



**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN (SGA) Y SU IMPACTO EN LA TOMA  
DE DECISIONES DE LA EMPRESA SOLEXPORT S.A.C., SAN JUAN DE  
LURIGANCHO

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES**

JUAN CARLOS FELIPE TAPIA OROZCO  
ORCID: 0009-0008-9220-3548

JHON FRANCISCO YAMUNAJUE OLIVOS  
ORCID: 0000-0002-9734-5712

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2024**



**CC BY-ND**

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

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Tapia Orozco, J. C. F., & Yamunaque Olivos, J. F. (2024). *Sistema integrado de información (SGA) y su impacto en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Felipe Tapia Orozco
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45063000
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-9220-3548">https://orcid.org/0009-0008-9220-3548</a>
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jhon Francisco Yamunaque Olivos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40977591
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-9734-5712">https://orcid.org/0000-0002-9734-5712</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0128-0123">https://orcid.org/0000-0003-0128-0123</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Yudith Accilio Tucto
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71830455
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Miguel Stefano Ruiz Gutierrez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	45970839
Datos de la investigación	

<b>Título de la investigación</b>	Sistema integrado de información (SGA) y su impacto en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho
<b>Línea de investigación Institucional</b>	Ciencia, Tecnología e Innovación
<b>Línea de investigación del Programa</b>	Administración de Operaciones
<b>URL de disciplinas OCDE</b>	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

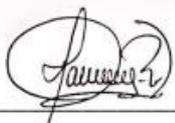
En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS como presidenta, la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como secretaria y el MAG. MIGUEL STEFANO RUIZ GUTIERREZ como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN (SGA) Y SU IMPACTO EN LA TOMA  
DE DECISIONES DE LA EMPRESA SOLEXPORT S.A.C., SAN JUAN DE  
LURIGANCHO**

Presentado por el bachiller:  
**JUAN CARLOS FELIPE TAPIA OROZCO**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 21 de junio del 2024.



**PRESIDENTE**  
MAG. DANNY RETAMOZO  
RIOJAS



**SECRETARIO**  
MAG. YUDITH ACCILIO  
TUCTO



**VOCAL**  
MAG. MIGUEL STEFANO  
RUIZ GUTIERREZ

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS como presidenta, la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como secretaria y el MAG. MIGUEL STEFANO RUIZ GUTIERREZ como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN (SGA) Y SU IMPACTO EN LA TOMA  
DE DECISIONES DE LA EMPRESA SOLEXPORT S.A.C., SAN JUAN DE  
LURIGANCHO**

Presentado por el bachiller:  
**JHON FRANCISCO YAMUNAJUE OLIVOS**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 21 de junio del 2024.



**PRESIDENTE**  
MAG. DANNY RETAMOZO  
RIOJAS



**SECRETARIO**  
MAG. YUDITH ACCILIO  
TUCTO



**VOCAL**  
MAG. MIGUEL STEFANO  
RUIZ GUTIERREZ

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

**SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN (SGA) Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA SOLEXPORT S.A.C., SAN JUAN DE LURIGANCHO**

De los bachilleres JUAN CARLOS FELIPE TAPIA OROZCO y JHON FRANCISCO YAMUNIQUE OLIVOS, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 8 de agosto de 2024



---

LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

40612463

## **DEDICATORIA**

A Dios por que permitirme cumplir un sueño más. A mis padres quienes me impulsan a ser mejor cada día. A mi esposa por no soltar mi mano en todo este camino y levantarme en cada caída. A mis hijas quienes son mi motor y motivo. A mi hermana July por nunca cansarse de aconsejarme y llevarme por el buen camino, y a mi amigo Jhon Yamunaque por aconsejarme siempre, brindarme su amistad y permitir realizar este trabajo juntos.

Juan Carlos Felipe Tapia Orozco.

A Dios, por la oportunidad de concluir con esta etapa profesional. A mis hijos que son mi motivación para seguir adelante todos los días de mi vida y a mi amigo Juan Carlos Tapia, por la confianza depositada en mi persona, para realizar esta tesis en conjunto.

Jhon Francisco Yamunaque Olivos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por permitirnos seguir con vida y salud después de todo lo vivido con la pandemia. A nuestras familias, que de una u otra manera nos motivan, apoyan y hasta nos entienden cuando hacemos falta en casa, debido a largas jornadas de trabajo y estudio. Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por ser guía, orientarnos y darnos sus recomendaciones para el desarrollo de esta tesis. A la empresa Solexport S.A.C. por permitirnos realizar este trabajo de investigación. Finalmente, a sus colaboradores que se dieron tiempo para que logremos recolectar información valiosa y así poder cristalizarla en esta tesis y a todos los profesionales que colaboraron con su experiencia para enriquecerla.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	5
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	6
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	39
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	40
2.2 Población, muestra y muestreo.....	40
2.3 Hipótesis .....	41
2.4 Variables y operacionalización.....	42
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.6 Procedimientos.....	46
2.7 Análisis de datos.....	46
2.8 Aspectos éticos.....	48
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	49
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	61
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	65
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	68
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable sistema integrado de información
- Tabla 2 Operacionalización de la variable toma de decisiones
- Tabla 3 Resultados de validación de los cuestionarios
- Tabla 4 Ficha técnica del instrumento de sistema integrado de información
- Tabla 5 Resultados de confiabilidad de la prueba de sistema integrado de información
- Tabla 6 Ficha técnica del instrumento de toma de decisiones
- Tabla 7 Resultados de confiabilidad toma de decisiones
- Tabla 8 Intervalos y valoración de fiabilidad de alfa de Cronbach
- Tabla 9 Rangos de intervalo de la prueba de Rho de Spearman
- Tabla 10 Resultados descriptivos de la variable sistema integrado de información
- Tabla 11 Resultados descriptivos de la variable toma de decisiones
- Tabla 12 Resultados descriptivos de la dimensión captación y recolección de datos
- Tabla 13 Resultados descriptivos de la dimensión almacenamiento
- Tabla 14 Resultados descriptivos de la dimensión tratamiento de la Información
- Tabla 15 Resultados descriptivos de la dimensión distribución o diseminación de la información
- Tabla 16 Resultados descriptivos de la dimensión identificación del problema
- Tabla 17 Resultados descriptivos de la dimensión diseño
- Tabla 18 Resultados descriptivos de la dimensión la elección
- Tabla 19 Resultados descriptivos de la dimensión implementación
- Tabla 20 Resultado de la prueba de normalidad de las variables
- Tabla 21 Correlación entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones
- Tabla 22 Correlación entre el sistema Integrado de Información y la Identificación del problema
- Tabla 23 Correlación entre el sistema integrado de información y el diseño
- Tabla 24 Correlación entre el sistema integrado de información y la elección
- Tabla 25 Correlación entre el sistema integrado de información y la implementación

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la relación entre las variables
- Figura 2 Diagrama de dispersión entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones

**SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN (SGA) Y SU IMPACTO EN LA TOMA  
DE DECISIONES DE LA EMPRESA SOLEXPORT S.A.C., SAN JUAN DE  
LURIGANCHO**

**JUAN CARLOS FELIPE TAPIA OROZCO  
JHON FRANCISCO YAMUNAJUE OLIVOS**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el Sistema Integrado de Información y la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho. El estudio es de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo, conformada por una población de 65 trabajadores. El instrumento utilizado para la recolección de datos y medición de las variables ha sido la encuesta de 24 ítems para cada cuestionario. La confiabilidad según el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.941 para la prueba de sistema integrado de información y 0.942 para la prueba de toma de decisiones. Respecto a la prueba de normalidad, las puntuaciones alcanzadas no presentan una distribución de contraste normal lo que permitió aplicar una prueba no paramétrica. Los resultados obtenidos muestran evidencias estadísticas suficientes para indicar que el sistema integrado de información se relaciona en un nivel muy alto con la toma de decisiones puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.907 con nivel de significancia 0.0000. El resultado permitió concluir que, al mejorar la ejecución del sistema integrado de información, también mejorará la toma de decisiones.

**Palabras clave:** sistema integrado de información, gestión documental, toma de decisiones

**INTEGRATED INFORMATION SYSTEM (EMS) AND ITS IMPACT ON THE  
DECISION MAKING OF THE COMPANY SOLEXPORT S.A.C., SAN JUAN DE  
LURIGANCHO**

**JUAN CARLOS FELIPE TAPIA OROZCO  
JHON FRANCISCO YAMUNAUQUE OLIVOS**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of the research is to determine the relationship that exists between the Integrated Information System and the decision making of the company Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho. The study is of an applied type, correlational level, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach, made up of a population of 65 workers. The instrument used to collect data and measure the variables was the 24-item survey for each questionnaire. The reliability according to Cronbach's alpha coefficient is 0.941 for the integrated information system test and 0.942 for the decision-making test. Regarding the normality test, the scores achieved do not present a normal contrast distribution, which allowed a non-parametric test to be applied. The results obtained show sufficient statistical evidence to indicate that the integrated information system is related at a very high level to decision making since Spearman's Rho correlation coefficient was 0.907 with a significance level of 0.0000. The result allowed us to conclude that, by improving the execution of the integrated information system, decision making will also improve.

**Keywords:** integrated information system, document management, decision making

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

El presente estudio se refiere al Sistema Integrado de Información (SGA) y su impacto en la toma de decisiones de la empresa Solexport ubicado en San Juan de Lurigancho, el cual se desarrolla en un entorno digital, basado en las redes, considerando un sistema integrado de gestión documental, el cual permitirá interactuar con los clientes en tiempo real, para obtener buenos resultados mediante la toma de decisiones.

El Sistema Integrado de Gestión (SGI) es el marco que brinda el lineamiento de desarrollo y gestión con el proceso y procedimiento de diversos sistemas de gestión para alcanzar el objetivo, maximizando el beneficio de cada sistema. Es decir, un SIG es la combinación de subsistemas de una organización en una estructura integral, que transforma la entrada y facilita el logro de sus propósitos (Mahecha et al., 2023). Cabe resaltar, que se considera confiable al sistema de gestión en la práctica empresarial, cumpliéndose de esta manera con las diversas expectativas generando confianza y mejorando la aceptación del cliente (Mahecha et al., 2023). Asimismo, la toma de decisiones asertivas se transforma en una gestión eficiente, de esta manera, se potencia y se promueve el desarrollo sostenible (Bustamante & Jaramillo, 2024).

Es importante tomar decisiones por medio de información y uso adecuado de datos, sobre todo en un entorno competitivo, siendo necesario tres elementos como el líder institucional comprometido con la aplicación de datos y formación de equipos de análisis para su proceso y obtener conocimiento; la tecnología que brinde herramientas para el acceso y disposición de información actualizada; la cultura informacional que asegura una buena administración de datos, infraestructura, documentos, intercambio de información. En el entorno tecnológico, un sistema integrado de información es primordial en la fase inicial de la toma de decisiones

debido a que permite el acceso a la información que al interpretar se obtiene el conocimiento que conduce a tomar una decisión. El sistema debe incluir datos de diversas fuentes, estar documentado y estandarizado, permitiendo visualizar efectivamente y generando informes, y trabajando con diversos tipos de arquitecturas de datos. Por tanto, un sistema integrado recolecta, almacena, procesa, analiza y presenta datos mediante un portal que permita navegar en forma automatizada, obteniendo un acceso rápido a información reciente, ahorrando tiempo y garantizando la toma de decisiones informadas (Castillo & Zapata, 2023).

En el mercado competitivo actual el sistema de información mejora la eficacia de la gestión, por tanto, la calidad de la información, del sistema y su aplicación generan un impacto positivo en la satisfacción del usuario (Al-Hattami & Kabra, 2024). Por otro lado, es esencial indicar que tomar decisiones tiene retos por lo complejo del entorno empresarial, en el cual se ubica el gerente y líder empresarial. Asimismo, el cambio acelerado en el plano tecnológico podría dificultar dicha acción (Serrano, 2023).

Mundialmente, los sistemas de información integrados se incluyen en el proceso de recuperación de información para tomar decisiones. Consideran que la obtención de datos implica invertir en recursos y tiempo. Además, los gobiernos establecen infraestructuras de datos, siendo la barrera principal no compartir información (Ali et al., 2023).

Según, Kayanda (2022) la integración de sistemas tiene muchos beneficios para la organización como incrementar la eficacia y la eficiencia y, por tanto, la satisfacción del cliente. La integración de los Sistemas de Información (SI) puede mejorar el desempeño operativo, y una mayor recopilación de datos para su procesamiento, para mejorar la eficiencia laboral. Seguidamente algunos beneficios

de integrar el sistema de información con la reducción de los procesos, se reduce el tiempo de procesamiento, menor número de quejas de los clientes, se completan más procesos a la vez, reducción de costos en ingreso y corrección de datos, se elimina el error en el ingreso de datos y la duplicidad y reducción de costos administrativos y de prestación de servicios. Además, señala que la integración de los SI proporciona una plataforma que permite más recopilación de datos y procesamiento de información para una fácil generación de informes complejos para una mejor toma de decisiones. El uso de SI bien integrados garantiza una mayor disponibilidad de información que será el soporte en la toma rápida de decisiones. Con una mejor planificación estratégica, las IES de Tanzania espera que cumplan mejor su objetivo y, por tanto, su sostenibilidad debido a que perciben la relevancia del sistema (Kayanda, 2022).

En la gestión de organizaciones, la ciencia de datos se ha tornado en una herramienta elemental y de apoyo para tomar decisiones, ayudando al directivo a comprender y sostener mejor los cambios dentro y fuera del entorno de la empresa con el fin de instaurar estrategias de gestión efectivas por medio de datos. Zara es una empresa que aprovecha la ciencia de datos, acelerando el proceso de inventario en forma significativa, reduciéndose en un 80%. De otra parte, también le permite identificar tendencias de manera eficaz (Zhu, 2024).

