



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**INFLUENCIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN
GERENCIAL EN LA CAPACIDAD DE OPERACIONES DE
EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS
DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS DE
EXPORTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
HUÁNUCO, 2016.**

PRESENTADO POR

BACHILLER: JORGE LUIS FIGUEROA VILLANUEVA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS**

UCAYALI - PERÚ

2016

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por darme la bendición de vivir con mi hijo Luis Sebastián.

AGRADECIMIENTO

A las personas quienes me apoyaron incondicionalmente en la ejecución y aprobación de este trabajo de investigación.

A la Universidad Alas Peruanas por contar con profesionales de calidad educativa.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación fue gracias a la plana docente de la Universidad “Alas Peruanas”, en especial a los siguientes profesionales al Magíster Roger Tapia quien me orientó en el tema a investigar, al Magíster Luis Enrique Ramírez Pacheco y al Doctor Rafael Eduardo Castañeda Alva por sus recomendaciones.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Reconocimiento	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1	DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2	DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN	02
	1.2.1. Delimitación espacial	02
	1.2.2. Delimitación social	02
	1.2.3. Delimitación temporal	02
	1.2.4. Delimitación conceptual	02
1.3	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	03
	1.3.1 Problema Principal	03
	1.3.2 Problemas Secundarios	03
1.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	03
	1.4.1 Objetivo General	03
	1.4.2 Objetivos Específicos	03
1.5	HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	04
	1.5.1 Hipótesis General	04
	1.5.2 Hipótesis Secundarias	04
	1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional)	04
1.6	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	05
	1.6.1 Tipo y nivel de Investigación	05

a) Tipo de Investigación	05
b) Nivel de Investigación	06
1.6.2 Método y diseño de investigación	06
a) Método de investigación	06
b) Diseño de investigación	07
1.6.3 Población y muestra de la investigación	07
a) Población	07
b) Muestra	08
1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	09
a) Técnicas	09
b) Instrumentos	10
1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	10
a) Justificación	10
b) Importancia	11
c) Limitaciones	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2 BASES TEÓRICAS	16
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	35

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	38
3.2 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	39
3.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS	51
3.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
3.4.1 CON LOS OBJETIVOS	55
3.4.2 CON LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	55

3.4.3 CON LOS ANTECEDENTES	55
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA
2. ENCUESTA
3. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

RESUMEN

La **“Influencia del sistema de información gerencial, en la capacidad de operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016”** fué desarrollada con el objetivo de determinar la influencia de un Sistema de información gerencial, en las Operaciones de Exportación de productos transformados, en el departamento de Huánuco. (2016). El método fue el experimental y el diseño empleado durante este proceso fue el cuasi experimental, el tipo de investigación fue aplicada. La muestra de trabajo estuvo conformada por 68 trabajadores de las empresas de exportación de Huánuco. Durante el post test el grupo experimental y el grupo de control muestran resultados diferenciados y esto se ve en el cuadro número cinco donde el grupo experimental tiene un 0% de “nada de capacidad en las exportaciones” y el grupo de control tiene un 43% de “nada de capacidad en las exportaciones”; y en la variable de “totalmente de capacidad en las exportaciones” el grupo experimental tiene un 48% mientras que el grupo de control tiene un 6%, entonces nos damos cuenta que el Grupo Experimental subió en su capacidad en las exportaciones luego de que se aplicó el sistema de información gerencial, mientras que al Grupo de Control no se aplicó el Sistema de Información Gerencial, por lo tanto su resultado no fue óptimo. De los resultados de la investigación han confirmado la hipótesis general ya que donde ha funcionado el uso del Sistema de información gerencial, influyó positivamente en las operaciones de exportación de productos transformados, del departamento de Huánuco. (2016).

Palabras claves

Sistema de información, exportación, productividad, capacidad.

ABSTRACT

Investigation Influences Of the information system related to management, in the export operations of processed products, in the department of Huánuco. (2016). It was developed for the sake of determining the influence of an Information System related to management, in the export Operations of processed products, in the department of Huánuco. (2016). The method was the experimental and the design used during this process it was the quasi experimental, the type of investigation she was diligent. The sample of job was shaped by 68 workers of the export companies of Huánuco. During the post test the experimental group and the control group show different results and this can be seen in table number five where the experimental group has 0% of “nothing of capacity in exports” and in the variable “totally export capacity” the experimental group has 48% while the control group has 6%, then we realize that the Experimental Group increased in its capacity in exports after the application of the management information system, while the Control Group did not apply the Management Information System, therefore its result was not optimal. The research findings have confirmed the general hypothesis already that where the use of the Information System related to management has worked, I influence definitively the export operations of processed products, in the department of Huánuco. (2016)

Key word

Information system, exportation, productivity, capacity.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación lleva por título **“Influencia del sistema de información gerencial, en la capacidad de operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016”** para optar el Grado Académico de Magister en Administración, presentado por el Graduando Jorge Luis Figueroa Villanueva

En el mundo se observa que la exportación es muy importante para el desarrollo de un país. El sistema de información gerencial es una herramienta en los procesos empresariales que fomenta el desarrollo de las empresas. Frente a esta situación se implantará el sistema de información gerencial en las empresas para que mejoren las operaciones de exportación de productos transformados. Se espera que la presente investigación cumpla con las exigencias del Reglamento de Grados y Títulos del Vice Rectorado de Investigación y Post Grado y de los señores Miembros de la Comisión Revisora, de la Universidad “Alas Peruanas”.

