



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

**Sistema de información gerencial y comportamiento organizacional en la**

**Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho - 2023**

**Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

**Autor**

Víctor Raúl Moncada Asca

**Asesor**

Dr. José Luis Ausejo Sánchez

**Huacho – Perú**

**2024**



**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 CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Víctor Raúl Moncada Asca	74141408	22/09/2023
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dr. José Luis Ausejo Sánchez	45307125	0000-0003-4674-6150
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dra. Flor Victoria Pichilingue Núñez	15587017	0000-0003-0258-783X
Dr. Elvis Richar Sánchez García	15736456	0000-0003-0397-5420
Dra. Tania Luz Tafur Pittman	15730137	0000-0002-4370-090X

## MONCADA ASCA VICTOR RAUL

### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.icte.ejercito.mil.pe Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe:8443 Fuente de Internet	1%
8	repositorio.udea.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	vsip.info Fuente de Internet	

**Sistema de información gerencial y comportamiento organizacional en la  
clínica veterinaria Master Dog, Huacho - 2023**

**Autor**

**Bach. Víctor Raúl Moncada Asca**

**Tesis de Pregrado**

**Asesor**

**Dr. José Luis Ausejo Sánchez**

**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Escuela Profesional de Administración**

**Huacho – Perú**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A dios, mis padres y a mis hermanos, quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera. Que con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento me permitieron lograr mis objetivos personales.

*Víctor Raúl Moncada Asca*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mis padres y hermanos que siempre están pendiente de mis logros. Además, agradezco a mi asesor por orientarme en la elaboración y culminación de mi Tesis.

*Víctor Raúl Moncada Asca*

## ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.6. Viabilidad del estudio	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7

2.1.	Antecedentes de la investigación	7
2.1.1.	Investigaciones internacionales	7
2.1.2.	Investigaciones nacionales	10
2.2.	Bases teóricas	12
2.3.	Bases filosóficas	54
2.4.	Definición de términos básicos	56
2.5.	Hipótesis de la investigación	58
2.5.1.	Hipótesis general	58
2.5.2.	Hipótesis específicas	59
2.6.	Operacionalización de las variables	60
CAPÍTULO III METODOLOGÍA		61
3.1.	Diseño metodológico	61
3.2.	Población y muestra	62
3.2.1.	Población	62
3.2.2.	Muestra	62
3.3.	Técnicas de recolección de datos	63
3.4.	Técnicas para el procedimiento de la información	63
CAPÍTULO IV RESULTADOS		64
4.1.	Análisis de resultados	64
4.2.	Contrastación de hipótesis	77
CAPÍTULO V DISCUSIÓN		85
5.1.	Discusión de resultados	85

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
6.1. Conclusiones	87
6.2. Recomendaciones	88
REFERENCIAS	89
7.1. Fuentes documentales	89
7.2. Fuentes bibliográficas	90
7.3. Fuentes hemerográficas	91
7.4. Fuentes electrónicas	92
ANEXOS	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de información gerencial	64
Tabla 2. Organización	65
Tabla 3. Administración	65
Tabla 4. Tecnología	67
Tabla 5. Comportamiento organizacional	68
Tabla 6. Comportamiento individual	69
Tabla 7. Comportamiento grupal	70
Tabla 8. Sistema organizacional	71
Tabla 9. Tabla cruzada de SIG y Comportamiento organizacional	72
Tabla 10. Tabla cruzada de SIG y Comportamiento individual	73
Tabla 11. Tabla cruzada de SIG y Comportamiento grupal	74
Tabla 12. Tabla cruzada de SIGI y Sistema organizacional	75
Tabla 13. Supuesto de normalidad	76
Tabla 14. Correlación entre SIG y Comportamiento organizacional	77
Tabla 15. Correlación entre SIG y Comportamiento individual	79
Tabla 16. Correlación entre SIG y Comportamiento grupal	81
Tabla 17. Correlación entre SIG y Sistema organizacional	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos de la gerencia estratégica	16
Figura 2. Cadena de valor de la administración del conocimiento	20
Figura 3. Requerimientos de información de los grupos encargados de tomar decisiones clave en una empresa	21
Figura 4. Infraestructura de red corporativa	26
Figura 5. Herramientas del software CRM	27
Figura 6. Cómo funcionan los sistemas empresariales	29
Figura 7. Arquitectura de red de internet	30
Figura 8. Componentes de una actitud	34
Figura 9. Respuestas a la insatisfacción en el trabajo	36
Figura 10. Modelo de la influencia de los Cinco Grandes en los criterios del CO	37
Figura 11. Teoría de la atribución	40
Figura 12. Clasificación de las teorías de la motivación	43
Figura 13. Diferencia entre grupos de trabajo y Equipos de trabajo	46
Figura 14. Teoría del intercambio líder-miembro	49
Figura 15. El conflicto y el desempeño de la unidad	50
Figura 16. Modelo de influencia de la cultura organizacional	52
Figura 17. Evaluación 360°	54
Figura 18. Sistema de información gerencial	64
Figura 19. Organización	65
Figura 20. Administración	66
Figura 21. Tecnología	67
Figura 22. Comportamiento organizacional	68
Figura 23. Comportamiento individual	69
Figura 24. Comportamiento grupal	70
Figura 25. Sistema organizacional	71

Figura 26. Sistema de información gerencial y Comportamiento organizacional	72
Figura 27. Sistema de información gerencial y Comportamiento individual	73
Figura 28. Sistema de información gerencial y Comportamiento grupal	74
Figura 29. Sistema de información gerencial y Sistema organizacional	75
Figura 30. Correlación entre SIG y Comportamiento organizacional	78
Figura 31. Correlación entre SIG y Comportamiento individual	80
Figura 32. Correlación entre SIG y Comportamiento grupal	82
Figura 33. Correlación entre SIG y Sistema organizacional	84

## RESUMEN

Se determinó, el esclarecimiento de la correlación entre sistema de información gerencial y el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog de Huacho.

Para ello se estudió a 20 trabajadores de la empresa en cuestión, bajo una encuesta con 11 ítems de sistema de información gerencial, y 15 ítems de comportamiento organizacional. Y, debido a la funcionalidad del estudio, se planteó llevarse a cabo un estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal, y nivel correlacional.

Se concluyó que el sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa estudiada, con un nivel de correlación positivo y moderado de 0.647, Rho de Spearman. Esto permitió determinar que la empresa en cuestión, presenta una ajustada organización, administración, y tecnología de servicio; de manera que, ello le permitió contar con un regular comportamiento de sus trabajadores, ya sea de manera individual o grupal, y con un sistema organizacional poco efectivo.

Palabras clave: Sistema de información gerencial, comportamiento organizacional, comportamiento individual, comportamiento grupal, sistema organizacional.

## ABSTRACT

The clarification of the correlation between the management information system and the organizational behavior of the Master Dog Veterinary Clinic in Huacho was determined.

For this, 20 workers from the company in question were studied, under a survey with 11 items of management information system, and 15 items of organizational behavior. And, due to the functionality of the study, it was proposed to carry out a quantitative, non-experimental cross-sectional study, and correlational level.

It was concluded that the management information system is significantly related to the organizational behavior of the company studied, with a positive and moderate level of correlation of 0.647, Spearman's Rho. This allowed us to determine that the company in question presents an adjusted organization, administration, and service technology; so, this allowed him to have a regular behavior of his workers, individually or in groups, and with an organizational system that was not very effective.

Keywords: Management information system, organizational behavior, individual behavior, group behavior, organizational system.

## INTRODUCCIÓN

Para determinar la relación entre el sistema de información gerencial y el comportamiento organizacional, se concretó el presente estudio, dirigido a la Clínica Veterinaria Master Dog. Se abarcaron pautas referenciales, que definieron al sistema de información gerencial y sus dimensiones, comprendidas por organización, administración y tecnología. Asimismo, se definió al comportamiento organizacional y sus dimensiones, comportamiento individual, comportamiento grupal, y sistema organizacional.

La estructura y desarrollo de la presente tesis, siguió la normativa vigente de proyecto y tesis de pregrado, presentado por la UNJFSC, la cual incluye lo siguiente:

Elemento teórico: acompañada por la formulación de los problemas, objetivos, e hipótesis, por la presentación de las bases teóricas y filosóficas, y por la aclaración de la justificación, delimitación, y viabilidad del estudio.

Elemento práctico: acompañada por la presentación de gráficos, tablas, e interpretaciones, las cuales fueron posibilitadas gracias al modelo de estudio, y a los recursos empleados, entre ellos las técnicas de recolección de datos y de procesamiento de datos.

Elemento decisorio: acompañada de las conclusiones del estudio, las discusiones en relación a investigaciones anteriores, y las recomendaciones del autor, con relación al sistema de información gerencial y el comportamiento organizacional de la clínica estudiada.

Finalmente, se presentaron las referencias y los respectivos anexos del estudio.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, el manejo de información se ha convertido en uno de los aspectos más importantes de toda organización, puesto que, con ello resultarán los procesos y resultados esperados. Sobre todo, para la alta dirección, que deberá estar integrada, tanto por herramientas tecnológicas actualizadas, y por trabajadores especializados en lo que implica un sistema de información gerencial como tal.

De acuerdo a Laudon & Laudon (2016), el sistema de información gerencial (SIG) está comprendida por “un conjunto de componentes integrados de manera racional, que busca obtener el almacenamiento y procesamiento de una serie de datos, para su pronta transformación en información, y el cual, éste último podrá facilitar dentro de la toma de decisiones” (p.6).

La aplicación del sistema de información gerencial se ha visto arduamente influenciada por el tipo y enfoque de las organizaciones. De esta manera, se puede observar que, diversas empresas a nivel mundial, vienen sumando tecnologías, entre las cuales destaca el ERP para la digitalización de procesos internos y consolidarlos en fuente de información estratégica. Mientras que, en América Latina, se destaca la implementación satisfactoria de sistemas de información tecnológicas, los cuales permiten integrar avances en sucursales, para el alcance de los objetivos propuestos y el logro de nuevas ventajas competitivas (Terreros, 2021).

Tras un periodo de emergencia sanitaria en el país, se ha podido evidenciar la gran necesidad de integrar estos sistemas de información gerencial dentro de diversas empresas, como en el caso de las clínicas veterinarias, que necesitan de una mayor creación de valores, por medio del uso de la tecnología, ya sea, para un mejor registro de compras, o para continuos seguimientos de clientes, proveedores, pero sobretodo, para manejar historias clínicas e inventarios logísticos clínicos. De esta manera, la concentración de este sistema debe situarse a la par con las estrategias y recursos del negocio, además de alinearse a las áreas de finanzas y marketing, como propulsores del cumplimiento de objetivos. Las gestiones veterinarias, necesitan del empleo de herramientas de tecnología de información ampliamente actualizadas, pero muchas veces, éstas suelen ser omitidas y reemplazadas, y en determinados casos, se emplean recursos bastante desfasados y obsoletos, provocando una mala atención ante el cliente, y una gran deficiencia en el desarrollo del trabajo, aflorando con ello, comportamientos pocos favorables de los trabajadores (Mejía, 2022).

Con respecto al comportamiento organizacional, Chiavenato (2009) señala que “refiere al estudio de la conducta de aquellos individuos integrantes de un ambiente laboral, la cual está ampliamente influenciada por la comprensión del ambiente y situación, además de la planeación estratégica y la retroalimentación” (p.23).

Bajo ese contexto, este estudio se realiza en una clínica veterinaria “Master Dog” Huacho, donde la gestión efectiva de la información y un esperado comportamiento organizacional sólido, resultan importantes para el éxito y eficiencia en el servicio de salud animal a brindarse. Dicha clínica se enfrenta a desafíos que están vinculados con la optimización de su sistema de información gerencial y la mejora de su actual comportamiento organizacional, lo que termina afectando de manera directa sobre la capacidad de otorgar una atención de calidad y prestigio hacia sus clientes. En cuando

a la situación crítica de esta clínica veterinaria, ésta llega a estar comprendida por la existencia de ciertas deficiencias en el sistema de información gerencial, con un comportamiento organizacional subóptimo; estas dificultades podrán manifestarse en la comunicación interna, en la toma de decisiones, en las coordinaciones, etc. Los principales síntomas que evidencian los problemas en el sistema de información gerencial de esta clínica veterinaria se ve reflejado en la ausencia de una buena organización dentro la empresa, una ineficiencia en la administración y dirección del negocio, y una falta de actualización en la tecnología disponible. Todo ello indicaría una capacidad limitada de utilización de información para la toma de decisiones. Asimismo, entre las posibles causas que están contribuyendo que el comportamiento organizacional se vea inoportuna y carente de optimización, estarían la ausencia de buenos líderes, la poca motivación en el trabajo, una cultura organizacional pobre, entre otros que afectan la cohesión y desempeño general de los trabajadores. Como posibles evidencias que estarían ocasionando la existencia de los síntomas antes mencionados, estarían siendo aquellas conductas individuales y grupales, ajenas al sistema organizacional actual. Lo que conlleva, a conjeturar que, si en dicho centro clínico veterinario, logran persistir dichos síntomas y causas identificados, se seguirá enfrentando ante una serie de consecuencias negativas, incluyendo la presencia de un precario sistema de información gerencial, y un comportamiento organizacional predominado por deficiencias y falacias laborales; siendo la última instancia, que esta clínica veterinaria pierda su reputación y permanencia en el mercado.

Ante todo lo señalado, y acaparando el enfoque central del presente estudio, para evitar y resolver los problemas identificados, se propone la elaboración y aplicación del estudio, donde el principal objetivo es determinar de qué manera se relaciona el sistema de información gerencial con el comportamiento organizacional de la Clínica

Veterinaria Master Dog, teniendo como propuestas, sugerencias relacionadas con la actualización y mejora del sistema de información gerencial, el establecimiento de políticas y procesos claros para la gestión de la información, la promoción de un liderazgo efectivo, y la creación de una cultura organizacional de mejora continua y trabajo en equipo. Con la implementación de estas propuestas, la marca Master Dog, podrá alinear su sistema de información gerencial a una mejora absoluta, y fomentar un comportamiento organizacional positivo, los cuales contribuyan a solidificar la atención a presentarse, la satisfacción, tanto de clientes y trabajadores, y un mejor posicionamiento en el mercado.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el sistema de información gerencial se relaciona con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera el sistema de información gerencial se relaciona con el comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023?

¿De qué manera el sistema de información gerencial se relaciona con el comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023?

¿De qué manera el sistema de información gerencial se relaciona con el sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera se relaciona el sistema de información gerencial con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer de qué manera se relaciona el sistema de información gerencial con el comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023.

Establecer de qué manera se relaciona el sistema de información gerencial con el comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023.

Establecer de qué manera se relaciona el sistema de información gerencial con el sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Implicancia teórica**

Para la ejecución y desarrollo de este trabajo metodológico, se emplearon aportes referenciales, sobre aspectos generales y específicos del sistema de información

gerencial, y sus componentes, organización, administración, y tecnología. Asimismo, se adjunta información teórica sobre el comportamiento organizacional y sus propios componentes, entre ellas, el comportamiento individual, comportamiento grupal, y el sistema organizacional.

#### **1.4.2. Implicación práctica**

A través de este proceso de investigación, se formularon alternativas de mejoras y de solución ante la problemática presentada en la clínica veterinaria estudiada, a fin de obtener un mejorado sistema de información gerencial e influenciar positivamente en el comportamiento organizacional de los trabajadores. Esto posibilita que la aplicación del trabajo sea oportuna y beneficiosa para la organización en cuestión.

#### **1.4.3. Implicación metodológica**

Este estudio está basado en un proceso metodológico científico, en donde se buscó comprobar la correlación existente entre el sistema de información gerencial y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog - Huacho. Para ello, se creyó conveniente el diseño de un cuestionario de escala Likert para la obtención de los datos, y los cuales sirvieron en la recaudación de información y análisis de lo presentado en la empresa estudiada.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación del universo**

La población definitiva del presente estudio, estuvo comprendida por la totalidad de trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog - Huacho.

#### **1.5.2. Delimitación del espacio**

Para la aplicación del instrumento elaborado, se creyó conveniente emplear las instalaciones físicas de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, durante un horario flexible y de receso, a fines de no obstaculizar e interrumpir con la jornada laboral estable. Además, la empresa en estudio, se encuentra ubicada en el distrito de Huacho, provincia de Huaura, región Lima Provincias, Perú.

### **1.5.3. Delimitación del tiempo**

Para la ejecución y aplicación del presente estudio, se tomó en cuenta el sexto bimestre del año 2022 y principios del año 2023, tal y como se detalló en el cronograma de actividades.

## **1.6. Viabilidad del estudio**

La viabilidad de esta investigación radica en el empleo de fuentes de información actualizadas y de un procedimiento metodológico que se llevó a cabo para la organización de datos, forjando así un estudio científico y efectivo. Por su parte, el autor ha contado con el apoyo de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho dentro de la elaboración y aplicación del estudio, y con los recursos económicos que demandó la puesta en marcha de la presente tesis.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Investigaciones internacionales**

Hualpa (2020) presentó su investigación “*Modelo de sistema de información gerencial para la toma de decisiones en las pymes de productos tecnológicos de*

*la ciudad de Guayaquil. Ecuador*”, ante la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil para la obtención del grado de Magíster en Sistemas de Información Gerencial. Dicho trabajo abarcó determinar la incidencia del modelo CRM de sistemas de información gerencial en la toma de decisiones, basándose en una metodología de alcance descriptivo correlacional con enfoque mixto, por medio de encuestas y entrevistas aplicadas a representantes de las pymes en estudio. Se concluyó que el modelo estudiado permite mejorar la toma de decisiones dentro de la gestión de clientes de las pymes de productos tecnológicos.

Sarmiento (2020) con su trabajo denominado “*Modelo de sistema de información gerencial para la gestión del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la economía popular y solidaria de la provincia de Azuay*”, buscó obtener el grado de Magíster en Sistemas de Información Gerencial en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Pretendió analizar el nivel de gestión del riesgo operativo en cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la provincia en cuestión, mediante un estudio mixto descriptivo, y una encuesta y entrevista hacia seis empresas. Concluyó que dichas cooperativas mantienen una alta dependencia del sistema de información gerencial como herramienta para la gestión de riesgo operativo.

Choez (2019) mediante su tesis “*Sistemas de información gerencial y su incidencia en los procesos administrativos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, provincia de Santa Elena, 2017*”, obtuvo el título profesional de Ingeniero en Administración de empresas ante la universidad mencionada con anterioridad. Buscó desarrollar un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de sistemas de información gerencial hacia el desarrollo de los procesos administrativos, mediante métodos inductivos y un enfoque mixto. Pudo concluir

que el programa de capacitación de sistema de información gerencial desarrollado ayuda en gran manera a los procesos administrativos de la universidad estudiada y cada uno de los colaboradores en cuanto al conocimiento de dicho sistema.

Moreno (2017) sustentó su tesis “*Modelo de sistema de información gerencial para la gestión de proyectos en las universidades nacionales venezolanas*”, en la Universidad Católica Andrés Bello para la obtención del grado de Magíster en Sistemas de información. Se buscó diseñar un modelo de sistema de información gerencial para la gestión de proyectos de investigación, desarrollo e innovación, mediante una investigación explicativa descriptiva y de diseño no experimental transeccional, teniendo como muestra a 8 universidades nacionales de Venezuela, quienes se les aplicaron una encuesta cerrada y de escala Likert. Se concluyó que el modelo de negocio y diagramas arquitectónicos del modelo de SIG, permite mejorar la gestión de proyectos de I+D+I.

Herrera (2016) presentó su estudio “*Sistemas de información gerencial en el suministro del personal de Martínez Orozco EU*”, para la obtención del título de Administrador de Empresas, en la Universidad de Cartagena. Su objetivo general fue el diseñar un sistema de información gerencial en el Suministro del personal en la empresa en cuestión, mediante una metodología mixta descriptiva, y no experimental. Concluyó que, para esta empresa, el nuevo diseño de sistema de información gerencial resultó sumamente relevante y clave para el apoyo y estabilidad de su estructura organizacional. Asimismo, indicó que esta nueva propuesta ayuda en gran manera en el suministro del personal, quienes aportan nuevas destrezas y valores agregados a la empresa.

### 2.1.2. Investigaciones nacionales

Cahuana (2020) logró obtener el título de Ingeniero Informático en la Universidad para el Desarrollo Andino, con su tesis denominada “*Implementación de un sistema de información gerencial para el control administrativo de la Empresa Ferretería Mercurio Lircay, 2019*”. Presentó como objetivo, determinar la implementación de un software de información gerencial para la mejora del control administrativo, mediante un estudio cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal, y a través de encuestas realizadas a clientes fijos de la empresa estudiada. Concluyó que, con la puesta en marcha del nuevo software, se optimiza un mejor manejo de las actividades administrativas, del análisis de información, y perseverancia oportuna.

