

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



DOCTORADO EN CIENCIAS

MENCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS

TESIS

La información y los niveles de gestión en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca - 2017

Para optar el Grado Académico de
DOCTOR EN CIENCIAS

Presentada por:
JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO

Asesor:
DR. HÉCTOR DIÓMEDES VILLEGAS CHÁVEZ

CAJAMARCA, PERÚ

2018

COPYRIGHT © 2018 by
JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



DOCTORADO EN CIENCIAS

MENCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS

TESIS APROBADA

La información y los niveles de gestión en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca - 2017

Para optar el Grado Académico de

DOCTOR EN CIENCIAS

Presentada por:

JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO

Comité Científico

Dr. Héctor Villegas Chávez
Asesor

Dr. Marcial Mendo Velásquez
Miembro de Comité Científico

Dr. Julio Sánchez De La Puente
Miembro de Comité Científico

Dr. Aurelio Baltazar Vázquez Cruzado
Miembro de Comité Científico

Cajamarca - Perú

2018



Universidad Nacional de Cajamarca

Escuela de Pos Grado

CAJAMARCA - PERU

PROGRAMA DE DOCTORADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


DOCTORADO EN CIENCIAS

MENCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS

Siendo las once de la mañana del día lunes dieciocho de junio del año dos mil dieciocho, reunidos en el auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el Dr. Marcial Mendo Velásquez; Dr. Julio Sánchez De La Puente, Dr. Aurelio Baltazar Vásquez Cruzado, como integrantes del jurado titular; y en calidad de Asesor, el Dr. Héctor Villegas Chávez. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y el Reglamento del Programa de Doctorado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la SUSTENTACIÓN de la tesis titulada: **LA INFORMACIÓN Y LOS NIVELES DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS EMPRESARIALES DEL DISTRITO DE CAJAMARCA – 2017**; presentada por el M.Cs. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO con la finalidad de optar el Grado Académico de **DOCTOR EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Mención **CIENCIAS ECONÓMICAS**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR..... con la calificación de dieciocho (18) EXCELENTE..... la mencionada Tesis; en tal virtud, el M.Cs. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **DOCTOR EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Mención **CIENCIAS ECONÓMICAS**.

Siendo las 1:00 p.m horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Julio Sánchez De La Puente
Jurado Evaluador


.....
Dr. Aurelio Baltazar Vásquez Cruzado
Jurado Evaluador


.....
Dr. Marcial Mendo Velásquez
Presidente Jurado Evaluador

A:

Zenobia mi madre, a mi esposa Herminia del Socorro y a mis hijos Julio Adrián, Mitchael Adrián y Zeninia Adriana, por su motivación y apoyo permanente para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO:

A las autoridades y personal de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Asimismo, mi agradecimiento especial al Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez, por su orientación y sugerencias para el mejoramiento de este trabajo, en su calidad de Asesor.

La razón es que, hasta la fecha, a pesar de los avances en la tecnología de la información y las estrategias de información, la palabra escrita en forma de libros sigue siendo uno de los legados más perdurables de la humanidad.

Ibrahim Babangida

ÍNDICE GENERAL

Resumen	xiii
Abstract	xiv

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema	2
1.1.3 Formulación del problema	4
1.2. Justificación de la investigación	5
1.2.1. Justificación científica	5
1.2.2. Justificación técnica-práctica	5
1.2.3. Justificación institucional y personal	6
1.3 Delimitación de la investigación	7
1.4 Objetivos	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	8

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.1.1. Internacionales	12
2.1.2. Nacionales	13
2.1.4. Regionales	14
2.2. Marco epistemológico	18
2.3. Marco teórico	19
2.3.1. La Teoría General de Sistemas (TGS)	19
2.3.2. La Teoría de Sistemas de Niklas Luhmann	23
2.3.3. Teoría de la Información de Claude Shannon	25
2.4. Marco conceptual	26
2.4.1. Organizaciones empresariales	26
2.4.2. Niveles de gestión de las empresas	28
2.4.3. La información	31
2.4.4. Sistemas de información	33
2.4.5. Tipos de sistemas de información	34
2.4.6. Niveles de la información	37
2.4.7. Las Sociedades Anónimas	40
2.4.8. Empresas de servicios empresariales	42
2.4.9. Factores empresariales	44
2.5. Definición de términos básicos	52

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis	54
3.2. Variables	54
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	55

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación del proyecto	57
4.2. Métodos de investigación	57
4.3. Diseño de la investigación	58
4.4. Población, muestra, unidad de análisis	61
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	62
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	62
4.7. Matriz de consistencia metodológica	64

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados	66
5.1.1. Grupos de empresas según nivel de información alcanzado	66
5.1.2. Factores estructurales	68
5.1.3. Factores de gestión	73
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	80
5.2.1. Grupos de empresas según nivel de información alcanzado	80
5.2.2. Análisis de los factores estructurales y los niveles de información	81
5.2.3. Análisis de los factores de gestión y los niveles de información	86
5.3. Contrastación de la hipótesis	90
Conclusiones	92
Lineamientos generales para la gestión de la información y el desarrollo de los factores empresariales.	94
Referencias bibliográficas	99
Apéndices	103
Anexos	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca por niveles de información alcanzados – 2017	66
Tabla 2. Ámbito de la empresa. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	69
Tabla 3. Tamaño según facturación anual. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017. (En miles de soles)	70
Tabla 4. Tamaño según número de trabajadores. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	71
Tabla 5. Antigüedad de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	72
Tabla 6. Tipos de sistemas de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	73
Tabla 7. Acceso a la capacitación. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	74
Tabla 8. Gerenciamiento. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	75
Tabla 9. Eficiencia del Sistema. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	76
Tabla 10. Calidad de la información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	78
Tabla 11. Correlación: Factores empresariales / Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de gestión de las empresas	29
Figura 2: Los niveles de la administración y la operación	31
Figura 3. Niveles de gestión y niveles de información	39
Figura 4. Determinación de grupos de empresas por niveles de información alcanzados	61
Figura 5. Número de organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca por niveles de información alcanzados - 2017	68
Figura 6. Ámbito de la empresa. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	69
Figura 7. Tamaño según facturación anual. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017. (En miles de soles)	70
Figura 8. Tamaño según número de trabajadores. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.	71
Figura 9. Antigüedad de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	72
Figura 10. Tipos de sistemas de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	73
Figura 11. Acceso a la capacitación. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	74
Figura 12. Gerenciamiento. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	75
Figura 13. Eficiencia del Sistema. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	76
Figura 14. Calificativo promedio eficiencia del sistema. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	77
Figura 15. Calidad de la información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	79
Figura 16. Calificativo promedio de la calidad de la información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	80
Figura 17. Ámbito de la empresa – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	82
Figura 18. Tamaño según facturación anual – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	83
Figura 19. Tamaño según número de trabajadores – Nivel de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	84

Figura 20. Antigüedad – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	84
Figura 21. Tipos de sistemas de información – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	85
Figura 22. Acceso a la capacitación – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	87
Figura 23. Gerenciamiento – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	88
Figura 24. Eficiencia del sistema – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	89
Figura 25. Calidad de la información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	91
Figura 26. Correlación: Factores empresariales / Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017	91

RESUMEN

La investigación, se llevó a cabo en el distrito de Cajamarca; estudia la problemática relacionada con los factores estructurales y de gestión, a nivel micro, y su influencia en los niveles de información en las empresas de servicios empresariales. El estudio permitió determinar grupos empresariales según el nivel de información alcanzado y conocer cómo se manifiestan los factores estructurales y de gestión en las empresas en estudio y como éstas influyen en los niveles de información logrados. La investigación es de carácter no experimental, esencialmente de abstracción y generalización, el análisis se llevó a cabo determinando la influencia de los factores estructurales y de gestión presentes en las empresas y los grupos empresariales según el nivel de información alcanzado, mediante el índice de correlación r^2 . Los resultados muestran como muchos factores empresariales tanto estructurales como de gestión, presentes en las empresas de servicios empresariales del distrito de Cajamarca tienen influencia positiva para que éstas elaboren información que alcance a los niveles superiores de la organización.

Palabras Clave: Información, niveles de información, factor empresarial, factor estructural, factor de gestión.

ABSTRACT

The investigation it developed in the district of Cajamarca; study the problem related to the structural and management factors, at the micro-level, and their influence on the levels of information in business service companies. The study allowed to determine business groups according to the level of information reached and to know how the structural and management factors manifested in the companies under study and how these influence in the levels of information achieved. The investigation is of non-experimental character, essentially of abstraction, generalization, the analysis was carried out by determining the influence of structural, and management factors present in companies and business groups according to the level of information reached, using the correlation index r^2 . The results evidence how many business factors, some structural and management; presents in the services companies of district of Cajamarca have positive influence so that they elaborate information that reaches the highest levels of the organization.

Keywords: information, levels of information, business factor, structural factor, management factor.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Con el progreso de las teorías sobre la organización, la información va tomando mayor importancia como sistema. Destaca Cathalifaud (2008) que «las organizaciones emergen como sistemas cuando delimitan sus operaciones, sucesos y tiempos aplicando reflexivamente sus decisiones» (p. 95); es decir, haciendo que éstas actúen sobre sí mismas. Esta inter-conectividad permite a las organizaciones delimitar y mantener sus límites, separándolo de las condiciones externas.

La información es un recurso fundamental, producido por los sistemas de información, ésta debe llegar a todas las áreas y niveles de la organización; según Renuevo (2014) en la base de una estructura piramidal de información se analizan los datos derivados del procesamiento de transacciones; en el nivel intermedio, se realiza una completa evaluación de la información para saber qué tipo de recursos nos permitirán llevar a cabo las operaciones; en el nivel superior de la pirámide encontramos recursos propios de los sistemas de gestión, los

mismos que transfieren la información necesaria para conseguir una correcta planificación y una correcta toma de decisiones.

Dentro de este sistema que es la organización empresarial, localizamos el sistema de información empresarial, que es un tipo de sistema, manual o informático, que proporciona una plataforma tecnológica que permite a las organizaciones integrar y coordinar sus procesos y asegura que la información puede ser compartida a través de todos los niveles funcionales y de gestión; esto es fundamental para eliminar el fraccionamiento de la información, creando una base estándar de datos; el sistema de información, con sus peculiaridades inherentes, es responsable de la generación de información, pero éste por sí sólo no es suficiente para que se genere información a todo nivel de gestión; es así que se debe tener en cuenta otros factores tales como los factores estructurales y de gestión presentes en las organizaciones empresariales.

1.1.2. Descripción del problema

Peter Drucker, en sus estudios relacionados con el management, enfatiza que en los últimos tiempos las organizaciones están funcionando en lo que él denomina la «Era de la información», en la cual el conocimiento con la información son los recursos primordiales., pasan a ser secundarios los habituales factores de la economía como la tierra, la mano de obra y el capital. Se prevé entonces que todas las organizaciones empresariales, enfrentan las exigencias que plantea esta era de la información.

Cortéz (2014), en su estudio de tesis sobre los sistemas de información contable y la toma de decisiones en las empresas de servicios generales en la localidad de Cajamarca, devela que en todas las empresas del sector de servicios generales, la información financiera contable se desarrolla a nivel operativo (ventas, compras, inventarios, tributos, etc.), en el 33% de empresas se prepara información contable para el nivel de la gerencia (estados contables y financieros comparativos, costos, etc.); y, solamente en el 4% de empresas se elabora información de carácter contable para los niveles de la alta dirección (estratégicos) como información financiera proyectada, información de clientes y mercado, etc; en este sentido, pone de manifiesto que, conforme asciende el nivel de información desde el nivel operativo hacia el nivel estratégico, son cada vez menos las empresas que emiten información contable para los niveles superiores, lo que afecta toma de decisiones en los niveles superiores.

En estudios realizados en la región Cajamarca, Abanto (2013), Bardales (2014) y Cortéz (2014), se evidencia, que las empresas emprenden la mejora de sus sistemas de información a nivel de tecnología informática, adaptando sistemas que van desde los individuales u operativos, hasta los sistemas integrados; sin embargo, no tienen en cuenta los factores estructurales de la organización, de manera tal que estos sistemas, debido a estos factores resultan insuficientes o excesivos; así mismo, no tienen en cuenta los factores de gestión que afectan la información que estos sistemas brindan.

Conocer y entender los factores estructurales y los factores de gestión, que se relacionan con la información resulta de gran importancia en las organizaciones

empresariales, tal es así que su comprensión y fundamentalmente su control se convierten en una importante herramienta para que las organizaciones logren mejorar sus sistemas de información y la generación de información, desde la integración de las áreas operacionales hasta los niveles de la alta gestión y dirección de la organización.

Esta realidad no es ajena a las organizaciones de servicios empresariales, del distrito de Cajamarca, que desde sus modestas posibilidades unas, y desde altas capacidades otras, intentan mejorar sus sistemas de información, con la finalidad cubrir las expectativas de todos sus niveles de gestión, pero no profundizan en una evaluación de cómo se manifiestan los factores que condicionan la generación y gestión de la información empresarial.

Ante la problemática expuesta, se formula el siguiente problema de investigación:

1.1.3. Formulación del problema

Interrogante general

¿Condicionan los factores empresariales, la generación de información para los diferentes niveles de gestión de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca?

Interrogantes específicas:

- a. ¿Cuáles son los factores empresariales estructurales que condicionan los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca?

- b. ¿Cuáles son los factores empresariales de gestión que condicionan los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca?

1.2. Justificación de la investigación**1.2.1. Justificación científica**

La investigación aporta al conocimiento, fundamentándose en el estudio de los factores empresariales que condicionan la producción de información para todos los niveles de la organización, en este sentido el conocimiento derivado de ello permite poner de manifiesto la importancia de comprender cómo se manifiestan estos factores estructurales y de gestión en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.

Al respecto los factores en estudio, que pueden estar presentes o no, o ser conocidos o desconocidos, generan dos hechos: La afectación de los niveles de información alcanzados por las organizaciones; y, la mejora de la gestión de la

información desde las áreas operacionales hasta los niveles gerenciales y de alta dirección de las organizaciones en estudio.

1.2.2. Justificación técnica – práctica

Actualmente las empresas orientan gran parte de sus esfuerzos a tomar decisiones que le permitan mantenerse en el nivel competitivo deseado; para ello, entre otros aspectos, se enfocan en el uso de la información, de tal manera que a través de su eficiente gestión sea posible alcanzar las metas y objetivos planteados.

En este sentido, los niveles de gestión empresarial se ven condicionados por la información generada y estas condiciones dependen a su vez de factores relacionados con la estructura de las organizaciones, los sistemas de información utilizados (factores estructurales) y la forma como se gestiona la información (factores de gestión); resulta importante entonces estudiar estos factores, pues con ello, las empresas podrán conocer y determinar su implicancia en sus diferentes niveles gerenciales y directivos, con la finalidad de emprender acciones para su mejora.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Desde el punto de vista institucional u organizacional, los resultados obtenidos, en el presente estudio de investigación, determinan cuáles son los factores estructurales y de gestión y cómo se manifiestan en las organizaciones de

servicios empresariales del distrito de Cajamarca y cómo éstos influyen en la generación de información para los distintos niveles de gestión, cuya ausencia o inadecuado control estarían afectándola, desde esta perspectiva, las conclusiones a los que se arriban así como las recomendaciones son de importancia para estas organizaciones.

Desde la óptica personal, el presente trabajo de investigación complementa los trabajos de investigación, desarrollados por el autor, en temas relacionados con los sistemas de información, tanto en su condición de investigador (FEDU), como de Asesor de tesis de pregrado.¹

1.3. Delimitación de la investigación

En el ámbito teórico, la información empresarial subyace desde la información interna (movimiento de información dentro de la empresa) dirigida a las personas que han de tomar las decisiones, en los diferentes niveles de gestión de la organización, hasta el entorno organizacional ambiental (para el desarrollo de la capacidad de responder a las exigencias y necesidades de los mercados actuales o el desarrollo de nuevas destrezas basadas en la tecnología, por ejemplo), pasando por la información del entorno inmediato (clientes, proveedores y distribuidores, financiadores, reguladores, competidores, política, economía etc.).

¹ Como trabajos de investigación FEDU véase: *Diagnóstico de la comunicación interna en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, de la Universidad Nacional de Cajamarca - estudio exploratorio 2012.* – 001619 y *Uso de la informática en la actividad académica y profesional de los docentes Contadores Públicos de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la UNC* – 001801. Como Asesor de Tesis véase: Mendoza, R. (2015). *El Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) en los procesos de gestión contable y de control en la Universidad Nacional de Cajamarca* y Cortéz, E. (2014). *Los sistemas de información contable y la toma de decisiones en las empresas de servicios generales en la localidad de Cajamarca.*

En este sentido, la información empresarial está sujeta a complejas y dinámicas interacciones, desde esta perspectiva, los factores empresariales actúan en las dimensiones Macro, Meso y Micro; en este aspecto, sin dejar de reconocer la importancia de los tres niveles, el ámbito teórico conceptual para el estudio se delimita en el nivel Micro, por lo tanto, el análisis de los factores estructurales y de gestión se circunscriben al nivel empresarial, con la finalidad de demostrar cómo algunos de ellos están condicionando la información generados para los distintos niveles de la gestión en las organizaciones empresariales en estudio.

Por otro lado, se delimita la información y sus factores claves como condicionantes de la información empresarial para los niveles de gestión operativo, gerencial y directivo; es decir, en los niveles de decisión, con su componente información

Se deslinda el estudio de la toma de decisiones, en este sentido no se tendrán en cuenta los componentes relacionados con el tomador de decisiones y la toma de decisiones propiamente dicha.

En el ámbito espacial, el trabajo de investigación se delimita al contexto local, con la finalidad de que los resultados contribuyan al conocimiento de las organizaciones del distrito de Cajamarca, específicamente las empresas de servicios empresariales.

En el ámbito temporal, el tiempo que abarcara el estudio está delimitado entre el 01 de enero del 2016 hasta el 30 de diciembre del 2017.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo los factores empresariales condicionan la información para los diferentes niveles de gestión de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.

1.4.2. Objetivos específicos:

- a. Establecer los niveles de información alcanzados en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.
- b. Determinar los factores empresariales estructurales que condicionan los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.
- c. Determinar los factores empresariales de gestión que condicionan los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Marín de Bellorin (2001) en su trabajo de investigación *Sistema de información para la toma de decisiones gerenciales en instituciones públicas universitarias de Barquisimeto. Caso: Instituto Experimental de Tecnología Andrés Eloy Blanco*, cuyos objetivos están dirigidos a diagnosticar las necesidades de la institución de contar con un Sistema de Información (SI) y describir la importancia de la información de la toma de decisiones gerenciales; presenta entre otras las conclusiones siguientes:

Se constató que es necesario que el IUETAEB cuente con un sistema de información que le genere información precisa y confiable para la adecuada toma de decisiones que contribuyan a la optimización de los procesos académicos y administrativos.

Asimismo, se determinó que la información es fundamental para las decisiones, debido a que al suministrar a cada nivel o posición de la organización toda la

información necesaria para desarrollar sus operaciones, contribuye con la toma de decisiones de calidad.

En lo que respecta a los niveles del proceso de toma de decisiones, se identificaron tres niveles: el estratégico, que contiene un alto componente de incertidumbre, cuyas decisiones son a largo plazo y tienen efecto decisivo sobre toda la organización, ya que comprometen financieramente a la institución (toma de decisiones del Rector como administrador); el nivel táctico, relacionado con la planeación estratégica de la universidad, mediante las decisiones tomadas a este nivel, se asignan recursos para lograr objetivos; y, finalmente, se tiene el nivel operacional, que es el que ejecuta, constatándose que tiene reducido el componente de incertidumbre acerca del resultado de ciertas decisiones. Se pudo comprobar que cada uno de estos niveles necesita un tipo de información diferente.

Perdomo (2011) en su trabajo de investigación Evaluación de los sistemas de información gerencial utilizados en los organismos públicos del ejecutivo regional del estado Lara, como herramienta para la toma de decisiones; realizado para evaluar los sistemas de información gerencial utilizados en los organismos públicos del ejecutivo regional del Estado Lara, como herramienta para la toma de decisiones, durante el ejercicio fiscal 2010, presenta las conclusiones siguientes:

No existe una estructura estratégica de información que permita a los organismos públicos ejercer un control que resulte efectivo en la gestión, ya que

la mayoría de los directivos de estas instituciones, no le confieren la importancia necesaria a la implementación y al desarrollo de estos sistemas, que deben cumplir fundamentalmente con los requerimientos y exigencias normativas y legales del control interno; utilizándolos solo para generación de informes financieros internos, que les permitan tomar una decisión en un momento determinado sólo para esos efectos.

A su vez, los datos obtenidos revelan que como una de las fortalezas del sistema, la gestión financiera - presupuestaria se fundamenta en el establecimiento de mecanismos de carácter automatizado que garantizan el cumplimiento de las actividades de carácter operativo - administrativo; sin embargo, la implementación de un sistema de indicadores de gestión en esas organizaciones, se encuentra en una fase preliminar, de estudio, porque aún no se realiza el cálculo y análisis de las desviaciones, ni se utilizan los resultados para diseñar medidas correctivas.

Castillo y Pérez (2017), en su artículo científico *Diagnóstico de los sistemas de información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales*, presentan las siguientes conclusiones:

Los resultados del diagnóstico muestran que en la mayoría de las empresas constatadas en el estudio se requiere continuar actuando para elevar la eficiencia de los sistemas de información. Tal es así con la implementación de la norma internacional 27001 adoptada por Cuba, la cual constituye una práctica muy

necesaria para garantizar la competitividad de las organizaciones y demostrar la seguridad de la información a los clientes y demás partes interesadas.