En el capítulo I se analizará el planteamiento metodológico, poniendo énfasis en el problema de investigación, los objetivos así como de las hipótesis, el tipo y método de la investigación así como su justificación. En el capítulo II, se hará referencias a las investigaciones anteriores sobre este tema, tanto a nivel nacional como internacional, teniendo en cuenta que no existe referencias de investigación de este tema a nivel regional o local. En el capítulo III, se analizará las hipótesis y sus resultados a través de las estadísticas y sus cuadros que se obtuvieron del software empleado el SPSS.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Desde la existencia de naciones y países, los seres humanos necesitaron crear mercados y comercios para poder intercambiar sus productos, mediante esto pudieron realizar la compra y venta; la oferta y la demanda de los productos que requerían y producían. De esta manera, desarrollaron su economía y crearon estabilidad y fuentes de trabajos para la población.

La necesidad de las ciudades y países de exportar e importar productos para poder conseguir ingresos y recursos que la nación requiere, es de vital importancia para la economía de un estado.

Las exportaciones son la apertura a grandes mercados y a las gerencias directas e indirectas de empleos. (Escalante E. 2006).

En la actualidad los sistemas de información gerencial son una colección que interactúan entre sí y proporcionan información tanto para las necesidades de las operaciones como de la administración.

Las empresas actuales que no utilizan la tecnología de la información como apoyo para la consecución de sus objetivos y creación de ventajas competitivas y comparativas, quedan en condiciones de vulnerabilidad

respecto de sus competidores y del mercado en general. Se corre el riesgo de caer en un “circuito vicioso” del cual es cada vez más difícil salir, con las consecuencias negativas correspondientes. Los sistemas de información carecen de valor a menos que brinden mejor información o mejores formas de hacer negocios. (Davenport T. 2002)

En la ciudad de Huánuco no se cuenta con información sistematizada de las operaciones de exportación de productos transformados; así también, no se dispone de un centro de información que facilite la toma de decisión.

Las empresas o negocios de la Ciudad de Huánuco, que desarrollan actividades del comercio internacional en particular en el campo de la exportación de productos transformados, no cuentan con un sistema de información gerencial que posibilite la interacción colaborativa entre personas, tecnología y procedimientos orientados a la solución de los problemas que afrontan y que permita una interrelación efectiva con el total de grupos de interés dentro de un enfoque de gestión de calidad total.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Espacial:

Se realizó con las empresas del departamento de Huánuco-Perú. Las instituciones que intervinieron fueron: La Dirección Regional de Industria, Turismo y Negociaciones Comerciales Internacionales, la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo - PromPerú.

1.2.2 Social:

La investigación se elaboró en base a las encuestas que se realizó a los trabajadores de las empresas de exportación del departamento de Huánuco - Perú.

1.2.3 Temporal:

Comprende todo el año 2016.

1.2.4 Conceptual:

En esta investigación, principalmente, se estudió el sistema de información gerencial; y su influencia en la exportación de productos transformados.

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema Principal

¿Cuál es la influencia del sistema de información gerencial, en la capacidad de operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016?

1.3.2 Problemas Secundarios

- ¿Cuál es la influencia del sistema de información gerencial en las regulaciones de la exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016?
- ¿Cuál es la influencia del sistema de información gerencial en el tiempo utilizado en los procesos de exportación en los trabajadores de las empresas de exportación en el departamento de Huánuco, 2016?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia de un Sistema de información gerencial, en la capacidad de operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar la influencia del sistema de información gerencial en las regulaciones en la exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016.
- Identificar la influencia del sistema de información gerencial en el tiempo utilizado en los procesos de exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

El uso del Sistema de información gerencial, influiría significativamente en la capacidad de operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016.

1.5.2 Hipótesis Secundarias

- H1 El sistema de información gerencial influiría significativamente en las regulaciones en la exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016.
- H2 El sistema de información gerencial influiría significativamente en el tiempo utilizado en los procesos de exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016.

1.5.3 Variables (definición conceptual y operacional)

Variable Independiente (V.I.)

Definición conceptual.-

Es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado.

Definición operacional.- “Sistema de información Gerencial”

Variable dependiente (V.D.)