Cisneros (2019) mediante su tesis denominada “*Implementación de un sistema de información para la mejora de la gestión de la Farmacia Megafarma Lima 2018*”, optó el título profesional de Ingeniera de Sistemas en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Se desarrolló bajo el objetivo de determinar la influencia de la implementación de un sistema de información en la mejora de la gestión, siendo un estudio no experimental, cuantitativa correlacional, y bajo la metodología Rational Unified Process (RUP) y Unified Process Modeling (UML). Concluyó que el sistema de información influye significativamente en la mejora de la gestión de los procesos de venta, compra e inventario.

Trinidad (2019) consideró presentar su investigación “*Sistema de información gerencial y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito de San Martín de Porres 2018*”, para la obtención del grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, ante la Universidad Peruana de las Américas. Se buscó determinar la relación entre el sistema de información

gerencial y la gestión administrativa, a través de un método aplicado deductivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, aplicando un cuestionario a los docentes de la institución en estudio. Se concluyó que existe una correlación positiva y alta entre el sistema de información gerencial y gestión administrativa al obtenerse un coeficiente de Pearson de 0.863.

Rojas (2018) con su trabajo metodológico “*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*”, logró optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo. Este estudio buscó determinar la influencia del sistema de información gerencial en la toma de decisiones, mediante un análisis descriptivo e inferencial, de enfoque cuantitativo no experimental de corte transversal, y una encuesta de 38 preguntas aplicada a los diez trabajadores del área señalada. Se concluyó que existe una influencia positiva entre los sistemas de información gerencial y la toma de decisiones.

Ruíz (2018) obtuvo el título profesional de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Nacional del Callao con su tesis “*Influencia de los sistemas de información gerencial en el desarrollo organizacional de aquellas empresas comercializadoras de prendas deportivas de Lima Metropolitana*”. Buscó determinar de qué manera la aplicación de los sistemas de información gerencial influye en la gestión comercial, por medio de una investigación de tipo aplicada correlacional, y trabajando con cien gerentes representantes de las empresas en cuestión. Finalmente concluyó que, estos sistemas de información gerencial influyen positivamente en el desarrollo organizacional de estas empresas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Sistema de información gerencial**

#### **A. Definiciones**

De acuerdo a los diversos cambios que el avance tecnológico ha conllevado en el mundo empresarial, Amaya (2009) menciona lo siguiente:

Las empresas están obligadas adaptarse y actualizarse de manera continua, por el avance tecnologico que día tras día inunda en el mercado. De esta manera, se deben de optar por soluciones efectivas, tal y como formula la aplicación del sistema de información gerencial (SIG), la cual emplea diversas tecnologías de la información en vía de recopilar, analizar, y ejecutar el conjunto de datos que han sido recogidos por procesos automatizados y humanistas. (p.35)

Este sistema está comprendido por “un conjunto de componentes integrados de manera racional, que busca obtener el almacenamiento y procesamiento de una serie de datos, para su pronta transformación en información, y el cual, éste último podrá facilitar dentro de la toma de decisiones” (Laudon & Laudon, 2016, p.6). Teniendo la finalidad directa de integrar a la organización como un todo, y ser parte de un nuevo escenario de solución de problemas.

Por su parte, Fernández (2006) señala que estos sistemas, además de ser empleadas como recursos de mejora en la toma de decisiones, son diseñadas para la comprensión adecuada de la gestión de la tecnología en toda organización. Siendo este avance, un nuevo estudio importante en la gestión empresarial. Por tal motivo, se necesitará de encargados altamente capacitados y especializados sobre la obtención de datos verídicos y certeros, a traves de

equipos de trabajo y equipos técnicos e informáticos, integradores de aplicativos de software.

Describir al sistema de información gerencial, implica mencionar algunos aspectos característicos de este estudio. Por ello, Stair (2010) menciona:

Brindan informaciones básicas y complementarias, las cuales resultan ser de gran importancia para el soporte de la toma de decisiones organizadas, y para el logro de los objetivos y metas de manera eficiente. Y de tal manera que, la toma de decisiones ya no es más, un desafío exclusivo de la alta gerencia, el sistema de información gerencial, aporta un apoyo dentro de todas las áreas y niveles de la organización, aportando así, mayor funcionalidad y apoyo en las tecnología de hardware y software, integrandolos de acuerdo al enfoque de la empresa. (...) Y en resumen, este sistema aporta la captación de datos, el procesamiento de datos a información, el almacenamiento, la recuperación y la difusión de la información obtenida. (p.24-25)

Muchas empresas manejan sus actividades laborales en acompañamiento de computadoras que les facilitan en la recopilación de datos, ya sea desde el pago de los trabajadores o aspectos propios de la contabilidad. Sin embargo, con los nuevos avances y cambios tecnológicos, se han ido implementando el sistema de información gerencial, el cual básicamente está comprendida, por la gestión de información necesaria, en base al apoyo de los integrantes de la empresa, la gestión de proyectos, y el trabajo en equipo (Giner, 2004).

Morera (2022) apoya la idea de que el sistema de información gerencial “está comprendida por componentes físicos, lógicos y de redes, los cuales

permiten la identificación exacta de individuos y procedimientos, la identificación de metas y objetivos organizacionales, la identificación de necesidades de información, y de procedimientos que implican acciones correctivas inmediatas” (p.75).

## **B. Dimensiones**

### **a) Organización**

De acuerdo a Laudon & Laudon (2016) los sistemas de información son de gran utilidad dentro de las actividades estratégicas de las organizaciones, pues no habría de empresa sin la presencia de estos sistemas. Entre sus componentes se tiene a la organización, el cual implica básicamente en la estructuración, los procedimientos, las políticas y la cultura organizacional. La organización puede identificarse de cuatro maneras, de manera lineal, donde se basan las coordinaciones y comunicaciones entre áreas y departamentos de manera directa y de forma jerárquica; de manera funcional, donde se priorizan los roles y funciones de cada trabajador, ya sean por áreas y conocimientos; de manera matricial, donde existe una sub-organización dentro de la estándar, el cual puede desempeñarse de manera temporal; y de manera terciaria, es decir, por el acoplamiento de otra empresa externa para el desarrollo de actividades en específico, según se requiera la especialización de la tarea. Dentro de la organización, se diseñarán las actividades y los cargos por medio de una serie de programas y herramientas que permitan el esclarecimiento de funciones y las actividades de supervisión; de tal manera que, solo podrán designarse a un personal que pueda ser capaz de cumplir con los requisitos presentados. En suma, las organizaciones o estructuras de toda empresa, debe caracterizarse

por un carácter flexible, donde se permita la adaptabilidad a los cambios dentro del mercado altamente competente. Ante ello, se requerirá de las innovaciones y creatividades de los colaboradores encargados del diseño de estructura, quienes deberán de formar equipos de trabajo según lo que se demande, de acuerdo a los perfiles, y según los objetivos de la organización.

Entre los niveles y especialidades de la organización estructural de una empresa, se presentan los siguientes:

- *Nivel mando superior*

Dentro de esta estructura, los especialistas que lo conforman cumplen con los objetivos generales de la empresa. Se refiere al nivel donde se establecen los objetivos a cumplirse y los procedimientos que implicaran el desarrollo de las actividades para el alcance de los mismo. Sus roles se basan precisamente en la toma de decisiones estratégica, donde cada trato o planeamiento, son formuladas de acuerdo a lo estudiado y analizado de manera exhaustiva. El camino de esta gerencia está en adaptar el manejo de la empresa, a los diversos cambios que afronta el mercado. Como nivel estratégico, es aquí donde se plantean las tareas por programarse y optarse de acuerdo lo exija el negocio. Es en esta gerencia donde se exigen análisis de la empresa desde un enfoque global, adoptando nuevos diseños, nuevos paradigmas mentales que permitan armonizar el avance de la empresa en el mundo globalizado (González, Salazar, Ortiz, & Verdugo, 2019).

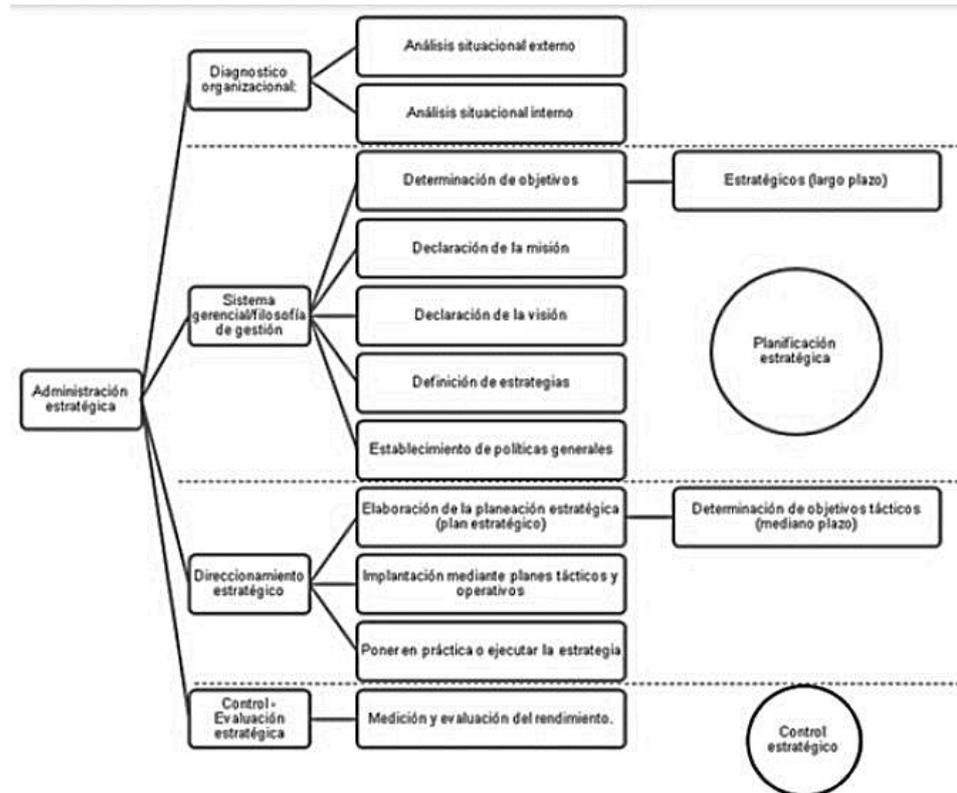


Figura 1. Elementos de la gerencia estratégica. Extraído de González et al. (2019, p.247)

- *Nivel mando medio*

A diferencia del nivel de gerencia estratégica o superior, en donde el enfoque está concentrado en toda la organización como un todo, para el nivel de mando medio, se requerirá de participaciones más limitadas, es decir, la participación de ciertos niveles departamentales, e inclusive en determinados momentos, de solo planeadores tácticos. En esta parte de la organización, se crearán metas y términos para la realización de desafíos de acuerdo a lo planeado estratégicamente y según requiera el alcance de los objetivos. Al ser un nivel donde las actividades son más específicas, las decisiones podrán ser tomadas por el personal perteneciente entre el alto mando y los trabajadores operaciones, entre ellos, ejecutivos del directorio y gerentes. No obstante, la formulación de las metas y objetivos dentro de este nivel, tendrán que considerarse

bajo un periodo de medio plazo, por la precisión de las actividades y por el resto de desafíos que se encomienda en estas áreas. Es aquí donde nacen los planes tácticos de la empresa, las cuales son un desglosado de las planificaciones estratégicas, donde se interpretan y se detallan con mayor precisión, aquellos planes de marketing, producción, finanzas, logística, etc. (González et al., 2019).

- *Nivel operativo*

Por último, dentro del nivel operativo se encuentran aquellas labores realizadas y metas llevadas a cabo por el nivel medio de mando, donde la función máxima es poder alcanzar los objetivos estratégicos generales. De esta manera, la conformación de este nivel, serán aquellos trabajadores que realizan las labores dentro de un corto plazo, y de todos los niveles en general. El enfoque de estas planeaciones se relaciona con el cuidado de las actividades diarias de trabajo, donde se garantice el buen ejecución de las labores, y donde el personal cuente con todos los recursos y medios necesarios con miras a un mejor desempeño laboral. La funcionalidad de los planes estratégicos y tácticos, se verán reflejados en este nivel, pues es en este proceso, en donde resultará decisivo el descarte o acoplamiento de las mismas, a fines de poder garantizar la adaptabilidad del negocio y su permanencia en el mercado. Las realizaciones y puestas en marcha de las actividades comprenden una serie de evaluaciones constantes que buscan corroborar la funcionalidad de los objetivos formulados, por medio de retroalimentaciones e ideas inmediatas, según demande la situación. En ello radica la gran importancia del involucramiento de los integrantes

de toda empresa dentro de esta, a modo de incentivo y compromiso con el enfoque organizacional (González et al., 2019).

#### **b) Administración**

Según Laudon & Laudon (2016) refieren a la administración como el manejo en general de todo negocio, donde se enfocan los intereses y objetivos, por medio del involucramiento de los trabajadores. La administración conduce al cuidado de las tareas y deberes del cuerpo personal, además de optar por el cuidado y bienestar de quienes participan e integran esta sociedad. Un aspecto sumamente relevante dentro de la administración, es la compensación del esfuerzo intercambiado, es decir, el trabajo realizado por una cierta paga; y es que, cuanto más es el deber, mayor debería comprender su retribución, a manera de motivar y valorar el esfuerzo y los resultados de avance presentados. La promoción de una cultura organizacional sólida y satisfactoria, es otro de los aspectos que se encarga la administración del negocio, donde no solo se ve la filosofía y los enfoques de los fundadores y/o dueños de la empresa, son que el velar por el interés de los mismos trabajadores, acoplarlos y direccionarlos junto a la empresa. Los encargados de la gestión organizacional, deberán comprender ciertas capacidades y habilidades que permitan ser ejemplares ante el resto de los integrantes, donde sepan identificar sus propios éxitos con los de la empresa y sepan aceptar responsabilidades personales y profesionales. En cuanto a los desafíos que implica a la administración organizacional, podrían destacar los reclutamientos y rotaciones, como manejo de personas potenciales. Por ejemplo, las rotaciones programadas deberán de tener un sustento o razón de ejecución, al tratarse de cambiar personas de un área a

otra, y donde se prevé que éstas podrán presentar mejores resultados. Asimismo, en los procesos de reclutamiento, donde el desafío se centra en poder integrar personas que sean capaces de soltar sus propios intereses, para poder combinarlos y adaptarlos con los de la empresa, demostrando no solo el compromiso que se requiere, sino que implique un valor agregado para la empresa con esta nueva propuesta.

- *Aprendizaje y conocimiento*

Del mismo modo que ocurre con las personas, las empresas pasan por un proceso de creación y recopilación de conocimientos, puesto que éstas emplean diferentes mecanismos de aprendizaje organizacional. De manera que, es normal que las empresas obtengan experiencias a través de las recolecciones de datos, por cuidadosas mediciones de actividades, por experimentos de prueba y error, por retroalimentaciones, y el análisis del mercado en general. Cada vez que una empresa aprende, ajustará su conducta para la demostración de lo aprendido por medio de nuevas creaciones y actualizaciones en los procesos y modelos presentados. Por lo tanto, el aprendizaje organizacional sugiere un cambio del proceso, donde se respondan a las necesidades de la sociedad y al deseo de mantenerse en el mercado. En cuanto al manejo de conocimientos de una empresa, esta comprende los procedimientos que se desarrollan para la creación, almacenamiento, transferencia y aplicación de lo adquirido. Es tan necesario la administración del conocimiento como el manejo de las finanzas, ya que ambas, requieren del esfuerzo y manejo de procesos, y puesto que se permite el análisis de la empresa hacia su entorno y de cómo acoplar

las estrategias en los procesos establecidos. Para ello, se presenta la cadena de valor donde se especifica el proceso de los datos y su transformación en información estratégica para el negocio, y de cómo esto permite un nivel avanzado dentro del nivel de aprendizaje adquirido en el trabajo (Fernández, 2006).



Figura 2. Cadena de valor de la administración del conocimiento. Extraído de Laudon & Laudon (2016, p.470)

- *Toma de decisiones*

Años atrás, las tomas de decisiones eran exclusivamente de la alta gerencia, por su complejidad y peso de importancia para la empresa, sin embargo, hoy en día estas son acaparadas por trabajadores de diversos niveles, y más aún con aquellos que demuestran responsabilidad con sus actos dentro de la empresa, puesto que, con los sistemas de información, se ha podido integrar a toda la organización en general. Asimismo, es necesario poder comprender los diversos tipos de decisiones que deberán tomarse en la empresa, entre ellas se tienen a las estructuradas, a las semiestructuradas y a las no estructuradas. La primera refiere aquellas decisiones que son rutinarias y formuladas por

la misma empresa, las cuales deben seguirse según los lineamientos y normativas vigentes. En cuanto a la segunda tipología de decisiones, refieren aquellas que son tomadas de acuerdo al juicio y perspectiva del trabajador, una vez que se ha adquirido determinado conocimiento para la pronta solución y afronte de la situación. Mientras que, las decisiones semiestructuradas, implican el seguir con las políticas y a su vez con lo que demanda la situación. Las decisiones que se tomen en la empresa, deberán adaptarse y formularse de acuerdo a los niveles estructurales, de manera que, estas se diferencien por su enfoque, su aplicación, y su comprensión de área (Fernández, 2006).

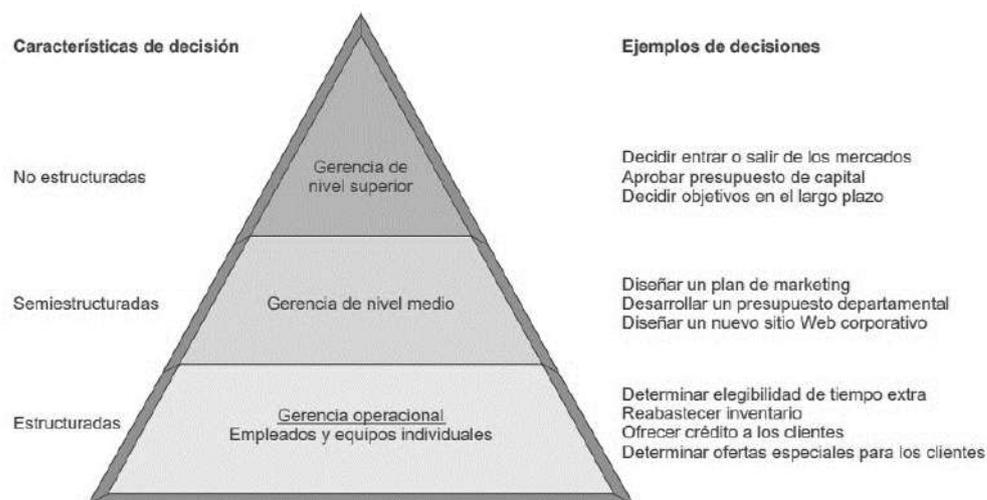


Figura 3. Requerimientos de información de los grupos encargados de tomar decisiones clave en una empresa. Extraído de Laudon & Laudon (2016, p.507)

- *Liderazgo responsable*

Se conoce como liderazgo responsable cuando existe un impulso de la responsabilidad dentro de la organización. Esto implica que, los resultados de las actividades de la empresa deberán beneficiar a todos los agentes e integrantes de la organización, sin excepción alguna. Un líder responsable se caracteriza por su compromiso, su rendición de

cuentas, inclusividad, y su propósito dentro de la empresa. Un líder debe ser capaz de influenciar en el resto para el alcance de los objetivos, para que cuente con ello, todo el apoyo necesario y las facilidades que se requieren. Además, el líder debe impulsar la responsabilidad de la empresa, por medio de los directivos, quienes serán los que influenciarán a su vez, en los demás trabajadores. Ante ello, el proceso de influencia hacia el impulso de la responsabilidad en el trabajo, está conformado por, la definición del horizonte, donde se definen y se formulan los objetivos y metas a cumplirse por medio de la interacción entre los grupos especializados, comparando ideas y respuestas ante el mercado demandante; participación en la toma de decisiones, donde el líder bajo su criterio convocará el apoyo de diversos equipos a fines de optar por la mejor alternativa posible; siendo un ejemplo a seguir, es decir, actuando responsablemente para ser tomado como una inspiración, tanto de ideas y conductas necesarias para la entidad; inspirando y motivando a los demás, despertando el interés de todo el personal en la contribución responsable de la empresa ante el bienestar de la sociedad y el cumplir con las necesidades que ameritan ser satisfechas; estableciendo paradigmas de conducta, por medio de reconocimientos con criterio y de acuerdo a los avances; e impulsando el talento y el espíritu innovador del trabajador, permitiendo que las estimulaciones intelectuales personales estén cada vez más, presentes en el transcurso de las actividades (Fernández, 2006).