El Plan de actividades diseñado y aprobado abarca desde la capacitación del personal y la implementación de las acciones, hasta la certificación del sistema de seguridad de la información de las organizaciones estudiadas. Este Plan constituye una fortaleza para elevar la eficiencia del sistema de información de la muestra de estudio, con vistas a profundizar la inteligencia empresarial.

Nacionales

Farro (2007) en su trabajo de investigación relacionado con los sistemas de gestión de recursos empresariales (ERP) en el Perú orientado a pymes, desarrollado con el objetivo elaborar un catálogo de consulta, para las pymes de la región, de los ERPs disponibles en el mercado peruano; describe las conclusiones:

Toda empresa, sea pequeña o mediana necesita contar con elementos de desarrollos basados en tecnología que le permitan lograr eficiencia en la toma de decisiones; contar con un sistema de gestión de recursos empresariales (ERP) es lo que resulta importante por cuanto permitirá tener un control total de todas las áreas una empresa.

Las pymes en el Perú son muy inestables, a causa de nuestra economía y la preparación académica. Es por ello que la adquisición de un ERP debe ser para

empresas que están con crecimiento sostenido. Afortunadamente nuestro país cuenta con profesionales en el área de sistemas que han desarrollado ERPs al alcance de las pymes, los cuales hasta son exportados.

Las empresas deben entender que al decidir contar con estos sistemas deben adaptarse a un modelo de trabajo establecido por las mejores prácticas de organizaciones exitosas. En este sentido resulta importante que la gerencia y dirección se involucre el proyecto.

La inversión de un ERP puede ser recuperable en un corto plazo, debido a que se tomarán mejores decisiones, por el beneficio de las áreas beneficiadas con la optimización de los procesos internos de planificación, control y ejecución. La implementación de un sistema ERP es sólo un comienzo dentro de un camino permanente de actualización tecnológica.

Regionales

Abanto (2013) en su trabajo de investigación *Influencia del uso adecuado de los programas informáticos en la gestión municipal del distrito de Sucre, provincia de Celendín 2010-2011*, respecto a la influencia del uso adecuado de los programas informáticos relevantes en la gestión municipal del distrito de Sucre, llega a las siguientes conclusiones:

El nivel de conocimiento y capacidad técnica para el uso adecuado de los programas informáticos por los funcionarios de la Municipalidad Distrital de

Sucre, está en un nivel medio, creando desventajas comparativas con respecto a otros gobiernos locales, debido a la usencia de capacitaciones por parte de la Municipalidad a los funcionarios o empleados que hacen uso de los programas informáticos o sistemas de información en gestión municipal. Los funcionarios o empleados públicos de la Municipalidad Distrital de Sucre, solamente utilizan de 1 a 3 programas informáticos, equivalente a un 57% del total.

La información generada o producida por los principales programas informáticos como el Sistema Integrado de Administración Financiera – GL y sus respectivos módulos, son aprovechados en poco margen, para la toma de decisiones en comparación con la utilidad que se le da para cuestiones cotidianas de ordenar y tramitar documentos.

El estudio confirma un grado de asociación estadísticamente significativa entre las variables analizadas (gestión Municipal / uso de programas informáticos) evidenciándose la influencia de los programas informáticos en la gestión municipal. (Nivel de confianza utilizado del 95%)

Bardales (2014) en su trabajo de investigación, *Los estudios contables del distrito de Cajamarca y la adopción de la tecnología de la información para la elaboración de los informes contables*, que tuvo como objetivo general la determinación la adopción de la tecnología de los nuevos sistemas contables en la elaboración de los informes contables en los estudios del distrito de Cajamarca; concluye:

Respecto a la administración del sistema de información contable, al indagar sobre el conocimiento de los objetivos del sistema de información contable implementado, en el 59% de estudios se manifestó que si conocían los objetivos señalaron que los principales objetivos se orientaban a proporcionar cálculos para el pago de tributos y dar información y datos solicitados por las empresas clientes, los estudios que poseen sistemas informáticos contables señalaron como objetivo facilitar y ejecutar automáticamente procesos que anteriormente se realizaban manualmente y proporcionar información en forma oportuna.

La mayoría de estudios contables no basan la implementación del sistema de información contable en las características que definen a su cliente, por lo que se puede colegir, bajo estas circunstancias, que difícilmente se proporciona información a medida a las empresas clientes. en relación a los estudios que han implementado sistemas computarizados de contabilidad, el uso de software contable, implementaron el sistema teniendo en cuenta la naturaleza o características de las empresas clientes. Estos resultados muestran la importancia de la adopción de nuevas tecnologías de la información, en el ámbito contable.

Finalmente, independientemente de que el sistema contable sea manual o computarizado, en todos los estudios contables evaluados se considera que la implementación de la tecnología de la información para la elaboración de los informes contables es importante o muy importante, ningún estudio descartó dicha importancia.

Cortéz (2014) en su trabajo de investigación *Los sistemas de información contable y la toma de decisiones en las empresas de servicios generales en la localidad de Cajamarca*, se propuso analizar la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones de las empresas de servicios generales de la localidad de Cajamarca; llega a las conclusiones siguientes:

Respecto a la posesión tipo de sistema de información contable. En casi todas las empresas de servicios generales de la localidad de Cajamarca señalaron poseer un sistema de información contable (97%), en estas existe un predominio del uso de empresas o estudios especializados en contaduría, tan solo el 32% de empresas han implementado sistemas de información contable internos. Por otro lado, existe una tendencia al uso de sistemas computarizados (61% de empresas), mientras que el 39% aún mantienen sistemas de información manuales. Para las empresas con sistemas externos, predomina el uso de sistemas manuales (57%).

En lo que respecta a los diferentes niveles de información de carácter contable logrados, en todas las empresas de servicios generales, la información alcanza niveles de carácter operativo; en el 33% de empresas se elabora información para los niveles gerenciales y solamente en el 4% empresas se elabora información para los niveles estratégicos, En las empresas con sistemas de información contable interno se elabora en mayor proporción información para los niveles operativo y gerencial y en menor proporción para el nivel estratégico. En las empresas con sistemas de información contable externo se elabora en mayor proporción información para los niveles operativos y en menor proporción para el nivel gerencial y estratégico.

2.2. Marco epistemológico

La posición epistemológica para el presente trabajo de investigación tiene un fundamento positivista y racionalista.

Del positivismo² se toma la idea de que el objetivo del conocimiento es explicar, la causalidad de los fenómenos que sustentan una realidad determinada, mediante leyes y principios, esto es la inferencia positivista; pero como no existe observación atórica, es decir toda observación está basada en la concepción de la realidad, dentro de una estructura o esquema pre-lógico, se toma en cuenta la aplicación sistemática del reduccionismo de fundamento racionalista; en tal sentido, se termina por ver la realidad a partir de la definición de una unidad concreta de análisis (las organizaciones empresariales) y un principio general de interacción entre sus variables. (La información y los niveles de gestión).

En el enfoque de la relación objeto - sujeto investigador, se considera necesariamente un contexto de carácter epistémico positivista; en este sentido, tanto el objeto de estudio constituido por las empresas de servicios empresariales, así como el investigador, son asumidas como entidades independientes; también, se asume que el investigador fue capaz de estudiar las variables planteadas sin influenciarlas o ser influenciado por éstas.

² *El Paradigma Positivista se caracteriza por medir y encontrar leyes, recurriendo a la prueba y a la validación con el objetivo de obtener y/o probar teorías. En este proceso se hacen uso de proposiciones formales, mediciones cuantitativas, e inferencias, bajo una visión empírica, reduccionista, mecanicista, analítica y causal.* (Estay. 2007, II, p. 38).

Desde el punto de vista metodológico se usan los métodos cuantitativos del racionalismo, así mismo se toma de éste, el uso de teorías previas, generalmente de tipo hipotético deductivo, las mismas que permitieron plantear la hipótesis de la investigación.

2.3. Marco doctrinal.

2.3.1. Teoría General de Sistemas (TGS)

Cathalifaud y Osorio (1998) en un sentido amplio, consideran que la Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica de carácter estimulante para muchas formas de trabajo transdisciplinarias; en tanto que, dentro del paradigma científico, la Teoría General de Sistemas, se caracteriza por su perspectiva integrador de carácter holístico, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de estas relaciones emergen; en la práctica, la Teoría General de Sistemas ofrece un ambiente adecuado para comunicación productiva y la interrelación positiva entre especialistas y especialidades.

Por otra parte, la filosofía de valores de sistemas se interesa por la relación entre los seres humanos y el mundo, en este sentido Bertalanffy (1968/1989) señala que la Teoría General de Sistemas opta por una visión totalmente heurística de la relación humanos y el mundo y no acepta la visión de mundo desarrollada por la filosofía de valores que asume que la imagen de ser humano diferirá

sustancialmente si se entiende el mundo como un conjunto de partículas físicas que son gobernadas por el azar o si se entiende el mundo como un orden jerárquico simbólico.

Existen dos enfoques para el desarrollo de la Teoría General de Sistemas, que la misma teoría sugiere.

El primer enfoque, según Johansen (1993) es observar al universo empírico y escoger ciertos fenómenos generales que se encuentran en las diferentes disciplinas y tratar de construir un modelo teórico que sea relevante para esos fenómenos.

Este método no considera el estudio de los sistemas por separado en su concepción de sistema tras sistema, sino que, por el contrario, considera todos los sistemas que puedan ser concebidos como un conjunto único, en el cual se manifiesta el fenómeno general, para luego reducirlo a un conjunto de un tamaño más razonable para su estudio.

El segundo enfoque posible para la teoría general de sistemas según Johansen (1993) es «ordenar los campos empíricos en una jerarquía de acuerdo con la complejidad de la organización de sus individuos básicos o unidades de conducta y tratar de desarrollar un nivel de abstracción apropiado a cada uno de ellos». (p. 27)

Este es un enfoque más sistemático que conlleva según el autor a lo que se conoce como un sistema de sistemas.

Al respecto Johansen (1993) citando a Boulding presenta un ordenamiento jerárquico a los posibles niveles que determinan un ordenamiento de los diferentes sistemas:

- Primer nivel: Estructuras estáticas.
- Segundo nivel: Sistemas dinámicos simples.
- Tercer nivel: Sistemas cibernéticos o de control.
- Cuarto nivel: Sistemas abiertos.
- Quinto nivel: Genético Social.
- Sexto nivel: Animal.
- Séptimo nivel: El hombre.
- Octavo nivel: Las estructuras sociales (empresa).
- Noveno nivel: Los sistemas trascendentes.

Nótese que según este autor las estructuras sociales, como es el caso de las estructuras empresariales, se encuentran en un octavo nivel, un punto por debajo del máximo nivel (los sistemas trascendentes) de allí la importancia de su estudio.

Según lo expone Johansen (1993) a partir de esta Teoría General de Sistemas, han surgido varias tendencias que buscan su aplicación práctica a través de las ciencias aplicadas y otras ciencias, entre las que cabe destacar las teorías de la información.

Bertalanffy mostró cómo la teoría general de sistemas no sólo podría ser el esqueleto moderno de las ciencias sino también una base fundamental para la comprensión y para la integración de los campos múltiples en el que se desarrolla el conocimiento, en este sentido la ciencia de los sistemas, la tecnología de los sistemas y la filosofía de sistemas.

2.3.2. Teoría de Sistemas de Niklas Luhmann

Según esta teoría el sistema no mantiene ningún tipo de contacto con su entorno a nivel de sus operaciones y, en el seno del sistema, no existen referencias para los elementos situados en su exterior. No obstante, esta ausencia de contacto, puede simularse dentro del sistema. Esta simulación es calificada por Luhmann como reentry. (Urteaga, 2010)

Para Luhmann, el concepto de sistema social, se aplica por igual, dentro de la sociedad, a otras entidades como es el caso las organizaciones por una parte y por otra parte a todas sus interacciones. Identifica a las empresas, como sistemas autopiéticos en el seno de los cuales se desarrollan las actividades de gestión y decisión.

Como sistema autopiético, una organización tiene fronteras y elementos que son productos propios de la organización. Asimismo, cualquier interacción constituye un sistema social, cerrado operativamente. (Urteaga, 2010, p 306)

El concepto de autopoiesis, que se halla en el centro de la sociología sistémica, resulta de los trabajos de Maturana y Varela.³

Así mismo, Urteaga (2010) señala que Luhmann distingue como uno de los tipos de sistemas comparables y comparados el sistema social (junto con el sistema vivo y el sistema psíquico) estos sistemas consisten únicamente en acontecimientos, los que para el sistema social son los eventos de comunicación. Es el sistema social, en el que podemos ubicar los subsistemas organizacionales y sus eventos comunicacionales: información – niveles gerenciales.

Según Urteaga (2010) en la teoría sistémica luhmanniana, la comunicación produce y reproduce la sociedad. y la sociedad actúa, se transforma y produce acontecimientos; en este sentido el principio de diferenciación que estructura verdaderamente la sociedad moderna es funcional.

Según Maturana (1997) son autopoieticos los sistemas que presentan una red de procesos u operaciones, que los define como tales y los hace distinguibles de los demás sistemas.

2.3.3. Teoría de la Información de Claude Shannon

La historia de la Teoría de la Información tiene su inicio con Samuel Morse cuando desarrollaba el código que lleva su nombre. Morse, cuando trabajó dicho

³ El médico y sociólogo chileno Humberto Maturana y el biólogo Francisco Varela para estudiar organizaciones de sistemas vivos. Crearon el concepto de autopoiesis, vocablo compuesto por el prefijo griego αυτο- (auto, «sí mismo») y ποιησις (poiesis, «creación» o «producción»)

código, desarrolló un concepto que sería la génesis de la Teoría de la Información, Morse en su sistema objetivó la economía del tiempo y la energía en la transmisión de los datos. Este concepto sufrió varias evoluciones a lo largo del tiempo. (Ribeiro, 2004).

Según Pérez (2001) el espíritu de esta teoría se encuentra estrechamente relacionado con la investigación sobre la codificación y la transmisión de la información. En concreto, esta propuesta matemática fue diseñada, principalmente, para medir la cantidad de información que puede ser transportada a través de un canal y para identificar las formas de maximizar la eficacia de ese proceso. Señala que, en este sentido, los problemas que se persigue subsanar con esta teoría se agrupan alrededor de temas como el ahorro de tiempo y dinero en las transacciones de la información.

Se precisa, a continuación, como contribuyen al presente trabajo de investigación, las teorías del marco doctrinal descrito:

- La *Teoría General de Sistemas* (TGS), contribuye a la comprensión de la empresa como estructura social (octavo nivel de los sistemas), a la comprensión de los sistemas empresariales y los subsistemas de información (sistema dentro de sistemas) y la ubicación del estudio de los factores empresariales a un nivel Micro, en el cual se ubican las organizaciones empresariales; esto es, no se estudiarán los factores exógenos.

- La *Teoría de Sistemas de Niklas Luhmann*, es importante en el presente estudio para la comprensión de las empresas como un sistema organizacional y sus eventos comunicacionales información – niveles gerenciales, que le permiten modificar los factores estructurales y de gestión para lograr niveles superiores de información; en el sentido que, esta teoría señala que la mejor forma de organización es la que crea una red de operaciones y procesos que crean o destruyen elementos del mismo.

La visión que se tiene, como sistemas sociales autopoieticos, sobre las organizaciones, en el marco de esta teoría, es valiosa en cuanto privilegia su comprensión interna, en este sentido la influencia que se puede ejercer sobre los factores internos empresariales a fin de mejorarlos.

- La *Teoría de la Información de Claude Shannon*, contribuye con el fundamento teórico de la matemática de la comunicación y la comprensión de los procesos de la información en el campo informático, así como a la comprensión de que la ausencia o desconocimiento del control de determinados factores de los procesos informacionales de las organizaciones, podrían estar generando derroche de recursos (tiempo y dinero) en la generación de información para cada uno de los niveles de gestión.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Organizaciones empresariales

Para el Centro de Investigaciones Económicas (CINVE, 2005), la economía estudia las decisiones que adoptan en una sociedad ciertos agentes: los hogares, las empresas y el Estado. También el sector externo (el resto del mundo) es considerado como agente económico, en el sentido que se relaciona con los otros agentes a través de los mercados; define a las empresas como unidades de producción que organizan el proceso productivo para la obtención de bienes y servicios, y que deciden qué cosas producir, cómo producir y cuánto producir. Para hacerlo, las empresas utilizan factores de producción combinados con el uso de tecnologías, a esta combinación se le denomina función de producción.

Una empresa alcanza la eficiencia técnica si obtiene la máxima producción posible con determinadas cantidades de factores. La función de producción resume la información técnica sobre las combinaciones de factores técnicamente eficientes que están disponibles para la empresa. Sin embargo, las empresas van a tratar de minimizar los costos de producción, dados los precios de los factores productivos que utilizan. Cuando se alcanza este resultado la empresa logra la eficiencia económica. (CINVE, 2005. p. 8).

Para Luhmann, las organizaciones son sistemas sociales constituidos por decisiones y que atan decisiones mutuamente entre

sí; es decir, son cadenas recursivas de decisiones, que se instalan desde su nacimiento como sistema. El análisis de esta reflexión lleva a una de las características básicas de las organizaciones, y es que, a diferencia de otros sistemas sociales, estas surgen de una «artificialidad» y son producto de la racionalidad que está detrás. Esa racionalidad tiene que ver con la especificidad de su campo de acción, o sea de las comunicaciones seleccionadas como relevantes, así como también con su operatividad, es decir, su articulación de medios hacia fines. (Rojas, 2004. p. 10).

Para Cathalifaud (2008) las organizaciones se caracterizan por la capacidad para movilizar, integrar y orientar actividades hacia el cumplimiento de sus fines, cuyos resultados aterrizan en la transformación y el valor agregado. Es en este sentido que las organizaciones tienen incorporada la posibilidad de comunicarse con sus entornos, preferentemente, mediante sus prestaciones de servicios con otras organizaciones. Justamente, la estructuración y coordinación de conjuntos de acciones para cumplir objetivos y el ofrecimiento de soluciones específicas a demandas y problemas difusos, sitúan a las organizaciones como medios eficientes para integrar recursos y enfrentar la reproducción de la sociedad y la de sus entornos.

Según este autor, no se exagera cuando se afirma que, si tenemos en cuenta todas sus variedades, las organizaciones se constituyen hoy por hoy en el principal entorno social que afecta la vida humana.

2.4.2. Niveles de gestión de las empresas

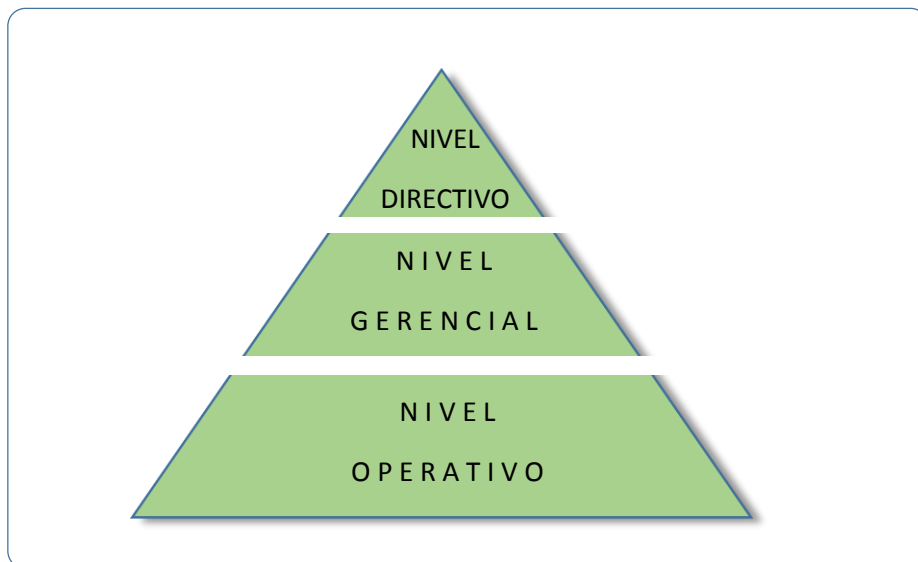
Cathalifaud (2008) señala que si bien por sus orígenes, tipo de prestaciones, diseño y membresías, toda organización es única y sobre todo irrepetible, alcanza su identidad debido a las actividades que desarrolla y la diferencian como un determinado tipo de sistema.

El aporte de la mirada sociopoiética identifica a cada organización como una clase propia de sistemas sociales «en todas las organizaciones subyacen niveles de gestión que conforman su unidad, desde un horizonte de alternativas, por medio de sus operaciones selectivas» (Cathalifaud, 2008. p. 95).

Los niveles de la organización son: El nivel directivo (también conocido como nivel estratégico o institucional) que establece los objetivos, las políticas, las estrategias y determina los recursos disponibles; el nivel gerencial (también conocido como nivel intermedio) que determina los cursos de acción y asigna los recursos para alcanzar los objetivos de acuerdo con las políticas y el nivel operativo (operacional), que procura operar los cursos de acción a través de la conducción operativa. (INAP., 1997).

Según el INAP., (1997), todos los integrantes de estos niveles tienen competencias administrativas; todos deben planificar, programar, organizar y coordinar, dirigir y controlar, decidir, procesar información y evaluar. Lo que varía entre ellos es el grado de abstracción de la información que procesan, desde la más general hasta la del máximo detalle.

Figura 1.
Niveles de gestión de las empresas.