Definición conceptual.-

Propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente.

Definición operacional.- “Operaciones de exportación de productos transformados”

Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL	Modelos de sistemas de información	- Administración - Organización - Sistemas de información.
	Modelos de calidad en la planificación	- Internet - Tecnologías de la información - Descentralización. - Flexibilidad
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS	Información de regulaciones en las exportaciones	- Calidad - Cantidad - Relevancia
	Tiempo utilizado en los procesos de exportación	-Encontrar clientes. -Mejorar servicios a clientes. -Reducir tiempo y costo.

1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y nivel de Investigación

a) Tipo de investigación

En el presente trabajo, se empleó el tipo de investigación aplicada. Como lo señala Sánchez H., (1987, p.12) “la investigación aplicada se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos

teóricos a determinada situación y las consecuencias prácticas que de ella se deriven”.

Señalamos que la investigación es aplicada, ya que emplearemos los conocimientos relacionados al sistema de información gerencial para obtener resultados en las operaciones de exportación de productos transformados, con lo cual se le dará un uso práctico a dichos conocimientos.

a) Nivel de Investigación

La investigación se enmarcó dentro del nivel explicativo. Por lo tanto esta investigación no sólo persigue describir o acercarse a un problema sino que también intenta encontrar las causas del mismo. Al respecto, Hernández, R. (1997, p. 126) refiere que “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales”

Durante la investigación se explicó que el sistema de información gerencial influye en las operaciones de exportación de productos transformados, estableciendo de esta manera una relación de influencia entre dos variables; **causa** (sistema de información gerencial) y **efecto** (operaciones de exportación de productos transformados)

1.6.2 Métodos y diseño de Investigación

a) Método de investigación

Sánchez H. (1987) manifiesta que la presente investigación se empleó el método Experimental. “Este método tuvo como objetivo evaluar al grupo experimental, antes de aplicar el tratamiento, luego se volvió a evaluar a la misma muestra para ver los resultados del tratamiento según el trabajo de investigación”.

b) Diseño de investigación

La presente investigación se enmarca dentro de los diseños cuasi-experimentales. En este estudio se manipuló intencionalmente una variable independiente (Sistema de información gerencial), para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre las variables dependientes (Operaciones de exportación de productos transformados) dentro de una situación de control para el investigador

Su diseño es el siguiente:

GE	O₁	X	O₃
GC	O₂	-	O₄

Donde:

GE = Grupo experimental

GC = Grupo control

O_{1, 2} = Pre-test

X = Variable Independiente (Sistema de información gerencial)

O_{3, 4} = Post- test.

1.6.3 Población y muestra de la investigación

a) Población

La población de nuestro estudio estará constituida por el total de empresa de nuestra ciudad de Huánuco, el cual se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 1

Universo de empresas que exportan del departamento de Huánuco-2016

EMPRESA	PRODUCTO	EMPLEADOS
COOPERATIVA AGRARIA INDUSTRIAL NARANJILLO	Elaboración de cacao	98
CIA. MINERA RAURA S.A.	Concentrado de Zinc	305
COOPERATIVA AGRARIA CAFETELERA DIVISORIA LTDA.	Café orgánico	49
KING LUMBER COMPANY SAC	Papa	12
SILVATEAM PERU SAC	Productos de Molinería (Tara)	57
SEMIFOR EIRL	Semillas de Kudzu tropical	35
COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL CACAO	Cacao	82
MOLINOS ASOCIADOS SAC.	Tarafín	50
GRUPO KAMPOFLOR SAC	Flores Hortensia	14
INVESTIGACION BIOTECNOLOGICA DE LA SELVA	Alimento balanceado extrusado – harinas	42

Fuente: Prom Perú

Elaboración: Tesista

b) Muestra

La muestra de nuestra investigación está representada por las empresas que exportan del departamento de Huánuco. Ha sido considerada por muestreo no probabilístico o también llamada muestra dirigida, ya que supone un procedimiento de selección informal. Se ha considerado el criterio de disponibilidad y facilidades para el trabajo con estos grupos. La composición de la muestra estará constituida por las empresas que realizan exportaciones

seleccionados en base a la modalidad intencionada, ya que responde a los intereses del investigador. La muestra se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 2
Distribución muestral de las empresas exportadoras del
departamento de Huánuco

	EMPRESA	Sub Total	Total
Grupo experimental	COOPERATIVA AGRARIA CAFETELERA DIVISORIA LTDA.	20	35
	INVESTIGACION BIOTECNOLOGICA DE LA SELVA	15	
Grupo control	MOLINOS ASOCIADOS SAC.	16	33
	SEMIFLOR EIRL	17	
Total			68