- *Creatividad e innovación*

La diferencia entre ser creativo e innovador radica en la manera de cómo se convierte una visión, sueño, idea, y fantasía en un hecho. La creatividad se basa en explorar un mundo imaginativo, y la innovación se centra en aplicar dichos cambios. En las empresas, ambos aspectos son de vital importancia, si se trata de adaptarse y mantenerse en un mercado altamente competitivo. Para ello, se requiere de estudios y análisis del entorno para poder comprobar lo que se necesita o lo que está fallando para poder rediseñar o crear medidas alternas. La innovación conlleva a una competencia sana entre empresas, puesto que las ideas son propulsores de originalidad y de cambio. Tanto la creatividad como la innovación son dos modelos altamente complementarios e inseparables. De acuerdo a la fase de creatividad, esta conlleva una preparación de datos e identificación del problema, al trabajo de recolección de ideas, al periodo de actuación de los procesos mentales con rumbo a la inspiración, y al momento de comprobar la validez de lo formulado y de considerar qué tanto podrá integrarse de manera efectiva durante su aplicación. No obstante, los equipos de trabajo cumplen un papel importante en el proceso creativo e innovador, puesto que son ellos quienes afrontarán el desafío de convertir una problemática en oportunidad de crecimiento. La función innovadora de una empresa está centrada por la creatividad de su personal, por la ciencia a desarrollarse, y por la tecnología a emplearse, en la cual abordan los conocimientos sobre las formas y métodos, y los instrumentos de cambio como productos y procesos, todo ello, para la

mejora y/o creación de un mejor producto, proceso y método de cambio aplicable (Fernández, 2006).

### **c) Tecnología**

Laudon & Laudon (2016) manifiesta que el empleo de la tecnología de la información es una pieza fundamental para la empresa, debido a su función de sostener datos y transformarlos en información que permita la resolución de problemas a través de equipos y dispositivos informáticos. La tecnología de la información permite el uso de la información a través de modelos estadísticos y matemáticos orientados a la toma de decisiones. Dicha tecnología es capaz de funcionar dentro de la empresa a través de la conexión del sistema, por la incorporación de avances y actualizaciones informáticos, y por medio de mantenimientos continuos de los equipos de información. La importancia de la tecnología dentro de las organizaciones radica además, por la proporción segura de electricidad, almacén y comunicación eficiente, por que permite realizar actividades donde se necesita de herramientas informáticas, y por que los sistemas permiten una conectividad informática global. Con los años, el avance tecnológico ha sido imparable y cada vez más, parece necesario. Las empresas necesitan de plataformas que les permitan registrar datos sobre los clientes, y ser apoyo en el estudio de mercado. Los ordenadores conllevan a ser el medio básico de todo trabajo administrativo, y los archivos en físico se convierten en medios sustituibles y hasta obsoletos. Y hoy en día, el empleo de la tecnología abarca los escenarios sociales, políticos, económicos, y medioambientales, la cual puede reflejarse en el uso de ordenadores dentro

la administración pública, comercio electrónico, clases en línea, telemedicina, entretenimiento virtual, etc.

- *Hardware de computadora*

Cuando se habla de hardware de computadora, se hace referencia al conjunto mecánico y electrónico que conforma un equipo computarizado. Esta implica aquella parte física del medio informático, integrado por placas, tarjetas, circuitos, entre otros. De acuerdo a la funcionalidad de estos equipos, el hardware puede clasificarse en almacenamiento, donde radica el almacén de información interno y portátil; procesamiento, donde se realizan las resoluciones operacionales lógicas; y periférica, donde se integrarán accesorios en el sistema para nuevas funcionalidades, ya sea de entrada (introducción al sistema), de salida (recuperación o pase del sistema), y mixto (entrada y salida del sistema). Como ejemplo de hardware utilizada en una organización, se tiene al monitor, teclado, ratón, webcams, microprocesadores, tarjetas en red, etc. (Amaya, 2009).

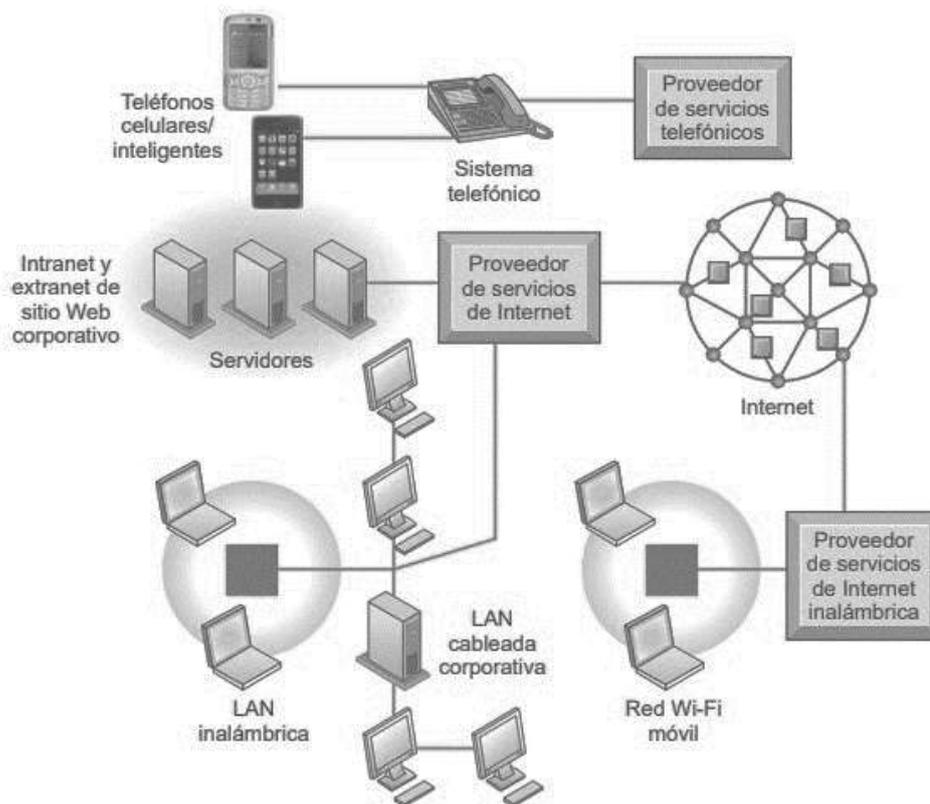


Figura 4. Infraestructura de red corporativa. Extraído de Laudon & Laudon (2016, p.298)

- *Software de computadora*

En cuanto al software de computadora, esto refiere a la parte virtual y sistemático de las herramientas eléctricas e informáticos, conformados por programaciones, aplicativos, instrucciones y registros de comunicación. Este permite al usuario navegar por el internet y operar de acuerdo a lo que necesite. La clasificación de los softwares está comprendida por los sistemas operativos y los sistemas de aplicación. La primera induce al sistema como tal y su capacidad de incorporar aplicaciones propias de fábrica, y la segunda tipología, abarca todas aquellas programaciones que serán incorporadas de manera posterior a la compra del monitor, dándole una mayor complejidad y funcionalidad de navegación. Como ejemplo de estas programaciones, se puede mencionar a navegadores de internet (Google

Chrome, Mozilla Firefox), procesadores de datos (Microsoft Word, Excel, PowerPoint), sistemas operativos (Microsoft Windows), herramientas de edición de imágenes (Adobe Photoshop), entre otros. Todo negocio, debe de comprender con la existencia de estos programas, los cuales, en resumen, permiten un mejor almacenamiento de información y análisis del mismo, a cambio de optar por decisiones más favorables para la empresa y su permanencia en el mercado (Amaya, 2009).

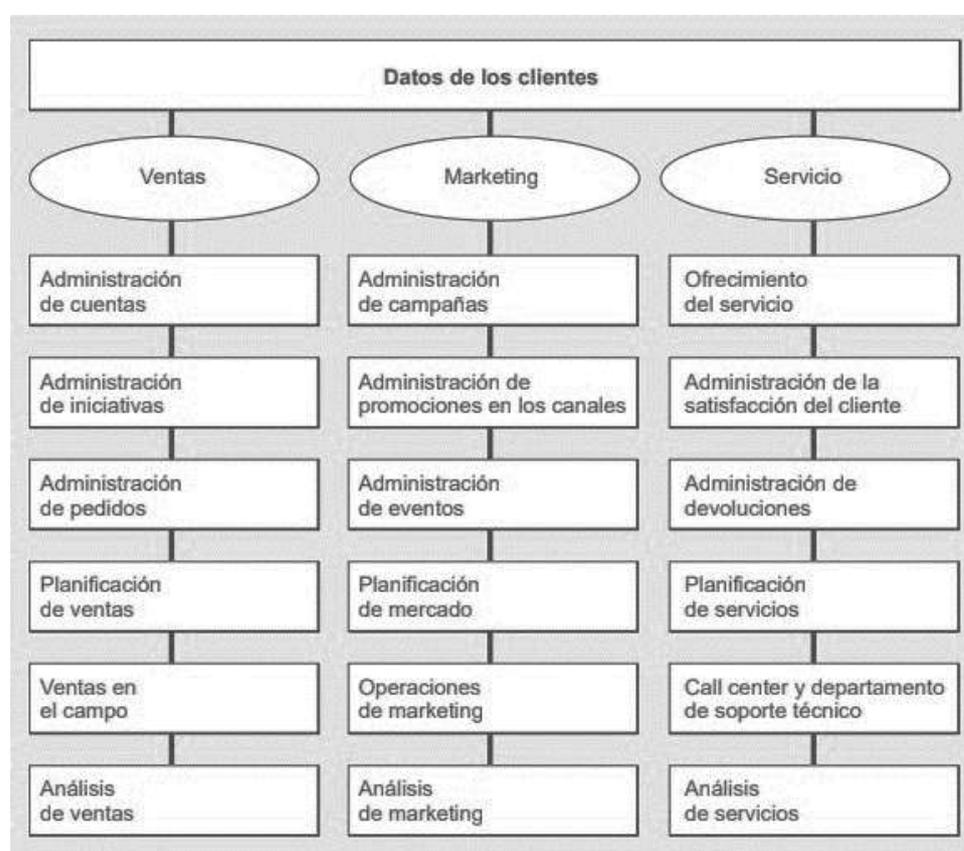


Figura 5. Herramientas del software CRM. Extraído de Laudon & Laudon (2016, p.403)

- *Administración de datos*

La administración de datos, naturalmente, se caracteriza por englobar a aquellos instrumentos que recogen, organizan, transforman, y distribuyen información clave. En la actualidad, las informaciones

mantienen una gran importancia dentro de la gestión de datos, puesto que permite esclarecer situaciones y tomar decisiones en base a lo estudiado. La diferencia entre administración de datos y administración de información, radica en primer lugar, en la definición de datos e información. Por una parte, los datos son la parte bruta de toda información, y por sí solas no dicen nada, en cambio, la información, engloba una realidad sobre algo y marca una pauta sobre ello. Ambas gestiones son de vital importancia en una entidad. Por su lado, la administración de datos, es importante porque dependerá de su valor y adquisición, la formación de decisiones e interpretaciones póstumas. Además, es importante por permitirá conocer cantidades y sumatorias reales y que podrán ser comprobadas mediante testeos o evaluaciones periódicas. Para mantener un buen manejo de datos, será necesario contar con especialistas en datos, se deberán detallar los escenarios, se tendrán que clasificar e implementar un método de recojo, y se deberán de realizar supervisiones continuas a cada resultado obtenido sobre los nuevos procedimientos implementados (Amaya, 2009).

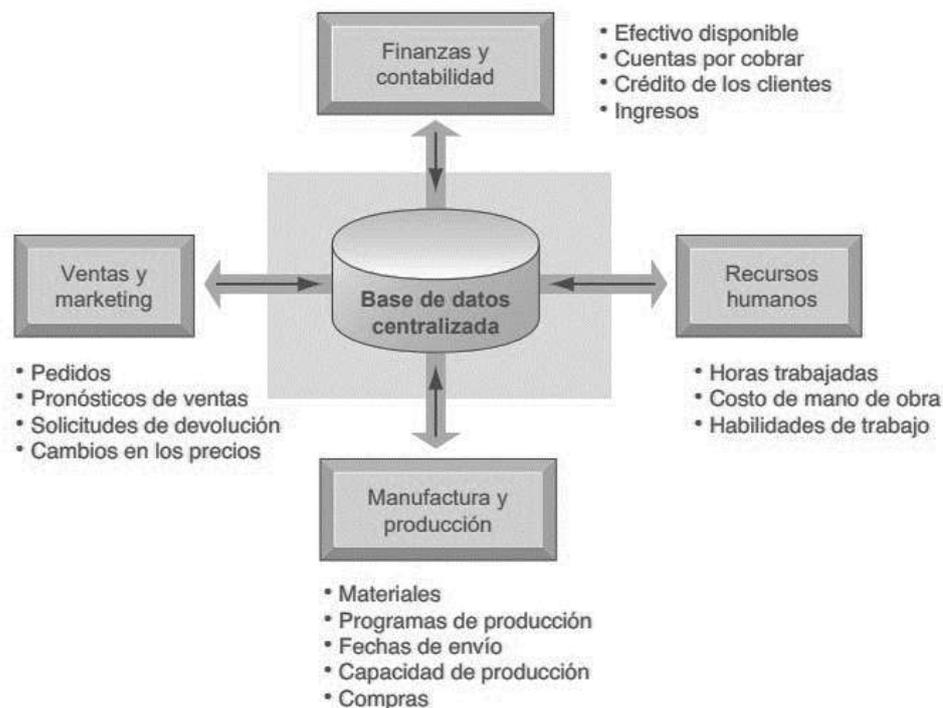


Figura 6. *Cómo funcionan los sistemas empresariales. Extraído de Laudon & Laudon (2016, p.388)*

- *Redes y telecomunicaciones*

El uso de la telecomunicación en las empresas, se ha vuelto de vital importancia debido a que permiten una mayor conectividad y cercanía con los clientes. Además, esto también permite que entre los trabajadores exista la opción de interactuar desde diferentes lugares externos al trabajo. Hoy en día existen unas series de pautas en donde se indican modelos a seguir en cuanto al servicio por teléfono y llamada. Por ejemplo, muchas corporaciones vienen implementando servicios de telefonía, promoviendo servicios de acuerdo a ofertas y promociones para clientes leales, dando la oportunidad de un mayor alcance, tanto del cliente con la oportunidad de compra, como de la empresa con el cliente. El uso de las tecnologías de la información y comunicación, juegan un papel importante dentro de estos servicios virtuales, pues permite a la empresa canalizar una lista de clientes potenciales,

asegurando la adquisición del producto y servicio presentado. Las redes de comunicación pueden ser formal e informal, es decir, pueden basarse en una comunicación estructurada e institucional, o pueden basarse en desapego a las normativas y políticas de la organización. Entre las redes de comunicación organizacional existentes, se encuentran la de cadenas (la cual comprende una interactividad entre individuos cercanos y del mismo nivel de mando), estrellas (propiciadoras de interactividad exclusiva de los mandos altos y medios), círculos (abarcando la interactividad entre todos los integrantes de la empresa), y de direcciones múltiples (que comprende la interactividad entre los diversos individuos de la empresa y sobre los diferentes momentos de realización de las actividades) (Amaya, 2009).

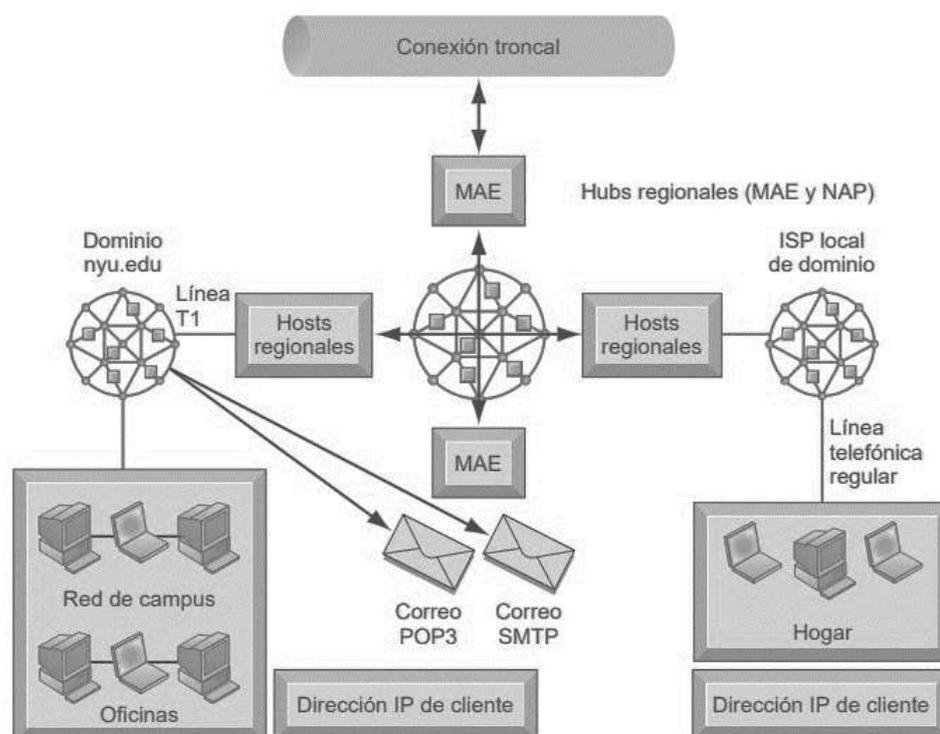


Figura 7. Arquitectura de red de internet. Extraído de Laudon & Laudon (2016, p.307)

## 2.2.2 Comportamiento organizacional

## A. Definiciones

Para comprender el comportamiento organizacional, es necesario poder señalar la siguiente acotación que realizan Robbins & Judge (2009):

Para poder comprender el desarrollo de una organización, es necesario poder definir y evaluar los diversos factores que intervienen en ella, entre las cuales destacan el comportamiento organizacional, y este último puede entenderse como un elemento importante de la cultura empresarial. Además, dicho campo de estudio abarca el conocer sobre la influencia de los integrantes individuales, grupales y estructurales, en el comportamiento de la organización. (p.68)

Ante lo señalado, se puede afirmar que el comportamiento organizacional, abarca más allá de un estudio sobre la interacción de los trabajadores, pues ésta comprende un análisis mayor sobre el desarrollo y funcionamiento empresarial.

Chiavenato (2009) señala que “se refiere al estudio de la conducta de aquellos individuos integrantes de un ambiente laboral, la cual está ampliamente influenciada por la comprensión del ambiente y situación, además de la planeación estratégica y la retroalimentación” (p.23).

Asimismo, Alles (2017) afirma que el comportamiento organizacional ocupa la promoción del desarrollo humano en el mundo empresarial agregando que:

El comportamiento organizacional busca describir el desenvolvimiento e interacción de los trabajadores, trata de comprender del porqué de ciertas conductas individuales y grupales, para luego poder realizar predicciones

sobre la forma en que los colaboradores podrían desarrollar mayores competencias en un cierto tiempo, y así, poder controlar de manera parcial, aquellos actos humanos dentro del contexto laboral. (p.25)

Si bien es cierto, cada empresa es relativamente distinta a la otra, el modelo del comportamiento organizacional busca adaptar un mismo desafío de integración y desarrollo del personal. “Entre los parámetros del comportamiento se encuentran los indicadores, la incorporación de opiniones, análisis internos, y otras formas de realizar retroalimentaciones. Y será recomendable que se cumplan todos los objetivos en un mismo ciclo, antes de realizar uno nuevo” (Krieger, 2015, p.72).

En suma, se puede afirmar que el comportamiento organizacional mantiene una gran importancia e influencia dentro de las empresas.

El estudio del comportamiento organizacional busca por optar satisfacer al cuerpo labora a la par de incrementar el nivel competitivo de la empresa. Ante ello, será necesario la aplicación de métodos científicos, formulando posibles respuestas sobre el dinamismo conductual de la empresa, y con una comprueba empírica. Por ello, al ser un estudio interdisciplinario, se requerirán de diversos estudios de aspectos políticos, antropológicos, psicológicos, psicológicos sociales, sociológicos, y sociológicos organizacionales; y a su vez, relacionado con diferentes disciplinas, entre ellas, teorías organizacionales, el desarrollo organizacional, y la gestión de recursos humanos (Loya, 2011, p.13).

## **B. Dimensiones**

### **a) Comportamiento individual**

De acuerdo a Robbins & Judge (2009) mencionan que todos los individuos son diferentes porque cada uno presenta fortalezas y debilidades distintas, y, sobre todo, porque no todos difieren sus aptitudes de la misma manera. De tal manera que, el comportamiento individual se ve ampliamente afectado por las aptitudes del individuo en su desarrollo de trabajo. Cabe mencionar que, están las aptitudes intelectuales y físicas, las cuales hacen referencia al razonamiento y resolución de problemas, y a las destrezas físicas, respectivamente. Además, la conducta de toda persona estará influenciada por aquellos rasgos biográficos que son innatos en cada persona, como la edad, el género, la raza, religión, orientación sexual e identidad sexual, entre otros. La conducta individual es aquella demostración actuante de toda persona en la puesta en marcha de sus actividades cotidianas y/o laborales, donde se verán reflejadas ciertos aspectos personales que fueron adquiridas y aprendidas con el pasar de los años. El aprender es sinónimo de cambiar, lo cual puede resultar un cambio positivo o negativo, desde el ámbito personal y empresarial. Muchas veces, la conducta de un trabajador está propensa a cambiar desfavorablemente, por las actitudes demostradas por los compañeros de trabajo, lo que demostraría, una falta de discernimiento en la persona. La formación de las personas está a disposición de una serie de factores que pueden afectar directa e indirectamente y a un grado bajo o de mayor intensidad, resultando el comportamiento a demostrarse en el trabajo, a tal punto que, será todo un desafío para la organización, saber tratar y dirigir adecuadamente con miras de tener un mejor desempeño laboral.