Fuente: Basado en INAP. (1997)

El nivel directivo o nivel institucional. Es el nivel administrativo más elevado de la organización y está constituido por el presidente y los directores que conforman la alta administración y toman las principales decisiones de la organización. (Chiavenato, 2002, p.28)

Según Chiavenato, en toda organización este constituye el nivel más periférico, y está en contacto directo con su entorno, es decir con el mundo que rodea la organización, en tal sentido enfrenta el efecto de los cambios y presiones externas.

También recibe el nombre de nivel estratégico porque responde por la definición del futuro del negocio en conjunto. En este nivel, el administrador debe poseer visión estratégica para definir la misión

y los objetivos fundamentales del negocio. (Chiavenato, 2002, p.28)

Nivel intermedio o gerencial. Es el nivel administrativo que articula el nivel directivo o institucional con el nivel operático de la organización; en este sentido se puede afirmar que este nivel es el medio campo organizacional y está conformado por las gerencias. (Chiavenato, 2002)

Recibe el nombre de nivel táctico y funciona como una capa amortiguadora de los impactos ambientales, debido a que soporta las decisiones globales tomadas en el nivel directivo para convertirlas en programas de acción para el nivel operativo, en este sentido debe interpretar tanto la misión como los objetivos operacionales de la empresa y los traduce en medios de acción cotidianos para que el nivel operativo pueda transformarlos en ejecuciones. (Chiavenato, 2002, p.28)

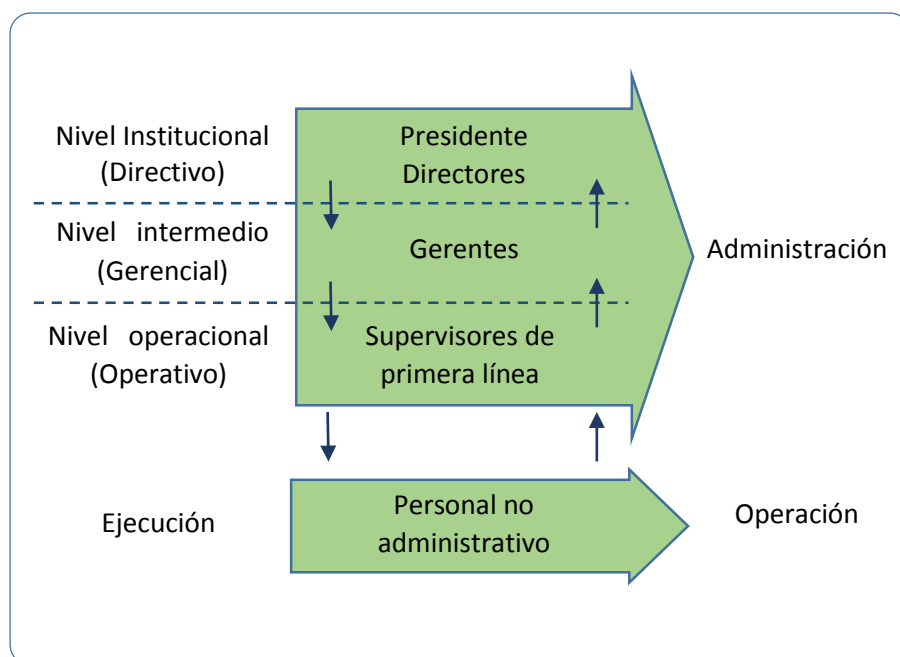
Nivel operativo. Según Chiavenato (2002), es el nivel administrativo que se encuentra en la base de la organización consecuentemente este es el más interno y está en la base inferior del organigrama, este nivel se dedica a la ejecución y la realización de las tareas y actividades operativas del día a día.

En este nivel, el administrador debe poseer visión operacional. Recibe el nombre de supervisión de primera línea porque tiene contacto directo con la ejecución y la operación, se encarga de

realizar tareas y actividades de la organización. (Chiavenato, 2002, p.29)

Figura 2.

Los niveles de la administración y la operación



Fuente: (Chiavenato, 2002, p. 29)

En todas las organizaciones el funcionamiento de la administración en estos tres niveles es coordinado, y constituyen el aparato de gestión administrativa y cada uno de ellos desempeña una determinada función, desarrollando para ello sistemas de información e información específica en cada uno de los niveles.

2.4.3. La información

Luhmann, citado por Rojas (2004) señala que, por información se entiende un acontecimiento que selecciona determinados estados del sistema; lo que es posibilitado por las estructuras que limitan y preseleccionan las posibilidades,

manifiesta en este sentido que toda información presupone estructura, pero no es en sí misma una estructura, sino un acontecimiento que actualiza el uso de las estructuras.

Al afirmar que la información es un acontecimiento que selecciona estados del sistema, pone de manifiesto que siempre está presente la posibilidad de distinguir esos estados; es decir, existe algún tipo de diferencia que permite trazar la distinción; en tal sentido al comunicar esos estados lo que se hace es comunicar la diferencia que hay entre uno y otro estado. (Rojas, 2004. p. 21)

Cuando se hace referencia a estructuras que limitan y preseleccionan las posibilidades de la información se hace referencia al sentido, en cuanto son los esquemas de distinción básicos con los que opera el sistema, en este caso la organización. En esta medida la información, que se define como diferencia, y tiene un efecto ordenador de la organización. (Rojas, 2004)

Ponjuán (1998) señala que la información forma parte de la vida de las personas y las organizaciones, por lo tanto, el rol del profesional tiene cabida en esas y muchas otras instancias, señala que, en este sentido la presencia de los profesionales debe ser cada vez más dinámica y ejercer una mayor influencia, en todos los momentos y en cualquier instancia que se requiera información.

Según Cathalifaud (2008) «los procesos de selección de información se expresan tanto en mecanismos organizacionales para reducir sus

requerimientos como en aquellos con los que se incrementa la capacidad para procesarlas; sin poder detener estos procesos, las organizaciones, aumentan ininterrumpidamente su complejidad» (p. 96)

Los factores empresariales deben desarrollarse de manera tal que permitan administrar adecuadamente la información, sin sobrecarga ni escasez, permitiendo desarrollar la información necesaria, pertinente y oportuna para cada nivel gerencial.

2.4.4. Sistemas de información

Para Rodríguez y Daureo (2010) un sistema de información (SI) es un conjunto de procedimientos, manuales y automatizados, y de funciones dirigidas a la recolección, elaboración, evaluación, almacenamiento, recuperación, condensación y distribución de informaciones dentro de una organización, orientado a promover el flujo de las mismas desde el punto en el que se generan hasta el destinatario final de las mismas. (p. 29)

Para estos autores, debemos diferenciar entre un sistema de información y un sistema informático. Es así que, podemos considerar un sistema informático como un conjunto de elementos que hacen posible el tratamiento automatizado de la información; consecuentemente el sistema informático es un subsistema del sistema de información. Así en los límites establecidos para un sistema de información se debe aprovechar los datos que entran en el subsistema para procesar información para cada nivel de gestión.

Para Lapiedra, Devece y Guiral. (2011) el sistema de información es el conjunto formal de procesos que, opera sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, para recopilar, elaborar y distribuir la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes. (p. 13)

Para estos autores el sistema de información se relaciona tanto con las actividades de carácter operativo, así como con las actividades de gerencia y dirección; en este sentido, un sistema de información en la empresa debe ser útil para captar toda la información que ésta necesite y así ponerla, con las transformaciones necesarias, en manos de aquellos miembros de la empresa en todos los niveles de gestión, desde el operativo hasta el directivo, pudiendo por el nivel gerencial.

2.4.5. Tipos de sistemas de información

Según burgos (2004), desde el punto de vista administrativo existen diversos tipos de Sistemas de Información, los mismos que están relacionados con el nivel de gestión y los grupos usuarios a los que sirve:

En el nivel operativo las organizaciones utilizan el sistema de información para llevar a cabo un seguimiento y control de la actividad operacional básica que se desarrolla en una empresa.

En este nivel se utilizan los Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS) estos sistemas permiten la recolección, el almacenamiento, la modificación y la recuperación de la información producida por las operaciones desarrolladas en una organización, al respecto señala que, si durante una transacción se produce un error, el sistema debe ser capaz de deshacer las operaciones realizadas hasta ese momento. (Burgos, 2011, p. 2)

En el nivel de conocimiento, las organizaciones utilizan el sistema de información desarrollado con objetivos de mejoramiento de la calidad de los servicios y en su caso para aporte con nuevos conocimientos relacionados con la gestión, así como para mejorar el nivel productivo de los usuarios del propio sistema.

«En este nivel se usan los Sistemas de Conocimiento (KWS) que auxilian a los trabajadores en la creación e integración de nuevo conocimiento en la organización. Están diseñados para aumentar la productividad laboral.» (Burgos, 2011. p. 2)

En el nivel administrativo los sistemas de información son utilizados por los administradores y gerentes de nivel medio en la toma de decisiones, analizan y comparan los resultados de alta relevancia para la empresa, asimismo estiman sus proyecciones.

Según Burgos (2011), en este nivel se utilizan los Sistemas de Información Gerencial (MIS) que son el resultado de la sinergia entre personas, tecnologías y procedimientos; apoyan a nivel administrativo entregando información útil para el planteamiento, control; así mismo, se utilizan los Sistemas de Apoyo a la Toma de Decisiones (DSS) que es una herramienta para realizar el análisis de las diferentes variables de un negocio con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones. (p. 3)

En el nivel estratégico, los sistemas están basados en los resultados que busca la organización a largo plazo, son de vital importancia para hacer frente a los impactos producidos por los constantes cambios que se presentan en los negocios.

Para este nivel se han desarrollado, como lo describe Burgos (2011), los Sistemas de Soporte Gerencial (SSG) que trabajan con información interna y externa a la organización y están diseñados para abordar las actividades que requieren juicio, evaluación y comprensión; además, se usan los Sistemas Expertos (SE) que son aplicaciones informáticas capaces de solucionar un conjunto de problemas que exigen un gran conocimiento sobre un determinado tema; como también emulan el comportamiento de un experto en un dominio concreto y en ocasiones son usados por éstos. (p. 3)

2.4.6. Niveles de la información

En resumen, según lo expuesto sobre los temas relacionados con niveles gerenciales o administrativos de las organizaciones, desarrollados por INAP. (1997), Chiavenato (2002), Rodríguez y Daureo (2010) y Burgos, M. (2011); se tiene que en las empresas pueden distinguirse fundamentalmente tres partes o niveles jerárquicos: el nivel directivo, institucional o estratégico, el nivel gerencial o intermedio y el nivel operacional, operativo o técnico.

El nivel *directivo, institucional o estratégico*, como se expuso, se encuentra en la parte más alta de la estructura empresarial y en él actúan los directores generales, así como los propietarios o accionistas, quienes son los responsables frente a todos los temas de carácter general y global de la organización.

El nivel *gerencial, intermedio o mediador*, está situado entre el nivel directivo y el nivel operacional; se encarga de la articulación interna de estos dos niveles situados en la cima y en la base de la empresa, respectivamente, se trata de la línea del medio campo.

También se encarga de elegir y facilitar los recursos necesarios, así como de destinar los productos de la empresa al mercado; en este nivel deben adaptarse las decisiones del nivel directivo a las operaciones que se realizarán en el nivel operacional.

Este nivel gerencial administra el nivel operacional y se encarga de la toma de decisiones relacionadas con el dimensionamiento y la distribución de los todos recursos que son necesarios para ejecutar las actividades de la empresa en los niveles departamentales.

El *nivel operativo, técnico o núcleo técnico*, El nivel operativo, técnico o núcleo técnico, está localizado en las áreas inferiores de la empresa y se relaciona con los problemas asociados a la ejecución eficiente de las tareas y operaciones de la empresa; se orienta casi exclusivamente hacia las exigencias determinadas por la naturaleza de la tarea técnica que debe cumplirse, los materiales que deben procesarse y la cooperación de los especialistas requeridos en la ejecución de los trabajos.

En estos tres niveles las organizaciones determinan los niveles de información: Nivel operativo, nivel gerencial y nivel directivo.

En el nivel directivo que es el más elevado, con la información las personas y los órganos de gestión perfilan los objetivos de la organización y las estrategias generales que se necesiten para alcanzar estos objetivos manera adecuada, así como las personas u órganos que para alcanzar los objetivos organizacionales ajustan las estrategias convirtiéndolas en programas de acción.

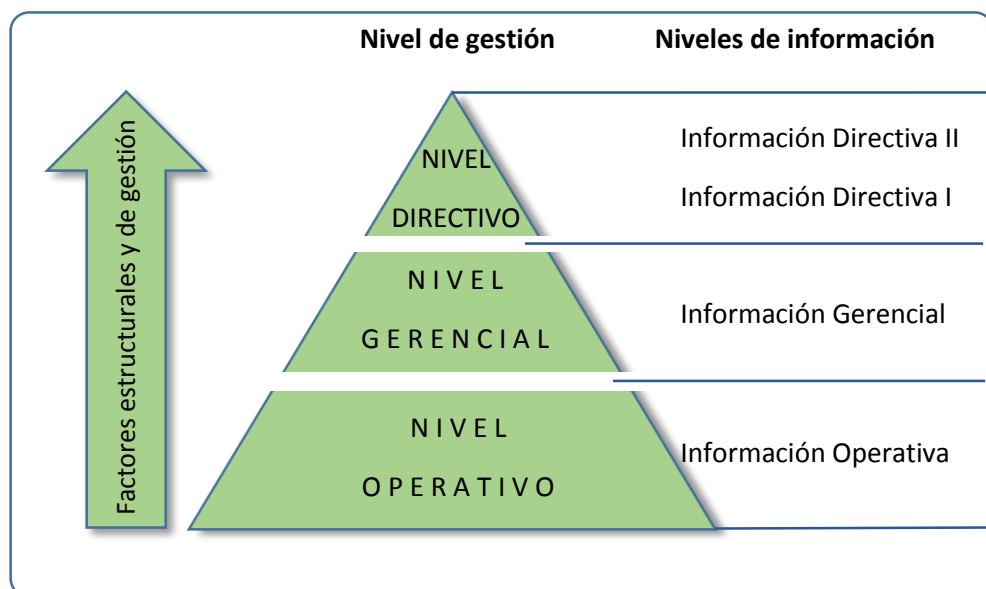
En el nivel gerencial o intermedio, la información se orienta a la administración media de la empresa, está ligado al nivel operacional por una cadena de administradores de línea medía con autoridad formal. Esta cadena de autoridad

es jerárquica, pues une, a través de una línea sencilla, la cima a la base de la organización y logra asignar a cada subordinado solo un superior.

El nivel operativo también conocido como técnico es donde se llevan a cabo las tareas y se ejecutan las operaciones que incluye el trabajo básico relacionado directamente con la fabricación de productos o la prestación de servicios de una empresa, este nivel también requiere de información que permita la operatividad de la empresa.

De lo expuesto, los niveles de la información empresarial se pueden resumir en la siguiente Figura:

Figura 3.
Niveles de gestión y niveles de información



Fuente: Elaboración propia.

La información que se requiere en el nivel inferior (operativo) debe difundir con facilidad el estado y actividades actuales dentro de las funciones básicas

de la organización. Con ésta información se toman decisiones de carácter operativo (rutinarias)

La información que se necesita en el nivel intermedio (gerencial) implica la revisión de resúmenes y análisis de datos históricos que van a permitir la planificación, así como el control de las operaciones e implementar políticas que han sido formuladas por la administración superior.

La información que se requiere en el nivel superior (directivo) debe detallar las operaciones que a realizar por la organización y sus diferentes áreas, las cuales se encaminan hacia la asignación de recursos (información directiva I) la formulación de políticas y la planificación estratégica (información directiva II). Con esta información se toma decisiones que generalmente se relacionan con actividades pasadas, presentes y algunas veces futuras.

2.4.7. Las Sociedades Anónimas

Son empresas con personalidad jurídica, desde su inscripción en el Registro y la mantiene hasta que se inscribe su extinción.

Según la Ley N° 26887 (1997) la sociedad anónima se constituye simultáneamente en un solo acto por los socios fundadores o en forma sucesiva mediante oferta a terceros contenida en el programa de fundación otorgado por los fundadores. (art. 3)

Según esta misma ley, la sociedad anónima puede adoptar cualquier denominación, pero debe figurar necesariamente la indicación «sociedad anónima» o las siglas «S.A.». Cuando se trate de sociedades cuyas actividades sólo pueden desarrollarse, de acuerdo con la ley, por sociedades anónimas, el uso de la indicación o de las siglas es facultativo. (art. 50). En la sociedad anónima el capital está representado por acciones nominativas y se integra por aportes de los accionistas, quienes no responden personalmente de las deudas sociales. No se admite el aporte de servicios en la sociedad anónima. (art. 51) Para que se constituya la sociedad es necesario que tenga su capital suscrito totalmente y cada acción suscrita pagada por lo menos en una cuarta parte. Igual regla rige para los aumentos de capital que se acuerden. (art. 52)

Formas especiales de la sociedad anónima.

La Ley N° 26887 (1997) en su sección séptima establece, que la sociedad anónima puede sujetarse al régimen de la sociedad anónima cerrada cuando tiene no más de veinte accionistas y no tiene acciones inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores. No se puede solicitar la inscripción en dicho registro de las acciones de una sociedad anónima cerrada (art. 234). La denominación debe incluir la indicación «Sociedad Anónima Cerrada», o las siglas S.A.C. (art. 235). La sociedad anónima es abierta cuando se cumpla uno a más de las siguientes condiciones: a. Ha hecho oferta pública primaria de acciones u obligaciones convertibles en acciones; b. Tiene más de setecientos cincuenta accionistas; c. Más del treinta y cinco por ciento de su capital pertenece a ciento setentaicinco o más accionistas, sin considerar

dentro de este número aquellos accionistas cuya tenencia accionaria individual no alcance al dos por mil del capital o exceda del cinco por ciento del capital; d. Se constituya como tal; o, e. Todos los accionistas con derecho a voto aprueban por unanimidad la adaptación a dicho régimen (art. 249). La denominación debe incluir la indicación «Sociedad Anónima Abierta» o las siglas «S.A.A.». (art. 250)

2.4.8. Empresas de servicios empresariales

Son las empresas que realizan actividades empresariales que se encuentran agrupadas en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme – CIIU (Rev. 3.1, utilizada por la SUNAT) con el código K: Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler. Esta sección se subdivide en las siguientes divisiones: 70, actividades inmobiliarias; 71, alquiler de maquinaria y equipo sin operarios y de efectos personales y enseres domésticos; 72, informática y actividades conexas; 73, investigación y desarrollo y 74, otras actividades empresariales. En esta sección se incluyen actividades que se centran principalmente en el sector empresarial, con la excepción evidente de las actividades inmobiliarias.

71- Alquiler de maquinaria y equipo sin operarios y de efectos personales y enseres domésticos. En esta división se incluye el alquiler y el arrendamiento con fines operativos. El alquiler puede ser a corto o a largo plazo. La maquinaria y el equipo pueden suministrarse con o sin mantenimiento.

72- Informática y actividades conexas. En esta división se incluyen las actividades relacionadas con el diseño, la puesta en marcha, el funcionamiento y el mantenimiento de sistemas y redes informáticos, y la producción de programas de informática adaptados a las necesidades de los usuarios y la edición de programas de informática. Se incluyen diversos tipos de actividades de procesamiento de datos y el almacenamiento y la distribución en línea de contenidos electrónicos. También se incluye el mantenimiento y la reparación de otros tipos de maquinaria de oficina, contabilidad e informática.

73- Investigación y desarrollo. Esta división abarca tres tipos de investigación y desarrollo:

Investigaciones básicas: investigaciones experimentales y teóricas encaminadas fundamentalmente a adquirir nuevos conocimientos sobre las causas de fenómenos y de hechos observables, sin ninguna aplicación o utilización prevista

Investigaciones prácticas: investigaciones con un determinado objetivo o meta de orden práctico, si ellas son de naturaleza original y tienen por objeto adquirir nuevos conocimientos.

Desarrollo experimental: labor sistemática que se basa en conocimientos obtenidos mediante investigaciones y merced a la experiencia y cuyo objetivo es crear nuevos materiales, productos,

dispositivos, procesos, sistemas y servicios, y perfeccionar sustancialmente los ya existentes.

74- Otras actividades empresariales. Esta división abarca todas las actividades empresariales, excepto las actividades informáticas y las relacionadas con la investigación, que corresponden a las divisiones 72 y 73 de este sector. La mayoría de esas actividades se realizan para clientes comerciales, con excepción de las actividades jurídicas (7411), de partes de las actividades de obtención y dotación de personal (7491) y de las actividades de fotografía (7494), que también se realizan para particulares.

2.4.9. Factores empresariales

Son elementos que concurren en las organizaciones sobre los cuales tiene poder de decisión es decir que, mediante su control a través de su conducta, puede modificar; están constituidos por los factores estructurales (relacionados con la estructura y recursos de la organización) y los factores de gestión (concernientes a la gestión administrativa)

2.4.9.1. Factores estructurales

Las condiciones estructurales con las que surge un sistema contienen en sí todas las posibilidades de estabilidad, mantención, cambio, etc. Esto está determinado por sus propios componentes que generan otros elementos; y

por su estructura, que determinan su complejidad y singularidad como sistema. (Rojas, 2004).

Esta complejidad y singularidad forman parte de los caracteres internos de cada organización:

Tamaño de la empresa. Los elementos más comunes para establecer el tamaño de una empresa son la facturación y el empleo, es decir los ingresos brutos y el número de trabajadores. En el entorno micro, a nivel empresarial, el tamaño de la empresa, influye en las conductas empresariales; en tal sentido, las grandes empresas son las que imponen las reglas de ajuste en muchos ámbitos, entre ellas la administración de los sistemas de información.