Fuente: Cámara de comercio

Elaboración: Tesista

1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnicas

- **Fichaje:** Fue un modo de recolectar y almacenar información. Cada ficha contendrá información que, más allá de su extensión, le dio unidad y valor propio. Con esta técnica se recolectaría la información sobre los sistemas de información gerencial y operaciones de exportación de productos transformados.
- **Encuesta:** Técnica de recogida de información que consta en la formulación de una serie de preguntas que han sido respondidas

sobre la base de un cuestionario. Para esta investigación se elaboró un cuestionario sobre los sistemas de información gerencial y operaciones de exportación de productos transformados.

b) Instrumentos

- **Fichas:** Formatos en tamaño estándar A5 (250 mm x 148 mm) que sirvieron para registrar información procedente de las fuentes consultadas. Se emplearon fichas textuales y de resumen, con información referente a los sistemas de información gerencial y operaciones de exportación de productos transformados.
- **Escala de actitudes ambientales:** Técnica estructurada para recopilar datos, que consistirá en una serie de preguntas, escritas que deberán responder los empresarios. El cuestionario constará de un total de 12 preguntas. Las respuestas de las preguntas oscilan entre las alternativas “Siempre” “Casi siempre” “Algunas veces” y “Nunca”. Tuvo como finalidad obtener información relacionada a los sistemas de información gerencial y operaciones de exportación de productos transformados.

1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

a) Justificación

El presente trabajo se justificó, ya que el tema de la exportación es uno de los medios más importantes para el desarrollo de una ciudad o país, abriendo mercados internacionales para la venta de los productos de una empresa.

b) Importancia

Es importante porque, además de implantar un sistema de información gerencial, permitirá apoyar a las operaciones de exportación; dicho sistema, estará integrado con las tecnologías de la información (Internet - Intranet, consultas en tiempo real a los

usuarios) y estadísticas que se visualizarán a través de la plataforma Windows; asistiendo a los usuarios con una mejora en la calidad de los de los servicios de los procesos en las exportaciones.

c) Limitaciones

Hubo ciertas limitaciones en las estadísticas y recolección de datos informativos (económicos, de producción, tecnologías) de las empresas que son materia de estudio, es decir, en el hermetismo de dar algunos datos. Además de implantar los sistemas informáticos o de gestión al grupo de investigación, en el costo por usuario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel Internacional

- ✓ Pinto R. y Rojas M. de la Universidad de Oriente (España 2009) presentó su tesis titulada: *Propuesta de un sistema de información gerencial para el apoyo a la toma de decisiones en el departamento de reclutamiento, selección y adiestramiento de personal de una empresa eléctrica*. Llega a la siguiente conclusión:
 - ❖ Se efectuó un análisis descriptivo de la situación actual del sistema en estudio, permitiéndose de esta manera la detección de los focos críticos más sobresalientes que influyen de manera sustancial sobre el desempeño del conjunto de actividades que diariamente se desarrollan en la unidad, con el propósito de que los mismos sean atacados en etapas posteriores a fin de solventar las problemáticas existentes, en su mayor parte producto del desconocimiento y carencia de lineamientos estratégicos dentro del Departamento.

- ✓ Haidar N. de la Universidad Iberoamericana (México 2006) presentó su tesis titulada: *Modelo conceptual de sistemas de información empresariales*. Llega a las siguientes conclusiones:
 - ❖ La Teoría General de Sistemas pretende romper paradigmas enfocando el análisis y la solución de problemas con una visión integradora. Representa una nueva manera de pensar y de ver las cosas y es aplicable a cualquier dominio del conocimiento.
 - ❖ La Teoría General de Sistemas al elaborar principios unificadores que corren horizontalmente por el universo de las ciencias, puede conducir a una integración en la instrucción científica.
 - ❖ La Teoría General de Sistemas aplicada a la Ciencia de la Administración amplió considerablemente la visión de los negocios y sentó las bases de la revolución actual del mundo empresarial.

- ✓ Bouey H. de la Universidad de Chile (Chile 2005) presentó su tesis titulada: *Propuesta de un modelo de exportación de productos agroindustriales posicionando la imagen de Chile, mediante estudio de caso*. Llega a las siguientes conclusiones:
 - ❖ Los productos agroindustriales de mayor valor agregado no tendrán como principal barrera el arancel para acceder y permanecer en los mercados más exigentes, sino que cumplir la calidad comprometida para ser valorables y satisfacer al cliente.
 - ❖ El sistema de promoción que implementó la empresa Columbus Ltda. fue exitoso al ofrecer un novedoso servicio que no tenía precedentes en los servicios de marketing que abordan las empresas chilenas.