A nivel de Latinoamérica, en Colombia, Morales et al. (2023) considera que la gestión documental aplicada (SGDA) fortalece los procesos de la empresa, asegura que las actividades estén relacionadas con los propósitos de la organización, proporciona el recurso financiero por medio de diferentes herramientas dependiendo su eficiencia y efectividad cumpliendo con el estándar de gestión y conservación de la documentación producen innovaciones tecnológicas y una cultura que valora la

información. De otra parte, la integración de tecnología avanzada, la automatización del flujo del trabajo y la inteligencia artificial, impulsan la eficiencia en la gestión documental, facilitando la toma de decisiones más rápidas y fundamentadas (Morales et al., 2023).

De otro lado, en México, Pedrero et al. (2022) mencionan que la teoría sobre toma de decisiones se ha enfocado en aplicar herramientas que permita al directivo optar por lo que signifique la mejor opción con la finalidad de maximizar el beneficio para la empresa. Asimismo, se enfatiza la importancia de contar con herramientas, cualitativas y/o cuantitativas, con el propósito de tomar decisiones asertivas. Por último, indican los siguientes hallazgos cuando no se toman bien las decisiones de acuerdo con la percepción del gerente, otorgándose a la insuficiencia de datos (20%), a la deficiente implementación (17%) y a la decisión inapropiada en torno al proceso (14%) en el caso de las empresas en crecimiento. En tanto, las organizaciones en estancamiento atribuyen a la falta de datos y a los procesos inadecuados por igual (20%), calidad de datos (15%) y al juicio insuficiente de autoridad (13%).

A nivel nacional, el sistema de información es una herramienta utilizada en diferentes entidades del estado permitiendo que se realice en forma planificada el seguimiento del gasto público mediante el reporte presupuestal, financiero y contable, constituyendo el soporte para la toma de decisiones. Por lo cual, cabe indicar que se realizó el análisis sobre la aplicación del SIAF en la UGEL San Román de Juliaca, obteniéndose los siguientes resultados: el 66.7% de los empleados consideró que es idóneo y el 33.3% consideró que es apropiado en nivel medio, resaltando además que el sistema facilita información sobre el control de ejecución y calidad de los gastos. En relación con la toma de decisiones el 66.7% de funcionarios señalaron que es óptimo y el 33.3% que es medianamente apropiado en nivel medio. De esta

manera, se verificó que la utilización del SIAF es importante para la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa de la UGEL en mención (Chambi & Luna, 2022).

Asimismo, la utilización del sistema integrado de información por la Policía Nacional, durante el 2021, optimizó su productividad en 33.03%. Asimismo, la administración y control del tiempo facilitó incrementar la eficiencia en 28.22% y la eficacia en 32.54%, cumpliéndose con la entrega de la información referente a los hechos criminalísticos y las evidencias, de acuerdo con la programación. De esta manera, la tecnología se constituye como la solución para la mejora del servicio brindado (Nacimiento & Cáceres, 2022).

Por otra parte, el sistema de salud del país está dividido porque existen islas, sin un vínculo o interacción efectiva directa. La dirección a cargo del Ministerio de Salud (Minsa) es transversal y la administración fragmentada entre diversos ministerios y el sector privado. En el gobierno subnacional, los Gobiernos Regionales ofrecen servicios de salud en los departamentos correspondientes, a excepción de la provincia de Lima, donde las unidades de salud están bajo la dirección del Minsa. Los entes encargados de supervisar la calidad del servicio es la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Es importante explicar que el Seguro Integral de Salud (SIS) atiende a un gran porcentaje como el 69% de los asegurados, por otro lado, el Seguro Social de Salud (EsSalud), al 29% de los asegurados y los hospitales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional al 2% restante.

Además, en el Minsa y los Gobiernos Regionales, el Sistema de Salud Asistencial del Ministerio de Salud (Hisminsa), proporciona información referente a los establecimientos de salud. Fundamentalmente, se registra información sobre

consulta externa (paciente, diagnóstico y procedimiento). En ciertos establecimientos, cargan en forma directa las historias resumidas de información de consulta que luego son incorporados a la estadística. Asimismo, en las unidades que no pueden acceder a Hisminsa en línea, la información de consulta del exterior es registrada en fichas HIS y cargada por el módulo de digitación. En general, 98% de los establecimientos MINSA/GORE tienen el módulo de Digitación, siendo una de las coberturas más altas con respecto a otro aplicativo informático en el sector salud.

A nivel local, la empresa Solexport S.A.C. fue constituida en el año 1993 y brinda servicios de alimentación colectiva en campamentos mineros, en el año 2013 amplió su estatuto e implementó una línea de negocio referente a la custodia y administración de documentos con el empleo del Sistema Integrado de Información. Por lo cual, se ha considerado como objeto de estudio en la presente investigación, siendo necesario obtener conocimientos válidos sobre la implicancia de la organización, descripción de documentos y recuperación de la información referente a temas del rubro de la entidad, lo cual genera impacto en la toma de decisiones.

En ese sentido, se ha considerado el Sistema Integrado de Información con las siguientes dimensiones, la captación y recolección de datos, siendo las Tics, las que facilitan el trabajo por medio de diversas herramientas digitales, permitiendo la obtención y descarga de resultados en los programas aplicados, constituyéndose como instrumentos principales en el desarrollo de las actividades en la empresa (Cisneros et al., 2022). Cabe señalar que la empresa en estudio cuenta con un cronograma para su desarrollo, el cual no se cumple en forma oportuna, siendo una deficiencia que es necesario corregir. Asimismo, el almacenamiento de la información se realiza a través de una herramienta que sea útil y que ayude en forma eficaz a organizar y almacenar la información, para que se desarrolle en modo automático la

selección de datos acerca de un tema, generando ahorro de tiempo para el usuario (Martín et al., 2022). En ese sentido, la empresa también cuenta con las herramientas para el desarrollo de este proceso para almacenar la información previamente estructurada. Por otro lado, Quintana (2021) menciona que el tratamiento de la información permite que se examine, limpie y prepare el dato estructurado a fin de crear el modelo de aprendizaje automático; aplicándose normas para la configuración como identificar la información relevante, descartar la información duplicada, actualizar la información. Respecto a esta dimensión, la empresa, luego de la pandemia mantienen bases de datos por áreas, lo cual dificulta consolidar la información en un solo archivo o expediente. Finalmente, la distribución o diseminación de la información se efectúa manualmente o de manera automatizada o con la combinación de ambos, para proporcionar un servicio personalizado de información seleccionada de lo más reciente, según la necesidad específica del usuario (González et al., 2021). Por otra parte, la empresa distribuye o determina la información en forma personalizada, según las necesidades informativas, de manera virtual.

Por otro lado, respecto a la variable toma de decisiones, se considera las siguientes dimensiones. La identificación del problema, luego de analizar se han identificado las deficiencias con respecto al incumplimiento del cronograma y la información dispersa que se ubica en las diferentes bases de datos que maneja cada área de la empresa. El diseño, entre las soluciones ante los problemas identificados están la elaboración de un plan de acción y el presente trabajo de investigación. La elección, se eligió el presente estudio a fin de mejorar los procesos basado en los resultados y la implementación, constituye la aplicación de la solución a través de medidas correctivas y preventivas, y realizando el seguimiento en forma periódica.

El análisis desarrollado permite formular el siguiente problema general ¿Qué relación existe entre el sistema de integrado de información y la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de información y la identificación del problema de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024?, ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de información y el diseño de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024?, ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de información y la elección de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024? y ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de información y la implementación de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024?

El estudio es fundamental debido a las deficiencias que se refieren al sistema de información como el incumplimiento del cronograma para el desarrollo de actividades concernientes a la captación y recolección de datos y al propio tratamiento de la información, como la información desorganizada ubicadas en las diversas bases de datos, siendo necesario mejorar dichas actividades para un desarrollo óptimo. En lo teórico, el estudio considera información recopilada de diversas fuentes bibliográficas que permiten evaluar y solucionar problemas en la organización. Asimismo, el desarrollo de la variable Sistema Integrado de Información se realiza tomando en cuenta los aportes de Lapiedra et al. (2021) y la toma de decisiones considera los aportes de Laudon y Laudon (2016), constituyendo un aporte para la realización de futuras investigaciones que podrán replantearse y permitirán generar mayores conocimientos científico. En cuanto al aspecto práctico, se busca establecer cómo el Sistema Integrado de Información (SGA) influye en la toma de decisiones de la empresa, se cuenta con resultados analizados y tratados, a fin de que se obtenga

la información necesaria a través del uso de las herramientas que permitirán la recuperación de datos en tiempo real para su aplicación. Finalmente, desde el contexto metodológico, constituye un aporte a la comunidad educativa, por cuanto se validan y estandarizan los instrumentos de recolección de datos, para medir ambas variables. Cabe señalar, que dichos instrumentos fueron elaborados por los investigadores y fueron validados por criterio de juicio de experto y la confiabilidad fue desarrollado mediante alfa de Cronbach.

En seguida se planteó el objetivo general que consiste en analizar la relación que existe entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Analizar la relación que existe entre el sistema integrado de información y la identificación del problema en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024, analizar la relación que existe entre el sistema integrado de información y el diseño en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024, analizar la relación que existe entre el sistema integrado de información y la elección en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024 y analizar la relación que existe entre el sistema integrado de información y la implementación en la toma de decisiones de la empresa Solexport SAC., San Juan de Lurigancho – 2024.

Las limitaciones durante la realización de este estudio fueron en ubicar la información más reciente y que coincidan con las variables consideradas; así como para el desarrollo de objetivos específicos con respecto a las dimensiones de cada variable que fue escasa, por cuanto se necesitaba realizar mayores búsquedas exhaustivas acorde al tema para obtener publicaciones científicas.

En cuanto a la revisión de los antecedentes internacionales, se consideró investigaciones como el desarrollado por Contreras et al. (2021) en el artículo “Diseño de un sistema de gestión de información para la toma de decisiones estratégicas en el contexto empresarial” tuvieron como propósito elaborar un SGI para la toma de decisión estratégica en el sistema empresarial cubano. Se utilizó el método histórico lógico y sistémico estructural a través del análisis documental. Asimismo, aplicaron la técnica de la encuesta y concluyeron que la investigación demostró la relevancia del SGI para la toma de decisiones en la gerencia empresarial. Asimismo, se establece la coordinación de personas, tecnología y proceso institucional, logrando su implicancia directa en los jefes como impulsores de la Gestión de Información (GI). Para lo cual, también se debe considerar que el sistema debe estar completamente integrado con una eficiente interoperabilidad en todos los niveles de la empresa.

Muñoz y Saltos (2022) en el artículo “Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: Caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES” tuvo por objetivo el análisis de los procesos de gestión documental y organización de documentos a partir de las nuevas tendencias en tecnología. La metodología aplicada fue con un enfoque mixto, se aplicó el método de análisis documental para revisar los teóricos. Se elaboró una encuesta y ficha de observación. En este estudio se concluye que la cultura digital es fundamental en la organización, precisando que la entidad pública y privada debe invertir, para contar y administrar la herramienta que permita la digitalización de documentos, capacitando al personal y se logre el empoderamiento de la administración documental en forma eficaz y eficiente.

Rojas et al. (2020) en su artículo “Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud” cuyo objetivo consistió en

identificar la gestión de administrativa del sistema integrado en servicios de salud, basado en un estudio descriptivo mediante una encuesta, enfoque cuantitativo, los teóricos considerados en el sistema integrado de gestión fueron Karapetrovic y Willborn, quienes sostienen que a través de estas herramientas también se obtienen mejoras en todos los niveles generando confianza. De esta manera, los resultados muestran el impacto positivo, obteniendo que el 85% está de acuerdo en adaptar un SIG, contando además con personal encargado de administración de la calidad, para lograr la satisfacción del cliente, considerando además que es importante la labor realizada por las prestadoras de salud.

Barrera et al. (2020) en su artículo “Sistemas de información geográfica e inteligencia de negocios en la toma decisiones en el sector turismo” tuvieron el propósito de desarrollar una revisión bibliográfica acerca del uso del sistema de información geográfica para tomar decisiones apoyadas en la inteligencia de negocios. En este estudio se evaluaron artículos publicados del 2015 al 2019 en Scopus e IEEE. Se obtuvo el hallazgo que en dicho periodo la inclinación de investigaciones referidas al uso de los GIS en dicho sector se ha incrementado. Se concluyó que, a través del avance tecnológico con el uso de aplicativos, la alta dirección ha podido construir sistemas de Información sobre recurso turístico, contribuyendo significativamente en el progreso social y económico en distintas regiones del mundo. Por tanto, los aportes desarrollados han sido en lo referente al sistema de gestión en recurso turístico en SIG.

Miladi et al. (2020) en su artículo “Sistema de información integral para el proceso de vinculación de la Universidad San Gregorio de Portoviejo”, tuvieron como objetivo elaborar una herramienta informática que pueda aportar información relevante en dicho proceso, permitiendo elevar la accesibilidad y transparencia de la

información, lo que aporta en la toma de decisiones económicas y académicas en función de satisfacer las expectativas institucionales asociadas a la pertinencia e impacto del vínculo universidad y sociedad. Concluyeron que es necesario tener un sistema de información de un modo formal permitiendo disponer y distribuir en forma selectiva los datos relevantes sobre los procesos de gestión donde se involucre el control de las actividades realizadas y con ello apoyar al proceso de toma de decisiones importantes para desempeñar funciones según su estrategia.