Al respecto Martínez (2010), señala que el crecimiento, entendido como aumento del volumen de negocio, es un objetivo que resulta muy buscado por las organizaciones, debido a que aporta efectos beneficiosos con miras al mercado, además de generar economías de escala y curvas de experiencia. También el crecimiento de las empresas, entendido como aumento del empleo, es un objetivo vital para el gobierno; este interés se debe, además, a la necesidad de lograr más desarrollo de cara a las iniciativas empresariales.

Antigüedad de la empresa. Según Vera (2013) si consideramos la antigüedad como el tiempo que se mantiene la empresa en el mercado,

esta antigüedad está condicionada por diversos factores internos de la empresa tales como, el acceso a nuevos mercados, el servicio al cliente, el marketing, la reputación y el posicionamiento de la imagen de la empresa.

Con el paso del tiempo las organizaciones adecúan su estructura para enfrentar los cambios, reestructurándose en diferentes niveles, viéndose forzados a mejorar los alcances de su información; por otro lado, sucede también que empresas nuevas nacen a su vez con sistemas de información avanzados que cubren necesidades desde los niveles inferiores hasta los niveles superiores.

Ámbito de la empresa. El estudio respecto a este factor, tiene por interés determinar si el ámbito en el que las empresas se desenvuelven podrían influenciar en los niveles de información alcanzados por éstas; se han establecido, en al sentido 4 ámbitos: local, regional, nacional e internacional.

Tipo de Sistemas de información

a. Manual / Computarizado. Según Stair y Reynolds (2000) un sistema de información puede ser manual o computarizado. Gran número de sistemas de información que son primero manuales y posteriormente se transforman en computarizados.

En los sistemas manuales, la información se proporciona en forma directa por el usuario, no transfieren las tareas de producción porque estas se hacen de manera directa, todos los procesos, actividades, reportes se realizan manualmente. El uso y el manejo del sistema de información manual son mucho más lentos y resulta complicado mantener la información actualizada oportunamente.

En los sistemas computarizados, las tareas que realizan los trabajadores se trasladan a elementos de naturaleza tecnológica, que consta de dos operadores: Parte operativa y parte de mando. Un sistema computarizado procesa de forma más rápida y oportuna la información.

- b. Interno / Externo.** Los sistemas de información internos se estructuran al interior de la organización, su finalidad es mantener, sobre las funciones que se lleven a cabo con este, un control inherente. Los sistemas de información externos, no pertenecen a la organización, son los sistemas contratados, como por ejemplo los estudios contables.

- c. Integral / Individual.** Según Rodríguez y Daureo (2010) Según Rodríguez y Daureo (2010) los subsistemas de información pueden estar interconectados unos con otros y con un alto grado de integración o pueden estar implementados bajo un enfoque de autonomía que contempla cada aplicación o procedimiento de

manera separada e independiente de los restantes procedimientos de la organización.

2.4.9.2. Factores de gestión

Según Cathalifaud (2008) los factores de gestión permiten que la información fluya conectiva y coherentemente al interior de una organización.

Los organigramas (y sus equivalentes), que representan decisiones sedimentadas, establecen un orden que impide que la información parta de cero y restan posibilidades a las actividades decisorias espontáneas sustituyéndolas por procesos organizativos. Las típicas formas organizacionales pueden identificarse gracias a diseños que combinan coordinaciones funcionales, departamentalizadas o matriciales, y sus tipos oscilan entre las burocracias rígidas y las adhocracias. Sin embargo, las más preparadas para enfrentar sus riesgos no lo hacen blindando las estructuras, sino manteniendo la flexibilidad para decidir sobre otras estructuras. (Cathalifaud, 2008, p. 101)

Acceso a capacitaciones. Los trabajadores y directivos deben tener a su disposición en las organizaciones, además de infoestructuras para la gestión de información (tanto por vías tradicionales o el uso de

tecnologías y una adecuada estructura orgánica), condiciones que le permitan desarrollarse intelectual y técnicamente para brindar información de calidad en para todos los niveles de la organización (operacional, gerencial y directivo).

La capacitación, en todos los niveles, constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de satisfacción para el personal y la organización. La capacitación tiene incidencia en aspectos como la productividad (brinda conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo). Los programas de capacitación, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo, personal con conocimientos y habilidades laborales suficientes, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo. (Vera, 2013, p. 62)

Cabe complementar estas consideraciones; en el sentido que, respecto a la productividad, con la capacitación no sólo se logrará mayor información (cantidad) sino también información oportuna pertinente y de calidad.

Gerenciamiento. El gerenciamiento, según Robbins y Coulter (2010), no tiene que ver con logros personales, sino con ayudar a otros a realizar su trabajo, señala que esto significa la coordinación del trabajo de un departamento o la supervisión a una sola persona. Podría involucrar la coordinación de las actividades de todo un equipo de personas de

distintos departamentos o incluso de personas totalmente ajenas a la organización, como empleados temporales o empleados facilitados por proveedores de la organización.

Robbins y Coulter, (2010) señalan que «De acuerdo con el enfoque de las funciones, los gerentes realizan ciertas actividades o funciones mientras coordinan eficiente y eficazmente el trabajo de otros» (p. 8)

Según la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades (1997) la sociedad cuenta con uno o más gerentes designados por el directorio, salvo que el estatuto reserve esa facultad a la Junta General. Cuando se designe un solo Gerente éste será el Gerente General y cuando se designe más de un Gerente, debe indicarse en cuál o cuáles de ellos recae el título de Gerente General. A falta de tal indicación se considera Gerente General al designado en primer lugar. (art. 185). La duración del cargo de Gerente es por tiempo indefinido, salvo disposición en contrario del estatuto o que la designación se haga por un plazo determinado. (art. 186)

Según esta misma Ley, los gerentes pueden ser accionistas o no; en este sentido, en el presente estudio consideraremos como gerenciamiento propio cuando se trate de gerente accionista, y gerenciamiento contratado cuando se trate de gerente no socio.

Eficiencia del sistema «La eficiencia da respuesta a la pregunta ¿Cómo se logró?; se relaciona con la manera de cumplir el objetivo; con la búsqueda de mayor eficiencia se busca hacer más con menos». (Ciampagna, 2011, p. 4).

En este sentido, Ciampagna (2011) señala que sistemas de información típicos que responden a este tipo de criterio son los sistemas que permiten una reducción de labores manuales, labores rutinarias y repetitivas y los sistemas que permiten una reducción de espacios físicos, así como costos.

Respecto a la eficiencia del sistema en el presente trabajo de investigación, se consideran dos características que son: la capacidad y la rapidez en las respuestas de los sistemas de información que son aspectos clave para la mejora de la productividad y la percepción de la eficiencia.

Calidad de la información. La calidad de la información depende, en gran parte, de la confiabilidad de los datos de los que surge, de los procesos que la generan y de los modelos que se utilizan para exteriorizarla, como consecuencia de ello, la información logra las siguientes características: fluidez, integridad, oportunidad, y confiabilidad, a todo nivel de la organización.

2.5. Definición de términos básicos

Empresas de servicios empresariales. Son organizaciones empresariales que se centran principalmente en el sector empresarial, es decir realizan actividades de apoyo y servicios al sector empresarial que recurre a empresas externas para la realización de actividades que corren a cargo de unidades auxiliares de empresas más grandes, o por unidades independientes. (CIIU, Rev. 3.1)

Factores empresariales. Los factores empresariales, para el presente estudio, se refieren a aquellos elementos presentes en las organizaciones sobre los cuales tiene poder de decisión, pueden ser estructurales o de gestión.

Factores estructurales. Los factores estructurales están relacionados con la estructura y recursos de la organización, sin tener en cuenta el conjunto de factores externos, hacen referencia a aquellos elementos que pueden ser controlados por la organización y forman parte de sus caracteres internos. Entre estos, y que se tendrán en cuenta para el presente trabajo de investigación, podemos señalar: Ámbito de la empresa, tamaño de la empresa, antigüedad de la empresa y tipo de sistemas de información.

Factores de gestión. Los factores de gestión, son aquellos que tienen que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados, asimismo tienen que ver con las acciones para lograr los resultados de calidad y eficiencia deseados por la organización. Entre estos, y que se tendrán en cuenta para el presente trabajo de

investigación, podemos señalar: Gerenciamiento, eficiencia del sistema y calidad de la información.

Niveles de la información. Están determinados por los niveles de la organización, y son el nivel operativo, el nivel gerencial y el nivel directivo, en cada uno los cuales se requiere determinado tipo de información.

Nivel operativo de la información. Tiene como objetivo proporcionar información que permita analizar la situación operativa de la empresa en un momento concreto. (Ventas, compras, inventarios, tributos, personal, operaciones)

Nivel gerencial de la información. Tiene como objetivo proporcionará la Gerencia información que tendrá una influencia esencial en la capacidad de la organización para competir. (Estados financieros, estados de gestión, costos, productividad, etc.)

Nivel directivo de la información. Su objetivo es brindar un marco conceptual que permita a los directores contar con información para la toma de decisiones de dirección (Estados financieros y de gestión proyectados, presupuesto, etc.) y planificación estratégica (Análisis de clientes y mercado, análisis FODA. etc.)

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Los factores estructurales y de gestión, condicionan el logro de los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.

3.2. Variables

3.2.1. Variable independiente:

Factores empresariales

Factores estructurales y factores de gestión

3.2.2. Variable dependiente:

Niveles de información

Nivel operativo, nivel gerencial y nivel directivo

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			Instrumento de recolección
		Variables	Dimensión	Indicadores	
Los factores estructurales y de gestión condicionan el logro de los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca	Factores empresariales: Son elementos que concurren en las organizaciones sobre los cuales tiene poder de decisión es decir que mediante su control a través de su conducta, puede modificar; están constituidos por los factores estructurales (relacionados con la estructura y recursos de la organización) y los factores de gestión (concernientes a la gestión administrativa)	1. Independiente: Factores empresariales	Factores estructurales	Ámbito de empresa <ul style="list-style-type: none"> Local / Nacional / Regional / Internacional 	Encuesta/ Cuestionario
				Tamaño de la empresa <ul style="list-style-type: none"> Ingresos brutos Nº de trabajadores 	
				Antigüedad de la empresa <ul style="list-style-type: none"> Años 	
				Tipo de sistemas de información <ul style="list-style-type: none"> Manual / Computarizado Interno / Externo Integral / Individual 	
		Factores de gestión	Operadores de los sistemas de información: <ul style="list-style-type: none"> Accesos a capacitación 	Encuesta/ Cuestionario	
			Gerenciamiento <ul style="list-style-type: none"> Socio o contratado 		
<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia del sistema Capacidad - velocidad Calidad de la información Integridad, oportunidad, y confiabilidad 					

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			Instrumento de recolección
		Variables	Dimensión	Indicadores	
Los factores estructurales y de gestión condicionan el logro de los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.	Niveles de información: Los niveles de información están determinados por los niveles de la organización, y son el nivel operativo, el nivel gerencial y el nivel directivo, en cada uno los cuales se requiere determinado tipo de información	2. Dependiente: Niveles de información	Nivel operativo	Grupo de empresas que alcanzan niveles de información operativo: Ventas, compras, inventarios, tributos, personal, operaciones, etc.	
			Nivel gerencial	Grupo de empresas que alcanzan niveles de información gerencial: Estados Financieros, estados de gestión, costos, productividad, etc.	
			Nivel directivo	Grupo de empresas que alcanzan nivel de información directivo: Nivel directivo (I): Estados financieros y de gestión proyectados, presupuesto, etc. Nivel directivo (II): Análisis de clientes y mercado, planificación estratégica, etc.	

Encuesta/
Cuestionario

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación del proyecto

El proyecto se desarrolló en el distrito, provincia y departamento de Cajamarca. Perú.

4.2. Métodos de investigación

El trabajo de investigación utilizó el Método Hipotético – Deductivo; como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2010) este método se basa en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño preconcebido; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez de la situación de investigación.

En este sentido en el presente trabajo de investigación, con el estudio del marco conceptual se pudo establecer la hipótesis general y las variables a ser medidas (factores empresariales y niveles de información). La investigación sigue el diseño que se plantea en el numeral 4.3.

Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, como lo señala Hernández et al., (2010) se llevará a cabo mediante un conjunto de procesos, secuencial y probatorio. Se

parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (factores empresariales y niveles de información). De la interrogante general se establece hipótesis y determina variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto (cómo se presentan los factores empresariales en las organizaciones de servicios empresariales); se analizaron las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos, fundamentalmente el índice de correlación r^2), y se establece las conclusiones respecto de la hipótesis en estudio.

4.3. Diseño de la investigación

La investigación planteó un diseño transeccional o transversal. Hernández, et al., (2010) la definen como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; es decir, se trata de estudios donde no se modifican, intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un tiempo único, en un solo momento, señala que su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación.

En este sentido en el presente trabajo de investigación se delimitó al contexto local, con la finalidad de que los resultados contribuyan al conocimiento de las organizaciones del distrito de Cajamarca, específicamente las empresas de servicios empresariales y el tiempo que abarcara el estudio está delimitado entre el 01 de enero del 2017 hasta el 30 de diciembre del 2017.

En este contexto se desarrollaron dos fases:

Primera fase:

- Selección de las empresas de servicios empresariales y definición de la muestra.
- Establecimiento de las coordinaciones con los gerentes para el recojo de información mediante la socialización de los objetivos de la investigación.
- Elaboración del instrumento de recojo de datos y validación.
- Capacitación a los encuestadores y aplicación de la encuesta

Segunda fase:

- Determinación de grupos de empresas por niveles de información alcanzados.

Para considerar que una organización empresarial genera información de determinado nivel, es suficiente que emita uno de los tipos de información consignados en cada pregunta que define el nivel; el tipo de información emitida en cada nivel, desde el nivel inferior hacia cada nivel siguiente son mutuamente excluyentes, a continuación se presenta la Figura 4, donde se consigna los tipos de información por cada nivel y como estos determinan los grupos empresariales por nivel de información alcanzado.

¿La empresa cuenta con información operativa? (Ventas, compras, inventarios, tributos, personal, operaciones)	¿La empresa cuenta información gerencial? (Estados Financieros, estados de gestión, costos, productividad)	¿La empresa cuenta información directiva? (Estados financieros y de gestión proyectados, presupuesto)	¿La empresa cuenta información directiva? (Análisis de clientes y mercado, planificación estratégica)	
SI	NO	NO	NO	Grupo de empresas que alcanzan niveles de información operativo
SI	SI	NO	NO	Grupo de empresas que alcanzan niveles de información gerencial
SI	SI	SI	NO	Grupo de empresas que alcanzan nivel de información Directivo (I)
SI SI	SI SI	NO SI	SI SI	Grupo de empresas que alcanzan nivel de información Directivo (II)

Figura 4. Determinación de grupos de empresas por niveles de información alcanzados. Elaboración propia.

- Análisis de los factores estructurales en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca, según los niveles de información alcanzados por estos.
- Analizar de los factores de gestión en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca, según los niveles de información alcanzados por estos.
- Análisis, interpretación y discusión de resultados.

4.4. Población, muestra y unidad de análisis

Población. La población está conformada por todas las empresas Sociedades Anónimas del distrito de Cajamarca que prestan servicios al sector empresarial, debidamente inscritos en el régimen general en la SUNAT. Al mes de diciembre del 2016 ascendieron a 98 empresas con estado de RUC activo y condición domiciliaria habido.

Muestra. La muestra de estudio se obtiene de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N e^2 + Z^2 pq}$$

N	=	98	Población
Z	=	1.96	Coficiente de confianza (95%)
p	=	0.5	Casos favorables
q	=	0.5	Casos desfavorables
e	=	5%	Margen de error
n	=		Muestra para la población.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (98)}{(98) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = 78$$

La muestra está constituida por 78 empresas.

Unidad de análisis. La unidad de análisis está dada por cada una de las empresas Sociedades Anónimas de servicios empresariales.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Se usó como técnica la encuesta (elaborada por el autor), cuyos indicadores fueron validados por dos profesionales conocedores del tema, utilizándose como instrumento una ficha estructurada con indicadores relacionados con los factores estructurales y de gestión y 4 indicadores relacionados con los niveles de información alcanzados por las empresas en estudio. (Ver Apéndice 01 y Anexos)

Un primer grupo de indicadores, ponen de manifiesto las particularidades de los factores estructurales y un segundo grupo pone de manifiesto las particularidades de los factores de gestión en las empresas en estudio. Los indicadores relacionados con los niveles de información alcanzados por las empresas en estudio, ponen de manifiesto la presencia o no de condiciones que permiten determinar 4 grupos de empresas de acuerdo a los niveles de información alcanzados.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de información

Para determinar los grupos de empresas en función de los niveles de información, se toma como base un modelo que permite distinguir, grupos de características presentes en las empresas en diferentes niveles de información, teniendo en cuenta el nivel de característica presentes concurrentes en las empresas de Servicios Empresariales Sociedades Anónimas del distrito de Cajamarca.

Para el análisis de los factores estructurales y de gestión, se tomó como base un modelo matricial que permite visualizar y explicar la relación existente entre dichos

factores y los niveles de información, determinándose si estos condicionan los niveles de información alcanzados por las empresas de Servicios Empresariales Sociedades Anónimas del distrito de Cajamarca.

El procesamiento de la información se hizo mediante el software utilitario Microsoft Excel; la tabulación de datos se llevará a cabo mediante Pivot Table y los gráficos se elaborarán, utilizando el método avanzado que permitirá agregar líneas de tendencia y mostrar a la vez los valores de la función lineal y la correlación r^2 .

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Título: La información y los niveles de gestión en las organizaciones de servicios empresariales, del distrito de Cajamarca									
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento de recolección	Metodología	Población y muestra	
¿Condicionan los factores empresariales, la generación de información para los diferentes niveles de gestión de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca a?	<p>General</p> <p>Determinar cómo los factores empresariales condicionan la información para los diferentes niveles de gestión de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.</p> <p>Específicos:</p> <p>Establecer los niveles de información alcanzados en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.</p> <p>Determinar los factores empresariales estructurales que condicionan los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.</p> <p>Determinar los factores empresariales de gestión que condicionan los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.</p>	Los factores estructurales y de gestión condicionan el logro de los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca	Independiente.	Factores empresariales	Factores estructurales	Encuesta/ Cuestionario	Hipotético - Deductivo	<p>Población:</p> <p>Sociedades Anónimas del distrito de Cajamarca que prestan servicios al sector empresarial:</p> <p>98 empresas.</p> <p>Muestra:</p> <p>78 empresas.</p>	
									<ul style="list-style-type: none"> • Local / Regional / Nacional / Internacional
									<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos brutos • N° de trabajadores
									<ul style="list-style-type: none"> • Años
	<ul style="list-style-type: none"> • Manual / Computarizado • Interno / Externo • Integral / Individual 								
	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la capacitación 								
Factores de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Socio o contratado 								
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad - velocidad 								
	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad, oportunidad, y confiabilidad 								

Título: La información y los niveles de gestión en las organizaciones de servicios empresariales, del distrito de Cajamarca								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento de recolección	Metodología	Población y muestra
¿Condicionan los factores empresariales, la generación de información para los diferentes niveles de gestión de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca?	<p>General General</p> <p>Determinar cómo los factores empresariales condicionan la información para los diferentes niveles de gestión de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.</p> <p>Específicos:</p> <p>Establecer los niveles de información alcanzados en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.</p> <p>Determinar los factores empresariales estructurales que condicionan los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.</p> <p>Determinar los factores empresariales de gestión que condicionan los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.</p>	Los factores estructurales y de gestión condicionan el logro de los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca	Dependiente Niveles de información	Nivel operativo	Grupo de empresas que alcanzan niveles de información operativo: Ventas, compras, inventarios, tributos, personal, operaciones, etc.	Encuesta	Hipotético - Deductivo	<p>Población:</p> <p>Sociedades Anónimas del distrito de Cajamarca que prestan servicios al sector empresarial:</p> <p>98 empresas.</p> <p>Muestra:</p> <p>78 empresas.</p>
	Nivel gerencial			Grupo de empresas que alcanzan niveles de información gerencial: Estados Financieros, estados de gestión, costos, productividad, etc.				
	Nivel directivo			<p>Grupo de empresas que alcanzan nivel de información Nivel Directivo (I): Estados financieros y de gestión proyectados, presupuesto, etc.</p> <p>Grupo de empresas que alcanzan nivel de información Nivel Directivo (II): Análisis de clientes y mercado, planificación estratégica, etc.</p>				

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Grupos de empresas según nivel de información alcanzado

Tabla 1.

Número de organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca por niveles de información alcanzados – 2017.