- ✓ Pítsica M., de la Universidad Complutense de Madrid (España 2001) presentó su tesis titulada: *Sistema de información para la gestión aplicado en las entidades financieras: estudio empírico Santa Catarina*. Llega a las siguientes conclusiones:

- ❖ El marketing de base de datos, permite calcular el valor actual de cada cliente potencial, establecer puntuaciones o individualizar las necesidades de los consumidores, contribuyendo así al desarrollo del marketing de relaciones. Por otra parte, facilita el control de las acciones de marketing, de manera que se pueden medir los resultados de las campañas e identificar la efectividad de las mismas.
 - ❖ Existe un futuro y un gran potencial de negocio para las entidades financieras que estén dispuestas a invertir y asumir el coste de ser pioneras en la red. Y esta realidad es sólo el principio de un futuro complejo que exigirá, por parte de las entidades financieras, la definición de una estrategia clara y coherente en la gestión de todos sus canales de distribución, así como grandes dosis de disciplina a la hora de desarrollarlo.
 - ❖ Se puede decir que el elemento más importante y duradero en el tiempo para asegurar el éxito en la implantación de nuevas tecnologías es la asimilación de la tecnología por parte de los recursos humanos de la propia entidad. La rapidez del proceso resulta clave para la amortización de los altos costes de la intervención realizada.
- ✓ Mejías, Félix de la Universidad Simón Bolívar de Venezuela (Caracas 2006) presentó su tesis titulada: *Sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el decanato de postgrado de la U.S.B.*, llega a la siguiente conclusión:
- ❖ Con el diseño e implementación de un sistema de información gerencial para la toma de decisiones financieras en el decanato de postgrado, se garantiza que el decanato obtenga la información financiera necesaria en corto tiempo, genere reportes confiables para la toma de decisiones en materia financiera, presente las rendiciones de cuenta de una manera fácil y transparente y realice los análisis financieros de los recursos administrados por el decanato con un alto grado de confiabilidad y

rapidez, dando así respuesta tanto al proceso mismo de ejecución financiera como a las obligaciones legales en materia de reportes, rendiciones de cuenta que se requieran.

- ✓ Yopez, Diana de la Universidad Técnica del Norte (Ecuador 2012), presentó su tesis titulada: *Diseño e implementación de un Sistema de Información Gerencial SIG de Gestión, Análisis y Monitoreo Financiero en las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas, sobre la plataforma tecnológica JEE6 CON EL FRAMEWORK JBOSS SEAM*, llega a la siguiente conclusión:
 - ❖ Las organizaciones que utilizan sistemas de información gerencial están en la capacidad de alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia sobre aquellas organizaciones que no utilizan sistemas de información gerencial, y por tanto están en posición de lograr una ventaja competitiva sobre sus competidores, afianzándose efectivamente en su mercado y por ende alcanzando con mayor éxito sus objetivos.

- ✓ Alvear, Tatiana de la Universidad de Chile (Chile 2005) presentó su tesis titulada: *Sistemas de Información para el control de gestión*, llega a la siguiente conclusión:
 - ❖ Debido a la competencia con que se enfrentan, basada principalmente en el nivel competitivo que tienen las empresas pertenecientes a países más desarrollados que el nuestro, muchas de las industrias nacionales han visto disminuir su participación de mercado respecto de los productos extranjeros durante las últimas décadas, pero en algunos otros, han conseguido niveles de competitividad suficientes como para afrontar la competencia internacional e incluso exportar.

A nivel Nacional

- ✓ Cock J., y Otros de la Universidad de Oriente Pontificia Universidad Católica Del Perú (Lima 2004) presentó su tesis titulada: *Planeamiento estratégico del sector textil exportador del Perú*. Llega a las siguientes conclusiones:
 - ❖ Actualmente los países del ATPDEA exportan el equivalente al 0.8% de las importaciones en m2 de ropa de Estados Unidos de A., contando con una máxima equivalente al 2%, lo que nos refleja el enorme potencial de crecimiento. Colombia y Perú son los principales exportadores de la región, con 43% y 52%, en valores, respectivamente, por lo que en la practica la disputa de un mayor acceso al mercado estadounidense, en caso de alcanzarse niveles cercanos al máximo, estará entre estos dos países, Bolivia y Ecuador, por el contrario, no registran exportaciones significativas, ni tampoco se espera que compitan al corto plazo por una parte de la cuota pues el desarrollo de la industria textil toma tiempo.
 - ❖ En términos de cuota, el potencial de crecimiento de las exportaciones peruanas es enorme. Asumiendo una participación similar a la actual, entre los cuatro países de la región afectada con el ATPDA, y un crecimiento promedio anual del mercado estadounidense de 3% en volumen, las exportaciones de los países del ATPDEA podrían alcanzar niveles de 3% de las importaciones de ropa de Estados Unidos de A. en el 2010, que equivaldría a una tasa de crecimiento promedio anual de 15% (Objetivos a Largo Plazo, capítulo 6.4). Asumiendo una participación entre los países del ATPDEA, en sus exportaciones de ropa a EE.UU., similar a la actual, entonces el Perú podría crecer hasta exportar alrededor de US\$ 2000 millones. Sin embargo, las posibilidades de crecimiento no serán ilimitadas hasta cubrir el 100% de la cuota.