- *Actitudes y satisfacción*

Tener en cuenta que las actitudes son respuestas de evaluaciones, sean favorables o desfavorables, de cada persona. De manera que, la actitud es un conjunto de componentes complejos, entre ellos están los cognitivos, los afectivos, y los del comportamiento. La primera hace alusión a aquellas descripciones de las actitudes como tales, o de crear la razón de las cosas; mientras que el componente afectivo evoca al afloramiento y demostración de los sentimientos. Mientras que, el tercer componente se enfoca en las intenciones de comportamientos hacia un tercer individuo o cosa, es decir, actuar de cierta manera hacia alguien o algo (Loya, 2011).

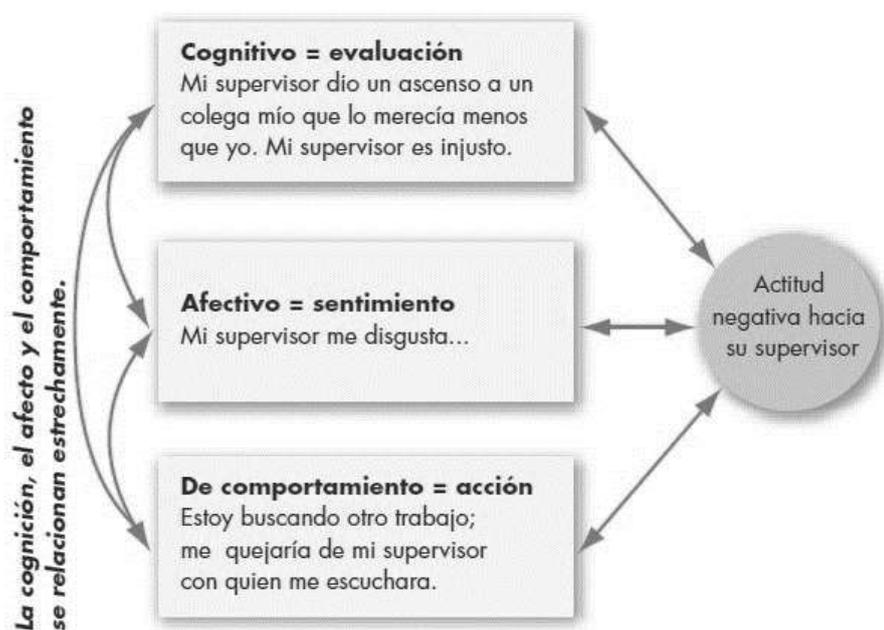


Figura 8. Componentes de una actitud. Extraído de Robbins & Judge (2009, p.76)

No obstante, entre las actitudes hacia el trabajo se encuentra la satisfacción en el trabajo, el cual hace referencia al sentirse cómodo con el trabajo como tal, o los sentimientos hacia éste son positivos; el involucramiento en el trabajo, el cual abarca la participación activa y

comprometida del personal con las dinámicas compartidas que benefician a la empresa; el compromiso organizacional, grado de identificación con la empresa y con sus objetivos, de manera que aquí pueden distinguirse el compromiso afectivo (de carga emocional), el compromiso de continuidad (por permanencia económica), y el compromiso normativo (por moralidad o ética); la percepción del apoyo organizacional, el cual comprende la creencia del trabajador de contar con la valoración y recompensa de su empresa; y la identificación del laborante, que comprende el sentimiento empático para con su trabajo (Loya, 2011).

Por su parte, la satisfacción en el trabajo, va más allá de presentar un sentimiento positivo o de sentirse cómodo, pues debido a la complejidad de las labores en el trabajo. Para saber a ciencia cierta, qué tan satisfecho está un trabajador, se deberá de emplear calificaciones generales y la sumatoria de determinados aspectos propios del trabajo. Dicho lo anterior, el reto de conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores está regido por conocer qué tanto se le está capacitando al personal, que tan rutinario encuentran el desarrollo de sus labores, o que tan predecible ven su día a día, si se sienten independientes, o si se sienten bajo control. En suma, la satisfacción del empleado recaerá en los retos que se planteen la empresa y qué tan estimulante resultará su intervención. Cada vez que a un personal le guste su trabajo, esto traerá consecuencias, y cada vez que no suceda, también resultará una respuesta. Para ello, es importante conocer las respuestas de la insatisfacción laboral, entre ellas, la salida

o el renunciar al trabajo por una mejor oferta, la voz o actuación sugerente para mejorar, la lealtad o espera optimista de conseguir nuevos cambios, y la negligencia o permisión pasiva de errores y empeoramientos (Alles, 2017).



Figura 9. Respuestas a la insatisfacción en el trabajo. Extraído de Robbins & Judge (2009, p.87)

- *Personalidad y valores*

Un aspecto importante a destacar de toda persona, es la personalidad y de cómo ésta es capaz de acoplarse en el trabajo. Para lograr comprender la actitud y la conducta de un personal, será necesaria en primera instancia, el estudiar y analizar los rasgos de personalidad de cada uno. Desde un primer plano, se debe entender que no existe una mejor o peor personalidad sobre otros, sino que ésta, es totalmente diferente a todas, y deberá ser tratada como tal. La personalidad es la suma de todos aquellos aspectos que engloban a una sola persona, y el cual está a disposición ante los demás, en cuanto a reacción e interacción. Por recomendaciones lógicas, muchas empresas abarcan el

estudio de personalidad dentro de los procesos de selección y reclutamiento, lo cual hace favorable la elección y designación de puestos. Lo que más se debería de resaltar en estos estudios, no son el tipo o modelo de personalidad que trae consigo la persona, sino de cómo ésta puede asumir su nuevo rol en el trabajo, y cómo podrá afianzarse con optimismo en las actividades encomendadas. El modelo de los cinco grandes, ha permitido conocer durante los últimos años, sobre la personalidad humana, abarcando entre estos factores, a la extroversión (persona con rasgos sociables, gregarios, y asertivos), la adaptabilidad (persona talante, cooperativa y confiada), la meticulosidad (persona que es de confiar, responsable, tenaz y organizada), la estabilidad emocional (persona tranquila, con autoconfianza, batallando entre la seguridad y el nerviosismo o inseguridad), y la apertura a las experiencias (persona curiosa, sensible e imaginativos) (Krieger, 2015).



Figura 10. Modelo de la influencia de los Cinco Grandes en los criterios del CO. Extraído de Robbins & Judge (2009, p.110)

En cuanto a los valores, éstos representan aquellas convicciones propias de las personas, los cuales ameritan intuir si alguna acción es correcta o no, y de qué manera actuar respetando las normativas de la sociedad. La determinación de los valores es un eje clave para la empresa, sobre todo, para comprender la conducta y desempeño del colaborador, a tal grado de saber, qué percepción tiene de la filosofía empresarial y sobre el trato brindado, no solo hacia el cliente y/o usuario, sino que también con el mismo equipo de trabajo. Los valores por su parte, pueden clasificarse en terminable e instrumentales. La primera hace referencia a la acción final y de cómo fueron deseados; mientras que la segunda comprende el proceso o el medio por el cual se prefiere lograr el resultado final. En otras palabras, los valores instrumentales son aquellas cualidades de la persona en ese trance de buscar alcanzar un objetivo, y que para ello requiere de fortalezas que le ayudarán en ese proceso; y los valores terminables, son como tal, aquellos que direccionan a la búsqueda de lo propuesto. En resumen, los valores tienen un gran impacto en el comportamiento y percepción del trabajador, por ello, será clave para la organización, el conocer e ilustrar de qué manera obraría el individuo en las funciones designadas, y de cómo compaginar esos valores con los de la empresa (Krieger, 2015).

- *Percepción y toma de decisiones*

Aquella impresión e interpretación del entorno que mantiene y organiza cada persona, será conocida como percepción. Éste es otro

pilar importante para poder detallar el comportamiento de la persona sobre lo que conoce y es, de acuerdo a su realidad, y que no necesariamente resulte ser la realidad como tal. Es decir, las personas son capaces de percibir de acuerdo a una serie de factores, los cuales hacen que éste panorama sea completamente diferente a la de otra persona, y más aún, que lo percibido sea en realidad una contraposición de lo que realmente es. En el mundo empresarial, la percepción de las personas, será sinónimo de realizar juicios sobre los demás, lo que involucra, tanto el dinamismo entre empresa-trabajador y trabajador-trabajador. Ante ello, se presenta la teoría de la atribución, la cual radica en juzgar a una persona, en base a su comportamiento y si el origen es algo interno o externo, es decir, si la causa de su accionar se debe al control del mismo individuo, o si éste se ve obligado a comportarse de acuerdo a la situación o un agente externo. Asimismo, esta teoría abarca tres factores por el cual se obtendrá una percepción de la otra persona, y éstas son, lo distintivo, que implica básicamente si la persona acciona de diversas maneras ante un mismo hecho, el consenso, que es lo contrario del factor anterior, resultando la conducta similar ante los diversos hechos, y la consistencia, que resulta involucrar la conducta en un ciclo de tiempo, es decir, qué tanto se repite la respuesta periódicamente (Alles, 2017).

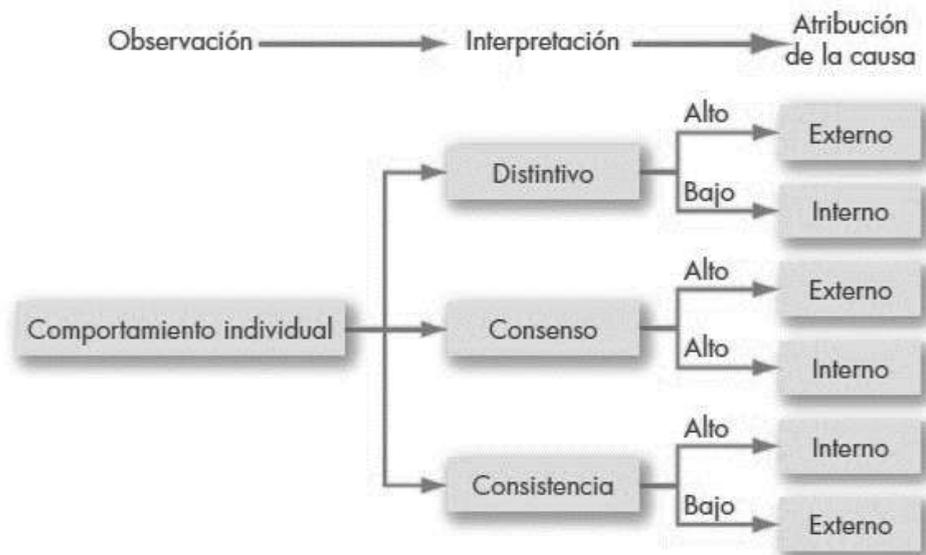


Figura 11. Teoría de la atribución. Extraído de Robbins & Judge (2009, p.142)

La toma de decisiones en el trabajo, es casi un acto inconsciente, el cual radica en escoger entre dos o más opciones, para poder determinar una acción o respuesta. A lo largo de los años, la toma de decisiones ha dejado de ser una función exclusivamente de la alta gerencia, y hoy en día es tomada por todos los componentes de la empresa. Sin embargo, no todas estas decisiones pueden ser tomadas en cuenta bajo la misma lupa, pues es sabido que, las decisiones directivas son aquellas que deberán tomarse con gran cautela y cuidado, optándose por un personal de mayor rango y años de experiencia en lo asumido. La toma de decisiones surge por la aparición de problemas, los cuales deberán ser tomados como oportunidades de cambio y mejora, y no como obstáculos e impedimentos de avance. Teniéndose en cuenta la circunstancia y la situación, el individuo tomará una elección de acuerdo a su intuición y no al modelo racional, puesto que prefieren soluciones que impliquen satisfacción antes de lo efectivo. Cada trabajador piensa y razona antes de tomar una decisión, y por ello, esta

manera de comprender y optar por una decisión, será de apoyo en poder comprender y predecir la conducta individual (Alles, 2017).

- *Motivación e inteligencia emocional*

La motivación implica un proceso interactivo entre el individuo y una determinada situación, resultando consigo una influencia de esfuerzo hacia un objetivo. Y esta misma dinámica, abarca para la motivación en el trabajo, con la única diferencia del acoplamiento de los objetivos de la organización al esfuerzo por realizarse. Para ello, es necesario comprender tres aspectos que abarca la motivación organizacional como tal, y es la intensidad, dirección, y persistencia. A lo largo de los años, diversas teorías han acaparado la mirada de los gerentes hacia el resultado de los trabajadores y de cómo estos son capaces de laborar motivadamente. Entre ellas se tienen, las teorías de la necesidad, que básicamente implica cuatro teorías enfocadas en las necesidades (teoría de jerarquía, teoría de ERC, teoría de McClelland, y teoría de los dos factores). Sin embargo, dichas teorías no han tenido el apoyo suficiente y no han destacado tanto por no dar explicaciones válidas para la motivación. Ante ello, se presenta la teoría del establecimiento de metas, el cual, si bien es cierto, otorga buenas explicaciones por la conducción de desafíos en base a metas claras, pero no ante los ausentismos, las rotaciones o las satisfacciones. La teoría del reforzamiento, es otra que implica mayor calidad, perseverancia, y evitar situaciones de ausentismos e impuntualidades, pero no de llegar a la satisfacción plena del trabajador. Otra teoría contemporánea, es la de equidad y/o justicia, aquella que evoca un mismo trato y satisfacción,

pero con un mismo nivel de ausentismo y de rotaciones. Mientras que, la teoría de las expectativas, es aquella última que hace énfasis en el desempeño, y que centra su enfoque en una mayor productividad y menos niveles de ausentismos y rotaciones laborales. Con las diversas teorías de motivación presentadas y que han surgido en la historia, un aspecto elemental y a considerarse, es la aplicación en el mundo real. Por ello, se ha centrado la lucha de motivar a los trabajadores a través del diseño de trabajo, donde se tienen en cuenta la organización y el esfuerzo presentado. Además, en ella se comprenden el rediseño del trabajo y los arreglos de trabajo alternativos, donde se sugiere mantener un horario flexible, puestos compartidos y teletrabajos que, gracias al crecimiento tecnológico, resulta bastante útil y efectivo. Asimismo, el involucramiento de los trabajadores es el proceso en donde se busca aumentar el compromiso organizacional y donde se busca motivar al personal por medio de diversos programas de interacción, como la administración participativa, las participaciones representativas, y círculos de calidad. Otra manera de hacer sentir a los trabajadores, son las famosas recompensas, donde básicamente se busca retribuir el esfuerzo por medio de una retribución económica, la cual están establecidas por una estructura de pagos variables, entre ellas, pagos a destajo, pagos con base en el mérito, pagos con base en las aptitudes, planes de reparticiones de utilidades, y reparticiones de mejoras (Loya, 2011).

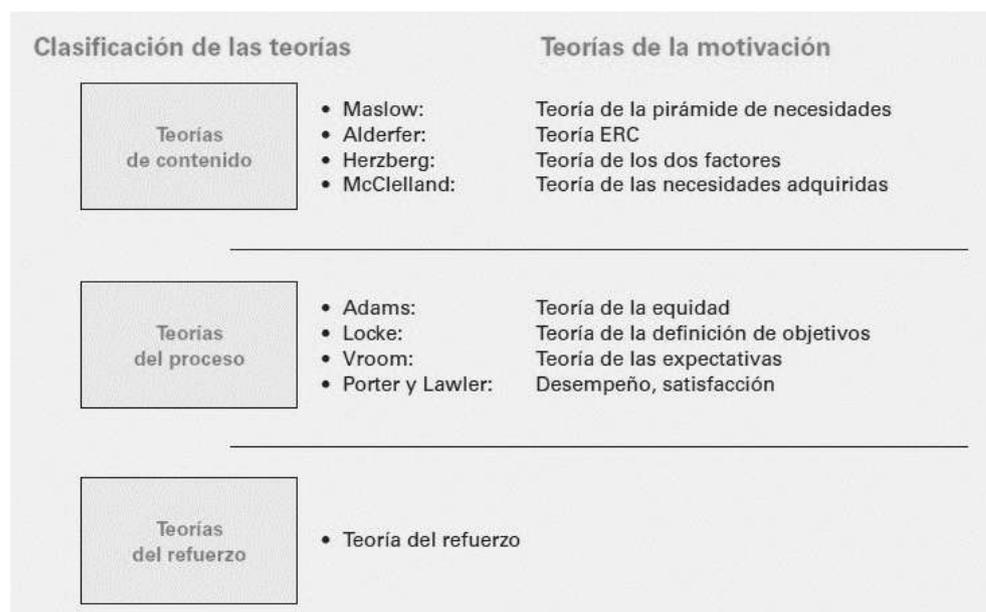


Figura 12. Clasificación de las teorías de la motivación. Extraído de Chiavenato (2009, p.242)

Por otro lado, una de las mayores reglas y mandamiento de todo trabajo, es el mantenerse animoso y proyectar carisma y servicio empático. Sin embargo, esto pretende todo un desafío para toda persona, más aún si el puesto o cargo se trata de atención al cliente y/o usuario, en donde los problemas personales no deberán de tener protagonismo, no hasta la hora de salida. Es por ello, que se nace la inteligencia emocional, como estudio donde se procura el saber manera nuestras propias emociones y de los demás, manejando la situación con gran cautela y conocimiento. Con el apoyo de la inteligencia emocional, la cual tiene fundamento científico, se ha de negociar las emociones presentadas para optar por aquella que se debe de tener en determinados momentos. Sin embargo, la inteligencia emocional está limitada en el control y manejo de las emociones y estados de ánimo, puesto que, el llegar a ignorar por completo la emoción del trabajador y evaluar la conducta siempre de manera racional, llegará a afectar el desempeño,

no solo de los trabajadores, sino que, de los mismos gerentes que inducen estas acciones, por la practicidad y falta de ética. Entre los componentes de la inteligencia emocional, se encuentra, la conciencia de uno mismo, la gestión de las emociones, la motivación personal, la empatía, y las habilidades sociales (Loya, 2011).

#### **b) Comportamiento grupal**

De acuerdo a Chiavenato (2009), los grupos de trabajo están conformados por al menos dos integrantes de la organización, quienes pueden agruparse de manera formal y no formal, es decir, pueden estar agrupados de acuerdo a la estructura organizacional y las funciones por desempeñar, o de acuerdo a las alianzas espontaneas determinadas dentro de la misma empresa. No obstante, existe una clasificación más amplia de los grupos de trabajo, y son los grupos de mando, los grupos de tareas, y los grupos amistosos. La primera refiere a los grupos establecidos por la empresa de manera jerárquica y organizada, la segunda, los grupos de mando, son aquellos que comparte funciones dentro de una misma área o puesto de trabajo, los cuales fueron asignados también, por la empresa; mientras que los grupos amistosos, son aquellos establecidos por caracteres sociales y amicales, compartiendo gustos similares, edades, deporte, y cualquier otra preferencia en común en general. De manera estandarizada, el comportamiento grupal de una organización está determinada por un mismo patrón, el cual indica el desarrollo de cinco etapas, formación, tormenta, normalización, desarrollo y terminación. En la primera fase, predomina la incertidumbre dentro de la finalidad, organización, y mando del equipo, es decir, es el origen, donde todos aún no se conocen del todo y

no están seguros si el grupo resultará. En la fase de tormenta, será donde los integrantes aceptan que pertenecen, pero presentando una serie de conflicto, donde los intereses personales se verán reflejados y donde el liderazgo tomará en acción. Luego, en la fase de normalización, será de calma, donde se forman las relaciones cercanas y donde se ha de asimilar los intereses grupales en un solo beneficio y dirección. Posteriormente, en la fase del desempeño, los integrantes estarán de acuerdo con las normas del grupo y pasarán a compartir esfuerzo para el desarrollo y culminación de lo propuesto, llegando así, a la quinta fase, en donde se tendrá un panorama completo de cómo fue el proceso y si el resultado es bueno o carece de logros, al punto de aceptar o rechazar la idea de formar parte, nuevamente, pero ahora como equipo de trabajo.