Entre los antecedentes a nivel nacional se consideró el desarrollado por Vega y Vega (2023) en el artículo “El Siga como herramienta de gestión para la toma de decisiones en los gobiernos distritales”, el objetivo consistió en dar a conocer el modo en el cual el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) influye en la toma de decisiones en los gobiernos distritales. En cuanto al lineamiento metodológico consideró el enfoque cuantitativo, además se aplicó la encuesta por medio del cuestionario. Se concluyó que la implementación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa incide en forma positiva en la toma de decisiones mediante Rho de Spearman con significancia de 0,27; se confirma también la hipótesis de estudio.

Espinoza (2022) en la tesis *El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y toma de decisiones en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - SERFOR 2021*, su propósito fue definir la relación entre las variables consideradas, siendo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo; se consideró una muestra de 38 empleados. En el estudio se determinó el nivel de correlación moderado entre las variables estudiadas, utilizando la prueba estadística de Spearman con un coeficiente de 0.351; de esta manera, se demuestra la relación entre el SGA y la toma de decisiones con un nivel de significancia de 0.031. Además,

se corrobora que el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en su dimensión entorno tesorería se relaciona de manera positiva con la toma de decisiones con un Rho de Spearman de 0.433 (moderado) y un nivel de significancia de 0.007.

Escobedo (2021) en su tesis *Integración de los sistemas de información en salud para la toma de decisiones con business intelligence para la gerencia Regional de Salud La Libertad*, tuvo como propósito mejorar la toma de decisiones en la gerencia. Este estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo y se consideró una muestra de 53 funcionarios, aplicándose como instrumento de recolección de datos la entrevista y el cuestionario. En este estudio se concluyó que por medio de la aplicación del sistema de información en salud se logró mejorar la toma de decisiones, obteniendo un incremento significativo del 48% con respecto a la satisfacción de los funcionarios, considerando una escala de 1 al 5, se obtuvieron en el pretest y el post test, un promedio de 42.4% y 90.4% respectivamente y en relación con el tiempo de búsqueda, disminuyó de 115 a 12 minutos y con respecto a los reportes pasó de 240 a 18 minutos.

Burillo y Chacón (2021) en el artículo "Sistema de información y toma de decisiones en el Hospital I ESSALUD-Tingo María", tuvo como objetivo definir cómo el sistema de información está relacionado con la toma de decisiones. La investigación fue básica de diseño descriptivo, correlacional y sistemática. Se aplicaron dos cuestionarios referentes a ambas variables en una muestra de 68 trabajadores. En este estudio se concluyó que en el SI el 75% considera la información que ya está clasificada y almacenada, el 55.9% trabaja con programas que hacen que la información sea más manejable. En el sistema de gestión de las personas el 67.6% desarrollar sus funciones en función de las metas, el 45.6%

desarrolla un nivel de adaptación rápida; en el contexto organizacional, el 77.9% toma decisiones basadas en la información y la experiencia; el 75% de los jefes de oficinas determinan claramente sus propósitos. Se aplicó la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de Pearson, determinando que el SI no se relaciona de forma directa con los procesos de toma de decisiones ( $r=0,187$ ;  $p<0,127$ ). Por otro lado, el aporte tecnológico tampoco se relaciona con los procedimientos en la toma de decisiones ( $r=0,199$ ;  $p < 0,104$ ), el 75% considera que la información se clasifica y almacena, el 55.9% responde que el programa informático es adecuado.

Barboza (2020) en su tesis *Sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota – 2018*, tuvo como propósito proponer un sistema de información a fin de mejorar la toma de decisiones en la institución indicada. El enfoque fue cuantitativo y se consideró una muestra de 15 colaboradores. En este estudio se concluyó que el sistema de información facilita la mejora en la toma de decisiones en la unidad de administración, debido a que los hallazgos demostraron que, la institución cuenta con un sistema de información (67%), siendo necesario que mejore; el 60% manifestó que la información de las diversas áreas no se entrega a tiempo, también se definió que, el 73% señaló que en la toma de decisiones no se consideran las reglas y políticas del instituto y el 80% afirma que la organización no potencia el conocimiento de sus colaboradores mediante las capacitaciones para que obtengan mayor conocimiento referente a las tecnologías de información.

Luego de la revisión de los principales antecedentes se procedió a desarrollar la base teórica de la variable sistema integrado de información; en ese sentido, se han tomado en cuenta diferentes publicaciones para abordar el tema de investigación. Dicho sistema ha ido evolucionando con la informática a través del tiempo,

atribuyéndose a IBM el contar con una PC que opere bajo el sistema Windows, dando paso al internet y a la tecnología de información (Vergara & Huidobro, 2016).

El sistema integrado de información se define como un sistema al conjunto de elementos que están relacionados de acuerdo con las normas de una estructura con un objetivo común. Se subdivide en subsistemas, considerando que la organización se comporta como ha sido organizado, siendo cualquier el tipo de rubro que sea. Cabe señalar que el enfoque sociotécnico incluye una visión del sistema empresarial, lo desglosa o divide en cinco subsistemas como la gestión, tecnología, sociedad, estructura, cultura. Este enfoque se basa en la interdependencia y la coordinación entre subsistemas, por lo que cambiar cualquiera de los subsistemas tiene que abordar factores estratégicos internamente (por ejemplo, automatización del proceso de producción) o externamente, por ejemplo, el cambio de preferencia del consumidor. Los cambios implementados en el subsistema deben ser según los esfuerzos que realiza la dirección.

Los subsistemas de información pueden anidarse dentro de subsistemas de tecnología. Por tanto, los sistemas de información deben estar acordes con los objetivos de la empresa. A partir de este análisis, se establece que la información tiene el mismo peso que los demás subsistemas que conforman el sistema (Lapiedra et al., 2021). Las funciones del sistema de información son:

- Captación y recolección de datos. Se refiere a captar la información tanto externa como interna, se envía por medio del sistema de comunicación al equipo encargado de reagruparla para evitar duplicidad e información innecesaria (Lapiedra et al., 2021).
- Almacenamiento. Cuando la información fue recogida, filtrada y eliminada, se procede a realizar este proceso. La empresa se debe plantear lo siguiente:

¿Cómo almacenar la información? Es decir, agruparla según los criterios que corresponda, ¿Cuál es el soporte que se debe considerar al almacenar la información? El soporte aplicado es de diferente índole, como es el caso del proceso de archivar la base de datos, su utilización dependerá de la cantidad de datos que se desear almacenar. ¿Cómo organizar la información almacenada que fue almacenada? Esta información debe ser guarda en un espacio único y debe estar al alcance de los usuarios. La empresa definirá el modo óptimo y podrá establecerse de diferentes maneras; por ejemplo, asignar claves de acceso a los administradores del sistema (Lapiedra et al., 2021).

- Tratamiento de la información. Tiene la finalidad de ejecutar la transformación de la información de manera que pueda ser de utilidad para la empresa, que sea relevante para quien la solicite, siendo un proceso clave en todo sistema de información. La evolución de los equipos ha contribuido que se incremente y se generalice esta herramienta (Lapiedra et al., 2021).
- Distribución y diseminación de la información. Es importante considerar que el sistema de información no solamente debe brindar la información que el usuario solicite, sino que también debe difundirse a todos los usuarios o a quienes se vea por conveniente que cuenten con la información, con la finalidad de afrontar distintas situaciones con mayor rapidez, y donde se hace necesario resolver problemas o la adopción de decisiones (Lapiedra et al., 2021).

Además, Laudon y Laudon (2016) plantean que un sistema de información es el conjunto de componentes que se interrelacionan recolectando (o recuperando), procesando, almacenando y distribuyendo la información, como soporte en el proceso de toma de decisiones y de control en una empresa. Incluye información que

comprende información personal, lugar, y otros aspectos que conforman e importan a la organización. Esta información se refiere a datos modelados de forma significativa y útil. En cambio, los datos son un flujo de componentes sin procesar.

También se toma en cuenta al SI como una herramienta que se utiliza con la finalidad de mejorar la productividad y buscar la oportunidad de mejora continua en la calidad y los procesos. El cual permite que el elemento interno (colaborador) y externo (socio, competidor, estado y todo el entorno) puedan tener una mejor fluidez en la transmisión de la información a través de una conexión segura, ofreciendo de esta manera una actitud de participación, colaboración y dinámica entre todos los elementos, obteniendo como resultado un óptimo servicio al cliente final. Cabe recordar que, mencionar sobre sistema de información en una empresa, no siempre significa utilizar computadoras o Internet para la automatización del proceso operativo. Las organizaciones que utilizan tecnología deben contar con los siguientes elementos básicos que interactúan. En ese caso se considera al Hardware, que es cualquier dispositivo físico (que puede verse y tocarse) que se aplica para el proceso y almacenamiento de datos. El software, son procesos (programa, aplicación y solución) que se utilizan para la transformación y recuperación de datos. Los datos, que son unidades de información que no tienen significado propio y los recursos humanos, que son las personas que gestionan hardware, software y datos para la toma de decisión (Veli, 2017).

Por otra parte, el sistema de información es una de las partes más apremiantes del mundo empresarial y brindan a las empresas grandes oportunidades de éxito debido a su capacidad de integración, procesamiento, distribución y compartir datos en forma oportuna y eficiente. Además, ayuda a reducir la diferencia geográfica y a hacer más eficientes a los empleados, lo que se

refleja en mejoras en los procesos, la administración y la gestión de información, influyendo en forma positiva a la producción y competitividad de la organización (Abrego et al., 2017).

Bernardi y Dranca (2020) explican: “Un sistema de información se define como un grupo de componentes que interactúan entre ellos para lograr un objetivo común que es satisfacer las necesidades de información de la organización” (p. 49). Respecto a los sistemas de información, la entrada del sistema se refiere a las actividades originales de recopilación y recuperación de datos, así como a la salida de información, generalmente en forma de documentos e informes. La obtención de información procesando datos de entrada, tomando en cuenta que parte de la información del sistema se puede utilizar para cambiar entradas o procesar acciones (retroalimentación). Hoy en día, cuando se habla de sistemas de información, normalmente se refieren a sistemas informatizados. Sin embargo, los sistemas de información existieron mucho antes que las computadoras. También existen sistemas de información manuales como informes, formularios en papel y escritura a mano, incluso la conversación de trabajo en torno a la máquina de café también puede considerarse como un sistema de información (Bernardi & Dranca, 2020).

De acuerdo con Norshidah et al. (2012) la integración de sistemas de información tiene como principal objetivo facilitar el intercambio y la distribución de información dentro una organización, y lograr acuerdos interempresariales estableciendo una coordinación. En cuanto a la integración tecnológica, se necesita que todos los sistemas de aplicaciones, datos y comunicación proporcionen una conectividad consistente y en tiempo real, clasificados en tres dimensiones principales que abarca: dominio, alcance y dirección. En consecuencia, la dirección es horizontal

o vertical, el alcance es interorganizacional o interorganizacional, y el dominio se basa en datos, funciones y programas.

Asimismo, mencionan que existen niveles de sistemas de información integrados, en ese sentido, se considera el nivel I, que es la integración de las especificaciones del sistema, este es el nivel más bajo de integración que está marcado por integración y especificación de compatibilidad de integración en forma independiente. El nivel II, es considerado como la integración del sistema – usuario, esta integración se caracteriza por la integración de los usuarios con la tecnología y medio ambiente. Luego en el nivel III, considerado como la integración tecnológica de islas, consiste en unir las islas tecnológicamente las que se encuentren dispersas, centrándose en la capacidad de estas, el objetivo de este nivel es que las islas se unan entre sí, se caracteriza por la integración de datos, tanto horizontal como vertical. Posteriormente, en el nivel IV, considerado como la integración de la organización, integrando la organización como un todo, la integración tecnológica es el foco principal de este nivel. El entorno de intercambio electrónico, vertical interno, integración horizontal interna, integración temporal e integración estratégica. Luego en el nivel V, que es la integración socio-organizacional, en este nivel de integración abarca lo social-externo, industria y gobierno a través de datos electrónicos. La integración es un facilitador, al obtener este nivel, sería posible realizar negocios en diferentes industrias. Finalmente, en el nivel VI, que es la integración global, este es el nivel más alto de integración.

Las organizaciones se proyectan cruzando la frontera cultural y nacional y hay una variedad de temas involucrados en este nivel, que van desde costumbres, estilos de gestión, política, con las diferencias horarias y lingüísticas. Se consideran tres tipos de integración que son la integración horizontal internacional, la integración

internacional temporal y la integración cultural; es decir, la frontera ejemplifica este nivel de integración.

Posteriormente, de acuerdo con Lapiedra et al. (2021) se mencionan las dimensiones, cada una con sus indicadores:

A. Captación y recolección de datos. Consiste en captar información interna y externa, contando con un área encargada de reagrupar la información, identificando la duplicidad y la información innecesaria (Lapiedra et al., 2021). Los indicadores de medición son:

- Realización de la clasificación de las fuentes de datos. Entre las fuentes de datos internas y externas agrupadas según el rubro de la empresa.
- Uso de herramientas y tecnología para extraer datos. El objetivo es obtener datos para su visualización y entendimiento a través de herramientas tecnológicas.
- Revisión de registros. Trata sobre la verificación de la información registrada, así se puede encontrar por ejemplo un sistema de automatización de oficina.