- ✓ Ricaldi R., de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima 2003) presentó su tesis titulada: *Empresas familiares de producción artesanal de mates Burilados de Huancayo: Problemática y lineamientos básicos para la creación de consorcios de exportación*. Llega a la siguiente conclusión:
 - ❖ Los lineamientos para la creación de consorcios de exportación están basados en estudios y experiencias que se han hecho en realidades a la nuestra porque unilateralmente los artesanos no podrán dar soportes a las actividades de producción y comercialización, aumentar la capacidad técnica y financiera, factores necesarios para poder cubrir con los requerimientos demandados del mercado exterior, el mismo que contribuirá a mejorar el nivel de vida de sus habitantes y solucionar el problema del desempleo.

- ✓ Núñez, Juan de la Pontificia Universidad Católica del Perú, (Lima 2012) presentó su tesis titulada: *Análisis, diseño e implementación de un sistema de gestión para las exportaciones de cemento*, llega a la siguiente conclusión:
 - ❖ El software desarrollado ha logrado proporcionar una herramienta que permite controlar eficientemente el proceso de exportaciones de cemento sistematizando las tareas críticas y a través de la integración con los sistemas existentes pone la información disponible para todas las áreas involucradas. Esta integración ha permitido minimizar el riesgo de error proporcionando la información en tiempo real y simplificando al mismo tiempo algunas de las tareas realizadas en forma manual.

- ✓ Alva, Mariana de la Pontificia Universidad Católica del Perú, (Lima 2014) presentó su tesis titulada: *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para el apoyo al proceso de toma de decisiones*

en la ejecución de proyectos sociales de una municipalidad provincial, llega a la siguiente conclusión:

- ❖ El presente proyecto desarrolla un sistema de información gerencial apoyándose en el Balanced Scorecard, metodología gerencial que permite adaptar la visión y los objetivos de una empresa en indicadores estratégicos para la toma de decisiones preventivas o correctivas ante una amenaza en su desempeño hacia el cumplimiento de su visión, como herramienta de administración para establecer medidas correctivas, seguimiento de indicadores y monitoreo de los objetivos empresariales que permita gestionar la información de los programas sociales PVL y PCA para ejercer una mejor toma de decisiones correspondiente a su ejecución y a la orientación estratégica que tiene la municipalidad sobre ellos.

✓ Del Aguila, Laly de la Pontificia Universidad Católica del Perú, (Lima 2014) presentó tu tesis titulada: *Análisis y mejora de procesos de una empresa consultora en base a la implementación de ISO 9001:2008 y Balanced Scorecard*, llega a la siguiente conclusión:

- ❖ Uno de los beneficios que la empresa experimentará, gracias al sistema de gestión de calidad y el Balanced Scorecard, es que los resultados de los indicadores financieros, de procesos, gestión de clientes y de aprendizaje y desarrollo serán superiores en el corto plazo. Es decir, la organización será más competitiva y tendrá mayor rentabilidad.

✓ Orellana, Rodrigo de la Universidad Privada Antenor Orrego, (Trujillo 2013) presentó su tesis titulada: *Implementación de sistemas de información de gestión comercial para mejorar los procesos de comercialización del grupo Autonort – 2013*, llega a la siguiente conclusión:

- ❖ La alta dirección del Grupo Autonort se manifiesta satisfecha por el trabajo realizado, por ser de alto análisis, compromiso, inteligencia y de gran impacto para su gestión corporativa de largo plazo, de acuerdo a su visión institucional.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Conceptos de un Sistema de información gerencial

“Los sistemas de información gerencial son una colección de sistemas de información que interactúan entre sí y que proporcionan información tanto para las necesidades de las operaciones como de la administración”

“Un conjunto de componentes interrelacionados que reúne (u obtiene), procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización”

“Un sistema de información es una solución organizacional y administrativa, basada en tecnología de la información, a un reto que se presenta en el entorno”.

“SISTEMAS DE NIVEL GERENCIAL: Son sistemas de información en los que se apoya el seguimiento, control y toma de decisiones y las actividades administrativas de los administradores de nivel medio.”
(Laudon, 1996, p.15)

Diseño de un Sistema de Información Gerencial

El diseño del SIG estará implementado en una página web el cual permitirá realizar las consultas sobre las exportaciones de la ciudad de Pucallpa.

Objetivo del Sistema de Información Gerencial

Comprender el Apoyo que los SI Gerenciales proporcionan a la toma de decisiones de las empresas exportadoras.

Procesos de los Sistema de Información Gerencial (S.I.G.)

Reciben datos como entrada, procesan los datos por medio de cálculos, combinan elementos de los datos, etc. Proporcionan información en manuales y computarizados.

1. **Planeación y control**

Todas las funciones gerenciales; Planeación, Organización, Dirección y Control son necesarias para un buen desempeño organizacional. Para apoyar estas funciones, en especial la Planeación y el Control son necesarios los Sistemas de Información Gerencial.