- *Equipos de trabajo*

Los equipos de trabajo se diferencian de los grupos de trabajo, porque están organizadas por funciones, normas, estatus, tamaño y cohesión, y no solo por ordenamiento de la empresa. Además, los equipos de trabajo, comparten un mismo objetivo, y éste va en conjunto con el de la empresa. Las funciones o roles de trabajo permiten de qué manera se comportará el individuo, por ello, será necesario identificarlos, conocer que desafío nos prepara cada actividad por realizar. Además, los miembros de los equipos de trabajo mantienen cierta percepción y expectativa de la actividad que le tocará enfrentar, y asumen con ello, su habilidad de adaptabilidad en el trabajo. Uno de los factores que se deberá tomar en cuenta, es que en los equipos de trabajo abundarán una serie de conflictos, y más aún por las actividades

encomendadas, y ante ello, el equipo deberá asumir un papel moderador y resolutivo, a fin de llegar a un mismo acuerdo y no expandir un ambiente discordante. En cuanto al tamaño de los equipos, esta característica será un factor clave para la conducta determinada de cada integrante. Pues bien, a mayor cantidad de integrantes, mayor nivel de ideas y soluciones de problemas, y también, con dominación de pereza social. Es decir, el tamaño es un factor importante para el equipo, y ésta no determinará si es mejor o no que otro equipo de menos integrantes, todo dependerá de la fuerza del equipo como tal, y de qué tanto se encuentran cohesionados los unos a los otros. De manera similar, ocurre con la toma de decisiones, la cual puede ser en equipos o de manera individual, y ninguna de ellas supera a la otra, sino que, todo dependerá del esfuerzo y de una serie de factores que permitirán si la decisión tomada ha sido lo bastante estudiada y analizada previo a su ejecución (Loya, 2011).

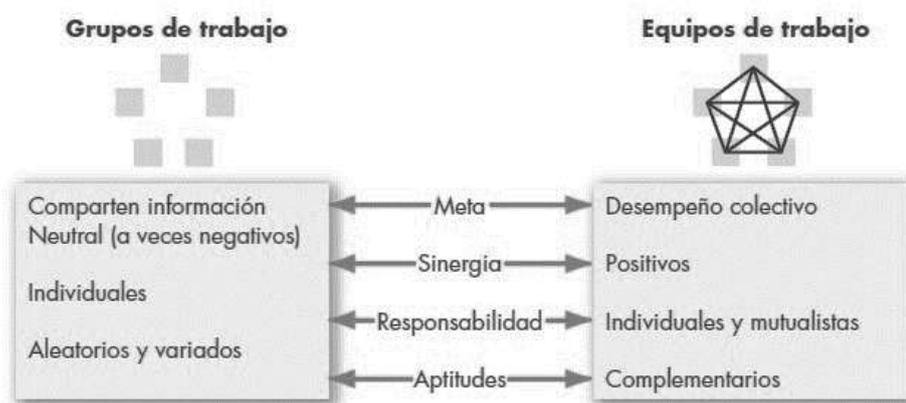


Figura 13. Diferencia entre grupos de trabajo y Equipos de trabajo. Extraído de Robbins & Judge (2009, p.324)

- *Comunicación*

Los equipos de trabajo se diferencian, además, por una comunicación con funciones de controlar, motivar, expresar e informar. De manera que, la comunicación permite controlar la conducta de los integrantes del equipo, alineándose al mando y cumpliendo las políticas establecidas en la empresa. La comunicación ayuda a motivar a los colaboradores, pues permite alentar y dar consejos con miras hacia el establecimiento de metas, compartiendo vivencias ejemplificadoras. Con la comunicación se pueden expresar las emociones y sentimientos de los trabajadores, sobre todo, informar sobre lo que se viene sucediendo o se viene identificando en el desarrollo de las labores. Para que la comunicación se lleve a cabo con efectividad, es necesario que esta fase por un proceso en donde se cuenta con la participación del emisor y receptor del mensaje, el cual deberá de codificarse y pasar por un canal o medio, donde se impidan interrupciones y se asegure la retroalimentación. Por otro lado, sobre la dirección de la comunicación se ha de entenderse que ésta puede fluir de manera vertical o lateral. En primera instancia, la comunicación vertical, se divide en dirección hacia arriba (de un nivel operativo e inferior hacia el nivel máximo o superior de la empresa) y hacia abajo (de manera viceversa). Y en segunda instancia, se encuentra la comunicación lateral, el cual abarca la interacción entre los mismos integrantes del equipo, que normalmente, están en un mismo rango o área de trabajo. Las comunicaciones, pueden ser orales, escritas y no verbales en el trabajo, y dependerá del individuo la elección del medio de comunicación más oportuna, y si el mensaje será unilateral o bilateral (Chiavenato, 2009).

- *Liderazgo*

El liderazgo en los equipos de trabajo, será uno de los mayores aspectos por decidirse en un primer momento, y uno de los requisitos que más atención y preocupación demanda. El liderazgo es aquella capacidad de influir y dirigir en los demás, hacia una sola dirección. De acuerdo al liderazgo ejercido en equipo, el comportamiento grupal se verá afectado, puesto que, se necesita de una voz de mando, que sepa dirigir y sepa organizar en un solo sentido, involucrando a cada uno de los miembros, y asegurando que todos ellos cumplan con su rol encomendado. De acuerdo a los diferentes estilos de liderazgos, el líder transformacional, es aquel que es capaz de influir en el equipo a tal punto de convencer que todo es posible, que el esfuerzo vale la pena, que el rumbo tomado tiene sentido, y que cada persona es valiosa por lo que es y por lo que aporta. Por ello, es recomendable que, las empresas de hoy en día, sepan reclutar a personas que sean capaces de asumir el rol del líder, aun cuando a simple vista el puesto no lo requiera, pues el simple hecho de convivir laboralmente con diversas personas, será necesario, el contar con las características de un buen líder. De manera que, la teoría del intercambio de líder-miembro, demuestra que, los líderes que afiancen más con ciertos integrantes, podrán asignarles el poder de liderar y compartir similares actividades, a tal punto que podrían intercambiar roles, por el hecho de que, aquel miembro se encuentra preparado para asumir mayores desafíos de liderazgo. Esta teoría indica que, la asignación de roles juega un papel importante en las personas, puesto que, el liderazgo, más que un poder

o rango de autoridad, es un mayor compromiso, requiere de mayor esfuerzo y notoriedad, y más aún en el trabajo, en donde la dirección deberá estar enfocada a la maximización de los resultados y en el compartimiento de ésta, en cada uno de los integrantes del equipo (Loya, 2011).

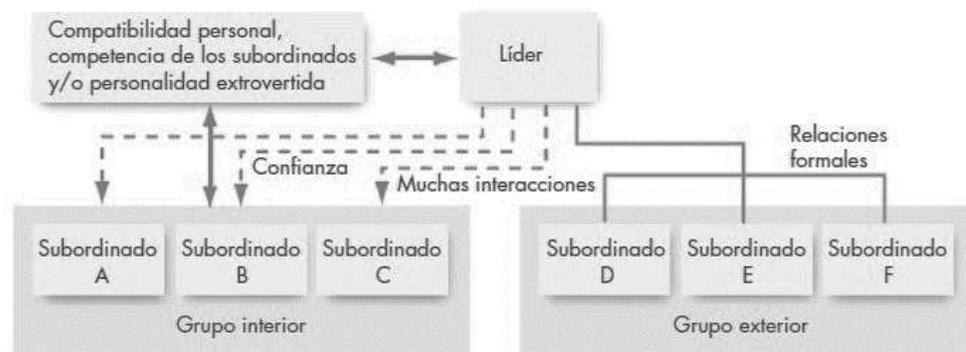


Figura 14. Teoría del intercambio líder-miembro. Extraído de Robbins & Judge (2009, p.399)

- *Solución de conflictos*

Durante el desarrollo de las actividades en equipos, el surgimiento de conflictos será un factor inevitable, pues éste nace por las diferencias de ideas, valores, personalidad, y demás aspectos propios de las personas que, de alguna manera deberán de compatibilizarse con el resto. Ese desafío de unir todas esas diferencias y convertirlas en una sola característica o rasgo colectivo, es la solución de conflictos. Aquella que involucra no solo la participación de los líderes y comandos, sino que, de todos los miembros. Como parte de solucionar aspectos conflictivos, el consenso será un punto clave en la negociación. Será aquí, donde se demuestran las capacidades de solidaridad, empatía, y liderazgo. Entre las estrategias para llegar a una sola solución, están los diversos acuerdos, entre ellas, los distributivos,

los cuales implican básicamente en el ganar-ganar, es decir, que todos los participantes se sientan conformes y equitativos con el trato. En cuanto a los acuerdos integradores, esta conlleva a más de una acción, en donde una parte sale ganando algo más (Loya, 2011).

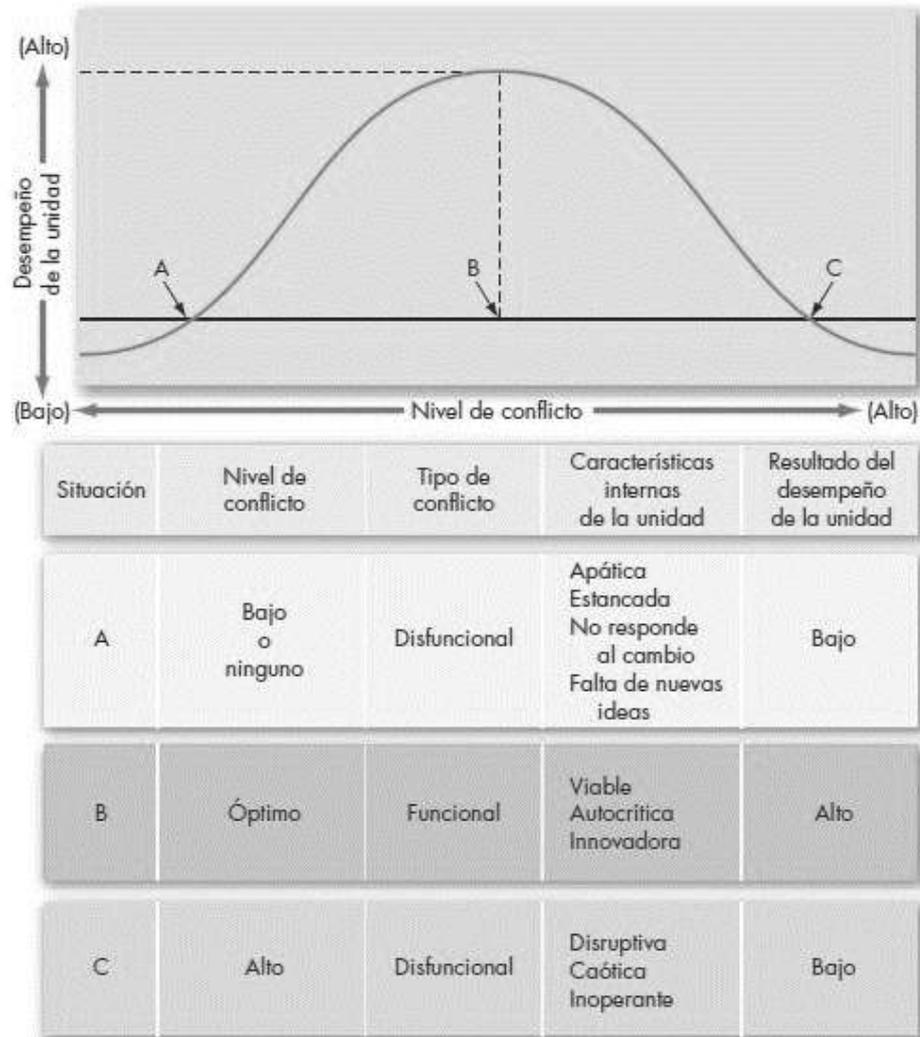


Figura 15. El conflicto y el desempeño de la unidad. Extraído de Robbins & Judge (2009, p.540)

### c) Sistema organizacional

Según Robbins & Judge (2009) el sistema organizacional es definido como la estructuración, división, agrupamiento, y coordinación entre las funciones de trabajo. Este sistema, básicamente, abarca la especialización del trabajo, donde se realizan las divisiones de actividades a fin de que éstas

sean llevadas a cabo según se necesite y donde se optan por capacitar al encargado para un mejor resultado; departamentalización, implica en coordinar las actividades a realizarse a través de la repartición de deberes por sectores o cargos; la cadena de mando, aquel movimiento que involucra el máximo nivel con toda la empresa e integrantes a fin de facilitar las coordinaciones y los reforzamientos; la extensión del control, que posibilita un mayor análisis y mejor cuidado de las actividades, permitiendo no solo perfeccionar los procesos, sino que, brinda mayores oportunidades de crecimiento; la centralización y descentralización, refiere a las toma de decisiones que serán tomadas en cuenta, de acuerdo a la función y la magnitud de importancia dentro de la empresa ; y la formalización, que hace referencia al nivel actual del estándar de cada puesto.

- *Cultura organizacional*

Hace referencia al sistema compartido por los integrantes de la empresa, el cual acerca y asemeja las diferencias notorias de cada individuo. De manera que, se puede entender por cultura organizacional, como ese aspecto no físico que se transmite, se ve, y se siente, pero no se materializa. Hablar de cultura, es poder comprender la descripción de una empresa, donde se verán reflejados las principales características de los miembros, y, en suma, harán un solo resultado. Una cultura será fuerte cada vez que se es capaz de influenciar en la conducta del trabajador, sobre todo, cuando la mayoría de los integrantes son capaces de conectar con el objetivo general de la empresa y llegan a estar comprometidos con ellos. La función de la cultura en una empresa radica en diferenciarla de la competencia, es

decir, crear su propia esencia, facilitando un mayor compromiso e interés personal hacia la estabilidad de la empresa. El origen de la cultura está en cada trabajador, en sus costumbres y tradiciones, en sus valores, en su forma de pensar y accionar, todo ello, hace que surja la razón de ser de la empresa. El rol de los fundadores y/o dueños de la empresa está en mantener viva la cultura, por medio de efectivas selecciones, donde se reúnan a personas que sean capaces de adaptarse a la cultura existente o de ser capaces de agregar mayor valor; por medio de la alta dirección, quienes tendrán que perdurar y ejemplificar los valores y alcance de metas; y por medio de la socialización en general. Un aspecto a considerar, es la manera en que se transmite y se da a conocer la cultura en los colaboradores, la cual podrá ser a través de la historia de la empresa, símbolos materiales, y el diálogo que reúnen palabras claves en el contexto (Chiavenato, 2009).



Figura 16. Modelo de influencia de la cultura organizacional. Extraído de Robbins & Judge (2009, p.574)

- *Capacitación y evaluación*

Los trabajadores no siempre serán competentes. Con el pasar de los años, éstos necesitan de más y más aprendizajes nuevos, debido al deterioro de sus conocimientos frente al crecimiento tecnológico, los

nuevos desafíos y la globalización como tal. Ante ello, las capacitaciones son el elemento necesario para la empresa que quiere mantener activo a su personal. Para ello, existen diversos programas de capacitación en el cual se diferenciarán por el tipo y finalidad, empezando por aquellos que buscan mejorar las aptitudes básicas y técnicas, donde se centran el desarrollo de las personas sobre los conocimientos primarios que no deberían de faltar en el trabajo; y mejorar las aptitudes interpersonales y de resolución de conflictos, las cuales se centran en afianzar aquellos problemas de trato colectivo en el trabajo y que incumben a todos en general. Asimismo, se encuentran los programas potenciadores de ética, donde se centra el apoyo del trabajador para con la empresa, cerrando posibles brechas de relación.

No obstante, las capacitaciones brindadas resultarán exitosas cada vez que el participante se sienta motivado y no se sienta obligado. Para ello, será necesario realizar exhaustivas evaluaciones de desempeño donde el propósito central sea apoyar al trabajador en el desarrollo de sus labores. Aquello que se evalúa, está comprendido por el resultado de la actividad individual, es decir, la realización de la tarea encomendada y su efecto; el comportamiento o accionar de la persona frente a diversas situaciones, entre ellas, desafíos, tareas extras, cargos rotativos; y las características, aquellas que reflejan su actitud, su confiabilidad, o la manera en que lleva a cabo una labor (Chiavenato, 2009).



Figura 17. Evaluación 360°. Extraído de Robbins & Judge (2009, p.597)

### 2.3. Bases filosóficas

De acuerdo a los datos históricos, la humanidad ha venido introduciendo uno y otro diseño de sistema de información, a fin de concretar, el almacenamiento perfecto y satisfactorio de datos, donde éstos últimos se codifiquen y permitan, sobre todo, analizar información necesaria y oportuna. Tal es el caso de los años cincuenta, donde se buscaba facilitar la mano de obra por medio de portátiles electrónicos y por el surgimiento de los primeros sistemas de información adaptables y útiles. Mientras que, en la década de los sesenta, nacería los sistemas de management, los cuales resultarían aún más favorables para las compañías, al tenerse nuevas herramientas de planeación, organización, evaluación y control por áreas y niveles de trabajo. En cuanto a los setenta, vendría la implementación de los sistemas de soporte de toma de decisiones, que aportarían mejoras en la planificación y gestión operativa de las empresas, los años ochenta con las nuevas integraciones de tecnologías superiores, o los noventa, con los nuevos sistemas de planificación de recursos empresariales. Hoy en día, estos sistemas de información gerencial han ido acaparando mayores avances tecnológicos, a tal punto que, las

compañías apliquen una nueva y mejorada filosofía de inserción de programas informáticos hacia sus ventas y ante un mercado más exigente (Morera, 2022).

Las organizaciones son el núcleo del mercado, y como tal, han tenido una serie de enfoques que con el pasar de los años, han ido evolucionando, a tal grado de, pasar a enfocarse en las ganancias y los aspectos financieros, a pasar la concentración y los resultados sobre el cuerpo personal. De esta manera, las empresas buscan analizar y estudiar el porqué de ciertas conductas de sus equipos de trabajo, con la finalidad de entender qué desafíos enfrentar y qué aspectos mejorar para mantener la satisfacción y el buen desempeño laboral. Estos estudios, podrán elaborarse de manera individual o en colectivo, lo cierto es, seguir teniendo esa misma perspectiva de apoyo, y de acoplar hacia los objetivos de la empresa. Diversos autores, ha corroborado la idea de lo esencial que es el estudio en el trabajo, y de cómo estos resultados ayudarán a tomar mejores decisiones. Actualmente, todos los procesos de reclutamiento y las designaciones de puestos de trabajo vienen cumpliendo estas características dadas, en donde se busca conocer las actitudes, la personalidad, los valores, la percepción, las creencias y costumbres del personal, a fin de encomendar tareas de acuerdo al perfil presentado, y de integrar a personas que puedan ser capaces de adaptar la filosofía y los objetivos de la empresa como propios. De manera que, una vez estudiado y reunido la información necesaria sobre los trabajadores, y con ello, dado las incorporaciones necesarias para su buen desempeño, se procede a integrarlo y hacerle parte de una sola cultura organizacional, con miras al cambio y al mismo desafío que viene atravesando la empresa en el mercado (Romero, 2011).

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Administración**

Manejo en general de todo negocio, donde se enfocan los intereses y objetivos, por medio del involucramiento de los trabajadores. Conduce al cuidado de las tareas y deberes del cuerpo personal, además de optar por el cuidado y bienestar de quienes participan e integran esta sociedad (Laudon & Laudon, 2016).

### **Comportamiento grupal**

Los grupos de trabajo están conformados por al menos dos integrantes de la organización, quienes pueden agruparse de manera formal y no formal, es decir, pueden estar agrupados de acuerdo a la estructura organizacional y las funciones por desempeñar, o de acuerdo a las alianzas espontaneas determinadas dentro de la misma empresa (Chiavenato, 2009).

### **Comportamiento individual**

Los individuos son diferentes porque cada uno presenta fortalezas y debilidades distintas y, sobre todo, porque no todos difieren sus aptitudes de la misma manera. De tal manera que, el comportamiento individual se ve ampliamente afectado por las aptitudes del individuo en su desarrollo de trabajo (Robbins & Judge, 2009).

### **Comportamiento organizacional**

Comprende las relaciones y las conductas dinámicas de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades laborales. En ella, intervienen factores sociales y ambientales, como la comunicación, las actitudes, el ambiente, y demás aspectos que permiten mejorar la eficacia y eficiencia del personal (Chiavenato, 2009).

### **Cultura organizacional**

Hace referencia al sistema compartido por los integrantes de la empresa, el cual acerca y asemeja las diferencias notorias de cada individuo. De manera que, se puede entender por cultura organizacional, como ese aspecto no físico que se transmite, se ve, y se siente, pero no se materializa (Chiavenato, 2009).

### **Inteligencia emocional**

Estudio donde se procura el saber manera nuestras propias emociones y de los demás, manejando la situación con gran cautela y conocimiento. Con el apoyo de la inteligencia emocional, la cual tiene fundamento científico, se ha de negociar las emociones presentadas para optar por aquella que se debe de tener en determinados momentos (Loya, 2011).

### **Hardware**

Hace referencia al conjunto mecánico y electrónico que conforma un equipo computarizado. Esta implica aquella parte física del medio informático, integrado por placas, tarjetas, circuitos, entre otros (Amaya, 2009).