B. Almacenamiento. Se agrupa la información, de acuerdo con los criterios o en diversos puntos (Lapiedra et al., 2021). Los indicadores de medición son:

- Codificación y organización de la información. En este proceso se convierte la información en un formato legible para su almacenamiento y procesamiento.
- Mantenimiento de datos. Proceso que se puede planificar para ser ejecutado, por ejemplo, en una ventana de mantenimiento adecuada utilizando el planificador incorporado.
- Acceso a usuarios. El acceso se puede establecer de diversas maneras; por ejemplo, se permite el acceso mediante el empleo de claves, lo que posibilita

el acceso a la información solamente las personas autorizadas cuando estas la requieren.

C. Tratamiento de la información. Tiene la finalidad de ejecutar la transformación de la información almacenada en una información útil, siendo un proceso clave en todo sistema de información (Lapiedra et al., 2021). Los indicadores de medición son:

- Información útil. Información que sea relevante para quien la solicite.
- Elaboración de documentos. Se refiere a la acción de redactar, digitar y diseñar documentos.
- Privacidad y seguridad de la información. La privacidad por ende la seguridad de datos en el uso de la tecnología es un aspecto ético de mucha importancia.

D. Distribución o diseminación de la información. Es importante considerar la difusión de información para los usuarios, con la finalidad de afrontar distintas situaciones con mayor rapidez, y donde se hace necesario resolver problemas o la adopción de decisiones (Lapiedra et al., 2021). Los indicadores de medición son:

- Difusión de la información. Se distribuye la información a nivel de usuarios.
- Periodicidad en la difusión. La periodicidad se deriva de la frecuencia de las publicaciones, que pueden ser diarias, semanales, mensuales y otros.
- Seguimiento por correo. Se envían los correos con base a los anteriores, como un recordatorio. Es decir, su utilización establece y fortalece la relación con el usuario.

Posteriormente, se desarrolló el base teórico de la toma de decisiones, las investigaciones indican que dicha acción es antigua como el ser humano, por lo cual no es posible determinar su origen. No obstante, se ubica en la literatura escrita el primer intento de formalizar el método de toma de decisiones, refiriéndose a la primera

discusión de Aristóteles, Platón y Santo Tomás de Aquino acerca de la capacidad del ser humano para decidir (Ruiz, 2018).

La toma de decisiones es el proceso que consiste en la identificación y resolución de problemas. Una óptima decisión requiere aplicar un proceso estructurado, independientemente de lo complejo de las decisiones y de las diversas condiciones del entorno en el cual se ubica. Es decir, el éxito dependerá de la calidad de la decisión que se tome. Los autores contemplan cuatro estados posibles en los escenarios de toma de decisiones de los directivos como son la certeza, el riesgo, la incertidumbre y la ambigüedad. En determinadas circunstancias, el directivo conoce claramente el objetivo (problema a resolver) y dispone de información completa para poder predecir con precisión los resultados concretos de cada acción. Sin embargo, la certeza absoluta en el proceso de toma de decisiones es inusual. En tales situaciones, los gerentes deben ser muy creativos al crear diversas opciones y utilizar el sentido común para decidir por la mejor alternativa (Fernández, 2020).

Laudon y Laudon (2016) refieren que tomar una decisión es el proceso que incluye diferentes fases. En el caso no funciona una solución, se regresa a la etapa anterior y se repite en caso sea necesario. Estos autores mencionan las siguientes etapas como la identificación del problema, basada en el análisis y la comprensión; el diseño, que trata sobre la identificación y exploración de varias soluciones; la elección, se refiere a la selección de una alternativa de solución y la implementación, que se relaciona con el funcionamiento de la opción seleccionada y el seguimiento de este, para verificar qué tan bien se ejecuta la solución.

Asimismo, la decisión se clasifica como estructurada (Repetitiva y rutinaria, generalmente prevalece en el nivel inferior), semiestructurada (Una parte del problema contiene una resolución transparente proporcionada por un proceso

aprobado) y no estructurada (Se refiere a la persona responsable de tomar la decisión, generalmente se da en el nivel más alto de la empresa).

En ese sentido, Gutiérrez (2022) menciona que la toma de decisiones es un proceso que tiene complejidad y exige agilidad, siendo el conocimiento científico el facilitador para ejecutar esta actividad, es necesario contar con tecnología para mejorar la productividad de las empresas. Por ello, es fundamental contar con herramientas ágiles y adecuadas para el análisis de los resultados antes de tomar decisiones. También se indica que la decisión es un proceso trascendental, significando el fracaso o éxito de una organización. Se toma en cuenta premisas informativas para describir situaciones, debido a que para resolver un problema se requiere tener información al respecto (Zamorano, 2020).

Además, se refiere que la toma de decisiones de gestión es una fase estratégica, dinámica, compleja y no lineal. Es la forma en que el directivo responde a la oportunidad y amenaza real y potencial. Significa estar presente en el mercado, analizar alternativas y actuar adecuadamente en consideración a ellas. Desde una perspectiva teórica y práctica, tomar decisiones es una actividad importante. La investigación y el desarrollo empresarial implican analizar de manera crítica en contextos específicos. La complejidad incluye diversas dimensiones como: Grado de estructura, grado de seguridad, grado razonable, grado de impacto, grado básico. Existen tres opciones: tomar una decisión con información completa (completa certeza), sin información (desinformados) o basada únicamente en cierta información a priori (incompleto), constituyendo un riesgo (Schwarz, 2018).

De otra parte, la toma de decisiones se ubica en el centro de la planificación y se considera como una elección. Es decir, una acción entre diferentes opciones, para ello tiene que haber un plan, sino solo serían consultas. En el proceso por el cual se

conduce a la toma de decisiones se puede considerar la determinación de la premisa, la identificación de alternativas, el análisis de las alternativas basadas en los objetivos planteados, la selección de una alternativa significa tomar una decisión. Por tanto, si se conocen los objetivos y hay claridad en los espacios de planificación, el primer paso en la toma de decisiones es establecer alternativas para cualquier acción, la cual es trascendente la capacidad de elegir para lograr los objetivos (Koontz et al., 2012).

Un área importante es la de toma de decisiones, por medio del cual se debe determinar una decisión. De todas las soluciones posibles, se elige una alternativa, la que parezca suficientemente razonable y que permita incrementar el valor esperado, siendo la información el material inicial y básico para la toma de decisiones. La información también es otro recurso de la empresa como es el capital, la materia prima o mano de obra, porque sin información no hay negocio viable, es considerado un factor importante; la disponibilidad o ausencia de esta información será el factor determinante de la calidad de la decisión que se adopte, y en efecto de la estrategia que se diseñe y aplique (Gutiérrez, 2016).

De otro lado, el concepto de problema es insuficiente para definir si existe o no. Por tanto, se plantea alguna condicionante que permite confirmar que realmente hay una situación problemática. En caso se afirme que algún hecho u objeto es un problema, cuándo se es consciente de alguna situación u objeto importante y demostrable, se plantea alguna situación con la expectativa que cambie de la manera deseada, se cree en algo difícil de resolver que se dispone hace que sea factible la solución del problema analizado.

En términos de resolución de problemas, se proponen cinco etapas que son la identificación, la definición, la exploración, la acción, la observación y el aprendizaje.

La primera fase que trata sobre la identificación del problema es fundamental porque al no identificarse el problema, no existirá ninguna posibilidad de resolución. Asimismo, se resalta que el tipo de solución va a depender de la determinación del problema, en ocasiones se puede coincidir en la identificación del problema, más no, en su definición o representación (Parajón, 2022).

Por otra parte, el diseño está considerado como un proceso o actividad metodológica encargada de realizar la proyección, coordinación, selección y organización de distintos componentes teóricos y prácticos como la aplicación de técnicas y materiales para producir objetos con el propósito de generar un mensaje específico (Sánchez, 2016).

Asimismo, cabe resaltar que es necesario enfrentar escenarios en los cuales se tiene que elegir entre diversas alternativas. La elección de una alternativa de solución, muchas veces se realiza en condiciones de incertidumbre. Por lo tanto, se puede entender como seleccionar lo mejor de lo posible. No obstante, dependiendo de ello, se encuentran diferentes situaciones de toma de decisiones. Los agentes involucrados suelen elegir la mejor alternativa basado en un único criterio. Actualmente se sostiene que las organizaciones complejas, no están en la búsqueda de maximizar una determinada actividad que sea útil; sino que simultáneamente se toman en cuenta diversos objetivos, siendo algunos incompatibles, de modo que finalmente el propósito es alcanzar cierto nivel de satisfacción en cada uno de ellos.

En muchos casos, el líder empresarial y organizacional, el gerente y el profesional debe tomar decisiones difíciles. Las características de estas decisiones son: Analizar intereses que se encuentran en conflicto, disponer de elementos con cierto nivel de inseguridad e incertidumbre e involucrar a diferentes personas en la decisión.

Contar con elementos fáciles y difíciles de evaluar, diferencian entre un resultado acertado y una buena decisión. La primera está más sujeta al azar, con el riesgo de que el resultado podría ser desafortunado por ser independiente, de si la decisión se tomó con mayor o menor calidad. En el caso de una buena decisión, es necesario contar con un conocimiento profundo del problema, reflexionando sobre ello y entendiéndolo cabalmente. No se puede asumir que una decisión es acertada porque se cuenta con el resultado favorable que puede haber sido arrojado en el paso del tiempo. Por el contrario, las consecuencias de la decisión tomada no suelen ser comparables a las que habrían ocurrido si se hubiera tomado una decisión diferente. Por esta razón, es fundamental analizar el proceso de toma de decisiones para asegurar que, con los recursos e información disponibles en ese momento, se tomó la mejor opción posible. En este sentido, se considera una decisión acertada aquella que se toma siguiendo el procedimiento más apropiado. No se puede catalogar una decisión como buena simplemente porque haya tenido resultados positivos si no se conoce el proceso seguido para tomarla. En general, las características de una buena decisión son las siguientes, cuando el objetivo a alcanzar ha sido planteado previamente, cuando se ha compilado toda la información necesaria, de manera anticipada y cuando se toma en cuenta todas las preferencias del equipo que toma la decisión.

Además, la implementación es una de las fases generales dentro del proceso de desarrollo de un sistema informático, el cual se relaciona con la programación de modelos que fueron obtenidos anteriormente. Es posible concluir que ambas fases del proceso de desarrollo (Implementación y modelación) tienen características distintas, debido a que la primera fase que es la implementación que implica iniciar a concretar o materializar desde las abstracciones obtenidas; mientras que la segunda

fase es la modelación que se permite la elaboración que permite comprender y analizar los procesos informáticos. La diferenciación de ambos procesos desde la informática como ciencia es imprescindible para entender que la implementación está condicionada por los modelos obtenidos en una fase anterior (González, 2016).

A continuación, Laudon y Laudon (2016) fundamenta la medición de la variable de acuerdo con las siguientes dimensiones, cada una con sus indicadores:

A. Identificación del problema, con base en el análisis y la comprensión. Los indicadores de medición de la dimensión son:

- Análisis del problema. Se plantea alguna condicionante que permite confirmar que realmente hay una situación problemática.
- Clasificación de los problemas. Al clasificar la problemática se pueden contemplar cuatro estados posibles en los escenarios: certeza, riesgo, incertidumbre y ambigüedad.
- Registro de incidencias. El registro completo y correcto de incidencia ayuda a implementar medidas de prevención.

B. El diseño. El proceso para la identificación y exploración de varias soluciones. Los indicadores de medición de la dimensión son:

- Identificación de soluciones. Se realiza el análisis de las alternativas de solución.
- Clasificación de soluciones. Se clasifican en estructurada (repetitiva y rutinaria), semiestructurada (cuando una parte del problema contiene una resolución transparente proporcionada por un proceso aprobado) y no estructurada (Se refiere a la persona responsable de tomar la decisión).
- Esquematización de ideas de solución. Se elabora un esquema, mediante el cual se representan las ideas.

C. La elección. Es el proceso de selección de la mejor alternativa de solución.

Los indicadores de medición de esta dimensión son:

- Análisis de la información. Evaluar la información es el primer factor determinante de la calidad de la decisión que se adopte, y en efecto de la estrategia que se diseñe y aplique.
- Comparación de alternativas de solución. Es la acción en la cual se necesita evaluar el objetivo planteado previamente y la información necesaria que se ha recopilado de manera anticipada.
- Selección de una alternativa de solución. De todas las soluciones posibles, se elige una alternativa, la que sea suficientemente razonable y permita incrementar el valor esperado.

D. Implementación. Se relaciona con el funcionamiento de la opción seleccionada y el seguimiento de este, para verificar qué tan bien se ejecuta la solución. Los indicadores de medición de esta dimensión son:

- Aplicación de la solución. Es la fase en la cual se concreta la solución.
- Medidas correctivas y preventivas. Son acciones que se toman para evitar que vuelva a ocurrir una incidencia y anular la causa.
- Monitoreo periódico de la implementación. Es la actividad que se registra a fin de obtener datos para ser evaluados.

Durante el desarrollo de las consideraciones teóricas fue importante recurrir a palabras de comprensión difícil, de tal forma que permita tener un mejor análisis de los desarrollado en este acápite. Estas conceptualizaciones son:

Clasificación. Se refiere a la organización, catalogación, orden, disposición. También, cuando se trata un documento con carácter de secreto o reservado.

Codificación. Es la acción y el resultado de codificar. Se alude a cambiar el texto de un mensaje o a registrar un elemento mediante reglas de un código que es la combinación de signos.

Herramientas tecnológicas. Se entiende por herramienta tecnológica por algún software o hardware, los cuales facilitan desarrollar una actividad basado en resultados, con ahorro de tiempo, recurso humano y económico.

Organización de la información. Es el proceso por el cual se toma la información que es relevante, al obtener una gran cantidad de datos que requiere su interpretación y sobre el cual se busca concluir algo específico. Por tanto, se necesita clasificar la información aplicando la técnica adecuada.