¿La empresa cuenta con información operativa? (Ventas, compras, inventarios, tributos, personal, operaciones)	¿La empresa cuenta información gerencial? (Estados Financieros, estados de gestión, costos, productividad)	¿La empresa cuenta información directiva? Estados financieros y de gestión proyectados, presupuesto)	¿La empresa cuenta información directiva? (Análisis de clientes y mercado, planificación estratégica)	GRUPOS	TOTAL	%
SÍ	NO	NO	NO	Grupo de empresas que alcanzan solo niveles de información operativo	6	7.7%
SÍ	SÍ	NO	NO	Grupo de empresas que alcanzan niveles de información gerencial	48	61.3%
SÍ	SÍ	SÍ	NO	Grupo de empresas que alcanzan nivel de información Directivo (I)	16	20.5%
SÍ SÍ	SÍ SÍ	NO SÍ	SÍ SÍ	Grupo de empresas que alcanzan nivel de información Directivo (II)	8	10.3%
TOTAL					78	100%

Elaboración propia

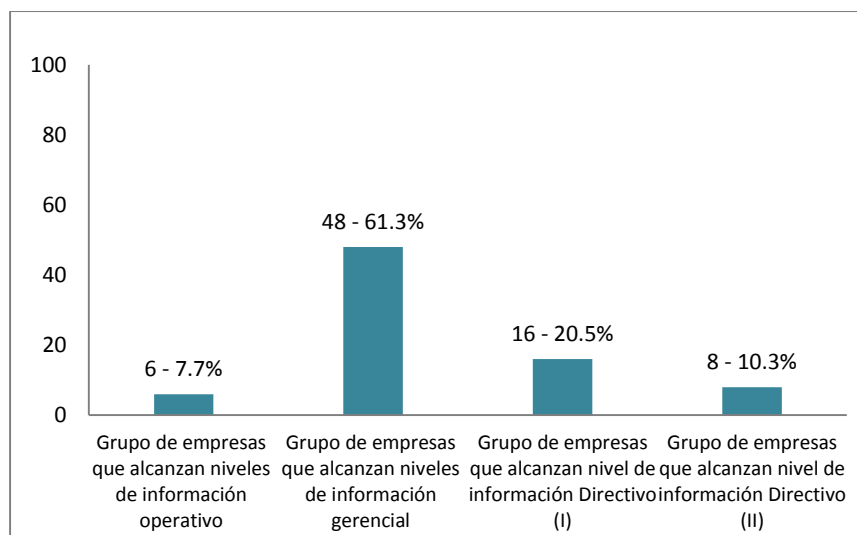


Figura 5. Número de organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca por niveles de información alcanzados - 2017.

El grupo de empresas que alcanzan solamente niveles de información operativo, básicamente información contable sobre compras, ventas, caja, remuneraciones, tributos, etc.; del total de la muestra estudiada ascienden al 7.7% (6 empresas), constituyéndose en el grupo con menor número de empresas.

El grupo de empresas que alcanzan niveles de información gerencial, que además de la información operativa, elaboran estados financieros, estados de gestión, costos, productividad, etc.; se compone del 61.3% de las empresas estudiadas (48 empresas), siendo el grupo de mayor número de empresas.

El grupo de empresas que alcanzan nivel de información directivo (I) en el que se encuentran las empresas, que además de la información operativa y gerencial, elaboran estados financieros y de gestión proyectados y presupuestos asciende al 20.5% (16 empresas).

El grupo de empresas que alcanzan nivel de información directivo (II) que elaboran información de Análisis de clientes y mercados y de planificación estratégica, (además de las anteriores), asciende al 10.3% de las empresas (8 empresas).

5.1.2. Factores estructurales

Tabla 2.

Ámbito de la empresa. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Grupos	Local		Regional		Nacional		Internacional
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°
Niv. Inf. Operativo	6	100%	0	0%	0	0%	6
Niv. Inf. Gerencial	32	67%	16	33%	0	0%	48
Niv. Inf. Directiva I	10	63%	5	31%	1	6%	16
Niv. Inf. Directiva II	2	24%	5	63%	1	13%	8
Total	50	64%	26	33%	2	3%	78

Elaboración propia

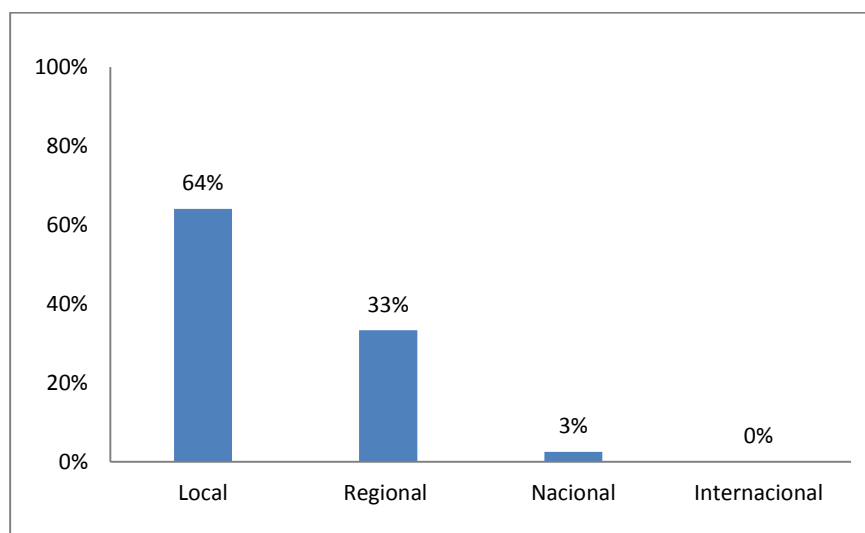


Figura 6. Ámbito de la empresa. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Respecto al ámbito geográfico de las empresas en estudio, 63 empresas son locales (64%), 33 empresas (34%) realizan actividades a nivel regional y 2 (2%) a nivel nacional; ninguna empresa señaló un ámbito internacional.

Tabla 3.

Tamaño según facturación anual. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017. (En miles de soles).

Rango	Niv. Inf. Operativo	Niv. Inf. Gerencial	Niv. Inf. Directivo (I)	Niv. Inf. Directivo (II)	Total
Menos de 40					
de 40 a 80	1				1
de 80 a 120	2				2
de 120 a 160	2	18	3		23
de 160 a 200		10	2		12
de 200 a 240	1	16	5	2	24
de 240 a 280		2	6		8
de 280 a 320				1	1
de 320 a 360		2		3	5
Más de 360				2	2
Total	6	48	16	8	78

Elaboración propia

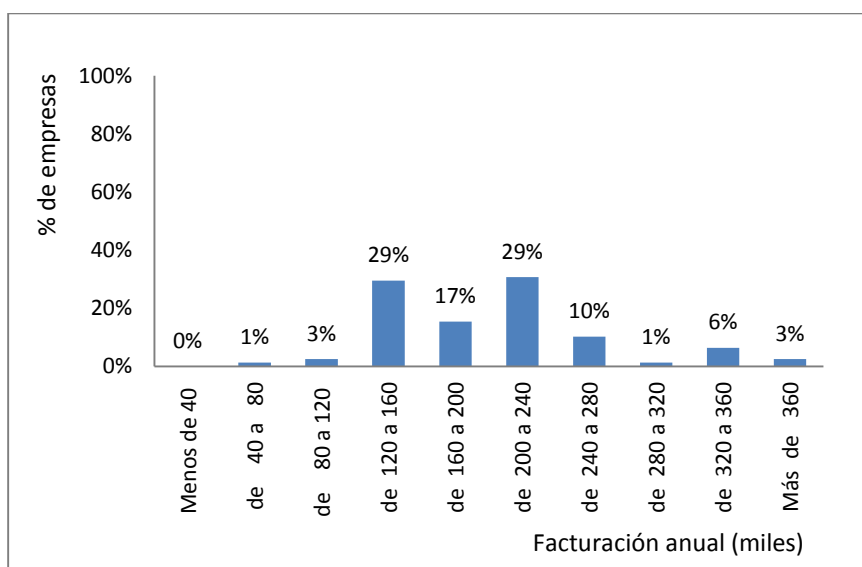


Figura 7. Tamaño según facturación anual. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017. (En miles de soles).

Respecto al tamaño de las empresas según facturación, la mayoría de empresas declaran sus ingresos entre 200,000 y 240,000 soles (31%), entre 120,000 y 160,000 soles (29%) y entre 160,000 a 200,000 soles (15%), menor porcentaje se encuentran las empresas que declaran sus ingresos anuales entre 240,000 y 280,000 soles (10%), entre 320,000 y 360,000 soles (6%), entre 80,000 y 120,000 soles y más de 360,000 (3%) y finalmente entre 40,000 y 80,000 soles y 280,000 y 320 (1%).

Tabla 4.

Tamaño según número de trabajadores. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Rangos	Niv. Inf. Operativo	Niv. Inf. Gerencial	Niv. Inf. Directivo (I)	Niv. Inf. Directivo (II)	Total
Menos de 10	1	7	4	2	14
de 11 a 20	2	11			13
de 21 a 30			5	3	8
de 31 a 40		16			16
de 41 a 50	1	7	5	2	15
de 51 a 60	2	5	2	1	10
Más de 60		2			2
Total	6	48	16	8	78

Elaboración propia

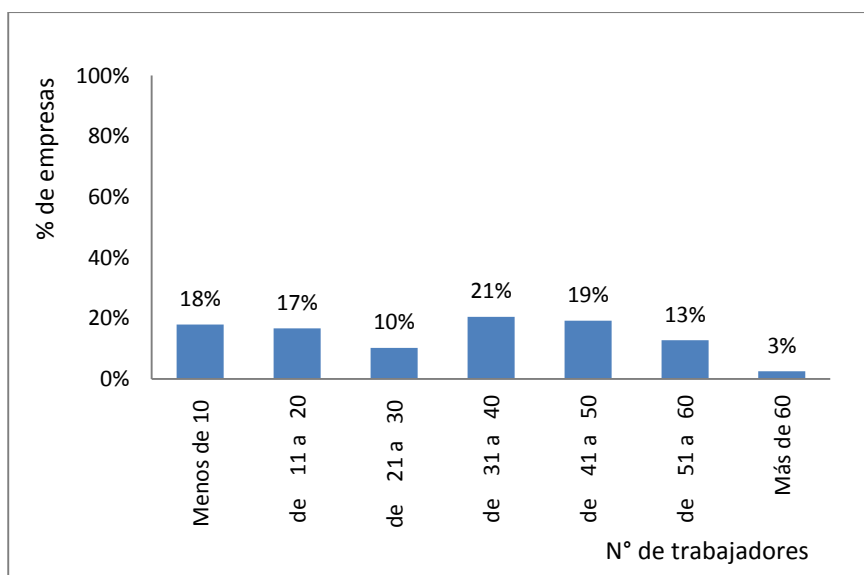


Figura 8. Tamaño según número de trabajadores. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Respecto al tamaño de las empresas según número de trabajadores, no existe dispersión significativa, encontrándose la mayoría en los niveles que van desde menos de 10 trabajadores y de 11 a 20 y desde el rango de 31 a 40 trabajadores y de 41 a 50; la minoría se ubica en el rango que va desde 21 a 30 trabajadores y el rango de 51 a 60 hasta el rango de más de 60 trabajadores.

Tabla 5.

Antigüedad de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Rango	Niv. Inf. Operativo	Niv. Inf. Gerencial	Niv. Inf. Directivo (I)	Niv. Inf. Directivo (II)	Total
Menos de 3		1			1
de 4 a 6	1	9	2	1	13
de 7 a 9	2	15	5	3	25
de 10 a 12	2	15	4	2	23
de 13 a 15	1	7	4	2	14
Más de 15		1	1		2
Total	6	48	16	8	78

Elaboración propia

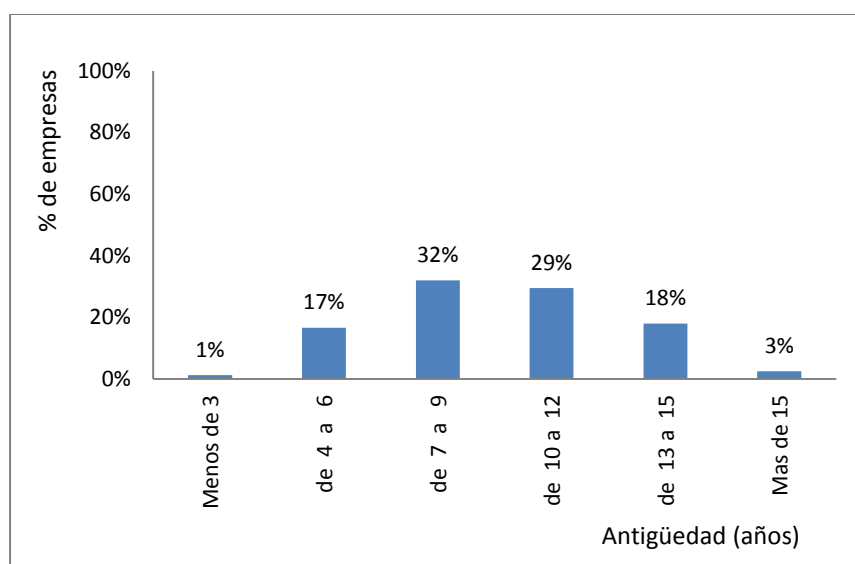


Figura 9. Antigüedad de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Respecto a la antigüedad de las empresas la mayoría de empresas (32%), señalan su antigüedad entre 7 a 9 años y 29% declaran su antigüedad entre 10 a 12 años, en el bloque intermedio están las que declaran su antigüedad entre 4 a 6 años (17%), entre 13 a 15 años (18%) en menor porcentaje se encuentran las empresas que declaran su antigüedad en más de 15 años (3%) y en menos de 3 años (1%)

Tabla 6.

Tipos de sistemas de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Grupos	Manual		Computarizado	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Niv. Inf. Operativa	5	83%	1	17%
Niv. Inf. Gerencial	37	77%	11	23%
Niv. Inf. Directiva I	5	31%	11	69%
Niv. Inf. Directiva II	2	25%	6	75%
Total	49	63%	29	37%

Grupos	Interno		Externo	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Niv. Inf. Operativa	2	33%	4	67%
Niv. Inf. Gerencial	21	44%	27	56%
Niv. Inf. Directiva I	12	75%	4	25%
Niv. Inf. Directiva II	8	100%	0	0%
Total	43	55%	35	45%

Grupos	Integral		Individual	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Niv. Inf. Operativa	2	33%	4	67%
Niv. Inf. Gerencial	27	56%	21	44%
Niv. Inf. Directiva I	11	69%	5	31%
Niv. Inf. Directiva II	5	63%	3	38%
Total	45	58%	33	42%

Elaboración propia

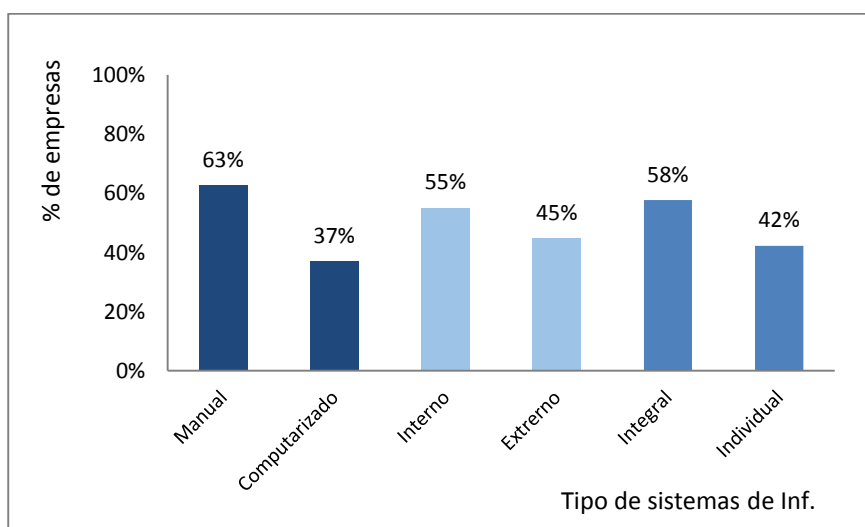


Figura 10. Tipos de sistemas de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Existe una mayor tendencia al uso de sistemas de información manual (63%) frente al uso de sistemas computarizados (37%). Existe una mayor tendencia al uso de sistemas de información interno (55%) frente al uso de sistemas externos (45%). Existe una mayor tendencia al uso de sistemas de información integrales (58%) frente al uso de sistemas individuales (42%).

5.1.3. Factores de gestión

Tabla 7.

Acceso a la capacitación. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Grupos	Sí		No	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Niv. Inf. Operativo	2	33%	4	67%
Niv. Inf. Gerencial	21	44%	27	56%
Niv. Inf. Directivo (I)	8	50%	8	50%
Niv. Inf. Directivo (II)	4	50%	4	50%
Total	35	45%	43	55%

Elaboración propia

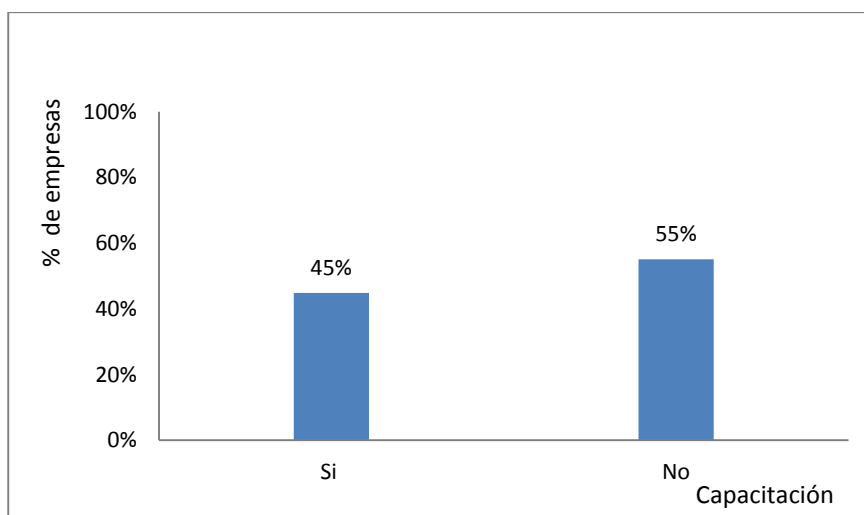


Figura 11. Acceso a la capacitación. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

El 45% de las empresas estudiadas llevaron a cabo capacitaciones en los últimos dos años. Es importante resaltar que el grupo que no realiza capacitaciones es significativo (55%).

Tabla 8.

Gerenciamiento. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Grupos	Socio		Contratado	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Niv. Inf. Operativo	3	50%	3	50%
Niv. Inf. Gerencial	18	38%	30	63%
Niv. Inf. Directivo (I)	9	56%	7	44%
Niv. Inf. Directivo (II)	3	38%	5	63%
Total	33	42%	45	58%

Elaboración propia

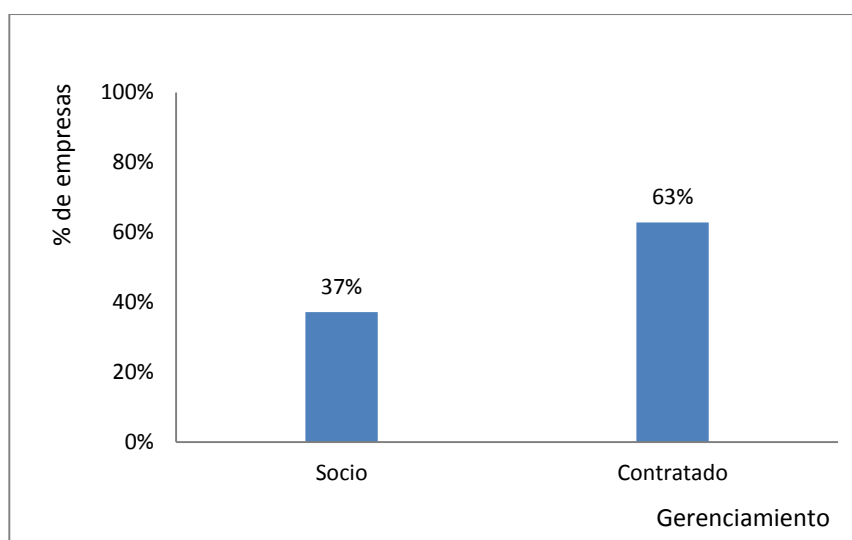


Figura 12. Gerenciamiento. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

En el 37% de las empresas estudiadas, el gerenciamiento general está a cargo de un Socio, y en el 63%, la gerencia general está a cargo de un tercero (contratado).

Tabla 9.

Eficiencia del Sistema. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Grupos	4	3	2	1	Calificativo promedio
Capacidad de procesamiento	Muy buena	Buena	Mala	Muy Mala	
Niv. Inf. Operativo	1	3	1	1	2.7
Niv. Inf. Gerencial	3	37	8	0	2.9
Niv. Inf. Directivo (I)	1	10	5	0	2.8
Niv. Inf. Directivo (II)	5	3	0	0	3.6
Total	10	53	14	1	78
Total %	13%	68%	18%	1%	100%
Velocidad de procesamiento					
Niv. Inf. Operativo	0	3	2	1	2.3
Niv. Inf. Gerencial	6	34	8	0	3.0
Niv. Inf. Directivo (I)	2	10	3	1	2.8
Niv. Inf. Directivo (II)	6	2	0	0	3.8
Total	14	49	13	2	78
Total %	18%	63%	17%	3%	100%

Elaboración propia

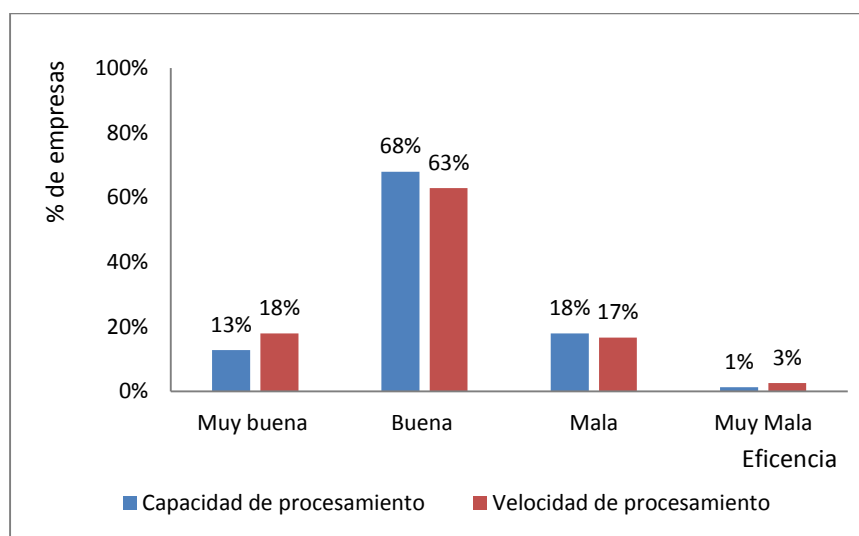


Figura 13. Eficiencia del Sistema. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

En términos generales la eficiencia de la información, respecto a la capacidad de procesamiento, se califica como buena en el 68% de las empresas, mala en el 18%. Se califica como muy buena y muy mala en menor proporción, 13% y 1% respectivamente.