### **Organización**

Puede identificarse de cuatro maneras, de manera lineal, en donde se basan las coordinaciones y comunicaciones entre áreas y departamentos de manera directa y de forma jerárquica; de manera funcional, donde se priorizan los roles y funciones de cada trabajador, ya sean por áreas y conocimientos (Laudon & Laudon, 2016).

### **Sistema de información gerencial**

Conjunto de componentes integrados de manera racional, que busca obtener el almacenamiento y procesamiento de una serie de datos, para su pronta transformación en información, y el cual, éste último podrá facilitar dentro de la toma de decisiones (Laudon & Laudon, 2016).

### **Sistema organizacional**

Estructuración, división, agrupamiento, y coordinación entre las funciones de trabajo. Abarca la especialización del trabajo, donde se realizan las divisiones de actividades a fin de que éstas sean llevadas a cabo según se necesite y donde se optan por capacitar al encargado para un mejor resultado (Robbins & Judge, 2009).

### **Software**

Refiere a la parte virtual y sistemático de las herramientas eléctricas e informáticos, conformados por programaciones, aplicativos, instrucciones y registros de comunicación (Amaya, 2009).

### **Tecnología**

La tecnología permite el uso de la información a través de modelos estadísticos y matemáticos orientados a la toma de decisiones (Laudon & Laudon, 2016).

### **Toma de decisiones**

Son acaparadas por trabajadores de diversos niveles, y más aún con aquellos que demuestran responsabilidad con sus actos dentro de la empresa, puesto que, con los sistemas de información, se ha podido integrar a todos en general (Fernández, 2006).

## **2.5. Hipótesis de la investigación**

### **2.5.1. Hipótesis general**

El sistema de información gerencial se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

El sistema de información gerencial se relaciona de significativamente con el comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

El sistema de información gerencial se relaciona de significativamente con el comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

El sistema de información gerencial se relaciona de significativamente con el sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

## 2.6. Operacionalización las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y rango
<b>VARIABLE X:</b> Sistema de información gerencial	Este sistema abarca muchas novedades de procesos de información, las cuales han sido recopilados de diversas fuentes, a fin de ser expuestas ante un modelo legible, y es empleado para la generación de informes con visiones generales para la empresa durante la toma de decisiones (Laudon & Laudon, 2016).	<b>X1: Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel mando superior</li> <li>Nivel mando medio</li> <li>Nivel operativo</li> </ul>	1 2 3	Escala Ordinal (Likert): <ul style="list-style-type: none"> <li>Nunca</li> <li>Casi nunca</li> <li>A veces</li> <li>Casi siempre</li> <li>Siempre</li> </ul> Rango: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bueno</li> <li>Regular</li> <li>Deficiente</li> </ul>
		<b>X2: Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprendizaje y conocimiento</li> <li>Toma de decisiones</li> <li>Liderazgo responsable</li> <li>Creatividad e innovación</li> </ul>	4 5 6 7	
		<b>X4: Tecnología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hardware de computadora</li> <li>Software de computadora</li> <li>Administración de datos</li> <li>Redes y telecomunicaciones</li> </ul>	8 9 10 11	
<b>VARIABLE Y:</b> Comportamiento organizacional	Comprende las relaciones y las conductas dinámicas de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades laborales. En ella, intervienen factores sociales y ambientales, como la comunicación, las actitudes, el ambiente, la cultura laboral, y demás aspectos que permiten a la empresa mejorar la eficacia y eficiencia del personal (Chiavenato, 2009).	<b>Y1: Comportamiento individual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitudes y satisfacción</li> <li>Personalidad y valores</li> <li>Percepción y toma de decisiones</li> <li>Motivación e inteligencia emocional</li> </ul>	12-13 14-15 16-17 18-19	
		<b>Y2: Comportamiento grupal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de trabajo</li> <li>Comunicación</li> <li>Liderazgo</li> <li>Solución de conflictos</li> </ul>	20 21 22 23	
		<b>Y3: Sistema organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura organizacional</li> <li>Capacitación y evaluación</li> </ul>	24 25-26	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

##### **3.1.1. Enfoque**

Bajo un enfoque cuantitativo se desarrolló la presente tesis, y según Hernández, Fernández & Baptista (2014), ésta implica la siguiente definición:

Estos estudios se caracterizan por su desarrollo secuencial y probabilístico o probatorio, de manera que, se presentan hipótesis y se reúnen datos bajo un proceso cuantificable, para la obtención final de un resultado. De esta manera, se hace posible un proceso metodológico numérico, donde la codificación y el ordenamiento de datos serán puntos claves para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos. No obstante, con el desarrollo del procedimiento mencionado, se pasará a la contrastación de las hipótesis formuladas, a fin de obtener un panorama más completo de lo investigado. (p. 73)

##### **3.1.2. Diseño**

Hernández, Fernández & Baptista (2014), señalan que “todo estudio científico y metodológico deben de esclarecer y puntualizar el diseño de trabajo para la puesta en marcha del trabajo, según sea el caso de las variables a tratarse” (p.68). De esta manera, cabe precisar que esta investigación estuvo formulada bajo un diseño no experimental y de corte transversal.

Balestrini (2001), menciona que este diseño implica, “un estudio sin manipuleo intencional de las variables en estudio, impulsando la revisión de hechos dentro de un mismo periodo de tiempo” (p.133).

### **3.1.3. Nivel**

Es de nivel correlacional, y está definido por Hernández, Fernández & Baptista (2014), quienes mencionan que, los estudios de niveles correlacionales tienen la función de corroborar o descartar la existencia de asociación entre dos o más variables en estudio, por medio de un análisis estadístico que identificará el grado de relación y aprobará con ello, el poder dominante o dominado del estudio. Además, estos estudios conllevan a seguir un proceso estadístico en donde se permita la recaudación de datos, para poder presentar resultados de incidencia causal.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

Carrasco (2006), afirma que la población es “aquella cantidad de individuos en su totalidad, quienes presentan características similares, y mantienen una amplia tasa de compatibilidad. Además, la población es un elemento central dentro de cualquier investigación, al comprender el objeto a estudiarse” (p.76).

Se propuso tener como población de estudio, a todos los trabajadores (20) de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho.

### **3.2.2. Muestra**

Carrasco (2006), también señala que “para un mayor análisis y un estudio más exacto, es necesario comprender la muestra de estudio, como parte seleccionada

de la población, donde las características y rasgos predominantes sean aún mayor y notorios para el investigador” (p.76).

Al tenerse una población reducida y censal, la muestra estuvo conformada por los 20 trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas a emplear**

La técnica de estudio a emplearse, fue la encuesta, basado en un cuestionario de escala Likert.

#### **3.3.2. Descripción de los instrumentos**

Sobre el cuestionario aplicado, se detalla a continuación:

Para la V1: Sistema de información gerencial, se contó con un total de 11 ítems, los cuales constituyen: D1: organización con 3 ítems, D2: administración con 5 ítems, y D3: tecnología con 3 ítems. Asimismo, para la V2: Comportamiento organizacional, se contó con un total de 15 ítems: D1: comportamiento individual con 8 ítems, D2: comportamiento grupal con 4 ítems, y D3: sistema organizacional con 3 ítems. En cuanto a la aplicación del cuestionario elaborado, ésta fue presencial e individual, presentando cinco opciones de respuestas bajo la escala de Likert.

### **3.4. Técnicas para el procedimiento de la información**

Una vez desarrollado el proyecto de tesis, se pasó a la parte aplicativa del estudio, donde se encuestaron a los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog –

Huacho, y con ello, se realizaron los análisis de los datos obtenidos, a través del software Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS).

De esta manera, se codificaron y se clasificaron los datos, para obtener los resultados finales de la investigación, el cual se centró en la aplicación del sistema de información gerencial y el comportamiento organizacional.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

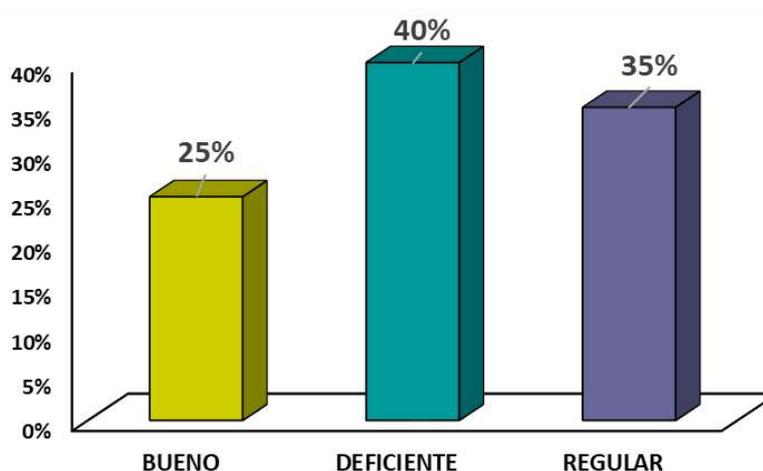
##### 4.1.1 Resultados de la primera variable y sus dimensiones

**Tabla 1**

*Sistema de información gerencial*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	25%
DEFICIENTE	8	40%
REGULAR	7	35%
<b>TOTAL</b>	20	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



*Figura 18.* Sistema de información gerencial

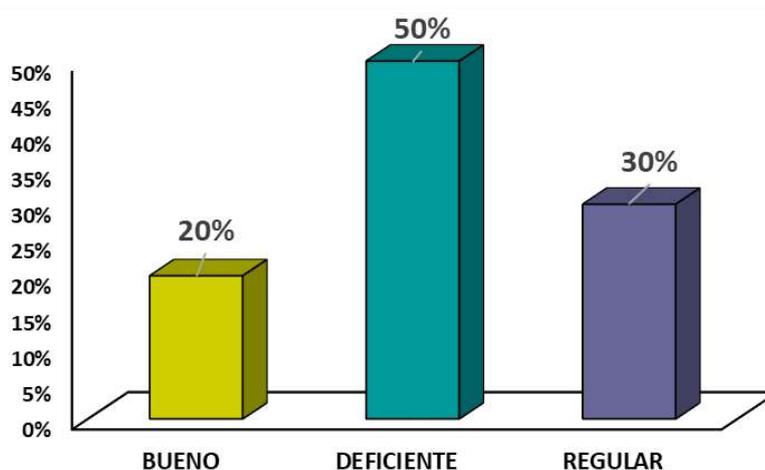
Resulta que el 40% de encuestados estima como deficiente al sistema de información gerencial de la Clínica Veterinaria Master Dog, es decir, que la empresa en cuestión no llega a presentar una adecuada organización, administración, y tecnología para el

servicio que busca ofrecer. No obstante, el 35% estima como regular al sistema de información gerencial de esta entidad, y únicamente el 25%, lo estima como bueno.

**Tabla 2**  
*Organización*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	20%
DEFICIENTE	10	50%
REGULAR	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



*Figura 19.* Organización

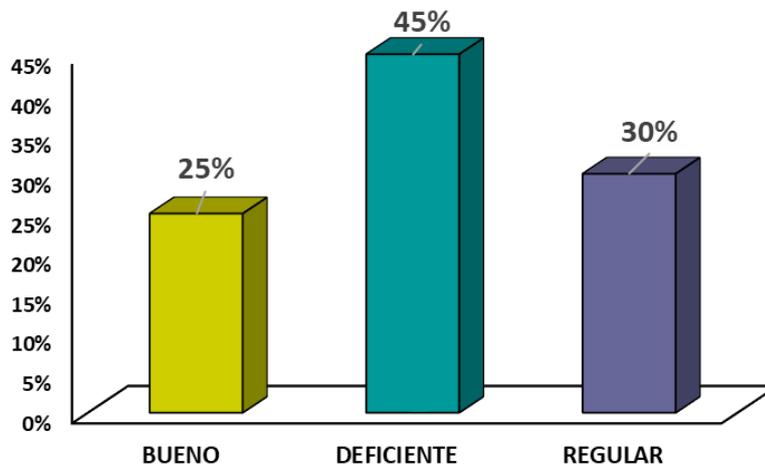
El 50% define como deficiente a la organización de la Clínica Veterinaria Master Dog, es decir, que dicha empresa no llega a contar con una efectiva participación de todos sus directivos, jefes directos, y trabajadores, y que, además, éstos no logran basar sus funciones a los objetivos y políticas de trabajo. No obstante, el 30% define como regular a la organización de esta entidad, y únicamente el 20%, lo define como bueno.

**Tabla 3**  
*Administración*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	25%
DEFICIENTE	9	45%
REGULAR	6	30%

**TOTAL** 20 100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



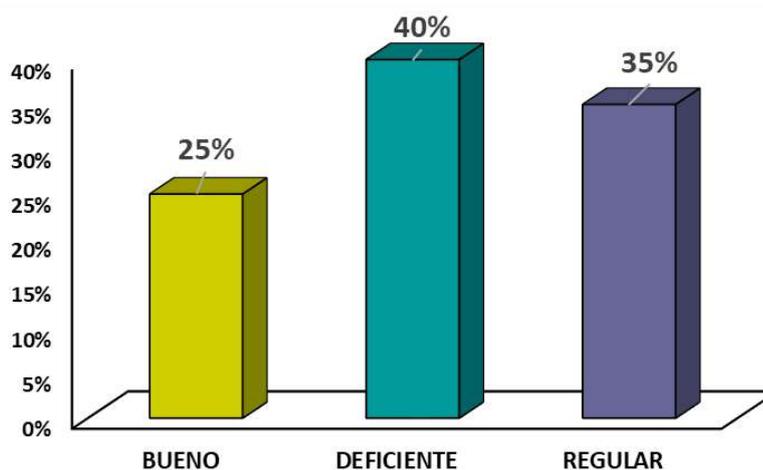
*Figura 20.* Administración

El 45% define como deficiente a la administración de la Clínica Veterinaria Master Dog, es decir, que dicha empresa no llega a contar con un buen equipo dirigente que facilite el aprendizaje en el trabajo, que permita la orientación necesaria para la toma de decisiones, que demuestre la ejecución de un liderazgo responsable, y que plasmen cualidades de creatividad e innovación en nuevas ideas y propuestas de mejoras de servicio. No obstante, el 30% define como regular a la administración de esta entidad, y únicamente el 25%, lo define como bueno.

**Tabla 4***Tecnología*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	25%
DEFICIENTE	8	40%
REGULAR	7	35%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



*Figura 21.* Tecnología

El 40% define como deficiente a la tecnología de la Clínica Veterinaria Master Dog, es decir, que dicha empresa no logra contar con equipos tecnológicos de alta gama y en buenos estados físicos, los softwares no presentan la capacidad que se necesita, los sistemas de datos resultan insuficientes, y el manejo de las redes sociales del negocio no logra estar acompañado de promociones y/o eventos de publicidad que atraigan una mayor clientela. No obstante, el 35% define como regular a la tecnología de esta entidad, y únicamente el 25%, lo define como bueno.

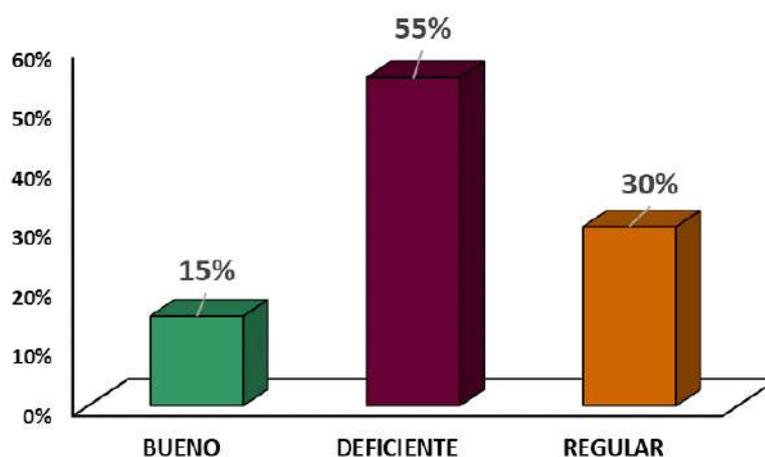
#### 4.1.2 Resultados de la segunda variable y sus dimensiones

**Tabla 5**

*Comportamiento organizacional*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	3	15%
DEFICIENTE	11	55%
REGULAR	6	30%
<b>TOTAL</b>	20	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



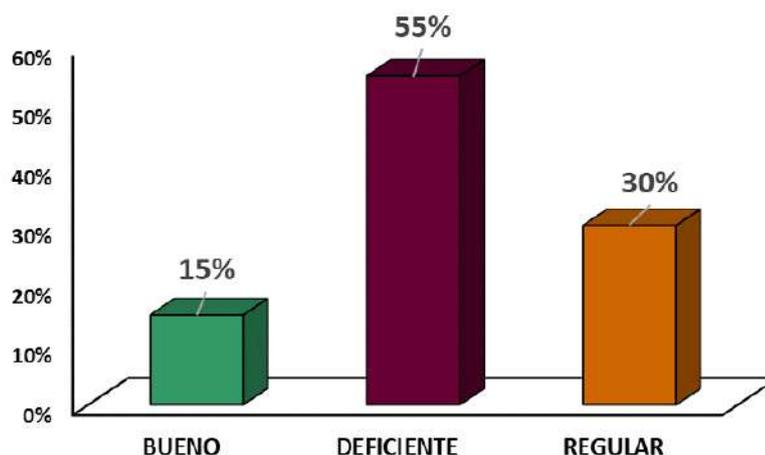
*Figura 22.* Comportamiento organizacional

Resulta que el 55% de encuestados cataloga como deficiente al comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, es decir, que la empresa en cuestión no logra manejar de manera adecuada y eficaz el comportamiento de sus trabajadores, ya sea de manera individual o grupal; y que ésta no llega a contar con un buen sistema organizacional que les garantice la realización efectiva de las tareas. No obstante, el 30% cataloga como regular al comportamiento organizacional de esta entidad, y únicamente el 15%, lo cataloga como bueno.

**Tabla 6**  
*Comportamiento individual*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	3	15%
DEFICIENTE	11	55%
REGULAR	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



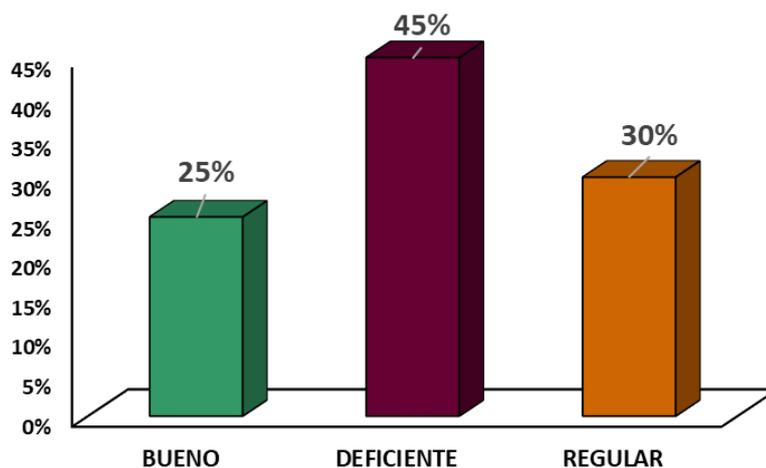
*Figura 23.* Comportamiento individual

El 55% define como deficiente al comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, es decir, que los trabajadores de dicha empresa no llegan a mantener una buena actitud en el trabajo, no llegan a sentirse satisfechos, no logran mantener su esencia, sus valores y sus creencias, la percepción que tenían de la empresa ha ido cambiando de manera negativa, no logran ser capaces de intervenir en ciertas decisiones o demostrar que tienen la habilidad para hacerlo, no logran sentirse motivados en las labores, y no llegan a sentirse capaces de controlar y manejar sus emociones ante determinadas circunstancias. No obstante, el 30% define como regular al comportamiento individual de los trabajadores de esta entidad, y únicamente el 15%, lo define como bueno.

**Tabla 7***Comportamiento grupal*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	25%
DEFICIENTE	9	45%
REGULAR	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



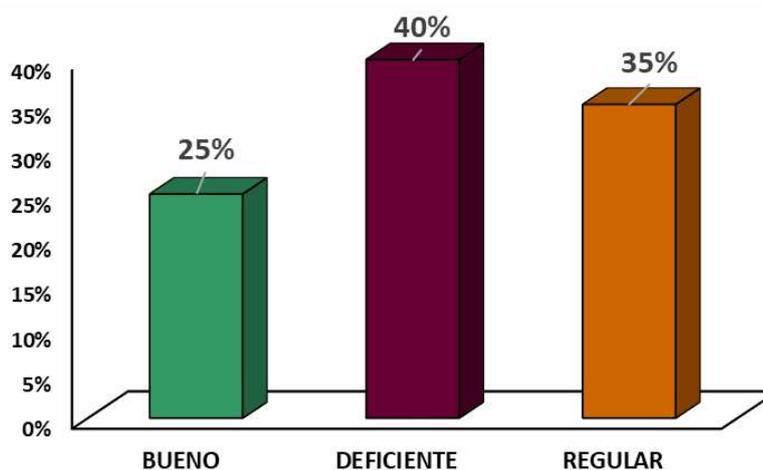
*Figura 24.* Comportamiento grupal

El 45% define como deficiente al comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, es decir, que los trabajadores de dicha empresa no logran formar parte de equipos de trabajo donde se cooperen e integren un mismo enfoque, no llegan a mantener una comunicación asertiva, no logran desarrollar habilidades de liderazgo, y no llegan a ser capaces de resolver conflictos internos. No obstante, el 30% define como regular al comportamiento grupal de los trabajadores de esta entidad, y únicamente el 25%, lo define como bueno.