Registro. Es el espacio físico o virtual en el cual se deja evidencia de una acción con el propósito de informar.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

## **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio está enmarcado como tipo aplicado debido a que se trata de poner en práctica el vasto conocimiento adquirido en la investigación básica con el fin de resolver los problemas expuestos. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) refieren que el hallazgo hallado en estas investigación tiene como finalidad resolver problemas que afectan su entorno considerado.

El estudio es de alcance correlacional porque busca analizar la relación del sistema integrado de información y la toma de decisiones. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) indican que estas investigaciones tienen como finalidad medir el índice de correlación entre variables.

Por otro lado, este estudio es de enfoque cuantitativo, por cuanto las variables se miden basado en recopilar información aplicando el sistema estadístico para la realización de las pruebas que corresponden a la hipótesis. Hernández y Mendoza (2018) señalan que se miden los elementos, utilizando la estadística y se realizan las pruebas de hipótesis y teoría.

El diseño es no experimental, puesto que no se altera deliberadamente ninguna variable; es decir, se ejecuta sin ser manipuladas en un ambiente natural, para luego ser evaluadas (Ñaupas et al., 2018).

Finalmente, el estudio es de corte transversal, porque se ubica información en un tiempo definido, con la finalidad de evaluar la correlación entre ambas variables. Por lo tanto, se investiga ambas variables en forma paralela en un periodo determinado (Ñaupas et al., 2018).

## **2.2. Población, muestra y muestreo**

La población o universo es el conglomerado de casos que tienen concordancia con determinadas características (Hernández & Mendoza, 2018). En el caso de la

investigación se considera como población a todos los colaboradores de la empresa Solexport S.A.C., que son un total de 65 personas que laboran en las diversas áreas de la organización, según base de datos del área de recursos humanos.

Por otro lado, Ñaupas et al. (2018) indican que la muestra es una parte de la población, presenta la característica necesaria para el estudio siendo claro con el fin de evitar confusiones. En el caso de la investigación, no se considera muestra porque es una población pequeña y accesible a la participación en la investigación. En ese sentido, López y Fachelli (2017) indican que cuando una población es pequeña es preferible trabajar con todas las unidades que conforman la muestra.

### **2.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

Existe relación entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024.

#### ***Hipótesis específicas***

Existe relación entre el sistema integrado de información y la identificación del problema en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024.

Existe relación entre el sistema integrado de información y el diseño en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024.

Existe relación entre el sistema integrado de información y la elección en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024.

Existe relación entre el sistema integrado de información y la implementación en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024.

## 2.4. Variables y operacionalización

La variable es una característica o cualidad que tiende a variar, razón por la cual es sujeta de medición ante la percepción de las unidades de información. Por otro lado, fue importante desarrollar la operacionalización de las variables, siendo un proceso que consiste en transformar una variable compleja en una más específicas.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable sistema integrado de información*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Es un conjunto de elementos relacionados entre sí de acuerdo con las normas y con un objetivo común. Se divide en comercial, de operaciones, financiero, personal y de información (Lapiedra et al., 2021).	Esta variable es medida en función de las 4 dimensiones que indican los autores, así como 12 indicadores de medición.	Captación y recolección de datos  Almacenamiento  Tratamiento de la información  Distribución o diseminación de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificación de las fuentes de datos.</li> <li>- Herramientas y tecnología para extraer datos.</li> <li>- Revisión de registros.</li> <li>- Codificación y organización de la información.</li> <li>- Mantenimiento de datos.</li> <li>- Acceso a usuarios.</li> <li>- Información útil</li> <li>- Elaboración de documentos</li> <li>- Privacidad y seguridad de la información</li> <li>- Difusión de la información.</li> <li>- Periodicidad en la difusión.</li> <li>- Seguimiento por correo.</li> </ul>	1. Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Por otro lado, fue importante desarrollar la operacionalización de la variable toma de decisiones con la finalidad de poder construir el cuestionario y obtener los datos para el logro de los objetivos.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable toma de decisiones*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Tomar una decisión es el proceso que incluye diferentes etapas. Cuando no funciona una solución, se regresa a la etapa anterior y se repite en caso sea necesario (Laudon & Laudon, 2016)	La toma de decisiones se mide en función de 4 dimensiones, así como 12 indicadores de medición	Identificación del problema  El diseño  La elección  La implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del problema</li> <li>- Clasificación de los problemas</li> <li>- Registro de incidencias</li> <li>- Identificación de soluciones</li> <li>- Clasificación de soluciones</li> <li>- Esquematización de ideas de solución</li> <li>- Análisis de la información</li> <li>- Comparación de alternativas de solución</li> <li>- Selección de una alternativa de solución</li> <li>- Aplicación de la solución</li> <li>- Medidas correctivas y preventivas</li> <li>- Monitoreo periódico de la implementación</li> </ul>	1. Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En esta investigación la técnica principal es la encuesta que tuvo como finalidad recoger datos de las unidades de análisis, por otro lado, el instrumento aplicado fue el cuestionario está definido como forma de preguntar, tomando en

cuanto los factores que se tienen que tomar en cuenta para elaborar las interrogantes, como el tipo (directa, cerrada, semicerrada, abierta) y la redacción (Baena, 2017).

Estos cuestionarios antes de ser aplicados pasaron por procesos de validez con juicio de expertos en la materia. Este proceso es entendido como la pertinencia de una herramienta para medir con precisión (Ñaupas et al., 2018).

**Tabla 3**

*Resultados de validación de los cuestionarios*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable

Por otro lado, el cuestionario del sistema integrado de información está alineado al objetivo general planteado, el cual es recoger la información basada en preguntas relacionadas con la variable de estudio en la empresa Solexport SAC.

**Tabla 4**

*Ficha técnica del instrumento de sistema integrado de información*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de Sistema Integrado de Información
Autores	Tapia Orozco Juan Carlos Yamunaque Olivos Jhon Francisco
Objetivo	Recabar información sobre su perspectiva, respecto al Sistema Integrado de Información y su impacto en la Toma de decisiones en la empresa SOLEXPORTE S.A.C.
Ámbito de aplicación	Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho
Administración	Individual
Validación	Docentes designados por la universidad Autónoma del Perú
Puntajes	Escala de Likert.

Los resultados de confiabilidad de esta prueba de sistema integrado de información fueron desarrollados mediante el alfa de Cronbach considerando que es una escala politómica

**Tabla 5***Resultados de confiabilidad de la prueba de sistema integrado de información*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Captación y recolección de datos	.768	6
Almacenamiento	.792	6
Tratamiento de la información	.828	6
Distribución o diseminación de la información	.847	6
Total	,941	24

Los resultados expresados en la tabla muestran valores de alfa de Cronbach, evidencian que el cuestionario que mide el sistema integrado de información presenta un nivel de confiabilidad excelente (0.941) y en las dimensiones presentan valores superiores al 0.70 lo que demuestra que es un cuestionario adecuado para recoger los datos de la muestra.

**Tabla 6***Ficha técnica del instrumento de toma de decisiones*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de toma de decisiones
Autor	Tapia Orozco Juan Carlos Yamunaque Olivos Jhon Francisco
Objetivo	Evaluación objetiva de la toma de decisiones en la empresa Solexport S.A.C.
Ámbito de aplicación	Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho
Validación	Docentes designados por la universidad Autónoma del Perú
Puntajes	Escala de Likert.

Asimismo, esta prueba también paso por procesos de confiabilidad, siendo el alfa de Cronbach el estadístico utilizado considerando que es una prueba de construcción politómica.

**Tabla 7***Resultados de confiabilidad toma de decisiones*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Identificación del problema	.863	6
El diseño	.867	6
La elección	.861	6
La implementación	.833	6
Total	.942	24

Los resultados expresados en la tabla muestran valores de alfa de Cronbach, que evidencian que el cuestionario que mide la toma de decisiones presenta un nivel de confiabilidad excelente (0.942) y en las dimensiones presentan valores superiores al 0.70 lo que demuestra que es un cuestionario adecuado para recoger los datos.

## **2.6. Procedimientos**

La investigación inició con el análisis respectivo basado en las diversas publicaciones científicas en bases de datos fidedignas dentro del periodo considerado, desde una mirada al exterior e interior, es decir a nivel internacional y nacional, basada en la problemática, para de este modo conocer aún más la realidad, llevando a cabo la revisión de diversa literatura. Posteriormente, se planteó la metodología que, considerada para el logro de los objetivos y la aceptación de las hipótesis planeadas, estos procesos se lograron mediante la construcción de un instrumento de recolección de datos. Posteriormente, se requirió de la autorización de la empresa Solexport S.A.C., para recabar la información de los colaboradores, la cual fue autorizada.

## **2.7. Análisis de datos**

La investigación se efectuó con un análisis estadístico donde la información obtenida son resultado del formulario de Google y fueron exportados o descargados en Microsoft Excel. Luego se realizó un estudio de confiabilidad utilizando la

herramienta alfa de Cronbach con la finalidad de garantizar que los cuestionarios fueran idóneos para la recopilación de datos.

**Tabla 8**

*Intervalos y valoración de fiabilidad de alfa de Cronbach*

Intervalo	Valoración de la Fiabilidad
[0 ; 0,5[	Inaceptable.
[0,5 ; 0,6[	Pobre.
[0,6 ; 0,7[	Débil.
[0,7 ; 0,8[	Aceptable.
[0,8 ; 0,9[	Bueno.
[0,9 ; 1]	Excelente.

*Nota:* Naupas et al. 2018, p. 205

Luego se hizo un análisis descriptivo tanto de las variables siendo presentados en tablas y gráficos estadísticos. Posteriormente, se buscó conocer la normalidad de las puntuaciones de las variables. Pérez y Moya (2023) afirman: “Los resultados de la prueba indican si se rechazar o no la hipótesis nula de que los datos provienen de una población distribuida normalmente” (p. 11). Finalmente se efectuó la prueba de hipótesis considerando la prueba Rho de Spearman. Martínez (2019) afirma: “Este coeficiente de asociación lineal utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara rangos” (p. 5).

**Tabla 9**

*Rangos de intervalo de la prueba de Rho de Spearman*

Rango	Relación
0.00	No existe correlación.
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja.
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja.
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta.
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta.

*Nota:* Naupas et al., 2018, p. 158

## **2.8. Aspectos éticos**

El presente estudio se considera original debido a la recopilación de información académica relacionada al tema, la cual ha sido debidamente citada. Asimismo, está redactada bajo los parámetros del formato APA 7. Luego se declaró a los encuestados que forman parte de la muestra el consentimiento informado de la investigación se explicó que es un cuestionario y para qué se requieren esos datos. Finalmente, es importante mencionar que esta investigación paso por procesos de medición de coincidencias mediante el turnitin.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### 3.1 Resultados descriptivos de las variables

**Tabla 10**

*Resultados descriptivos de la variable sistema integrado de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	20	30,8	30,8	30,8
Neutro	24	36,9	36,9	67,7
Eficiente	21	32,3	32,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto a la aplicación del sistema integrado de información, en ella se puede apreciar que 20 trabajadores (30.8%) perciben la aplicación del sistema integrado de información en un nivel deficiente, 24 trabajadores (36.9%) consideran que se aplica de manera neutral. Finalmente, 21 trabajadores (32.3%) consideran que se aplican de manera eficiente. Esto demuestra que la empresa no evalúa la eficiencia de la operatividad del sistema para el desarrollo de las actividades.

**Tabla 11**

*Resultados descriptivos de la variable toma de decisiones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	25	38,5	38,5	38,5
Regular	19	29,2	29,2	67,7
Buena	21	32,3	32,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto a la aplicación de la toma de decisiones, en ella se puede apreciar que 25 trabajadores (38.5%) perciben que la toma de decisiones está en un nivel malo, 19 trabajadores (29.2%) consideran que se aplica de manera

regular. Finalmente, 21 trabajadores (32.3%) consideran que se aplican de manera buena. Este resultado demuestra la deficiencia en la capacitación de la empresa con respecto a la toma de decisiones a la totalidad del personal.

### 3.2 Resultados descriptivos de las dimensiones

#### ***Resultados descriptivos de las dimensiones del Sistema Integrado de Información***

**Tabla 12**

*Resultados descriptivos de la dimensión captación y recolección de datos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	23	35,4	35,4	35,4
Neutro	34	52,3	52,3	87,7
Eficiente	8	12,3	12,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto a la aplicación de la captación y recolección de datos, en ella se puede apreciar que 23 trabajadores (35.4%) perciben que la captación y recolección de datos está en un nivel deficiente, 34 trabajadores (52.3%) consideran que se aplica de manera neutral. Finalmente, 8 trabajadores (12.3%) consideran que se aplican de manera eficiente.

**Tabla 13**

*Resultados descriptivos de la dimensión almacenamiento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	13,8	13,8	13,8
Neutro	45	69,2	69,2	83,1
Eficiente	11	16,9	16,9	100,0
Total	65	100,0	100,0	

En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto a la aplicación del almacenamiento, en ella se puede apreciar que 9 trabajadores (13.8%) perciben que el almacenamiento está en un nivel deficiente, 45 trabajadores (69.2%) consideran que se aplica de manera neutral. Finalmente, 11 trabajadores (16.9%) consideran que se aplican de manera eficiente.

**Tabla 14**

*Resultados descriptivos de la dimensión tratamiento de la Información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	18,5	18,5	18,5
Neutro	35	53,8	53,8	72,3
Eficiente	18	27,7	27,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto a la aplicación del tratamiento de la información, en ella se puede apreciar que 12 trabajadores (18.5%) perciben que el tratamiento de información está en un nivel deficiente, 35 trabajadores (53.8%) consideran que se aplica de manera neutral. Finalmente, 18 trabajadores (27.7%) consideran que se aplican de manera eficiente.