En la eficiencia de la información, respecto a la velocidad de procesamiento, la eficiencia, se califica como buena en el 63% de las empresas estudiadas; muy buena en el 18%, mala en el 17% y muy mala en el 3%.

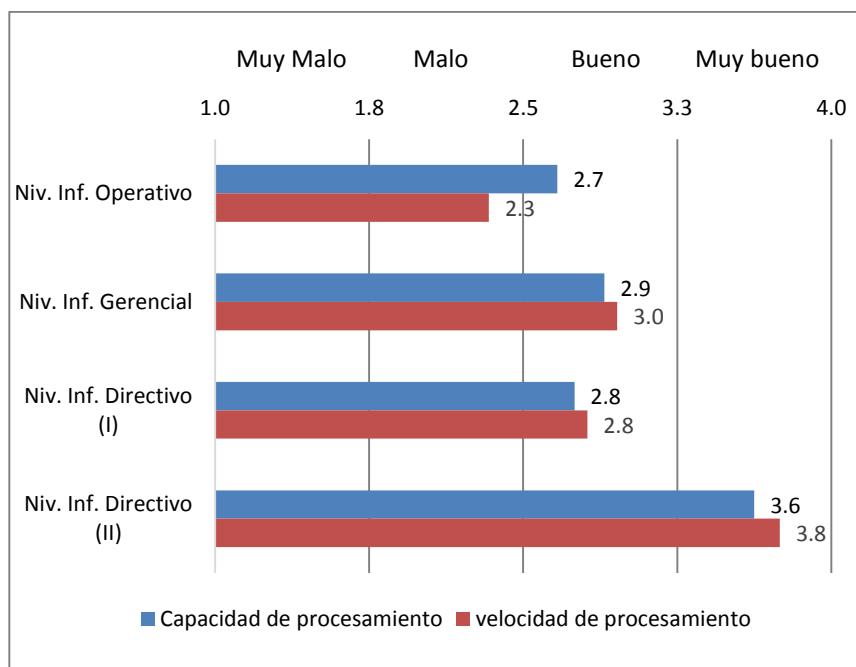


Figura 14. Calificativo promedio eficiencia del sistema. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

En cuanto al calificativo de la eficiencia de la información, desde el punto de vista de la capacidad de procesamiento, en una escala del 1: Muy malo al 4: Muy bueno; en el grupo de empresas que alcanzan niveles de información operativo y directivo I, el calificativo fue de bueno (2.7) en ambos casos, en el grupo que alcanza niveles de información gerencial el calificativo promedio fue de bueno (2.9), por su parte en los grupos de empresas que alcanzan niveles de información directivo (II), tuvo un calificativos de muy bueno, 3.6.

En cuanto al calificativo de la eficiencia de la información, desde el punto de vista de la velocidad de procesamiento; en el grupo de empresas que alcanzan niveles de información operativo, el calificativo fue de malo (2.3), en el grupo que alcanza niveles de información Gerencial y Directivo I, el calificativo promedio fue de bueno (2.9 y 2.8 respectivamente), por su parte en los grupos de empresas que alcanzan niveles de información directivo (II), tuvo un calificativo de muy bueno, 3.6.

Tabla 10.

Calidad de la información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Grupos	4	3	2	1	Calificativo promedio
Oportunidad	Muy buena	Buena	Mala	Muy mala	
Niv. Inf. Operativo	1	2	3	0	2.7
Niv. Inf. Gerencial	6	33	8	1	2.9
Niv. Inf. Directivo (I)	1	11	4	0	2.8
Niv. Inf. Directivo (II)	2	6	0	0	3.3
Total	10	52	15	1	78
Total %	13%	67%	19%	1%	100%
Integridad					78
Niv. Inf. Operativo	1	2	2	1	2.5
Niv. Inf. Gerencial	5	28	14	1	2.8
Niv. Inf. Directivo (I)	2	10	4	0	2.9
Niv. Inf. Directivo (II)	2	6	0	0	3.3
Total	10	46	20	2	78
Total %	13%	59%	26%	3%	100%
Confiabilidad					
Niv. Inf. Operativo	1	2	2	1	2.5
Niv. Inf. Gerencial	7	35	6	0	3.0
Niv. Inf. Directivo (I)	0	13	3	0	2.8
Niv. Inf. Directivo (II)	3	5	0	0	3.4
Total	11	55	11	1	78
Total %	14%	71%	14%	1%	100%

Elaboración propia

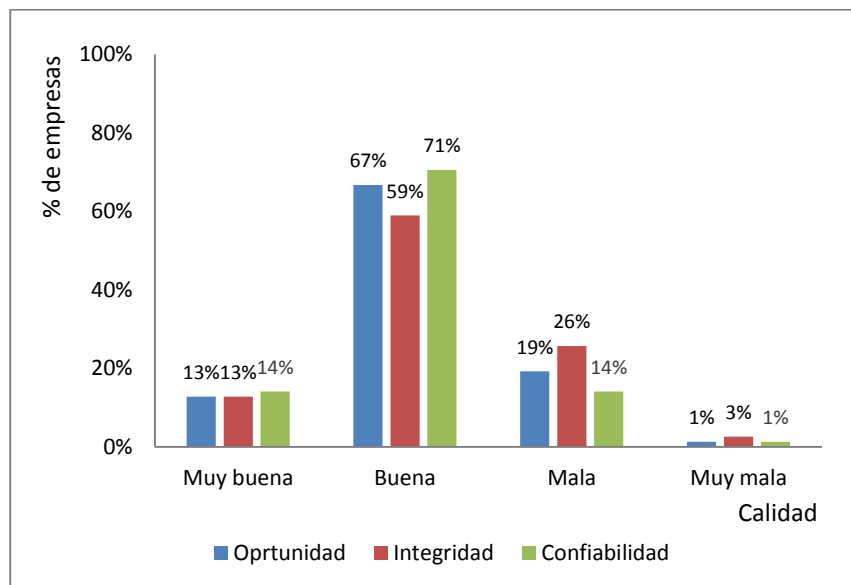


Figura 15. Calidad de la información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

La calidad de la información, respecto a la oportunidad, se califica como buena en la mayor parte de empresas (67%), seguido del calificativo de mala en un 19%; muy buena en el 13% y muy mala en menor proporción (1%).

La calidad de la información, respecto a la integridad, se califica en la mayor proporción como buena (59%) y mala en el 26%; se califica como muy buena en el 13% y muy mala en minoría (3%).

La calidad de la información, respecto a la confiabilidad, se califica como buena en la mayoría de las empresas (71%), como muy buena en el 14%; como mala en el 14% y en menor proporción (1%) se califica como y muy mala.

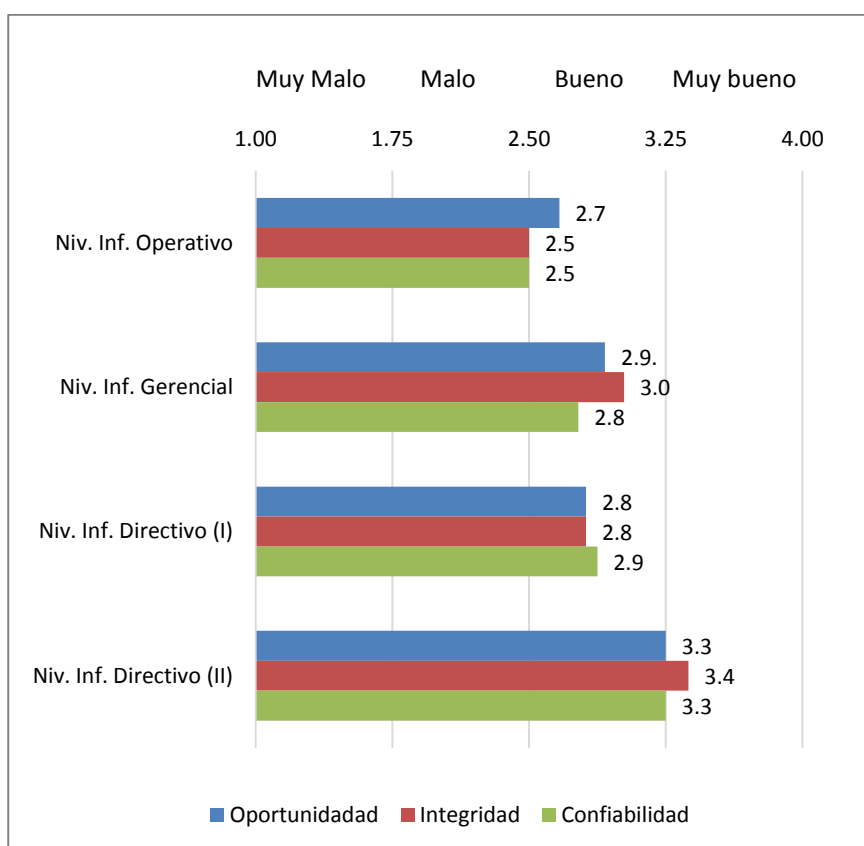


Figura 16. Calificativo promedio de la calidad de la información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

En cuanto al calificativo de la calidad de la información, desde el punto de vista de la oportunidad, en una escala del 1: Muy malo al 4: Muy bueno, el calificativo fue de bueno en los cuatro grupos de empresas, en el grupo de empresas que alcanzan niveles de información operativo, (2.7) en el grupo que alcanza niveles de información Gerencial (2.9) en el grupo que alcanza niveles Directivos (2.8 y 3.3 respectivamente).

En lo que respecta al calificativo de la calidad de la información, desde el punto de vista de la integridad, en una escala del 1: Muy malo al 4: Muy bueno, en el grupo de empresas que alcanzan niveles de información operativo, el calificativo fue de malo (2.5), en el grupo que alcanza niveles de información Gerencial y Directivo I, el calificativo promedio fue de bueno (3.0 y 2.8 respectivamente), por su parte en los grupos de empresas que alcanzan niveles de información directivo (II), tuvo un calificativos de muy bueno, 3.4.

En lo que respecta al calificativo de la calidad de la información, desde el punto de vista de la confiabilidad, en una escala del 1: Muy malo al 4: Muy bueno, el calificativo fue de malo en el grupo de empresas que alcanzan niveles de información operativo, (2.5), bueno en los grupos que alcanzaron niveles de información Gerencial (2.8) y niveles Directivos (2.9 y 3.3 respectivamente).

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Grupos de empresas por nivel de información alcanzado

El grupo de empresas que alcanzan niveles de información gerencial, está constituido con el de mayor número de empresas, esto se explica por el hecho que es el nivel intermedio de la estructura empresarial; mientras que el número de empresas que desarrollan información para el nivel superior (directivo II) se encuentra por debajo del número de empresas que elaboran información para el nivel directivo I.

El grupo de empresas que alcanzan solamente niveles de información operativo, es el grupo con menor número de empresas, esto se explica porque la información operativa está en la base de la pirámide de los niveles de gestión y se elabora para los demás niveles; como lo establece Marín de Bellorín (2001), en este nivel la información es fundamental en los procesos de decisión, sobre la cual se suministra información para los siguientes niveles organizacionales.

Los resultados del estudio concuerdan con el trabajo de Cortéz (2014) que establece que en las empresas con sistemas de información contable se elabora en

mayor proporción información para los niveles operativo y gerencial y en menor proporción para el nivel estratégico.

Definidos los 4 grupos de empresas según los niveles de información alcanzados, y determinado el comportamiento de los factores estructurales y de gestión, se evalúa a continuación el comportamiento o la forma como se manifiestan dichos factores en cada grupo, para establecer su correspondiente correlación.

5.2.2. Análisis de los factores estructurales y los niveles de información

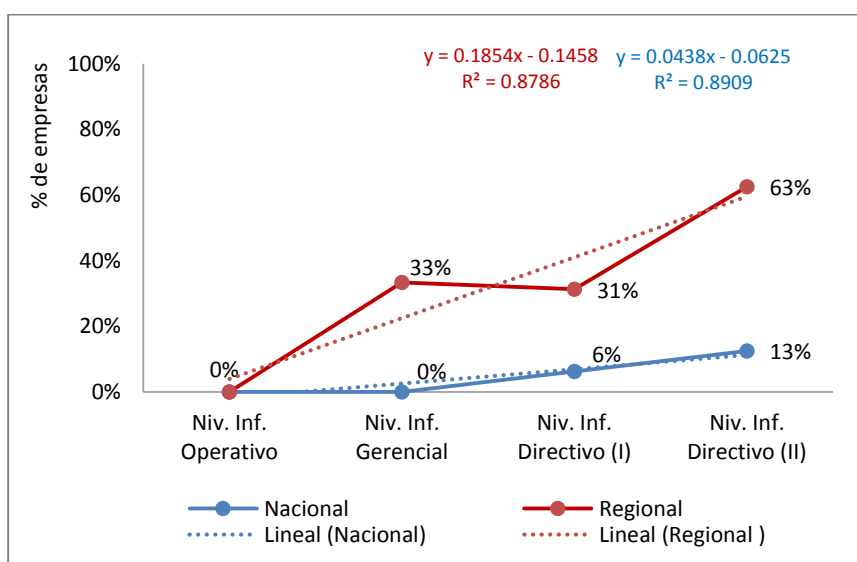


Figura 17. Ámbito de la empresa – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Respecto a al ámbito geográfico, por grupos según el nivel de información alcanzado, se advierte que en las empresas de ámbito nacional y regional se lograron mayores niveles de información que en los grupos de ámbito local, aun cuando no se pudo evaluar el ámbito internacional, se puede inferir, en relación al ámbito geográfico, que mientras más expandan sus actividades las empresas de servicios, éstas elaboran información de más alto nivel.

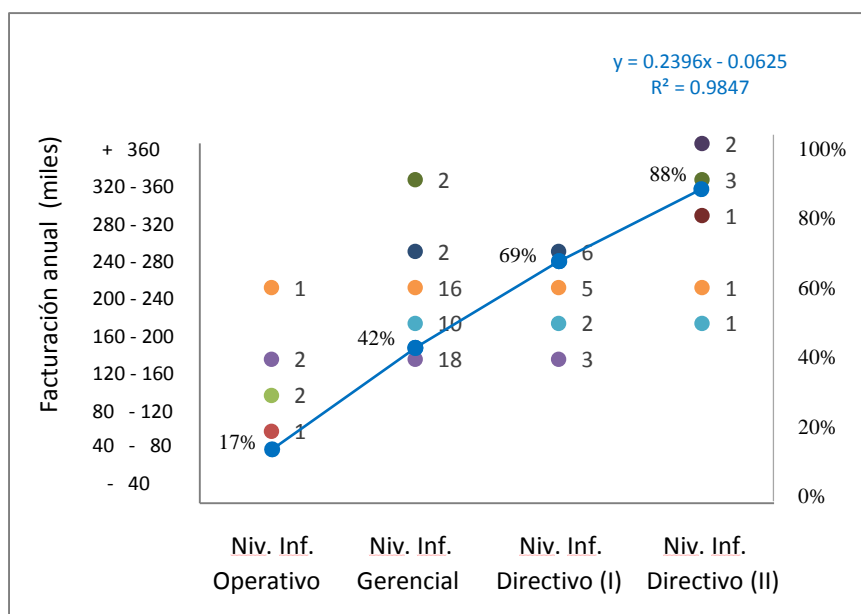


Figura 18. Tamaño según facturación anual – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017. (En miles de soles).

Respecto al tamaño de la empresa, medido por nivel de facturación (ingreso bruto) anual, según el nivel de información alcanzado, podemos apreciar que a mayor tamaño las empresas alcanzan mayores niveles de información, estableciéndose una correlación entre los niveles de información y los niveles de facturación por cuanto a mayor tamaño económico más necesidad de manejar información a nivel gerencial y directivo. (Coeficiente de correlación r^2 , 0.98).

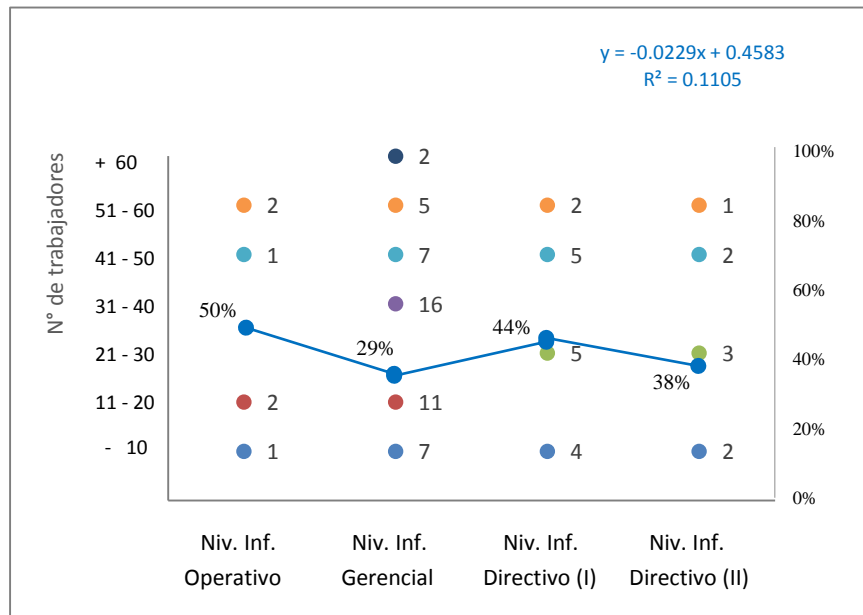


Figura 19. Tamaño según número de trabajadores – Nivel de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Respecto al tamaño de la empresa, medido por número de trabajadores, según el nivel de información alcanzado, podemos concluir que no existe una relación entre el tamaño de la empresa y niveles de información, lo que se corrobora con un bajo coeficiente de correlación (r^2 , 0.011).

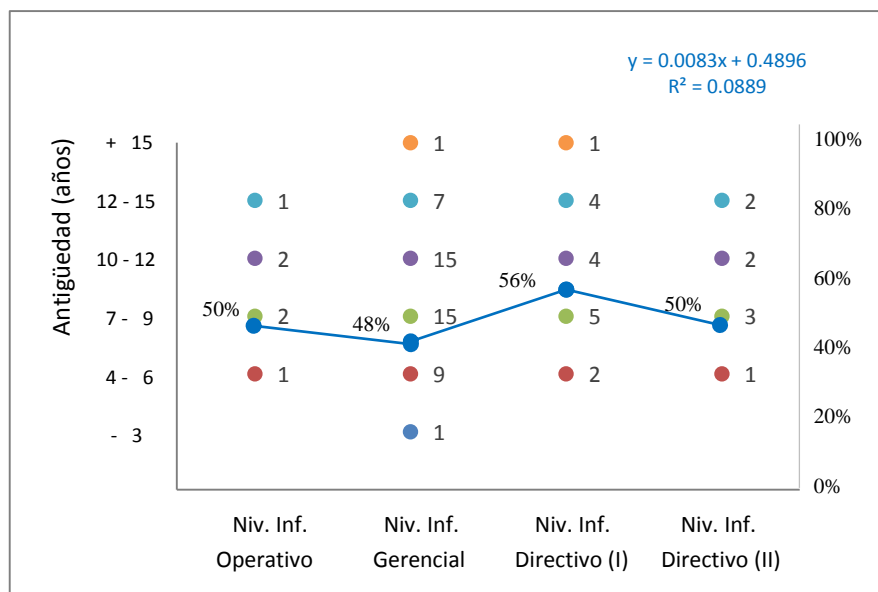


Figura 20. Antigüedad – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Respecto a la antigüedad de la empresa, medido en años, según el nivel de información alcanzada, podemos concluir que no existe una relación entre la antigüedad de la empresa y niveles de información. (Coeficiente de correlación r^2 , 0.09).