**Tabla 8***Sistema organizacional*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	25%
DEFICIENTE	8	40%
REGULAR	7	35%
<b>TOTAL</b>	20	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



*Figura 25.* Sistema organizacional

El 40% define como deficiente al sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, es decir, que los trabajadores de dicha empresa no logran sentirse a gusto con sus equipos de trabajo, no logran participar de talleres y capacitaciones dirigidas a mejorar el desempeño laboral, y no llegan a sentirse conformes con las evaluaciones que se realizan en su centro de empleo. No obstante, el 35% define como regular al sistema organizacional de esta entidad, y únicamente el 25%, lo define como bueno.

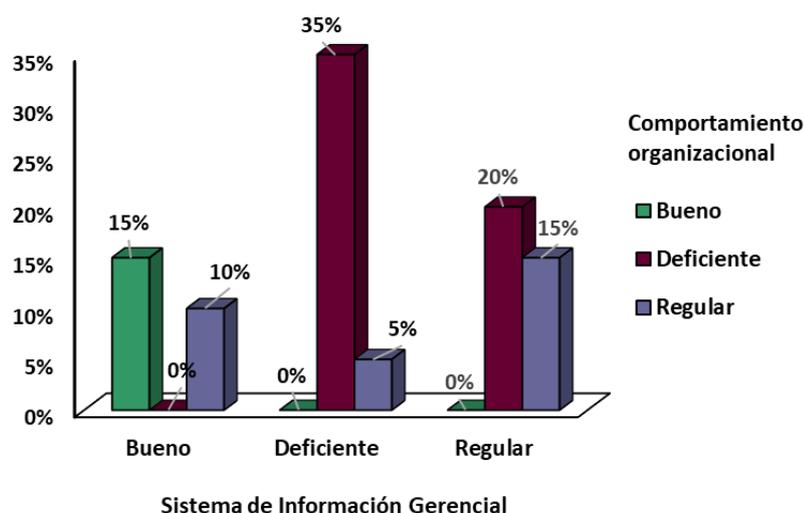
### 4.1.3 Tablas de contingencia y figuras

**Tabla 9**

*Tabla cruzada de Sistema de información gerencial y Comportamiento organizacional*

		Comportamiento organizacional			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Sistema de información gerencial	Bueno	15%	0%	10%	25%
	Deficiente	0%	35%	5%	40%
	Regular	0%	20%	15%	35%
Total		15%	55%	30%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



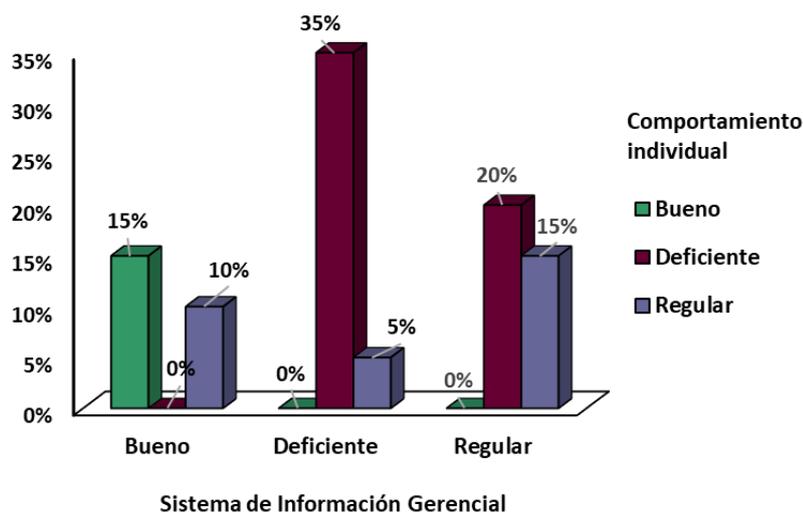
*Figura 26.* Sistema de información gerencial y Comportamiento organizacional

Se encontró que un 35% de trabajadores califica como deficiente, al sistema de información gerencial de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, junto a su comportamiento organizacional. El 20% califica de regular al sistema de información gerencial, y de deficiente al comportamiento organizacional. Un 15% califica como bueno, tanto al sistema de información gerencial de esta empresa, como a su comportamiento organizacional. Otro 15% califica de regular a dicho sistema de información gerencial y al comportamiento organizacional. El 10% califica a este sistema de información gerencial como bueno, y al comportamiento organizacional como regular. Y el 5% califica al sistema de información gerencial de la empresa como deficiente y a su comportamiento organizacional como regular .

**Tabla 10***Tabla cruzada de Sistema de información gerencial y Comportamiento individual*

		Comportamiento individual			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Sistema de información gerencial	Bueno	15%	0%	10%	25%
	Deficiente	0%	35%	5%	40%
	Regular	0%	20%	15%	35%
Total		15%	55%	30%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



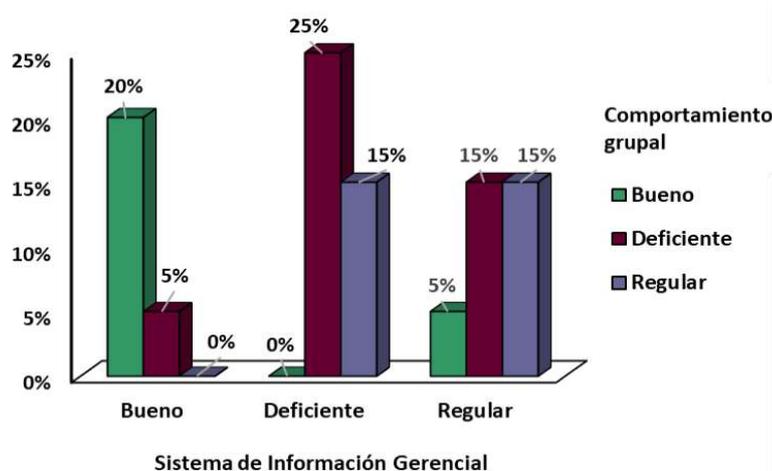
*Figura 27.* Sistema de información gerencial y Comportamiento individual

Se muestra que el 35% de encuestados califica como deficiente, al sistema de información gerencial de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, junto al comportamiento individual del equipo de trabajo. El 20% que califica a este sistema de información gerencial como regular, plantea que se cuenta con un deficiente comportamiento individual del cuerpo laboral. Un 15% califica de bueno, tanto al sistema de información gerencial de la empresa, como al comportamiento individual de sus trabajadores. Otro 15% califica de regular a este sistema de información gerencial y al comportamiento individual del equipo de trabajo. El 10% que califica de bueno al sistema de información gerencial, formula que se cuenta con un regular comportamiento individual. Y el 5% que señala como deficiente a dicho sistema de información gerencial, plantea que el comportamiento individual es regular.

**Tabla 11***Tabla cruzada de Sistema de información gerencial y Comportamiento grupal*

		Comportamiento grupal			Total
		Buena	Deficiente	Regular	
Sistema de información gerencial	Buena	20%	5%	0%	25%
	Deficiente	0%	25%	15%	40%
	Regular	5%	15%	15%	35%
Total		25%	45%	30%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



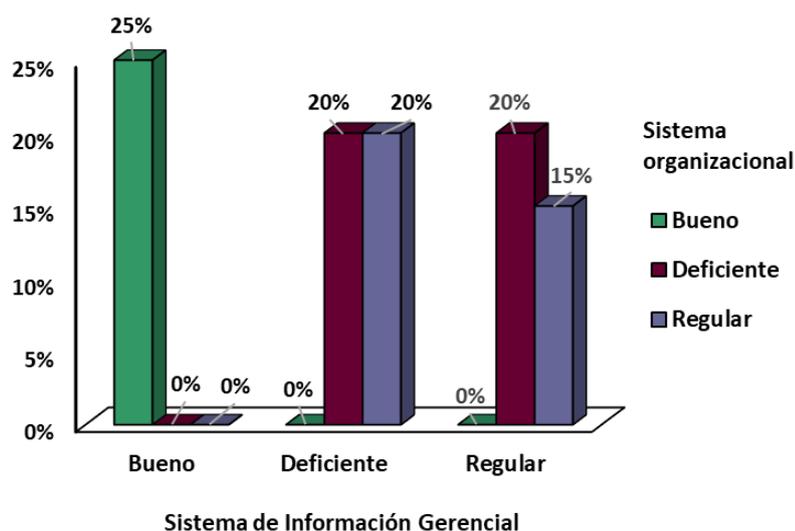
*Figura 28.* Sistema de información gerencial y Comportamiento grupal

Se evidencia que el 25% de encuestados califica como deficiente, al sistema de información gerencial de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, junto al comportamiento grupal del equipo de trabajo. El 20% califica de buena, tanto a este sistema de información gerencial, como a su comportamiento grupal. Un 15% que califica al sistema de información gerencial de la empresa como deficiente, plantea que se cuenta con un regular comportamiento grupal de los trabajadores. Otro 15% que califica de regular a este sistema de información gerencial, plantea que se cuenta con un deficiente comportamiento grupal. Y otro 15% señala un regular sistema de información gerencial y comportamiento grupal. Un 5% que califica de buena a este sistema de información gerencial, señala que se cuenta con un buen comportamiento grupal. Y otro 5% que define como regular a dicho sistema de información gerencial, plantea que el comportamiento grupal de los trabajadores es bueno.

**Tabla 12***Tabla cruzada de Sistema de información gerencial y Sistema organizacional*

		Sistema organizacional			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Sistema de información gerencial	Bueno	25%	0%	0%	25%
	Deficiente	0%	20%	20%	40%
	Regular	0%	20%	15%	35%
Total		25%	40%	35%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.



*Figura 29.* Sistema de información gerencial y Sistema organizacional

Se revela que el 25% de encuestados califica como bueno, al sistema de información gerencial de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, junto a su sistema organizacional. Un 20% califica como deficiente, tanto al sistema de información gerencial de la empresa, como a su sistema organizacional. Otro 20% que califica a este sistema de información gerencial como deficiente, plantea que se cuenta con un regular sistema organizacional. Y otro 20% que califica de regular al sistema de información gerencial, señala que se cuenta con un deficiente sistema organizacional. Y el 15% cataloga como regular al sistema de información gerencial de la empresa, y a su sistema organizacional.

#### 4.1.4 Supuesto de Normalidad

##### 1. Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** Los datos son normales

**H<sub>a</sub>:** Los datos no son normales

**2. Nivel de significancia:**  $p=0.05=5\%$

##### 3. Criterios

Si  $(p) > 5\%$ , se adopta la (H<sub>0</sub>).

Si  $(p) < 5\%$ , se adopta la (H<sub>a</sub>).

##### 4. Resultado

Se empleó el estadístico de Shapiro Wilk, al contarse con una muestra reducida de 20 trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog.

**Tabla 13**  
*Supuesto de normalidad*

Variable y Dimensiones	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Sistema de información gerencial	0.907	20	0.057
V2: Comportamiento organizacional	0.913	20	0.074
D1: Organización	0.871	20	0.012
D2: Administración	0.907	20	0.056
D3: Tecnología	0.874	20	0.014
D4: Comportamiento individual	0.897	20	0.037
D5: Comportamiento grupal	0.886	20	0.023
D6: Sistema organizacional	0.838	20	0.003

**Nota.** Elaboración propia

##### 5. Decisión

Se obtuvieron niveles de significancias completamente inferiores al 5%, es decir, no se cumplió el supuesto de normalidad. Por ello, se emplea el estadístico Rho de Spearman para hallar los índices de correlación.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

#### 1. Hipótesis:

**Ho:** El sistema de información gerencial no se relaciona con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

**Ha:** El sistema de información gerencial se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

#### 2. Criterios:

Cuando (p) supere el 5%, se adoptará la (Ho).

Cuando (p) sea inferior al 5%, se adoptará la (Ha).

#### 3. Aplicación del SPSS

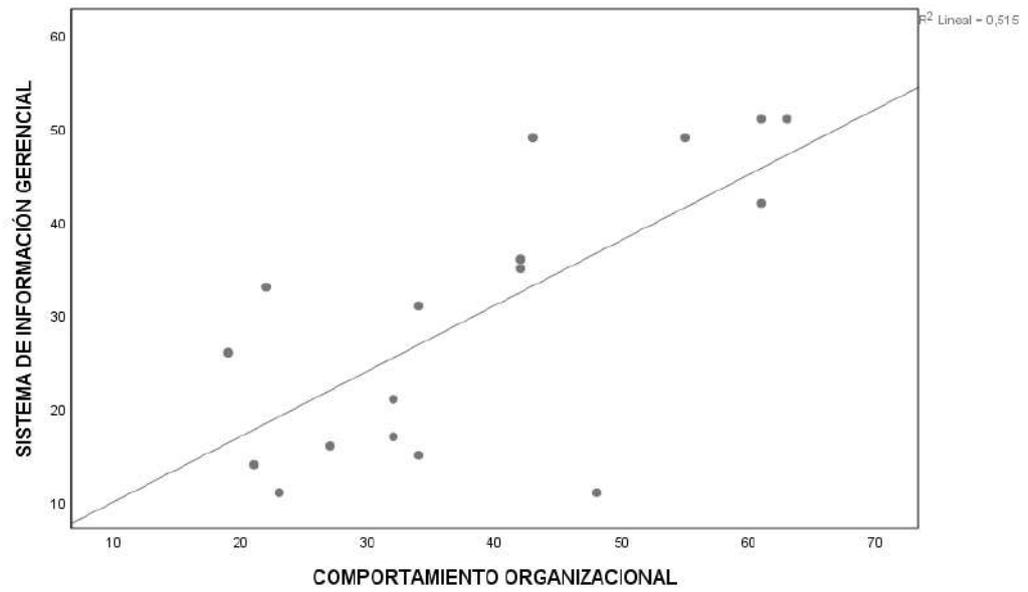
**Tabla 14**  
*Correlación entre Sistema de información gerencial y Comportamiento organizacional*

			<b>Sistema de información gerencial</b>	<b>Comportamiento organizacional</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Sistema de información gerencial</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.647
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	20	20
	<b>Comportamiento organizacional</b>	Coefficiente de correlación	0.647	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	20	20

**Nota.** Elaboración Propia

#### 4. Conclusión

Tras hallarse una significancia inferior al 5%, es aceptable que, el sistema de información gerencial se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023. También, se halló una correlación de 0.647, según Rho de Spearman.



*Figura 30.* Correlación entre Sistema de información gerencial y Comportamiento organizacional

De acuerdo a la gráfica, los puntos se encuentran cercanamente alineados hacia la recta, indicando una correlación de grado positivo y moderado, entre el sistema de información gerencial y el comportamiento organizacional.

## 4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

### 1. Hipótesis:

**Ho:** El sistema de información gerencial no se relaciona con el comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

**Ha:** El sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

### 2. Criterios:

Cuando (p) supere el 5%, se adoptará la (Ho).

Cuando (p) sea inferior al 5%, se adoptará la (Ha).

### 3. Aplicación del SPSS

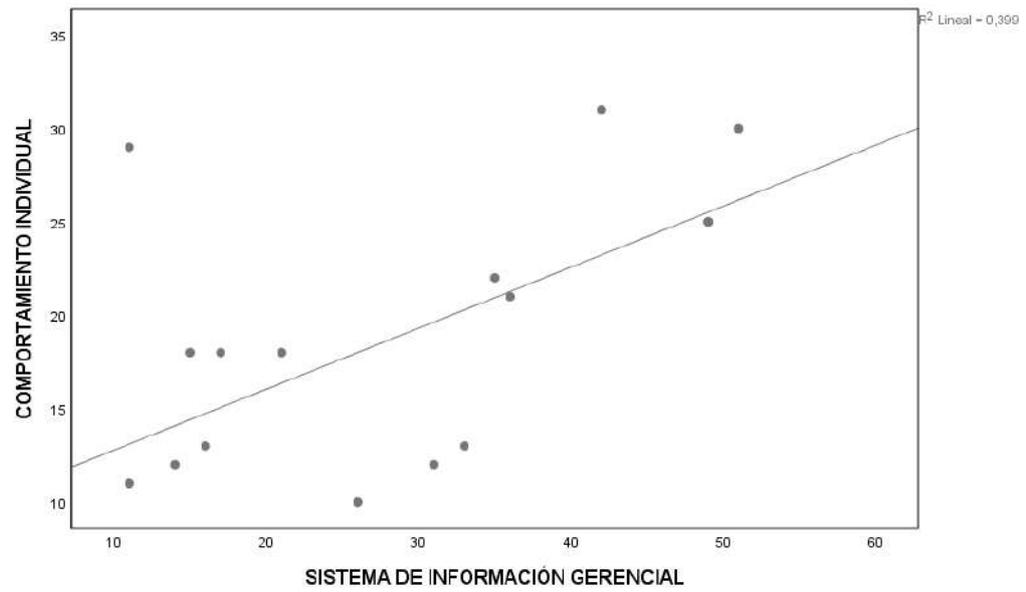
**Tabla 15**  
*Correlación entre Sistema de información gerencial y Comportamiento individual*

			<b>Sistema de información gerencial</b>	<b>Comportamiento individual</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Sistema de información gerencial</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.632
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	20	20
	<b>Comportamiento individual</b>	Coefficiente de correlación	0.632	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	20	20

**Nota.** Elaboración Propia

### 4. Conclusión

Con una significancia inferior al 5%, es aceptable que, el sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023. También, se halló una correlación de 0.632, según Rho de Spearman.



*Figura 31.* Correlación entre Sistema de información gerencial y Comportamiento individual

Los puntos se encuentran cercanamente alineados hacia la recta, indicando una correlación de grado positivo y moderado, entre el sistema de información gerencial y el comportamiento individual.

### 4.2.3 Contratación de la hipótesis específica 2

#### 1. Hipótesis:

**Ho:** El sistema de información gerencial no se relaciona con el comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

**Ha:** El sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

#### 2. Criterios:

Cuando (p) supere el 5%, se adoptará la (Ho).

Cuando (p) sea inferior al 5%, se adoptará la (Ha).

#### 3. Aplicación del SPSS

**Tabla 16**

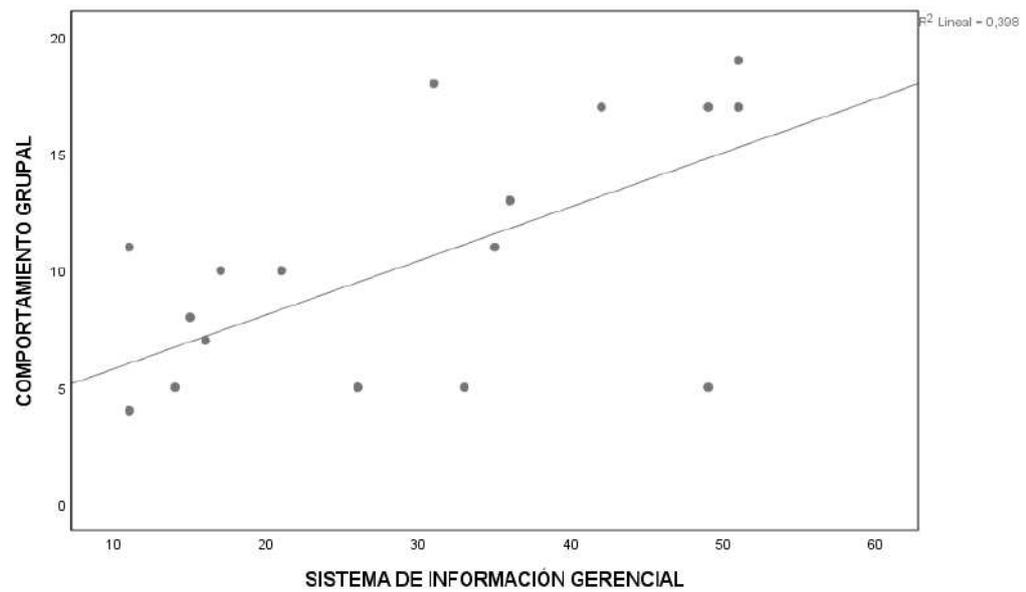
*Correlación entre Sistema de información gerencial y Comportamiento grupal*

			<b>Sistema de información gerencial</b>	<b>Comportamiento grupal</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Sistema de información gerencial</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.643
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	20	20
	<b>Comportamiento grupal</b>	Coefficiente de correlación	0.643	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	20	20

**Nota.** Elaboración Propia

#### 4. Conclusión

Con una significancia inferior al 5%, es aceptable que, el sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023. También, se halló una correlación de 0.643, según Rho de Spearman.