**Tabla 15**

*Resultados descriptivos de la dimensión distribución o diseminación de la información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	13,8	13,8	13,8
Neutro	44	67,7	67,7	81,5
Eficiente	12	18,5	18,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto a la distribución o diseminación de la información, en

ella se puede apreciar que 9 trabajadores (13.8%) perciben que distribución o diseminación de la información está en un nivel deficiente, 44 trabajadores (67.7%) consideran que se aplica de manera neutral. Finalmente, 12 trabajadores (18.5%) consideran que se aplican de manera eficiente.

### ***Resultados descriptivos de las dimensiones de toma de decisiones***

**Tabla 16**

*Resultados descriptivos de la dimensión identificación del problema*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	12	18,5	18,5	18,5
Regular	40	61,5	61,5	80,0
Buena	13	20,0	20,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto a la identificación del problema, en ella se puede apreciar que 12 trabajadores (18.5%) perciben que la identificación del problema en un nivel malo, 40 trabajadores (61.5%) consideran que se aplica de manera regular. Finalmente, 13 trabajadores (20%) consideran que se aplican de manera buena.

**Tabla 17**

*Resultados descriptivos de la dimensión diseño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	14	21,5	21,5	21,5
Regular	35	53,8	53,8	75,4
Buena	16	24,6	24,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto al diseño, en ella se puede apreciar que 14

trabajadores (21.5%) perciben que el diseño está en un nivel malo, 35 trabajadores (53.8%) consideran que se aplica de manera regular. Finalmente, 16 trabajadores (24.6%) consideran que se aplican de manera buena.

**Tabla 18**

*Resultados descriptivos de la dimensión la elección*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	24	36,9	36,9	36,9
Regular	28	43,1	43,1	80,0
Buena	13	20,0	20,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto a la elección, en ella se puede apreciar que 24 trabajadores (36.9%) perciben que la elección está en un nivel malo, 28 trabajadores (43.1%) consideran que se aplica de manera regular. Finalmente, 13 trabajadores (20%) consideran que se aplican de manera buena. Esto demuestra que la elección no se aplica adecuadamente, como es el análisis de información, comparación y selección de la alternativa de solución.

**Tabla 19**

*Resultados descriptivos de la dimensión implementación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	25	38,5	38,5	38,5
Regular	23	35,4	35,4	73,8
Buena	17	26,2	26,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

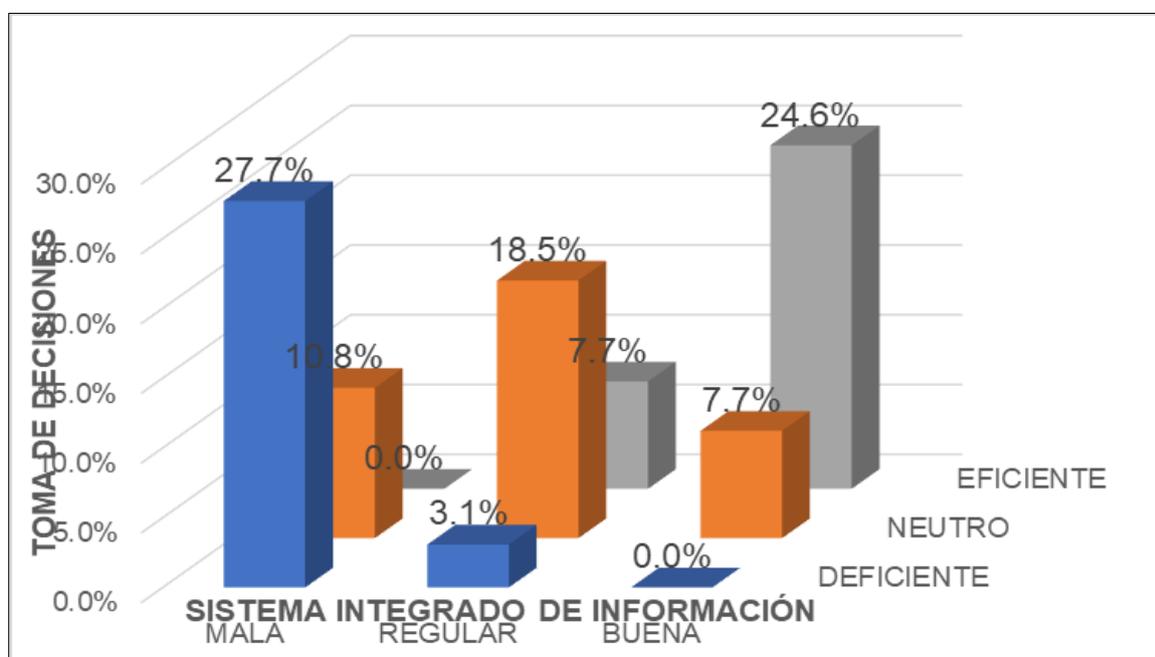
En la tabla se muestran los resultados descriptivos de las valoraciones que tienen los trabajadores respecto a la implementación, en ella se puede apreciar que

25 trabajadores (35.5%) perciben que la implementación está en un nivel malo, 23 trabajadores (35.4%) consideran que se aplica de manera regular. Finalmente, 17 trabajadores (26.2%) consideran que se aplican de manera buena. Esto demuestra que la implementación como es la aplicación de la solución, medidas correctivas y preventivas, así como el monitoreo periódico, está siendo aplicado en forma deficiente.

### 3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

**Figura 1**

*Análisis descriptivo de la relación entre las variables*



De acuerdo con la figura se observa los resultados descriptivos de la relación entre las variables sistema integrado de información y toma de decisiones. En este gráfico se observa que el 27.7% de los trabajadores considera que las variables se relacionan en un nivel malo. El 18.5% considera que la relación es regular y el 24.6% considera que las variables se relacionan en un nivel bueno. Estos resultados indican que existen una correlación positiva y significativa. Lo que se corrobora con los resultados inferenciales de la prueba de hipótesis.

### 3.4 Prueba de normalidad para la variable de estudio

H<sub>0</sub>. El sistema integrado de información y la toma de decisiones presentan una distribución normal.

H<sub>a</sub>. El sistema integrado de información y la toma de decisiones difieren de una distribución normal.

**Tabla 20**

*Resultado de la prueba de normalidad de las variables*

		Sistema Integrado de Información	Toma de Decisiones
N		65	65
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	100,18	98,00
	Desv. Desviación	9,444	11,098
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,146	,152
	Positivo	,144	,152
	Negativo	-,146	-,152
Estadístico de prueba		,146	,152
Sig. asintótica (bilateral)		,001 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla se muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolgomorov Smirnov, muestran que la distribución de los valores de las variables presenta un nivel de significancia es 0.001 lo que indican que las variables no se aproximan a una distribución normal. En tal sentido para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación no paramétrica Rho Spearman.

### 3.5 Resultados de correlación

#### ***Contraste de la hipótesis general***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2024.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2024.

**Tabla 21**

*Correlación entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones*

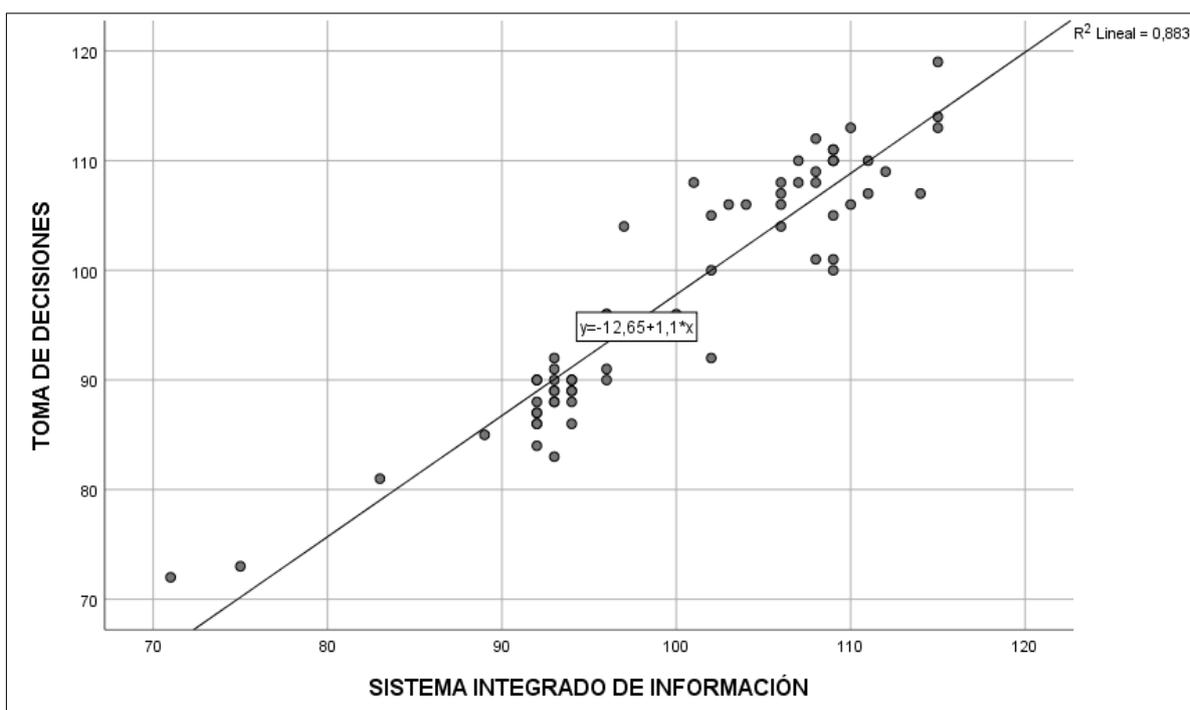
			Toma de decisiones
Rho	de Sistema Integrado de Información	Coefficiente de correlación	,907**
Spearmán		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se presentan los resultados de correlación entre las variables sistema integrado de información y toma de decisiones. En dicho resultado se observa un nivel de significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.907 lo que indica que las variables se relacionan en un nivel muy alto de acuerdo con la percepción de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024.

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones*



En la figura se presenta los resultados del gráfico de dispersión de las variables sistema integrado de información y toma de decisiones donde se evidencian que existe una tendencia positiva y directa, es decir en la medida que se mejore los procesos y habilidades del sistema integrado de información mejora la toma de decisiones según las consideraciones de los trabajadores respecto a las variables analizadas en la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2024.

### ***Contraste de la hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. No Existe relación entre el sistema integrado de información y la identificación del problema en la empresa Solexport SAC., San Juan de Lurigancho – 2024.

H<sub>1</sub>. Existe relación entre el sistema integrado de información y la identificación del problema en la empresa Solexport SAC., San Juan de Lurigancho – 2024.

**Tabla 22**

*Correlación entre el sistema integrado de Información y la identificación del problema*

			Identificación del problema
Rho de	Sistema	Coeficiente de correlación	,854**
Spearman	Integrado de	Sig. (bilateral)	,000
	Información	N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se presentan los resultados de correlación entre la variable sistema integrado de información y la identificación del problema. En dicho resultado se observa un nivel de significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.854 lo que indica que estas se relacionan en un nivel alto de acuerdo con la percepción de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2024.

### ***Contraste de la hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>. No Existe relación entre el sistema integrado de información y el diseño en la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024.

H<sub>2</sub>. Existe relación entre el Sistema Integrado de Información y el diseño en la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024.

**Tabla 23**

*Correlación entre el sistema integrado de información y el diseño*

			Diseño
Rho de	Sistema	Coeficiente de correlación	,830**
Spearman	Integrado de	Sig. (bilateral)	,000
	Información	N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se presentan los resultados de correlación entre la variable sistema integrado de información y el diseño. En dicho resultado se observa un nivel de significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.830 lo que indica que estas se relacionan en un nivel alto de acuerdo con la percepción de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2024.

### **Contraste de la hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>. No existe relación entre el Sistema Integrado de Información y la elección en la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024.

H<sub>3</sub>. Existe relación entre el Sistema Integrado de Información y la elección en la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024.

**Tabla 24**

*Correlación entre el sistema integrado de información y la elección*

			Elección
Rho de	Sistema	Coeficiente de correlación	,788**
Spearman	Integrado de	Sig. (bilateral)	,000
	Información	N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se presentan los resultados de correlación entre la variable sistema integrado de información y la elección. En dicho resultado se observa un nivel de significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.788 lo que indica que estas se relacionan en un nivel alto de acuerdo con la percepción de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2024.

#### ***Contraste de la hipótesis específica 4***

H<sub>0</sub>. No Existe relación entre el Sistema Integrado de Información y la implementación en la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024.

H<sub>4</sub>. Existe relación entre el Sistema Integrado de Información y la implementación en la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024.