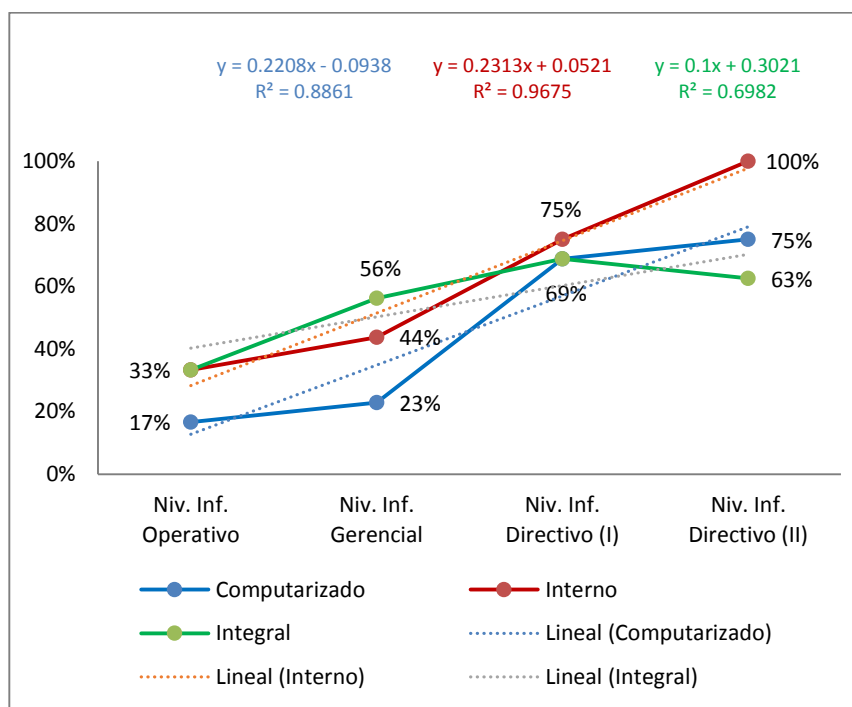


Figura 21. Tipos de sistemas de información – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Las empresas que utilizan sistemas de información computarizados, tienden a desarrollar información a mayor nivel, en tal sentido se concluye que el uso de sistemas computarizados, tiene incidencia en las empresas estudiadas, para que éstas alcancen niveles de información más altos, explicado en un coeficiente r^2 de 0.89.

Cortéz (2014) en su análisis de posesión de sistemas de información contable en las empresas de servicios generales en el distrito de Cajamarca señala que existe una marcada tendencia al uso de sistemas computarizados siendo pocas las empresas que aún mantienen sistemas manuales de información.

Al respecto para Farro (2007), la implementación de un sistema computarizado ERP, es solamente el inicio dentro de un permanente proceso de actualización tecnológica.

Las empresas que utilizan sistemas de información interno, tienden a desarrollar información a niveles de gestión más altos, estableciéndose una correlación (expresada en un coeficiente r^2 de 0.97), determinándose que los sistemas de información interno, tiene incidencia en las empresas estudiadas para que estas alcancen niveles de información más altos.

Cortéz (2014), encuentra resultados similares, señalando que se elabora en mayor proporción información para el nivel gerencial, en las empresas con sistemas internos de información contable, sucediendo lo contrario en empresas con sistemas de información externo donde se privilegia la información niveles operativos.

Las empresas que utilizan sistemas de información integral, tienden una tendencia a desarrollar mayores niveles de información (coeficiente r^2 , 0.70), de ello se puede concluir que contar con sistemas de información interno, tiene incidencia en las empresas estudiadas para que estas alcancen niveles de información más altos.

Abanto (2013) en la evaluación de la información generada por el Sistema Integrado de Administración Financiera para los Gobiernos Locales, señala que este sistema integrado, es poco aprovechado para elaborar información de alto nivel, comparado con el uso que se le da para cuestiones cotidianas de ordenar y tramitar documentos (nivel operativo).

5.2.3. Análisis de los factores de gestión y los niveles de información

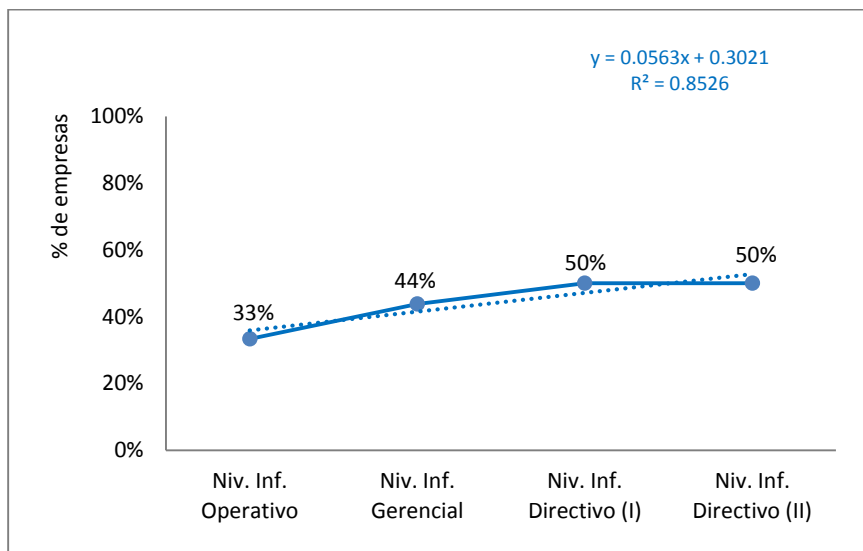


Figura 22. Acceso a la capacitación – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Según los niveles de información alcanzados, podemos señalar que se observa que más de la mitad de las empresas de los grupos con información gerencial y directiva incorporaron capacitación, mientras que las empresas del grupo de nivel operativo lo hicieron en menor grado, se infiere de ello que la capacitación contribuye a la generación de información de más alto nivel, lo que se corrobora con un coeficiente r^2 de 0.85.

Abanto (2013), señala, de una parte, que el conocimiento y capacidad técnica para el uso de los sistemas de información por los funcionarios de la municipalidad distrital de Sucre, está en un nivel medio, debido a la usencia de capacitaciones por parte de la Municipalidad y de otra parte, señala que el mayor uso es de orden operativo, lo que establece la misma relación encontrada en el presente estudio.

Al respecto Castillo y Pérez (2017), señalan que la importancia de los planes de implantación de sistemas informáticos debe considerar desde la capacitación del personal, hasta la certificación del sistema de seguridad de la información.

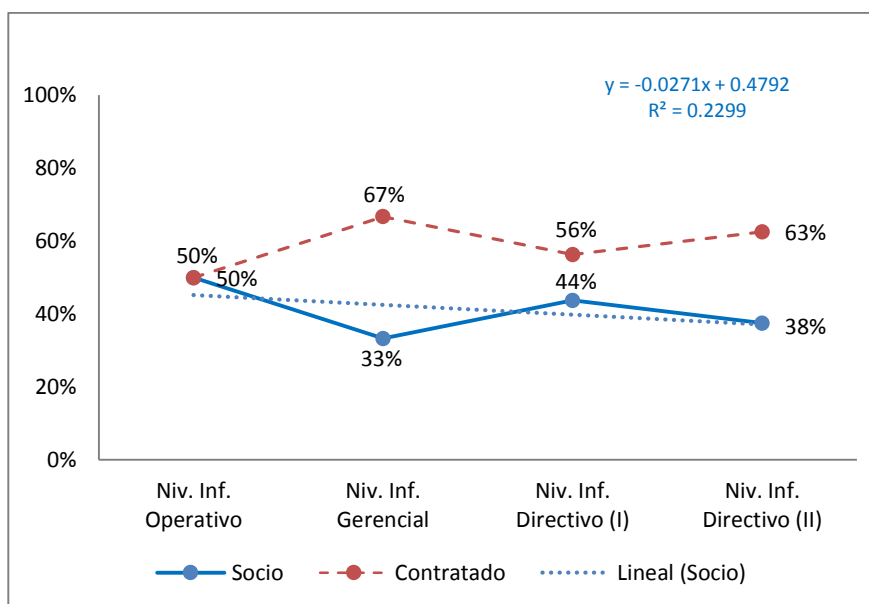


Figura 23. Gerenciamiento – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Según los niveles de información alcanzados, podemos señalar que se observa que no existe una relación entre el tipo de gerenciamiento (a cargo de un socio o contratado) y los niveles de información alcanzados por las empresas estudiadas. (Coeficiente r^2 , 0.22).

En el estudio de Perdomo (2011), se encuentra que, respecto a la gerencia, en su mayoría, la alta dirección no le da la importancia necesaria al desarrollo e implementación de sistemas de información.

Farro (2007), sostiene que, al decidir implementar un sistema de información, es importante el involucramiento de la gerencia.

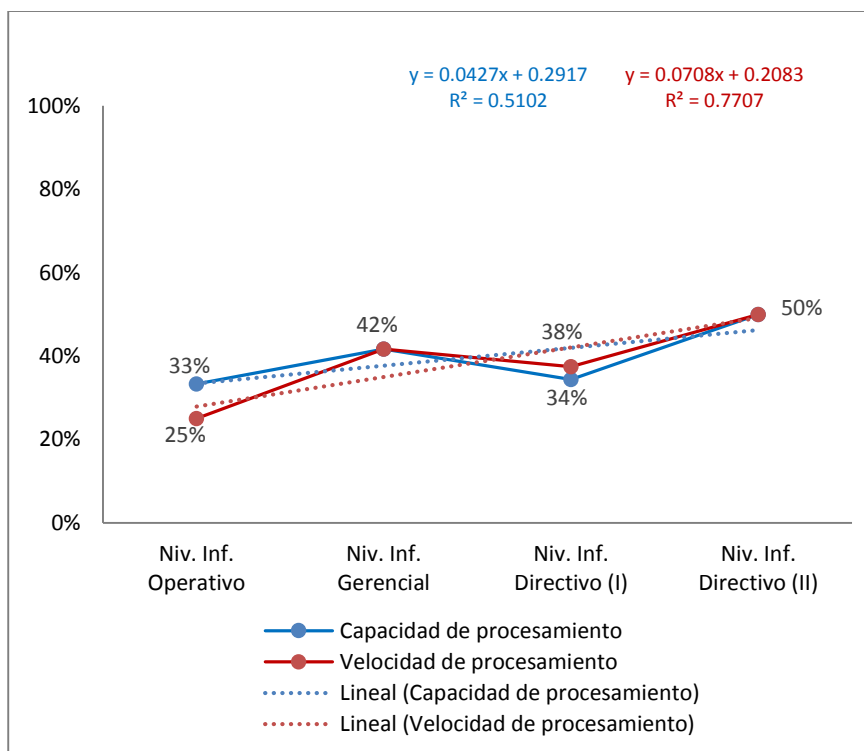


Figura 24. Eficiencia del sistema – Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

Podemos observar que existe una relación entre la eficiencia del sistema de información y los niveles de información alcanzados por las organizaciones estudiadas, esto es que las empresas con mayor eficiencia del sistema alcanzan niveles más altos de información, lo que se corrobora con un coeficiente r^2 de 0.51 para la capacidad de procesamiento y de 0.77 para la velocidad de procesamiento.

Al respecto Castillo y Pérez (2017), señalan que se requiere de un actuar continuo sobre los sistemas de información para elevar la eficiencia de los sistemas de información.

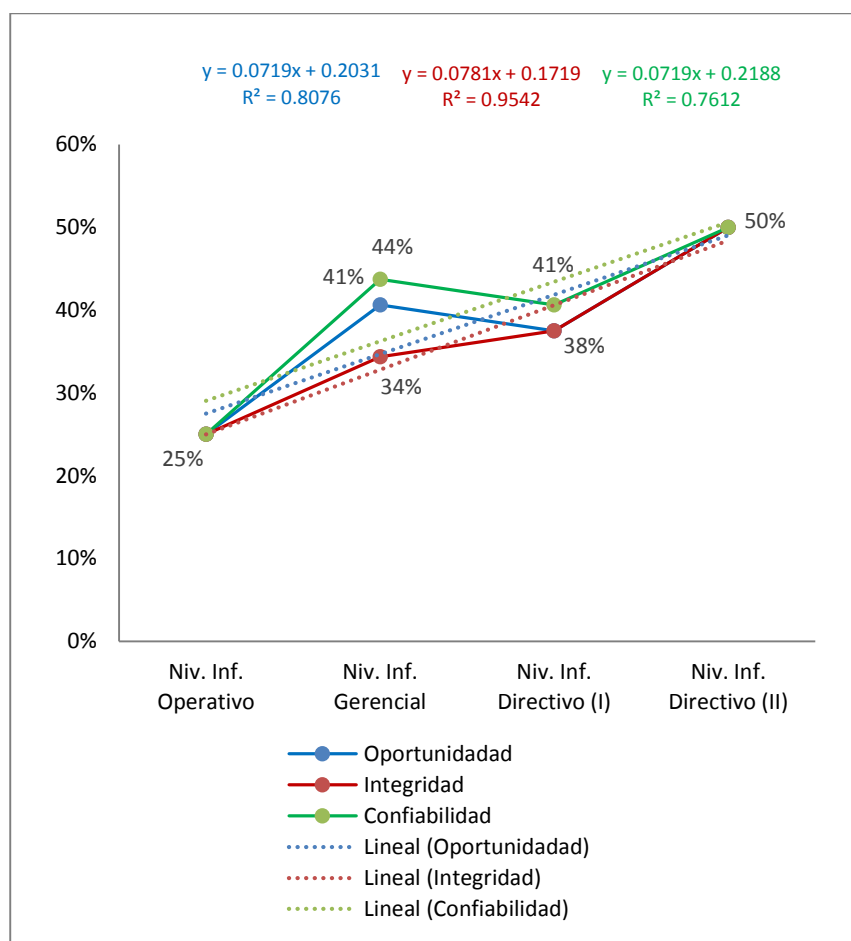


Figura 25. Calidad de la información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

En la relación entre los niveles de información y la calidad de la misma, respecto a la oportunidad de la información, se puede inferir que a mayor nivel de la información mayor exigencia de calidad de la misma, estableciéndose un coeficiente r^2 de 0.80.

En la relación entre los niveles de información alcanzados y la calidad de la misma, respecto a la integridad de la información, se puede inferir que, a mayor nivel de la información, mayor exigencia de calidad de la misma, con un coeficiente r^2 de 0.95.

En la relación entre los niveles de información y la calidad de la misma, respecto a la confiabilidad de la información, se puede inferir que a mayor nivel de la información mayor exigencia de calidad de la misma; coeficiente r^2 , 0.76

5.3. Contrastación de la hipótesis.

Tabla 11.

Correlación: Factores empresariales / Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

FACTORES EMP. / NIVELES	Niv. Inf. Operativo	Niv. Inf. Gerencial	Niv. Inf. Directivo (I)	Niv. Inf. Directivo (II)
Factores Estructurales				
Ámbito de la Empresa	0%	17%	19%	38%
Tamaño de la Empresa	33%	35%	56%	63%
Años de antigüedad	50%	48%	56%	50%
Sistema de información	25%	40%	69%	69%
Factores de Gestión				
Acceso a capacitación	33%	44%	50%	50%
Gerencia General	50%	67%	56%	63%
Eficiencia del sistema	29%	42%	36%	50%
Calidad de la Información	25%	40%	39%	50%

Elaboración propia

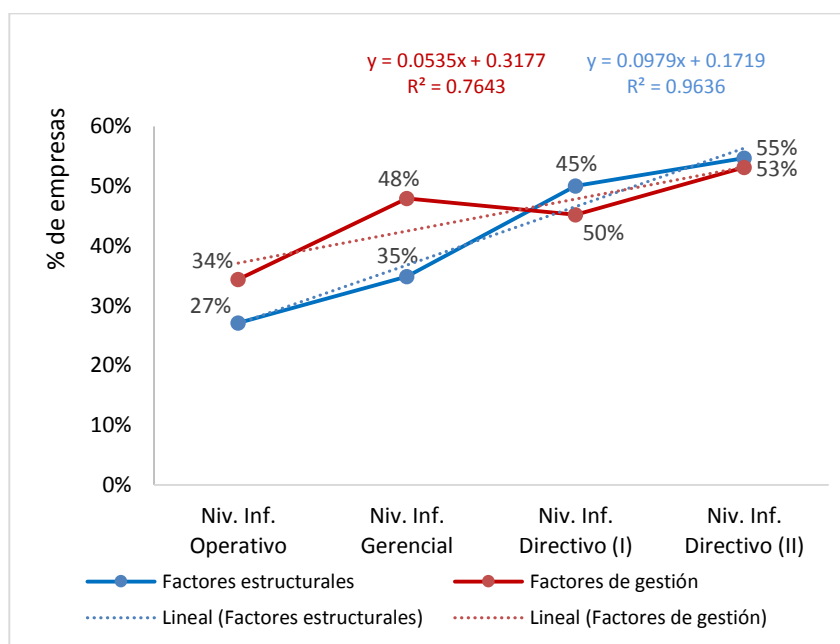


Figura 26. Correlación: Factores empresariales / Niveles de información. Organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca – 2017.

El índice de correlación de los factores estructurales es de 0.96 y de los factores de gestión es de 0.76. Los factores estructurales que condicionan los niveles de

información alcanzados están relacionados con un mayor ámbito de la empresa, el tamaño de la empresa en función al nivel de facturación, el uso de sistemas de información computarizados, internos e integrales, mientras que entre los que no inciden en los niveles de información se encuentran el tamaño en función del número de trabajadores y la antigüedad de la empresa. Los factores de gestión que condicionan los niveles de información alcanzados están relacionados el acceso a la capacitación, los sistemas de información con alta capacidad de procesamiento y alta velocidad de procesamiento y los sistemas que brindan información íntegra, oportuna y confiable; por otra parte, entre los que no inciden en los niveles de información se encuentran el gerenciamiento general (contratado, socio).

Con los resultados del análisis de correlación r^2 , se demuestra la hipótesis, que plantea que los factores estructurales y de gestión, condicionan el logro de los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.

CONCLUSIONES

Se determinó que las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca alcanzan diferentes niveles de información y cuales son factores empresariales, presentes en las organizaciones, que condicionan que dichas organizaciones alcancen niveles superiores de información.

1. Los niveles de información alcanzados en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca se constituyen de la siguiente manera: a) El grupo de empresas que alcanzan solamente niveles de información operativa, asciende al 6.1%, siendo el grupo con menor número de empresas. b) El grupo de empresas que alcanzan niveles de información gerencial, se compone del 66.3% empresas, constituyéndose en el de mayor número de empresas. c) El grupo de empresas que alcanzan nivel de información Directivo (I) en el que se encuentran las empresas, que además de la información operativa y gerencial, elaboran estados financieros y de gestión proyectados y presupuestos asciende al 18.4%. d) El grupo de empresas que alcanzan nivel de información Directivo (II) que elaboran información de Análisis de clientes y mercados y de planificación estratégica, (además de las anteriores), asciende al 9.2%.
2. Los factores empresariales estructurales que condicionan el logro de niveles de información más altos en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca, son el ámbito geográfico, el tamaño de la empresa según promedio de facturación anual, los sistemas de información computarizados, internos e

integrales; los factores relacionados el tamaño de la empresa según número de trabajadores y la antigüedad de la empresa, no condicionan el logro de información para los niveles superiores. (Correlación global r^2 , 0.96).

3. Los factores empresariales de gestión que condicionan el logro de altos niveles de información en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca son el acceso a la capacitación, la eficiencia del sistema (capacidad de procesamiento), la eficiencia del sistema (velocidad de procesamiento) y la calidad de la información; el factor relacionado con el tipo de gerenciamiento (socio o contratado) no tienen incidencia en el logro niveles de información para los niveles superiores. (Correlación global r^2 , 0.76).

Finalmente, los resultados del análisis de correlación global por grupo de factores arrojan índices de correlación (r^2) para los factores estructurales de 0.96 y para los factores de gestión de 0.76, valores que confirman la hipótesis, la misma que planteó que los factores estructurales y de gestión, condicionan el logro de los niveles de información alcanzados por las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL DESARROLLO DE LOS FACTORES EMPRESARIALES.

Ante las exigencias de los mercados actuales, las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca, deben enfocarse en desarrollar características estructurales, y al mismo tiempo llevar a cabo prácticas de gestión, que conlleven a gestionar sus recursos y actividades desde el nivel operativo hasta el nivel directivo con la finalidad de poder competir exitosamente con empresas de su sector; uno de estos recursos es la información financiera y de gestión.

El presente planteamiento tiene como finalidad presentar los lineamientos generales relacionados con la gestión de la información y su mejora, en respuesta a los resultados obtenidos; primariamente, el bajo porcentaje de empresas que llegan a desarrollar información de alto nivel y, en segundo término, la identificación de los factores que condicionan el desarrollo y la gestión de dicha información.

El alcance de la propuesta se circunscribe al tipo de empresas involucradas en el estudio, organizaciones de servicios empresariales, y por extensión a otras empresas del sector, bajo la necesidad e interés de las mismas, en mejorar las características y niveles de su información.

Lineamientos generales, instrumento y objetivos

Los lineamientos generales se fundamentan en el estudio de los factores empresariales, estructurales y de gestión, que influyen en la generación de información, los mismos que pueden estar, o no, presentes en las organizaciones empresariales, en este sentido se prevén dos aspectos, primero la implementación de elementos que permitan desarrollar dichos factores y segundo la gestión que se lleve a cabo para mantener y/o mejorarlos.