Por tanto el valor de la información proporcionada por el sistema, debe cumplir con los siguientes cuatro supuestos básicos: Calidad, oportunidad, cantidad y relevancia

2. **Calidad**

Para los gerentes es imprescindible que los hechos comunicados sean un fiel reflejo de la realidad planteada.

3. **Oportunidad**

Para lograr un control eficaz, las medidas correctivas en caso de ser necesarias, deben aplicarse a tiempo, antes de que se presente una gran desviación respecto de los objetivos planificados con anterioridad.

4. **Cantidad**

Es probable que los gerentes casi nunca tomen decisiones acertadas y oportunas si no disponen de información suficiente, pero tampoco deben verse desbordados por información irrelevante e inútil, pues esta puede llevar a una inacción o decisiones desacertadas.

5. **Relevancia**

La información que le es proporcionada a un gerente debe estar relacionada con sus tareas y responsabilidades.

Estructura de un sistema de información gerencial

El sistema utiliza equipos de computación y software, procedimientos, manuales, modelos para el análisis la planeación el control y la toma de decisiones y además una base de datos.

Se ingresa a través del USUARIO con su respectivo password, este servicio estará permitido a los gerentes exportadores los cuales ya contarán con un código de acceso al sistema de consultas del SIG, esta aplicación contara con un aplicativo en Excel del semáforo de colores indicando así a los usuarios exportadores la toma de decisión correspondiente.

Un sistema integrado usuario –máquina, el cual implica que algunas tareas son mejor realizadas por el hombre, mientras que otras son muy bien hechas por la maquina, para prever información que apoye las operaciones, la administración y las funciones de toma de decisiones en una empresa.

La parte inferior de la pirámide está comprendida por la información relacionada con el procesamiento de las transacciones preguntas sobre su estado.

El siguiente nivel comprende los recursos de información para apoyar las operaciones diarias de control.

El tercer nivel agrupa los recursos del sistema de información para ayudar a la planeación táctica y la toma de decisiones relacionadas con el control Administrativo.

El nivel más alto comprende los recursos de información necesarios para apoyar la planeación estratégica y la definición de política de los niveles más altos de la administración

Desarrollo de un Sistema de Información Gerencial

Se requiere un gran esfuerzo, experiencia, tiempo y dinero para crear un sistema de información gerencial que produzca información integrada y completa. Sin embargo, aun cuando la organización no se haya impuesto el compromiso de desarrollar esta tarea, se puede realizar una función importante para mejorar el sistema y cubrir sus necesidades.

Tal vez no sea posible cambiar los formularios de registro o archivos, pero pueden hacerse cambios marginales, tales como el mejoramiento en la exactitud de los datos y la puntualidad de las fechas de informe.

Actualmente la Alta Gerencia está destinada a ampliar los horizontes de planificación y a la toma de decisiones bajo grados de incertidumbres cada vez mayores, a causa del aumento de la competencia en el medio empresarial, (incremento en el número de competidores), y a la disminución en la disponibilidad de los recursos. Esto conduce a la imperiosa necesidad de manipular cada vez más información para poder realizar decisiones acertadas.

Es reconocido que la gerencia de información es la base fundamental de una gerencia estratégica adecuada. La introducción de la tecnología de computadores ha conllevado a que los diversos sistemas de información se conviertan en elementos de importancia en la organización.

Considerando la inmensa capacidad, en lo que al manejo de la información se refiere; los computadores están en capacidad de convertirse en una ventaja estratégica para las organizaciones más diversas.

Por ello debe dársele a la tecnología de cómputo, la gran importancia y el suficiente tiempo que merecen para ayudar en forma fructífera, la integración efectiva del análisis y la intuición; en vez de considerarlo simplemente como una forma o manera de reducir los costos.

Factores que determinan su desempeño de un Sistema de Información Gerencial

Si se habla de una institución que no tiene los recursos humanos con experiencia en sistemas de información gerencial que desea organizar o mejorar su SIG, es buena idea solicitar ayuda de personas u organizaciones que tengan dicha experiencia o de un consultor.

Es muy probable que éstas sigan una serie de pasos para obtener una visión general del sistema de información, la manera cómo funciona y qué se requiere para mejorarlo.

Como analizar un sistema de información gerencial

Identificar a todos aquellos que están utilizando o deberían utilizar los distintos tipos de información (profesionales, trabajadores de campo, supervisores, administradores, etc.)

Establecer los objetivos a largo y corto plazo de la organización, departamento o punto de prestación de servicios.

Identificar la información que se requiere para ayudar a las diferentes personas a desempeñarse efectiva y eficientemente, y eliminar la información que se recolecta pero que no se utiliza.