**Tabla 25**

*Correlación entre el sistema integrado de información y la implementación*

			La Implementación
Rho de	Sistema	Coeficiente de correlación	,836**
Spearman	Integrado de	Sig. (bilateral)	,000
	Información	N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se presentan los resultados de correlación entre la variable sistema integrado de información y la implementación. En dicho resultado se observa un nivel de significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.836 lo que indica que estas se relacionan en un nivel alto de acuerdo con la percepción de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho - 2024.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

En los resultados alcanzados en la hipótesis general se muestra una relación de nivel muy alto ( $\rho=0.907$ ;  $\text{Sig.}<0.05$ ) entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones. Dichos resultados se contrastan con los estudios de Vega y Vega (2023) en el artículo “El Siga como herramienta de gestión para la toma de decisiones en los gobiernos distritales” indica que los resultados muestran que la implementación del sistema integrado de gestión administrativa incide en forma positiva en la toma de decisiones mediante Rho de Spearman con significancia de 0,270; confirmándose también la hipótesis de estudio. Asimismo, se contrasta con la investigación de Espinoza (2022) en la tesis *El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y toma de decisiones en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - Serfor 2021*, concluyó que las variables se relacionan en un nivel moderado entre las variables estudiadas, utilizando la prueba estadística de Spearman con un coeficiente de 0.351; de esta manera, se demuestra la relación entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.031. Por otro lado, se contrasta con la investigación de Escobedo (2021) en su tesis *Integración de los sistemas de información en salud para la toma de decisiones con Business Intelligence para la gerencia regional de Salud La Libertad*, donde obtuvieron resultados mediante la aplicación del sistema de información logrando mejorar la toma de decisiones, obteniendo un incremento significativo del 48% con respecto a la satisfacción de los funcionarios, considerando una escala de 1 al 5, se obtuvieron en el pretest y el post test, un promedio de 42.4% y 90.4% respectivamente. En relación con el tiempo de búsqueda, disminuyó de 115 a 12 minutos y con respecto a los reportes pasó de 240 a 18 minutos. En este caso también el aplicativo tecnológico ha influido positivamente en la toma de decisiones, debido a su capacidad de integración, procesamiento, distribución y compartir datos en forma oportuna

y eficiente (Abrego et al. 2017). Por otra parte, en el estudio de Burillo y Chacón (2021) en el artículo “Sistema de información y toma de decisiones en el Hospital I ESSALUD - Tingo María”, se determinó que el sistema de información está relacionado directamente con la toma de decisiones ( $r=0,187$ ;  $p<0,127$ ). Lo cual puede demostrar que es probable que se esté procesando la información en forma manual, lo que no siempre significa utilizar computadoras o Internet para la automatización del proceso operativo (Bernardi & Dranca, 2020).

En los resultados del objetivo específico 1 se muestra una relación positiva en un nivel alto entre el Sistema Integrado de Información (SGA) y la identificación del problema en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.854. Este resultado se contrasta con el estudio de Burillo y Chacón (2021) titulado *Sistema de información y toma de decisiones en el Hospital I ESSALUD-Tingo María*, donde se observa que la dimensión nivel tecnológico no se relaciona directamente con la toma de decisiones ( $r=0,199$ ;  $p<0,104$ ), el 75% considera que la información está clasificada y almacenada; para el 55.9% el programa informático es el más adecuado. Por lo cual, es fundamental contar con herramientas ágiles y adecuadas para el análisis de los resultados antes de tomar decisiones (Gutiérrez, 2022).

En los resultados del objetivo específico 2 se muestra una relación positiva en un nivel alto, entre el sistema integrado de información y el diseño en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.830 y un nivel de significancia menor al 5%. Este resultado se contrasta con el estudio mencionado anteriormente con la dimensión sistema de recursos humanos, la cual no se relaciona de forma positiva con la toma de decisiones ( $r=-0,199$ ;  $p<0,103$ ). En ese sentido, la integración de sistemas de información tiene

como objetivo facilitar el intercambio y la distribución de información dentro una organización, estableciendo coordinaciones (Norshidah et al., 2012).

En los resultados del objetivo específico 3 se muestra una relación una relación positiva en un nivel alto, entre el sistema integrado de información y la elección en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.788. Asimismo, este resultado se contrasta con el estudio de Burillo y Chacón (2021) donde la dimensión del aspecto organizacional se relaciona directamente con la toma de decisiones ( $r=0,397$ ;  $p < 0,001$ ), el 77.9% se resalta que las decisiones se toman considerando la información y experiencia; el 75% de los directivos define claramente los objetivos que proyectan lograr. Es decir, se toma en cuenta premisas informativas para describir situaciones, debido a que para resolver un problema se requiere tener información al respecto (Zamorano, 2020).

En los resultados del objetivo específico 4 se muestra una relación positiva en un nivel alto entre el sistema integrado de información y la implementación en la toma de decisiones de la empresa. Solexport S.A.C. con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.836. Este hallazgo se contrasta con el estudio de Espinoza (2022) titulado *El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y toma de decisiones en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - Serfor 2021*, siendo el grado de correlación determinada por el Rho de Spearman de 0.433 (moderada) y un p-valor de 0.007. Se corrobora que el Sistema Integrado de Gestión Administrativa en su dimensión entorno tesorería se relaciona de manera positiva con la toma de decisiones. Por cuanto, es importante que los sistemas de información estén alineados con los objetivos de la empresa (Lapiedra et al., 2021).

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

En relación con el objetivo general, se concluye la existencia de un coeficiente de correlación de Spearman de 0.907 con nivel de significancia 0.000 lo que indica que las variables se relacionan en un nivel muy alto de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa. Esto se explica según los resultados descriptivos que el 27.7% de los trabajadores considera que las variables se relacionan en un nivel malo. El 18.5% considera que la relación es regular y el 24.6% considera que las variables se relacionan en un nivel bueno. Estos resultados indican que en la medida que se aplique en forma óptima el sistema integrado de información se desarrollará mejor la toma de decisiones.

Respecto al objetivo específico 1, se concluye que existe una relación positiva en un nivel alto entre el sistema integrado de información y la Identificación del problema en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.854. Esto se explica conforme a los resultados descriptivos que el 16.9% de los trabajadores considera que estas se relacionan en un nivel malo. El 30.8% señala que la relación es regular y el 15.4% toma en cuenta que estas se relacionan en un nivel bueno. En ese sentido, se denota que puede mejorar el uso del sistema integrado de información en la identificación del problema, de acuerdo con los indicadores.

Respecto al objetivo específico 2, se concluye que existe una relación positiva en un nivel alto entre el sistema integrado de información y el diseño en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., con un nivel de significancia de 0.000 y coeficiente de correlación de Spearman de 0.830. Esto se explica según los resultados descriptivos que el 16.9% de los trabajadores considera que estas se relacionan en un nivel malo. El 24.6% señala que la relación es regular y el 16.9% toma en cuenta que estas se relacionan en un nivel bueno. En ese sentido, es

importante que la empresa use el sistema en el diseño de la toma de decisiones, alineado a sus indicadores.

Respecto al objetivo específico 3, se concluye que existe una relación positiva en un nivel alto, entre el sistema integrado de información y la elección en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.788. Esto se explica en concordancia con los resultados descriptivos que para el 26.2% de los trabajadores estas se relacionan en un nivel malo. El 16.9% considera que la relación es regular y para el 10.8% estas se relacionan en un nivel bueno. En ese sentido, la empresa tiene que continuar mejorando el sistema para que influya positivamente en la elección, aplicado también a sus indicadores.

Respecto al objetivo específico 4, se concluye que existe una relación positiva en un nivel alto entre el sistema integrado de información y la implementación en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C. con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.836. Esto se explica, según los resultados descriptivos que el 26.2% de los trabajadores considera que estas se relacionan en un nivel malo. El 20.0% considera que la relación es regular y el 21.5% considera que estas se relacionan en un nivel bueno. En ese sentido, cabe mencionar se realice la implementación acorde con el sistema y sus indicadores.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

Con base en el cumplimiento del objetivo general que establece una relación entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones, se recomienda al gerente general de la empresa Solexport S.A. organizar actividades con el fin de mejorar y adecuar en forma continua el sistema y la entrega de información, que apoye la toma de decisiones y solicitar y evaluar reportes e indicadores en el desarrollo de todas las actividades.

Respecto al objetivo específico 1, en el cual se relaciona el sistema integrado de información y la identificación del problema en la toma de decisiones, se recomienda al gerente general de la empresa Solexport S.A.C. promover y participar en reuniones que ayuden a identificar las dificultades o inconvenientes que se susciten durante el desarrollo de las actividades, gestionar se generen los registros de incidencias en el sistema para el seguimiento y evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema.

Respecto al objetivo específico 2, donde se relaciona el sistema integrado de información y el diseño en la toma de decisiones, se recomienda al gerente general de la empresa Solexport S.A.C. organizar dinámicas de grupo, considerando la participación de un coach o líder para realizar el feedback y establecer y seleccionar alternativas de soluciones en conjunto, con la participación de los equipos asignados.

Respecto al objetivo específico 3, en el que se relaciona el sistema integrado de información y la elección en la toma de decisiones, se recomienda al gerente general de la empresa Solexport S.A.C. integrar la información de todas las áreas y administrar la información sistematizada pertinente, para que se tome la decisión adecuada.

Respecto al objetivo específico 4, que determina la correlación entre el sistema integrado de información y la implementación en la toma de decisiones, se

recomienda al gerente general de la empresa Solexport S.A.C. planificar y coordinar con el personal encargado sobre la innovación en la implementación, gestionar la aplicación en forma óptima, en beneficio de los equipos y realizar encuestas de satisfacción.

## **REFERENCIAS**

- Abrego, D., Sánchez Y., & Medina J. (2017). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y Administración*, 62(17), 303-320. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.005>
- Al-Hattami, H., & Kabra, J. (2024). The influence of accounting information system on management control effectiveness: The perspective of SMEs in Yemen. *Information Development*, 40(1), 75-93. <https://doi.org/10.1177/02666669221087184>
- Ali, A., Imran, M., Jabeen, M., Ali, Z., & Mahmood, S. (2023). Factors influencing integrated information management: Spatial data infrastructure in Pakistan. *Information Development*, 39(2), 213- 234. <https://doi.org/10.1177/02666669211048483>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Patria.
- Barboza, F. (2020). *Sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7569>
- Barrera, C., González, J., & Cáceres, G. (2020). Sistemas de información geográfica e inteligencia de negocios en la toma decisiones en el sector turismo. *Ciencia, Ingeniería y Educación Científica*, 38(2), 160-173. <https://doi.org/10.14483/23448350.15997>
- Bernardi, S., & Dranca, L. (2020). *Sistemas de información para la dirección*. Centro Universitario de la Defensa.

- Burillo, J., & Chacón, V. (2021). Sistema de información y toma de decisiones en el Hospital I ESSALUD-Tingo María. *Balances*, 9(14), 30-38. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/261>
- Bustamante, M., & Jaramillo, C. (2024). La contabilidad gubernamental y su influencia en la toma de decisiones en gobiernos locales. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(51), 49-59. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/699/0>
- Castillo, S., & Zapata, C. (2023). Optimizando la toma de decisiones: La Experiencia del sistema integral de información en la Universidad del Rosario. *Congreso de Docencia en Educación Superior CODES*, 5(1), 1-6. <https://revistas.userena.cl/index.php/codes/article/view/2086>
- Chambi, M., & Luna, Y. (2022). *Sistema integrado de administración financiera y su relación con la toma de decisiones en la UGEL San Román 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/browse?rpp=45&offset=6984&etal=30&sort\\_by=1&type=title&starts\\_with=R&order=ASC](https://repositorio.upeu.edu.pe/browse?rpp=45&offset=6984&etal=30&sort_by=1&type=title&starts_with=R&order=ASC)
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Contreras, Y., González, M., & Rivero, S. (2021). Diseño de un sistema de gestión de información para la toma de decisiones estratégicas en el contexto empresarial. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 12(1), 163-207. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5186>

- Escobedo, L. (2021). *Integración de los sistemas de información en salud para la toma de decisiones con Business Intelligence para la gerencia Regional de Salud La Libertad* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55941>
- Espinoza, A. (2022). *El sistema integrado de gestión administrativa (SIGA) y toma de decisiones en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre-SERFOR 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87762>
- Fernández, E. (2020). *Toma de decisiones*. Universidad de Oviedo.
- González, M., Stable, Y., & Delgado; Y. (2021). Propuestas de mejora de los servicios de diseminación selectiva de información, a partir del análisis de su evolución. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 17(4), 1-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8320369>
- González, (2016). La implementación de procesos de informatización en las organizaciones como competencia en la formación de profesionales en informática. *E-ciencias de la información*, 6(2), 1-18. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-41422016000200030&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-41422016000200030&script=sci_abstract&tlng=es)
- Gutiérrez, J. (2022). *Modelos financieros con Excel: Herramientas para mejorar la toma de decisiones*. ECOE.
- Gutiérrez, O. (2016). *Fundamentos de administración de empresas*. Pirámide.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

- Kayanda, A. (2022). Information systems integration for better decision making in Tanzanian Higher Education Institutions. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 18(2), 163-176. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1359977.pdf>
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración* (14ª ed.) McGraw-Hill
- Lapiedra, M., Fores B., Puig, D., & Martínez, L. (2021) *Introducción a la gestión*. Sapiencia
- Laudon K. y Laudon J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. Pearson
- López, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad autónoma de Barcelona.
- Mahecha, N., Gómez, L., Londoño, D., Moreno, I., & Camacho, H. (2023). Metodologías para la integración de sistemas de gestión: Revisión de la literatura. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 15(2), 1-29. <https://doi.org/10.15332/24631140.8689>
- Martín, A., Jódar M., & Valenzuela, M. (2022). Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en formación y docencia. *FMC: Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 29(3), 28-38. <https://doi.org/10.1016/j.fmc.2022.03.004>
- Martínez, C. (2019). *Estadística básica aplicada* (5ª ed.). ECOE.
- Miladi, T., Gonzales, O., & Batista, A. (2020). Sistema de información integral para el proceso de vinculación de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. *Revista Conrado*, 16(75), 142-149. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000400142](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400142)
- Morales, B., Gómez, L., & Vargas, Y. (2023). *Diseño de la arquitectura empresarial aplicada al sistema de gestión de documentos electrónicos*. Universidad EAN.

