejor exprese su opinión personal.
- A continuación, se muestra la escala de calificación utilizada:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Adaptado de Infanzón y López (2023).

Ítem	Planeación	1	2	3	4	5
1	Se aplican métodos y estrategias apropiadas para organizar las tareas institucionales.					
2	Las labores se estructuran con la colaboración de directivos y personal administrativo.					
3	Existe claridad respecto a las acciones necesarias para cumplir con las funciones asignadas.					
4	El equipo muestra compromiso y responsabilidad en el desarrollo de su labor.					
5	Se garantiza el respeto a los derechos del personal al momento de tomar decisiones.					

Ítem	Organización	1	2	3	4	5
6	El personal conoce la existencia del organigrama funcional dentro de la entidad.					
7	Las tareas realizadas se coordinan adecuadamente entre las distintas áreas.					
8	Se cumple con el reglamento que define las funciones y obligaciones del personal.					
9	Los trabajadores desempeñan sus cargos con compromiso y responsabilidad.					
10	La comunicación interdepartamental presenta limitaciones que afectan el desarrollo organizacional.					
Ítem	Dirección	1	2	3	4	5
11	La empresa dispone de instrumentos de gestión actualizados y vigentes.					
12	Se evidencia compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades planificadas.					
13	Los directivos fomentan relaciones laborales armoniosas mediante la búsqueda de soluciones adecuadas.					
14	Se impulsa el trabajo colaborativo entre los integrantes de la organización.					
15	El personal demuestra disposición favorable para la labor conjunta y coordinada.					
Ítem	Control	1	2	3	4	5
16	La administración de recursos se realiza con equidad y transparencia.					
17	Se implementan indicadores que permiten evaluar el logro de los objetivos propuestos.					
18	Las actividades pendientes o con deficiencias son reprogramadas oportunamente.					
19	Se organizan capacitaciones orientadas a fortalecer el rendimiento del personal.					
20	El equipo evidencia actitud y capacidad para alcanzar las metas institucionales.					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN

La consistencia del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite medir la estabilidad interna del instrumento con una sola aplicación. Sus valores oscilan entre 0 y 1, donde 0 indica ausencia de fiabilidad y 1 refleja total confiabilidad. En la tabla siguiente se detallan los coeficientes obtenidos para cada dimensión del test, correspondientes a la presente indagación.

<i>Ef</i>	
αC	Ne
,895	12

$\alpha = 0.895 \rightarrow$ alta confiabilidad, hipótesis aceptadas.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La consistencia del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente α de Cronbach, el cual permite medir la estabilidad interna del instrumento con una sola aplicación. Sus valores oscilan entre 0 y 1, donde 0 indica ausencia de fiabilidad y 1 refleja total confiabilidad. En la tabla siguiente se detallan los coeficientes obtenidos para cada dimensión del test, correspondientes a la presente indagación.

<i>Ef</i>	
αC	Ne
,937	20

$\alpha = 0.937 \rightarrow$ confiabilidad muy alta, hipótesis aceptadas.

Anexo 4: Base de datos

Variable X: Sistema de información

N°	D1				D2				D3			
1	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4
2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3
4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2
5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5
6	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5
7	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4
8	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4
9	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3
10	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
11	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3
12	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5
13	3	3	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4
14	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3
15	4	5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4
16	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4
17	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1
18	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	2	2
19	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4
20	5	3	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4
21	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3
22	3	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4
23	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3
24	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3
25	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
26	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
27	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4
28	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4
29	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3
30	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
31	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2	3
32	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5
33	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2
34	5	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3
35	5	5	4	2	4	2	3	3	3	5	4	4
36	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4
37	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4
38	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4
39	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4
40	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4
41	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5	3	3
42	5	3	3	2	3	2	4	4	4	5	3	3
43	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4
44	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
45	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
47	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4
48	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4

49	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4
50	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4
51	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4
52	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2
53	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
54	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3
55	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3
56	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5
57	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5
58	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4
59	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4
60	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3
61	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
62	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3
63	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5
64	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4
65	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3
66	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4
67	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4
68	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4
71	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2
72	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4
73	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4
74	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4
75	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2
76	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4
77	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3
78	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3
79	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
80	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4
83	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2
84	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4
85	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4
86	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4
87	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2
88	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4
89	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3
90	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	5	3
91	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
92	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5

Variable Y: Gestión administrativa

Nº	D4					D5					D6					D7				
1	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5
4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
6	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
7	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5
8	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5
9	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5
10	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
11	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2
12	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2
13	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2
15	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3
16	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3
17	2	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	3	1
18	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1
19	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
20	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
21	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
23	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5
24	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5
25	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
26	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
27	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5
28	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5
29	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5
30	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
31	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2
32	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2
33	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5
34	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5
35	5	5	4	4	2	3	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
37	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3
38	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3
39	3	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5
40	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4
41	5	5	3	3	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5
42	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4
43	5	5	5	4	1	2	2	5	5	3	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2
44	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
45	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5
48	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
49	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3
50	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3

51	3	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5
52	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
53	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
54	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5
55	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5
56	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5
57	3	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
58	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5
59	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5
60	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5
61	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
62	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2
63	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2
64	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5
65	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
66	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3
67	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3
68	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5
69	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5
71	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3
72	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3
73	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3
74	3	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5
75	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1
76	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5
77	4	2	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5
78	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5
79	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
80	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
81	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5
83	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3
84	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3
85	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3
86	3	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5
87	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1
88	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5
89	4	2	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5
90	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5
91	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
92	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4