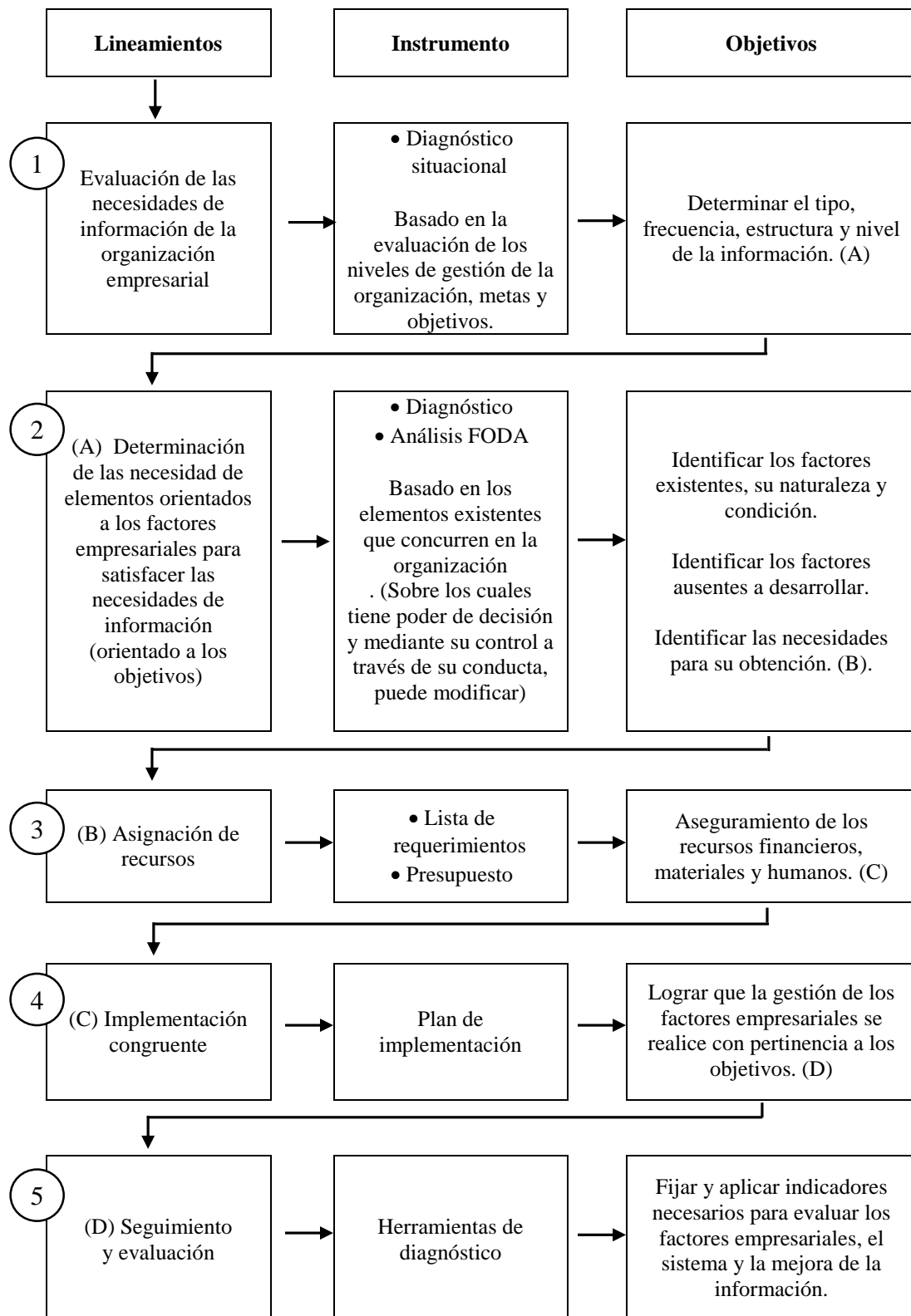


Figura 27. Esquema de lineamientos generales de gestión de factores empresariales.
Elaboración propia.

- 1. Evaluación de las necesidades de información:** Las empresas tienen diferentes necesidades de información de acuerdo a su estructura orgánica, tipo de negocio, sector, régimen legal, régimen tributario, entre otros; en este sentido se deben establecer de forma precisa las necesidades de salida en sus sistemas de información, de tal manera que los recursos sean aprovechados adecuadamente; este lineamiento busca que se identifiquen, además de las necesidades de información, las formas de maximizar el uso de los recursos orientados a la generación y gestión de información.

De acuerdo a las necesidades de información, es recomendable que cada empresa oriente la naturaleza de sus sistemas de gestión hacia el tipo de sistema de información; fundamentalmente, como lo demuestran los resultados, a sistemas internos y computarizados, en el caso de estos últimos, sistemas de procesamiento de transacciones, sistemas de conocimiento, sistemas de información gerencial, sistemas de apoyo a la toma de decisiones o sistemas de soporte gerencial.

- 2. Identificación de las necesidades de elementos orientados a los factores empresariales.** Este lineamiento, busca alinear los factores empresariales tanto estructurales como de gestión con los objetivos de información en las organizaciones empresariales, para lograr la eficacia del proceso y de la gestión de los recursos generadores de factores orientados a la gestión de la información, con ello se busca economizar tiempo y energía en la asignación de recursos financieros materiales y humanos.
- 3. Asignación de recursos.** La asignación de recursos debe sustentarse en las necesidades claramente identificadas, y traducirse en instrumentos objetivos como lista de requerimientos, presupuestos y cronogramas, que aseguren la

correcta y oportuna adquisición los recursos financieros, materiales y humanos, de manera tal que cubran todas las necesidades del proceso.

- 4. Implementación congruente.** Este lineamiento busca que la implementación de los procesos necesarios para lograr gestionar los factores estructurales y de gestión en la organización, se realicen de forma congruente, es decir que responda con prontitud y además con pertinencia a los objetivos, planes y recursos identificados bajo los lineamientos precedentes.

Dependiendo de los resultados, planes y objetivos, la implementación debería empezar por el desarrollo de factores relacionados con los sistemas de información computarizados, internos e integrales, el acceso a la capacitación, la eficiencia del sistema (capacidad de procesamiento y velocidad de procesamiento), factores que junto con las acciones gerenciales promoverán el desarrollo de los otros factores como la calidad de la información, el ámbito geográfico y el tamaño de la empresa según promedio de facturación anual.

Una vez implementados los elementos y procesos necesarios orientados a la gestión de la información, estos fluyen naturalmente en el interior de la organización, por ser un proceso a nivel micro.

- 5. Seguimiento y Evaluación.** Como todo proceso de cambio se debe evaluar los resultados obtenidos y si estos contribuyen a los objetivos de la organización, en el caso, al logro de los objetivos de información planeados, para lo cual se deben fijar y aplicar los indicadores necesarios para evaluar tanto los factores empresariales como la mejora de la información hacia todo nivel organizacional.

La importancia, desde el punto de vista organizacional, radica en que al tratarse de factores que concurren en las organizaciones, sobre los cuales tiene poder de decisión mediante su control a través de conductas, orientadas por los lineamientos generales propuestos, se pueden modificar para lograr mejoras sustanciales, tanto en el ámbito de gestión de la información como en la competitividad de las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca.

Si bien es cierto la solución a problemas relacionados con el logro de información para los niveles superiores (gerencial y directivo), a través de los lineamientos planteados, se desarrolla a nivel macro, como se lo delimitó en el estudio; bajo la comprensión de la teoría de sistemas, siendo los sistemas de información un subsistema de la organización y éste a su vez integra un sistema económico - social, las mejoras que se lleven a cabo en la estructura y la gestión, como consecuencia de armonizar el desarrollo los factores estructurales y de gestión orientándolos a la generación de información, el desarrollo de estos factores también tendrán un impacto a nivel meso y macro, que se verá reflejado en la mayor competitividad de las empresas en el sector y la mayor contribución al desarrollo económico local, regional y nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, D. (2013). *Influencia del uso adecuado de los programas informáticos en la gestión municipal del distrito de Sucre, provincia de Celendín 2010-2011* (tesis de maestría). Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Bardales, S. (2014). *Los estudios contables del distrito de Cajamarca y la adopción de la tecnología de la información para la elaboración de los informes contables* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de sistemas. Fundamento, desarrollo y aplicaciones*. (Juan Almela, trad.). México: Fondo Cultural Económico. (Obra original publicada en 1968)
- Burgos, M. (2011). *Clasificación de los Sistemas de Información*. Chile: Universidad Austral de Chile.
- Castillo G. y Pérez E. (2017) *Diagnóstico de los sistemas de información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales* (Artículo Científico). Universidad Nacional de La Plata. Argentina.
- Cathalifaud, A. (septiembre de 2008). Las Organizaciones desde la Teoría de los Sistemas Sociopoiéticos. *Cinta Moebio*, (32), p. 90-108. Universidad de Chile. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2008000200002>
- Cathalifaud, A. y Osorio, F. (abril de 1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio*, (3), p. 40-49. Universidad de Chile.
- Centro de Investigaciones Económicas. (2005). *Economía, principales conceptos*. Uruguay: CINVE.

- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Ciampagna, J. (2011). *Los sistemas de información en la organización. Curso administración SIG*. Argentina. Universidad Nacional de Córdoba.
- Cortéz, E. (2014). *Los sistemas de información contable y la toma de decisiones en las empresas de servicios generales en la localidad de Cajamarca* (tesis de grado). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Estay, C. y Christian, A. (2007). *Rigor y relevancia, perspectivas filosóficas y gestión de proyectos de Investigación Acción en Sistemas de Información* (tesis Doctoral). Universitat Internacional de Catalunya, Barcelona, España.
- Farro, M. (2007). *Estudio de los sistemas de gestión de recursos empresariales (ERP) en el Perú orientado a las pymes* (tesis de grado), Universidad de Piura. Perú.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de la Administración Pública. (2004). *Guía Temática Básica Serie: Documentos de Apoyo a la Capacitación Dirección Nacional de Estudios y Documentación*. Organizaciones Públicas Tomo 1. Argentina. Dirección de Estudios e Investigación.
- Lapedra, R., Devece, C. y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. España: Universitat Jaume I.
- Laudon, K. (1996). *Administración de los Sistemas de Información*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Ley N^o 26887. Ley General de Sociedades, Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 19 de noviembre de 1997.

- Luhmann, N. (1991). *Sistemas Sociales. Lineamientos para una Teoría General*. México: Editorial Alianza/Universidad Iberoamericana.
- Marín de Bellorin, G. (2001). *Sistema de información para la toma de decisiones gerenciales en instituciones públicas universitarias de Barquisimeto. Caso: Instituto Experimental de Tecnología Andrés Eloy Blanco* (tesis de maestría). Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
- Martínez, S. (2010). *Competitividad innovación y empresas de alto crecimiento en España. Identificación de las necesidades de estudio*. España. Dirección General de Política de la Pequeña y Mediana Empresa. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Publicaciones Oficiales.
- Perdomo, C. (2011). *Evaluación de los sistemas de información gerencial utilizados en los organismos públicos del ejecutivo regional del estado Lara, como herramienta para la toma de decisiones* (tesis de Maestría). Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
- Pérez, M. (2001). *Fundamentos básicos de la Teoría de la Información*. Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Ponjuán, D. (1998). *Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones*. Chile: Talleres de Impresos Universitaria. Universidad de Chile.
- Renuevo, M. (21 de marzo de 2014). *Software de Gestión. La importancia de la información en la gestión empresarial*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://blog.quonext.com/sistemas-de-gestion-para-informacion/>.
- Ribeiro, F. (2004). El pensamiento de Hayek y la teoría de la información. *Revista Libretas*. (41). Instituto Universitario ESEADE.

- Robbins, S. y Coulter. M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. y Daureo, M. (2010). *Sistemas de información: aspectos técnicos y legales*. España.
- Rojas, G. (septiembre 2004). Una Aproximación Sistémica a las Organizaciones de Voluntariado. *Revista Mad* (11), p. 1-8. Fundación Gesta, Departamento de Antropología. Universidad de Chile.
- Sacristán, J. y Pérez A. (2008). *La enseñanza: su teoría y su práctica*. España: Ediciones AKAL.
- Stair, R. y Reynolds, G. (2000). *Principios de sistemas de información*. México: Thomson Editores.
- Urteaga Eguzki (2010) La teoría de sistemas de Niklas Luhmann. *Revista Internacional de Filosofía* (15), p. 301-317. Departamento de Filosofía, Universidad de Málaga. España.
- Vera, J. (2013). Competitividad empresarial y los factores estructurales y de gestión en las empresas de servicios del distrito de Cajamarca (tesis de maestría). Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

APÉNDICES

Apéndice 1. Instrumento de recolección de información

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA ESCUELA DE POSGRADO

Estimado Gerente: El presente cuestionario tiene por finalidad levantar información para el desarrollo del trabajo de investigación «La información y los niveles de gestión en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca - 2016», por lo sugerimos contestar con la mayor objetividad posible, marcando con una aspa (x).

Los datos revelados están protegidos por las leyes y normas sobre secreto estadístico y confidencialidad de la información.

CUESTIONARIO:

Aspectos generales:

Denominación de la Empresa (opcional)

.....

Cargo:

.....

Tiempo de servicios:

.....

Sexo

Femenino ()

Masculino ()

(Ver una Más)

Factores estructurales

1. Ámbito de la empresa

Local ()

Regional ()

Nacional ()

Internacional ()

2. Tamaño de la Empresa

2.1. Facturación (ingreso bruto) anual (2017) en Nuevos Soles

Menos de 40,000 () de 40,001 a 80,000 () de 80,001 a 120,000 ()

de 120,001 a 160,000 () de 160,001 a 200,000 () de 200,001 a 240,000 ()

de 240,001 a 280,000 () de 280,001 a 320,000 () de 320,001 a 360,000 ()

Más de 360,000 ()

Muy buena (), Buena (), Mala (), Muy mala ()

8.3. ¿Cuál es su opinión respecto a la oportunidad de la información en su organización?

Muy oportuna (), oportuna (), poco oportuna (), Inoportuna ()

8.4. ¿Cuál es su opinión respecto a la confiabilidad de la información en su organización?

Muy confiable (), confiable (), poco confiable (), nada confiable ()

Niveles de la información.

9. ¿La empresa cuenta con información operativa? si () no ()

(Ventas, compras, inventarios, tributos, personal, operaciones, etc.)

10. ¿La empresa cuenta con información gerencial? si () no ()

(Estados Financieros, estados de gestión, costos, productividad, etc.)

11. ¿La empresa cuenta con información directiva? si () no ()

(Estados financieros y de gestión proyectados, presupuestos, etc.)

12. ¿La empresa cuenta con información directiva? si () no ()

(Análisis de clientes y mercado, planificación estratégica, etc.)

Gracias por su colaboración Fecha.....

ANEXOS

Anexo 1. Validación del instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POST GRADO

PROGRAMA DE DOCTORADO – MENCIÓN CIENCIAS ECONÓMICAS.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INDICADORES Y CUESTIONARIO DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La información y los Niveles de Gestión en las Organizaciones de Servicios Empresariales del Distrito de Cajamarca - 2017.

AUTOR:

M. Cs. CPC. Juan José Julio Vera Abanto

DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

NOMBRE : María Esther León de Loayza

TÍTULO UNIVERSITARIO : Contadora Pública

POSTGRADO : M. Cs. Mención en Contabilidad y Gerencia
Doctora en Ciencias, Mención en Administración

OCUPACIÓN ACTUAL: Docente en la Universidad Nacional de Cajamarca

Estimado(a) experto(a):

- I. Con el objetivo de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, le proponemos a continuación una serie de factores empresariales que serán evaluados en el trabajo de investigación, se le pide que de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, seleccione aquellos que considere que podrían condicionar los niveles de información (operativo, gerencial y directivo) que alcanzan las organizaciones empresariales, marcando al frente de cada uno de ellos con una aspa en SI o en NO.

FACTORES EMPRESARIALES	¿Indicador Válido para el estudio?	
	SI	NO
Factores Estructurales		
Ámbito de empresa. (Definido en: Local / Nacional / Internacional)	x	
Tamaño de la empresa. (Medido en función a los ingresos brutos)	x	
Tamaño de la empresa. (Medido en función al N° de trabajadores)	x	
Antigüedad de la empresa. (Años de permanencia en el mercado)	x	
Formalidad de la estructura orgánica. (Instrumentos administrativos)		x
Tipo de Sistemas de información. (Como: Manual / Computarizado)	x	
Tipo de Sistemas de información. (Como: Interno / Externo)	x	
Tipo de Sistemas de información. (Como: Integral / Individual)	x	
Factores de Gestión		
Acceso a capacitación de los operadores de los sistemas de información	x	
Gerenciamiento (realizado por socio o por contratado)	x	
Acceso a consultorías o asesoramientos		x
Eficiencia del sistema (Desde el punto de vista de capacidad)	x	
Eficiencia del sistema (Desde el punto de vista de velocidad)	x	
Calidad de la información (Integridad, oportunidad, confiabilidad)	x	
Tipo de la información (Predictivo – histórico)		x

Que otros factores estructurales o de gestión considera usted que podrían condicionar los niveles de información alcanzados por las organizaciones empresariales.

.....

.....

.....

II. El instrumento de recolección de datos a validar es un Cuestionario, cuyo objetivo es obtener información para determinar y analizar cómo la información se ve condicionada en los diferentes niveles de gestión en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca, debido a los factores estructurales y de gestión presentes en ellas.

Con el objetivo de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, por favor le pedimos responda a las siguientes interrogantes:

- ¿Considera pertinente la aplicación de este cuestionario para los fines establecidos en la investigación?
 Pertinente: (x) Poco pertinente: () No es pertinente: ()
- ¿Considera que el cuestionario formula las preguntas suficientes para los fines establecidos en la investigación?
 Suficientes: (x) Insuficientes: ()

3. ¿Considera que las preguntas están adecuadamente formuladas de manera tal que el entrevistado no tenga dudas en la elección y/o redacción de sus respuestas?

Adecuadas: (x) Poco adecuadas: () Inadecuadas: ()

4. Califique los ítems según un criterio de precisión y relevancia para el objetivo del instrumento de recolección de datos.

Ítem	Precisión			Relevancia		
	Muy precisa	Poco precisa	No es precisa	Muy relevante	Poco relevante	Irrelevante
Estructura	x			x		
Objetivo	x			x		
Preguntas	x			x		
Amplitud	x			x		

5. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar el instrumento de recolección de datos?

.....

.....

.....

Le agradecemos por su colaboración.



Firma del Experto

Fecha: 10 de abril de 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**ESCUELA DE POST GRADO**

PROGRAMA DE DOCTORADO – MENCIÓN CIENCIAS ECONÓMICAS.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INDICADORES Y CUESTIONARIO
DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La información y los Niveles de Gestión en las Organizaciones de Servicios Empresariales del Distrito de Cajamarca - 2017.

AUTOR:

M. Cs. CPC. Juan José Julio Vera Abanto

DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

NOMBRE : Carmen Gloria Castillo Díaz

TÍTULO UNIVERSITARIO : Licenciada en Sociología

POSTGRADO : Magister en Sociología
Doctora en Ciencias, Mención en Educación

OCUPACIÓN ACTUAL: Docente en la Universidad Nacional de Cajamarca

Estimado(a) experto(a):

- I. Con el objetivo de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, le proponemos a continuación una serie de factores empresariales que serán evaluados en el trabajo de investigación, se le pide que de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, seleccione aquellos que considere que podrían condicionar los niveles de información (operativo, gerencial y directivo) que alcanzan las organizaciones empresariales, marcando al frente de cada uno de ellos con una aspa en SI o en NO.

FACTORES EMPRESARIALES	¿Indicador Válido para el estudio?	
	SI	NO
Factores Estructurales		
Ámbito de empresa. (Definido en: Local / Nacional / Internacional)	x	
Tamaño de la empresa. (Medido en función a los ingresos brutos)	x	
Tamaño de la empresa. (Medido en función al N° de trabajadores)	x	
Antigüedad de la empresa. (Años de permanencia en el mercado)	x	
Formalidad de la estructura orgánica. (Instrumentos administrativos)		x
Tipo de Sistemas de información. (Como: Manual / Computarizado)	x	
Tipo de Sistemas de información. (Como: Interno / Externo)	x	
Tipo de Sistemas de información. (Como: Integral / Individual)	x	
Factores de Gestión		
Acceso a capacitación de los operadores de los sistemas de información	x	
Gerenciamiento (realizado por socio o por contratado)	x	
Acceso a consultorías o asesoramientos		x
Eficiencia del sistema (Desde el punto de vista de capacidad)	x	
Eficiencia del sistema (Desde el punto de vista de velocidad)	x	
Calidad de la información (Integridad, oportunidad, confiabilidad)	x	
Tipo de la información (Predictivo – histórico)		x

Que otros factores estructurales o de gestión considera usted que podrían condicionar los niveles de información alcanzados por las organizaciones empresariales.

.....

.....

.....

II. El instrumento de recolección de datos a validar es un Cuestionario, cuyo objetivo es obtener información para determinar y analizar cómo la información se ve condicionada en los diferentes niveles de gestión en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca, debido a los factores estructurales y de gestión presentes en ellas.

Con el objetivo de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, por favor le pedimos responda a las siguientes interrogantes:

- ¿Considera pertinente la aplicación de este cuestionario para los fines establecidos en la investigación?
 Pertinente: (x) Poco pertinente: () No es pertinente: ()
- ¿Considera que el cuestionario formula las preguntas suficientes para los fines establecidos en la investigación?
 Suficientes: (x) Insuficientes: ()

3. ¿Considera que las preguntas están adecuadamente formuladas de manera tal que el entrevistado no tenga dudas en la elección y/o redacción de sus respuestas?

Adecuadas: (x) Poco adecuadas: () Inadecuadas: ()

4. Califique los ítems según un criterio de precisión y relevancia para el objetivo del instrumento de recolección de datos.

Ítem	Precisión			Relevancia		
	Muy precisa	Poco precisa	No es precisa	Muy relevante	Poco relevante	Irrelevante
Estructura	x			x		
Objetivo	x			x		
Preguntas	x			x		
Amplitud	x			x		

5. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar el instrumento de recolección de datos?

.....

.....

.....

Le agradecemos por su colaboración.



 Firma del Experto

Fecha: 10 de abril de 2017