*Figura 32.* Correlación entre Sistema de información gerencial y Comportamiento grupal

Los puntos se encuentran cercanamente alineados hacia la recta, indicando una correlación de grado positivo y moderado, entre el sistema de información gerencial y el comportamiento grupal.

#### 4.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

##### 1. Hipótesis:

**Ho:** El sistema de información gerencial no se relaciona con el sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

**Ha:** El sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.

##### 2. Criterios:

Cuando (p) supere el 5%, se adoptará la (Ho).

Cuando (p) sea inferior al 5%, se adoptará la (Ha).

##### 3. Aplicación del SPSS

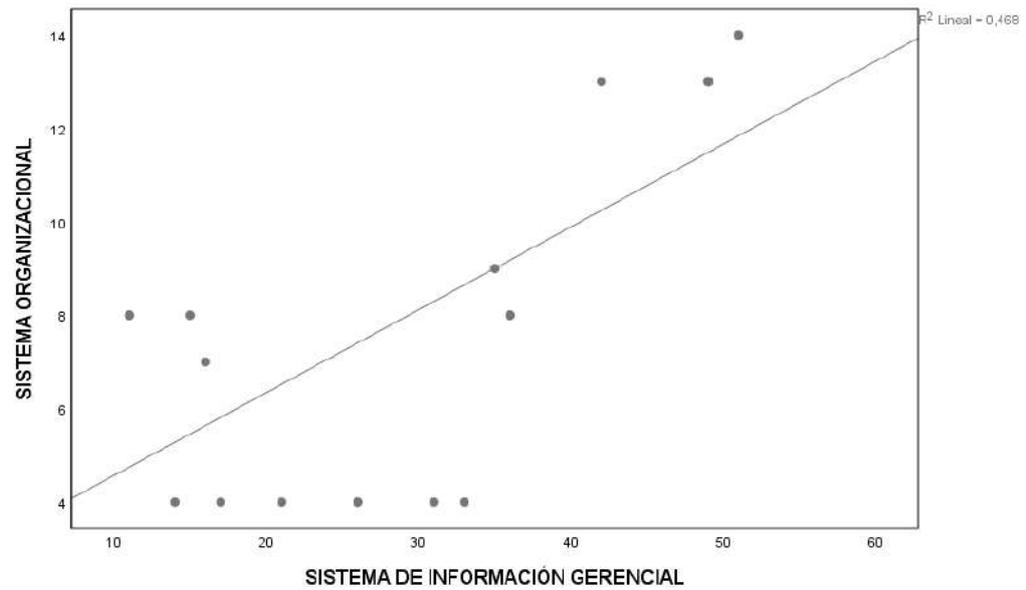
**Tabla 17**  
*Correlación entre Sistema de información gerencial y Sistema organizacional*

			<b>Sistema de información gerencial</b>	<b>Sistema organizacional</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Sistema de información gerencial</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.579
		Sig. (bilateral)		0.008
		N	20	20
	<b>Sistema organizacional</b>	Coefficiente de correlación	0.579	1.000
		Sig. (bilateral)	0.008	
		N	20	20

**Nota.** Elaboración Propia

##### 4. Conclusión

Con una significancia inferior al 5%, es aceptable que, el sistema de información gerencial se relaciona de significativamente con el sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023. También, se encontró una correlación de 0.579, según Rho de Spearman.



*Figura 33.* Correlación entre Sistema de información gerencial y Sistema organizacional

Los puntos se encuentran cercanamente alineados hacia la recta, indicando una correlación de grado positivo y moderado, entre el sistema de información gerencial y el sistema organizacional.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

Se halló que el sistema de información gerencial se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, siendo un nivel positivo y moderado de 0.647, según Rho de Spearman. Este resultado es compatible con lo determinado por Cahuana (2020) en su estudio *“Implementación de un sistema de información gerencial para el control administrativo de la Empresa Ferretería Mercurio Lircay, 2019”*, quien concluyó que, con la puesta en marcha de un nuevo software, se optimizó un mejor manejo de las actividades administrativas, del análisis de información, y perseverancia oportuna.

Se acepta que el sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento individual, con un nivel de correlación positivo y moderado Rho de Spearman de 0.632. Dicho resultado es compatible con lo determinado por Cisneros (2019) en su investigación *“Implementación de un sistema de información para la mejora de la gestión de la Farmacia Megafarma Lima 2018”*, quien concluyó que el sistema de información influye significativamente en la mejora de la gestión de los procesos de venta, compra e inventario.

Se determina que el sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento grupal, con un nivel de correlación positivo y moderado Rho de Spearman de 0.643. Dicho resultado es compatible con lo expuesto por Trinidad (2019) en su tesis *“Sistema de información gerencial y la gestión administrativa de*

*la Institución Educativa Honores del distrito de San Martín de Porres 2018*”, quien concluyó que existe una correlación positiva y alta entre el sistema de información gerencial y gestión administrativa al obtenerse un coeficiente de Pearson de 0.863.

Y se afirma que el sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el sistema organizacional, con un nivel de correlación positivo y moderado Rho de Spearman de 0.579. Dicho resultado es compatible con lo determinado por Rojas (2018) en su estudio “*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*”, quien concluyó que existe una influencia positiva entre los sistemas de información gerencial y la toma de decisiones.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

Se concluye que el sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, con un nivel de correlación positivo y moderado de 0.647, según Rho de Spearman. Esto permite determinar que la empresa en cuestión, presenta una ajustada organización, administración, y tecnología de servicio; de manera que, ello le ha permitido contar con un regular comportamiento de sus trabajadores, ya sea de manera individual o grupal, y con un sistema organizacional poco efectivo.

También, el sistema de información gerencial se relaciona de manera significativa con el comportamiento individual, resultando un nivel positivo y moderado de 0.632, según Rho de Spearman. Se estableció que, dicha empresa cuenta con una soportable participación de sus directivos, jefes directos, y trabajadores, y, además, que éstos no siempre basan sus funciones a los objetivos y políticas del negocio.

El sistema de información gerencial se relaciona de manera significativa con el comportamiento grupal, resultando un nivel positivo y moderado de 0.643, según Rho de Spearman. Estableciéndose que, dicha empresa cuenta con dirigentes que pocas veces facilitan el aprendizaje en el trabajo u orienten en la toma de decisiones, demuestran un limitado liderazgo responsable, y plasman insuficientes cualidades de creatividad e innovación para la mejora del servicio.

Por último, el sistema de información gerencial se relaciona de manera significativa con el sistema organizacional, resultando un nivel positivo y moderado de 0.579, según Rho de Spearman. Definiéndose que, dicha empresa cuenta con pocos equipos tecnológicos en buenos estados físicos, los softwares presentan una corta capacidad de almacenamiento, los sistemas de datos resultan insuficientes, y las redes sociales del negocio mantienen una moderada dinámica de atracción al cliente.

## **6.2. Recomendaciones**

Sugiero al administrador de la Clínica Veterinaria Master Dog de Huacho, maximizar el actual sistema de información gerencial, teniendo en cuenta la organización, la administración, y la tecnología perteneciente del negocio, permitiendo que el sistema esté disponible en toda la empresa, y que ésta facilite el acceso multidispositivo, de tal manera que, el trabajador se sienta a gusto con sus funciones, y con todo el equipo.

Se sugiere dentro de la organización, la compartición oportuna y fácil de datos e información, manejando una red social o aplicativo, donde se afiance la colaboración y apoyo entre los trabajadores, permitiendo una mayor vigilancia y disminución de las brechas colaborativas, además de contar con capacitaciones en los líderes.

También se sugiere dentro de la administración, la automatización máxima de los procesos, es decir, que el sistema de información sea competente, y permita la fluidez y dinámica de utilización para los encargados de los equipos.

Finalmente, sugiero dentro de la tecnología de trabajo, implementar nuevos equipos modernos tecnológicos, y realizar mantenimientos constantes sobre éstos.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes documentales

- Cahuana, N. (2020). Implementación de un sistema de información gerencial para el control administrativo de la Empresa Ferretería Mercurio Lircay, 2019. (*Tesis de Pregrado*). Universidad para el Desarrollo Andino, Huancavelica, Perú. Obtenido de <http://repositorio.udea.edu.pe/handle/UDEA/146>
- Choez, L. (2019). Sistemas de información gerencial y su incidencia en los procesos administrativos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, provincia de Santa Elena, 2017. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4730>
- Cisneros, I. (2019). Implementación de un sistema de información para la mejora de la gestión de la Farmacia Megafarma Lima 2018. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5306>
- Herrera, L. (2016). Sistemas de información gerencial en el suministro del personal de Martínez Orozco EU. (*Tesis de Pregrado*). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11227/5480>
- Hualpa, K. (2020). Modelo de sistema de información gerencial para la toma de decisiones en las pymes de productos tecnológicos de la ciudad de Guayaquil. Ecuador. (*Tesis de Postgrado*). Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1265>
- Moreno, K. (2017). Modelo de sistema de información gerencial para la gestión de proyectos en las universidades nacionales venezolanas. (*Tesis de Postgrado*). Universidad Católica André Bello, Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT4708>

- 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 de Pregrado*). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30658>
- Ruíz, J. (2018). Influencia de los sistemas de información gerencial en el desarrollo organizacional de las empresas comercializadoras de prendas deportivas de Lima Metropolitana. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3239>
- Sarmiento, D. (2020). Modelo de sistema de información gerencial para la gestión del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la economía popular y solidaria de la provincia de Azuay. (*Tesis de Postgrado*). Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1257>
- Trinidad, M. (2019). Sistema de información gerencial y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito de San Martín de Porres 2018. (*Tesis de Postgrado*). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/844>.

## 7.2. Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2017). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias* (Segunda edición ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Amaya, J. (2009). *Sistemas de información gerenciales: Hardware, software, redes, internet, diseño* (Segunda edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Consultores y Asociados.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial de San Marcos.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda edición ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Fernández, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelado*. Barcelona: Ediciones Universidad Politécnica de Catalunya, SL.
- Giner, F. (2004). *Los sistemas de información en la sociedad del conocimiento*. Madrid: ESIC Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw-Hill Education.
- Krieger, M. (2015). *Sociología de las organizaciones públicas*. Buenos Aires: Ediciones Errepar.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (Decimocuarta edición ed.). México: Pearson Educación.
- Loya, S. (2011). *Liderazgo en el comportamiento organizacional* (Segunda edición ed.). México: Editorial Trillas.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera edición ed.). México: Pearson Educación.
- Stair, R. (2010). *Principios de sistema de información: enfoque administrativo* (Novena edición ed.). México: Editorial Cengage Learning.

### **7.3. Fuentes hemerográficas**

- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (enero de 2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99357718032>

Morera, M. (2022). Los sistemas de información gerencial y su evolución hacia la cuarta revolución. *Revista Nacional de Administración*, 13(1). doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v13i1.4236>

Romero, D. (2011). Comportamiento de la organización. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 4(2), 41-50. doi:<https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.4204>.

#### **7.4. Fuentes electrónicas**

Mejía, A. (15 de noviembre de 2022). *La gestión veterinaria y el uso de las tecnologías de la información*. Obtenido de PetIndustry: <https://petindustry.co/gerencia/la-gestion-veterinaria-y-el-uso-de-las-tecnologias-de-la-informacion/>

Terreros, D. (26 de mayo de 2021). *Sistemas de información en las empresas: importancia, tipos y tips para tu negocio*. Obtenido de Hubspot Marketing: <https://blog.hubspot.es/marketing/sistemas-de-informacion-empresas/>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>PRINCIPAL</b>	¿De qué manera la aplicación del sistema de información gerencial se relaciona con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho - 2023?	Determinar de qué manera se relaciona la aplicación del sistema de información gerencial con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho - 2023.	La aplicación del sistema de información gerencial se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog - Huacho, 2023.	<b>1. VARIABLE X:</b> Sistema de información gerencial	<b>D1:</b> Organización <b>D2:</b> Administración <b>D3:</b> Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel mando superior</li> <li>- Nivel mando medio</li> <li>- Nivel operacional</li> <li>- Aprendizaje y conocimiento</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Liderazgo responsable</li> <li>- Creatividad e innovación</li> <li>- Hardware de computadora</li> <li>- Software de computadora</li> <li>- Administración de datos</li> <li>- Redes y telecomunicaciones</li> </ul>	<p><b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No Experimental de corte transversal</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> 20 trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog - Huacho</p> <p><b>Muestra:</b> 20 trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog - Huacho</p>
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿De qué manera la aplicación del sistema de información gerencial se relaciona con el comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho - 2023?	Establecer de qué manera se relaciona la aplicación del sistema de información gerencial con el comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho - 2023.	La aplicación del sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento individual de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog - Huacho, 2023.	<b>2. VARIABLE Y:</b> Comportamiento organizacional	<b>D1:</b> Comportamiento individual <b>D2:</b> Comportamiento grupal <b>D3:</b> Sistema organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitudes y satisfacción</li> <li>- Personalidad y valores</li> <li>- Percepción y toma de decisiones</li> <li>- Motivación e inteligencia emocional</li> <li>- Equipos de trabajo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Solución de conflictos</li> </ul>	<p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario con escala Likert</p>

<p>¿De qué manera la aplicación del sistema de información gerencial se relaciona con el comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho - 2023?</p>	<p>Establecer de qué manera se relaciona la aplicación del sistema de información gerencial con el comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023.</p>	<p>La aplicación del sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el comportamiento grupal de los trabajadores de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura organizacional</li> <li>- Capacitación y evaluación</li> </ul>	<p><b>Técnicas para el procesamiento de la información:</b> Software Excel y SPSS</p>
<p>¿De qué manera la aplicación del sistema de información gerencial se relaciona con el sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho - 2023?</p>	<p>Establecer de qué manera se relaciona la aplicación del sistema de información gerencial con el sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog, Huacho – 2023.</p>	<p>La aplicación del sistema de información gerencial se relaciona significativamente con el sistema organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog – Huacho, 2023.</p>				

## Anexo 2: Instrumento



**Universidad Nacional  
José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ENCUESTA SOBRE SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y  
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión sobre la aplicación del sistema de información gerencial actual y sobre el comportamiento organizacional de la Clínica Veterinaria Master Dog - Huacho, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

*De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!*

### I. DATOS DEL ENCUESTADO:

<p><b>1. Género:</b></p> <p>a) Femenino b) Masculino</p> <p><b>2. Edad:</b></p> <p>_____ años</p>	<p><b>3. Estado civil</b></p> <p>a) Soltero b) Casado c) Viudo d) Divorciado e) Conviviente</p>
---	---

### II. INSTRUCCIONES

Las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor crea conveniente. Solamente una opción. Marque con claridad y con un aspa "X".

**1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre**

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario, para su correcta participación.

<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL</b>					
<b>I. ORGANIZACIÓN</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Los directivos de la Clínica Veterinaria Master Dog demuestran ser competentes y estar asociados con los objetivos del negocio, direccionando los resultados hacia un mismo enfoque de éxito.					
2. Los jefes directos de la clínica realizan supervisiones durante el desarrollo de las actividades diarias y están presentes ante posibles consultas y sugerencias.					

3. Considera que todos los trabajadores realizan de manera eficiente sus actividades diarias encomendadas, de acuerdo a los objetivos de la empresa.					
<b>II. ADMINISTRACIÓN</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4. Los dirigentes de la clínica formulan estrategias de negocio y basan sus actividades de acuerdo a ellas, de manera que, existe un plan competente de actividades.					
5. Los dirigentes toman decisiones estratégicas sobre los servicios y productos que se brindan, demostrando un amplio conocimiento y aprendizaje.					
6. Los dirigentes demuestran presentar cualidades de un liderazgo responsable, de manera que todos los trabajadores se sienten a satisfecho con ello.					
7. Los dirigentes plasman sus cualidades de creatividad e innovación en nuevas ideas y propuestas de mejoras dentro del servicio brindado.					
<b>III. TECNOLOGÍA</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8. Se cuenta con equipos tecnológicos de alta gama y en buenos estados físicos, los cuales están en un constante mantenimiento.					
9. Se cuenta con un software de amplia capacidad, en donde se incluyen los principales programas informáticos y navegadores web.					
10. Se cuenta con un sistema de datos que es capaz de almacenar suficiente información, ordenar y codificar de acuerdo se requiera en el trabajo.					
11. Se mantiene un uso constante de las redes sociales y hace presencia de promociones y/o eventos por medio de estos portales de telecomunicación.					
<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>					
<b>I. COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12. Logra mantener una buena actitud durante el desarrollo de sus actividades, pese a diversas situaciones de trabajo.					
13. Se siente satisfecho con lo llevado a cabo dentro del periodo que viene laborando en esta clínica veterinaria.					
14. Demuestra con sus acciones su forma de ser, tal y como es en otros lugares fuera del trabajo.					
15. Mantiene sus valores y creencias, ante cualquier circunstancia presentada en el trabajo.					

16. La percepción actual que tiene de su trabajo, es la misma de cuando ingresó a laborar por primera vez.					
17. Constantemente interviene en algunas decisiones del trabajo, y es capaz de demostrar tener habilidad para ello.					
18. Se siente motivado en el desarrollo de sus labores, y cuando siente que no lo está, su equipo de trabajo busca animarle.					
19. Es capaz de controlar y manejar sus emociones durante sus actividades de trabajo y durante cualquier circunstancia.					
<b>II. COMPORTAMIENTO GRUPAL</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20. Forma parte de un equipo de trabajo donde todos cooperan e integran un mismo enfoque asociado con el de la empresa.					
21. Mantiene una comunicación asertiva entre sus compañeros de trabajo y cualquier agente integrante de la empresa.					
22. Demuestra tener habilidades de liderazgo y cuenta con el apoyo necesario de todos sus compañeros de trabajo.					
23. Es capaz de resolver conflictos internos que probablemente surjan con el desarrollo de las labores diarias.					
<b>III. SISTEMA ORGANIZACIONAL</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24. Siente que pertenece a un equipo de trabajo real y confortante, donde todos apoyan la evolución y crecimiento profesional.					
25. Participa de talleres y capacitaciones elaboradas y/o sugeridas por su trabajo, a fin de mejorar su desempeño laboral.					
26. Se siente a gusto con las evaluaciones periódicas que realiza su centro de trabajo, manteniendo una buena retroalimentación.					

### Anexo 3: Baremación

#### V1: SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

##### 1. Baremación de la V1:

- Máximo:  $11(5) = 55$
- Mínimo:  $11(1) = 11$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 55 - 11 = 44$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 44/3 = 14.667$

##### A. Baremación de la D1 de la V1: Organización

- Máximo:  $3(5) = 15$
- Mínimo:  $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

##### B. Baremación de la D2 de la V1: Administración

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

##### C. Baremación de la D3 de la V1: Tecnología

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

#### V2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

##### 1. Baremación de la V2:

- Máximo:  $15(5) = 75$
- Mínimo:  $15(1) = 15$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 75 - 15 = 60$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 60/3 = 20$

##### A. Baremación de la D1 de la V2: Comportamiento individual

- Máximo:  $8(5) = 40$
- Mínimo:  $8(1) = 8$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 40 - 8 = 32$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 32/3 = 10.667$

**B. Baremación de la D2 de la V2: Comportamiento grupal**

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

**C. Baremación de la D3 de la V2: Sistema organizacional**

- Máximo:  $3(5) = 15$
- Mínimo:  $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

**Anexo 4: Base de datos**

<b>N°</b>	<b>V1</b>	<b>V2</b>	<b>V1</b>			<b>V2</b>		
			<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>D5</b>	<b>D6</b>
<b>1</b>	26	19	5	9	12	10	5	4
<b>2</b>	51	61	13	18	20	30	17	14
<b>3</b>	11	23	3	4	4	11	4	8
<b>4</b>	21	32	4	11	6	18	10	4
<b>5</b>	36	42	10	12	14	21	13	8
<b>6</b>	49	55	12	17	20	25	17	13
<b>7</b>	33	22	9	12	12	13	5	4
<b>8</b>	31	34	9	11	11	12	18	4
<b>9</b>	11	48	3	4	4	29	11	8
<b>10</b>	16	27	5	5	6	13	7	7
<b>11</b>	15	34	3	6	6	18	8	8
<b>12</b>	42	61	8	16	18	31	17	13
<b>13</b>	14	21	4	4	6	12	5	4
<b>14</b>	35	42	10	13	12	22	11	9
<b>15</b>	26	19	5	9	12	10	5	4
<b>16</b>	51	63	13	18	20	30	19	14
<b>17</b>	11	23	3	4	4	11	4	8
<b>18</b>	17	32	4	7	6	18	10	4
<b>19</b>	36	42	10	12	14	21	13	8
<b>20</b>	49	43	12	17	20	25	5	13