- Muñoz, Y., & Saltos, L. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: Caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo del conocimiento*, 7(6), 2115-2131. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Nacimiento, J., & Cáceres, E. (2022). *Aplicación de un sistema integrado de información de identificación balística para mejorar la productividad en la Policía Nacional del Perú – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio de la Universidad Nacional del Callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6510>
- Norshidah, M., Mahadi, B., Suraya, M., Haghshenas, H., & Hafizuddin, M. (2012). *Integración de sistemas de información*. Academia y Sociedad.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Parajón, H. (2022). La definición de problemas en el campo de la administración: Revisión del tema. *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 12(2), 117-129. <https://cerac.unlpam.edu.ar/index.php/perspectivas/article/view/6942/7834>
- Pedrero, A., Garnica, A., & Garnica, A. (2022). *Decisiones gerenciales bajo el principio de Pareto*. Ciencia administrativa.
- Pérez, N., & Moya, L. (2023). *Prueba de normalidad*. Morata.
- Quintana, A. (2021). Análisis de los procesos de tratamiento de información en un estudio de análisis de sentimiento utilizando la tecnología de Google. *Vivat: Revista de Comunicación*, 15(4), 41-55. <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/1336>

- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 1-7. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Ruiz, F. (2018). *Historia de una decisión*. Universidad de Málaga.
- Sánchez, M. (2016). *En busca del paradigma perdido*. Enfoques.
- Schwarz, M. (2018). *Semántica de la toma de decisiones gerenciales*. Universidad de Lima.
- Serrano, A. (2023). *Toma de decisiones*. Pirámide.
- Vega, R., & Vega, J. (2023): El Siga como herramienta de gestión para la toma de decisiones en los gobiernos distritales. *Ciencia Latina Internacional*, 7(1), 3012-3032. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.8899](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8899)
- Veli, D. (2017) *Sistemas de información gerencial: Manual auto formativo interactivo*. Universidad Continental.
- Vergara, M., & Huidobro, J. (2016). *Las tecnologías que cambiaron la historia*. Fundación Telefónica.
- Zamorano, E. (2020). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. ECOE.
- Zhu, L. (2024). Estudio de la ciencia de datos en la toma de decisiones gerenciales de las empresas. *Highlights in Business, Economics and Management*, 2(8), 506-510. <https://doi.org/10.54097/5qa0rq15>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Sistema Integrado de Información (SGA) y su impacto en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el sistema de integrado de información y la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre el sistema de integrado de información y la identificación del problema de la empresa</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación que existe entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Analizar la relación que existe entre el sistema integrado de información y la identificación del problema en la toma</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el sistema integrado de información y la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre el sistema integrado de información y la identificación del problema en la toma de decisiones de la empresa Solexport</p>	<b>Variable 1: Sistema Integrado de Información (SGA)</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
			Captación y recolección de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificación de las fuentes de datos.</li> <li>- Herramientas y tecnología para extraer datos.</li> <li>- Revisión de registros.</li> </ul>	1. Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Codificación y organización de la información.</li> <li>- Mantenimiento de datos.</li> <li>- Acceso a usuarios.</li> </ul>	
Tratamiento de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información útil</li> <li>- Elaboración de documentos</li> </ul>				

Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024? ¿Qué relación existe entre el sistema de integrado de información y el diseño de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024? ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de información y la elección de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024? ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de	de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024. Analizar la relación que existe entre el Sistema integrado de información y el diseño en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024 Analizar la relación que existe entre el sistema integrado de información y la elección en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024.	S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024. Existe relación entre el sistema integrado de información y el diseño en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024. Existe relación entre el sistema integrado de información y la elección en la toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024. Existe relación entre el sistema integrado de información y la implementación en la		- Privacidad y seguridad de la información	
			Distribución o diseminación de la información	- Difusión de la información. - Periodicidad en la difusión. - Seguimiento por correo.	
<b>Variable 2: Toma de decisiones</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
			Identificación del problema	- Análisis del problema - Clasificación de los problemas - Registro de incidencias	1. Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo
			El diseño	- Identificación de soluciones - Clasificación de soluciones - Esquematización de ideas de solución	3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			La elección	- Análisis de la información	

información y la implementación de la empresa Solexport S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2024?	Analizar la relación que existe entre el sistema integrado de información y la implementación en la toma de decisiones de la empresa Solexport SAC., San Juan de Lurigancho – 2024.	toma de decisiones de la empresa Solexport S.A.C, San Juan de Lurigancho - 2024.	La implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparación de alternativas de solución</li> <li>- Selección de una alternativa de solución</li> <li>- Aplicación de la solución</li> <li>- Medidas correctivas y preventivas</li> <li>- Monitoreo periódico de la implementación</li> </ul>	
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadísticos utilizados</b>	
<b>Tipo:</b> Básico <b>Diseño:</b> No experimental <b>Enfoque:</b> Cuantitativo	<b>Población</b> 65 trabajadores de la empresa Solexport S.A.C. <b>Muestra</b> No se consideró muestra	<b>Variable 1:</b> Sistema Integrado de Información <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario para medir el Sistema Integrado de Información. <b>Variable 2:</b> Toma de decisiones <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario para medir la toma de decisiones		<b>Estadísticos descriptivos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas estadísticas</li> <li>- Figuras estadísticas</li> </ul> <b>Estadísticos inferenciales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rho Spearman</li> </ul>	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN

Estimado colaborador el siguiente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre su perspectiva, respecto al Sistema Integrado de Información y su impacto en la Toma de Decisiones en la empresa Solexport S.A.C. Lea detenidamente el siguiente cuestionario y marque solo una respuesta según su apreciación, desde ya, agradecemos su participación.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

<b>SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN</b>		<b>Puntajes</b>				
		1	2	3	4	5
1	Considera que cuenta con la información que le permite organizar y clasificar eficientemente	1	2	3	4	5
2	Considera que se cumple con el cronograma estipulado para la clasificación de fuentes de datos	1	2	3	4	5
3	Considera que cuenta con el dispositivo idóneo para la recolección de datos.	1	2	3	4	5
4	Considera que cuenta con los procesos necesarios para la correcta extracción de datos.	1	2	3	4	5
5	Considera que se realiza una revisión de registros efectiva	1	2	3	4	5
6	Considera que el sistema integrado de información permite que no exista duplicidad de información	1	2	3	4	5
7	Considera que la codificación y organización de la información es óptima	1	2	3	4	5
8	Considera que el criterio para almacenar información es el adecuado	1	2	3	4	5
9	Considera que la preservación de datos que se maneja es importante	1	2	3	4	5
10	Considera que cuenta con los procesos necesarios que le permita un correcto mantenimiento de datos	1	2	3	4	5

11	Considera que existe un buen manejo de acceso a usuarios en el SGA	1	2	3	4	5
12	Considera que el sistema integrado de información cuenta con accesos y restricciones para cada tipo de usuario	1	2	3	4	5
13	Considera que se ubica información útil para las empresas que se presta el servicio	1	2	3	4	5
14	Considera que se realiza una selección adecuada de la información, según su relevancia	1	2	3	4	5
15	Considera que el sistema integrado de información genera los reportes necesarios para el desarrollo de las actividades	1	2	3	4	5
16	Considera que el sistema integrado le permite procesar la mayor cantidad de información	1	2	3	4	5
17	Considera que el sistema integrado de información es poco vulnerable ante cualquier ataque	1	2	3	4	5
18	Considera que el sistema integrado de información permite que exista privacidad respecto a la información almacenada	1	2	3	4	5
19	Considera que el sistema integrado facilita la información, de acuerdo con las necesidades informativas	1	2	3	4	5
20	Considera que el sistema integrado de información distribuye información en calidad y cantidad necesaria	1	2	3	4	5
21	Considera que a través del sistema integrado de información se difunde información en el momento adecuado	1	2	3	4	5
22	Considera que el sistema integrado de información permite propagar la información con frecuencia	1	2	3	4	5
23	Considera que el sistema integrado de información le permite realizar un seguimiento vía correo electrónico	1	2	3	4	5
24	Considera que el sistema integrado de información ayuda adecuadamente en el monitoreo	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES

Estimado colaborador el siguiente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre su perspectiva, respecto al Sistema integrado de información y su impacto en la toma de decisiones en la empresa Solexport S.A.C. Lea detenidamente el siguiente cuestionario y marque solo una respuesta según su apreciación, desde ya, agradecemos su participación.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

<b>TOMA DE DECISIONES</b>		<b>Puntajes</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera que cuenta con información que le permite identificar un problema	1	2	3	4	5
2	Considera que cuenta con información que le permite evaluar determinado problema	1	2	3	4	5
3	Considera que cuenta con información organizada o estructurada para identificar problemas	1	2	3	4	5
4	Considera que cuenta con información clasificada por tipos para identificar problemas	1	2	3	4	5
5	Considera que cuenta con un registro de incidencias organizado y estructurado	1	2	3	4	5
6	Considera que cuenta con un registro de incidencias clasificado por tipo	1	2	3	4	5
7	Considera que cuenta con información que le permite identificar una posible solución al problema	1	2	3	4	5
8	Considera que cuenta con información que le permite evaluar o sopesar determinada solución	1	2	3	4	5
9	Considera que cuenta con información organizada o estructurada para identificar posibles soluciones	1	2	3	4	5
10	Considera que cuenta con capacidad para cargar información nueva o que no se encuentre en el sistema	1	2	3	4	5
11	Considera que cuenta con un registro de posibles soluciones a cada problemática	1	2	3	4	5

12	Considera que cuenta con información clasificada por tipos para dar solución a distintos los problemas	1	2	3	4	5
13	Considera que la información disponible es importante para dar solución a los problemas	1	2	3	4	5
14	Considera que la información disponible podría estar mejor estructurada para dar soluciones	1	2	3	4	5
15	Considera que la información disponible, le permite comparar las distintas alternativas de solución	1	2	3	4	5
16	Considera que la información disponible, le permite sopesar y determinar qué alternativa de solución es mejor	1	2	3	4	5
17	Considera que la información disponible, le permite seleccionar una, de varias posibles alternativas de solución	1	2	3	4	5
18	Considera que la información disponible, le permite seleccionar la mejor alternativa de solución	1	2	3	4	5
19	Considera que la ejecución de la solución siempre es la adecuada	1	2	3	4	5
20	Considera que, si la ejecución de la solución se toma de manera tradicional, tendría mejores resultados	1	2	3	4	5
21	Considera que siempre se puede tomar medidas correctivas sobre las decisiones ya tomadas	1	2	3	4	5
22	Considera que siempre se puede tomar medidas preventivas sobre las decisiones ya tomadas	1	2	3	4	5
23	Considera que existe trazabilidad sobre las decisiones ya tomadas	1	2	3	4	5
24	Considera que es mejor no hacer seguimiento a las decisiones ya tomadas	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Ficha de validación de cuestionarios

#### Validación del instrumento: SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ X ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

#### Validación del instrumento: TOMA DE DECISIONES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ x ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

- \***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Validación del instrumento: TOMA DE DECISIONES**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

- \***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Validación del instrumento: SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: **03497186**

Especialidad del validador: Temático [  ]

Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del experto informante

**Validación del instrumento TOMA DE DECISIONES**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: **03497186**

Especialidad del validador: Temático [  ]

Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del experto informante

## Anexo 4. Informe de turnitin

JUAN CARLOS FELIPE TAPIA OROZCO JHON FRANCISCO YAMUNAJE OLIVOS  
TESIS PARA REPOSITORIO \_JHON YAMUNAJE OLIVOS Y JUAN TAPIA OROZCO.docx

Similitud 17% Marcas de alerta Escritura con IA --%

4

SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN (SGA) Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA SOLEXPORT S.A.C., SAN JUAN DE LURIGANCHO

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES**

JUAN CARLOS FELIPE TAPIA OROZCO  
ORCID: 0009-0008-9220-3548

JHON FRANCISCO YAMUNAJE OLIVOS  
ORCID: 0000-0002-9734-5712

**ASESOR**

ISPE

Página 1 de 90 18559 palabras 128%

### 17% Similitud General

88 Exclusiones →

**Fuentes**

Mostrar las fuentes solapadas

1 Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	7%
	89 text blocks 1044 palabras coincidentes	
2 Internet	hdl.handle.net	2%
	27 text blocks 270 palabras coincidentes	

## Anexo 5. Documento de consentimiento informado



San Juan de Lurigancho 01 de mayo de 2024

Señores

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr. Jhon Francisco Yamunaqué Olivos identificado con DNI N° 40977591, colaborador de nuestra empresa, así como a su compañero de estudios, el Sr. Juan Carlos Felipe Tapia Orozco identificado con DNI N° 45063000, a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que vienen realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título "SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN (SGA) Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA SOLEXPORT S.A.C., SAN JUAN DE LURIGANCHO".

Estas actividades fueron realizadas entre el día 15 y el 19 de abril de 2024 en nuestro local de la Av. Malecón Checa 3677 Campoy – San Juan de Lurigancho - Lima, así como de manera virtual para nuestras unidades de Apumayo (Ayacucho), Anama (Apurímac) y Utunsa (Cusco).

Los Sres. Jhon Francisco Yamunaqué Olivos y Juan Carlos Felipe Tapia Orozco, contaron con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios virtuales a los colaboradores de la empresa SOLEXPORT S.A.C, quienes han llenado de forma voluntaria, luego de la explicación respectiva de parte de los investigadores y teniendo en cuenta la confidencialidad de información brindada.

Atentamente

  
**SOLEXPOR S.A.C.**  
Walter Astorga Navarro  
APODERADO

Av. Malecón Checa 3677, San Juan de Lurigancho  
Lima 36 – Perú  
Telf. 700-7339