Determinar cuáles de los formularios y procedimientos actuales para recolectar, registrar, tabular, analizar y brindar la información, son sencillos, no requieren demasiado tiempo y cubren las necesidades de los diferentes trabajadores, y qué formularios y procedimientos necesitan mejorarse.

Revisar todos los formularios y procedimientos existentes para recolectar y registrar información que necesiten mejorarse o preparar nuevos instrumentos si es necesario.

Establecer o mejorar los sistemas manuales o computarizados para tabular, analizar, y ofrecer la información para que sean más útiles a los diferentes trabajadores

Desarrollar procedimientos para confirmar la exactitud de los datos.

Capacitar y supervisar al personal en el uso de nuevos formularios, registros, hojas de resumen y otros instrumentos para recolectar, tabular, analizar, presentar y utilizar la información.

Optimizar un sistema de información gerencial: qué preguntar, qué observar, qué verificar.

2.2.2. EXPORTACIÓN

Definición

Es la salida legal de mercancía nacional o nacionalizada para uso o consumo definitivo en el exterior. La exportación es la actividad más dinámica del país, generadora de empleo; con herramientas para provocar mayor generación de empleo con garantizada responsabilidad social.

Clasificación: Las exportaciones según sus diferentes casos se clasifican en:

a) Según su valor:

Menos de US\$ 2000 no son representativos para la estadística nacional, no podrían tener fines comerciales, no necesita intervención de Aduanas.

Mayores de US\$ 2000 son consideradas con fines comerciales según las estadísticas, en ese caso se necesita la intervención de Aduanas.

b) Según su periodo:

Exportaciones temporales (ferias, exportaciones a consignación, mercancías que no se pueden reparar en el país).

Exportaciones definitivas.

c) Según su libertad:

Prohibidas: productos que atenta contra la seguridad nacional, contra el patrimonio cultural y contra la flora y fauna silvestre nacional.

Restringidas: para exportar estos productos se necesita una autorización previa, Ejemplos: Las réplicas, insumos que directa o indirectamente sirven para elaborar PBC.

d) Según su origen sectorial:

Textiles, agroindustriales, minería, artesanía, productos hidrobiológicos, etc.

e) Según sus beneficios:

Drack Back Simplificado, devolución de impuestos por pertenecer a convenios con otros países. (Las notas de crédito no negociable no ofrecen beneficios).

Importancia de las Exportaciones.

- + Fuente de generación de divisas que el país necesita para financiar sus importaciones.
- + Contribuyen al crecimiento económico, creando industrias y generando empleo.
- + Permiten aprovechar las ventajas competitivas de los países.
- + Permiten la innovación tecnológica.
- + Propician la competitividad internacional.
- + Pretender satisfacer la necesidad que tienen las empresas de otros países con mayores números de habitantes y mejor poder adquisitivo.
- + Permite la presencia comercial internacional.
- + Permite incrementar las ventas

Proceso de las exportaciones

Aspectos Previos:

- Evaluar oferta-demanda.
- Contacto comercial.
- Negociar términos.
- Celebrar contratos, asegurar pagos.

CONCEPTOS SOBRE LA REGULACIÓN DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS

Exportaciones

El bien que cruzado las fronteras del país hacia otro. Exportación de servicios es aquello que es prestado por una persona sea natural o

Jurídica domiciliada en el país y el servicio tiene como consumidor final a un no domiciliado en otro país.

No gravadas con IGV

Por acuerdos internacionales “los impuestos no se exportan”. Por lo cual el exportador tiene el efecto del IGV que tendría el consumidor final.

Saldo a favor

Cuando en un mes el monto del IGV que da derecho al crédito Fiscal sea mayor que el Impuesto bruto a pagar por concepto de ventas, el exceso que queda a favor constituirá saldo a favor que se aplicara como crédito fiscal en los meses siguientes hasta agotarlo

Existen dos modalidades de exportación:

Quienes pueden exportar

En el Perú, las personas naturales y jurídicas, pueden realizar este tipo de negocios siempre y cuando cuenten con el Registro Único al Contribuyente (RUC) y emitan facturas.

Para lo cual las personas jurídicas deben especificar dentro de su Minuta de Constitución; en el objeto social, la actividad empresarial que van a desarrollar (comercio nacional e internacional, producción, comercialización).

Se debe especificar, igualmente en la ficha RUC de la SUNAT, en el acápite de actividad de Comercio Exterior: “EXPORTADOR – IMPORTADOR”

Factores que se debe evaluar para poder exportar

1. Contar con un Plan Estratégico de exportaciones.
2. Contar con una infraestructura adecuada.
3. Contar con un nivel de producción constante y sostenida.
4. Contar con un personal adecuado.
5. Manejar el aspecto financiero.

DOCUMENTOS BÁSICOS PARA EXPORTAR

1. Cotización

Debe ser clara y completa, para evitar discrepancias futuras. El precio es uno de los principales factores que se debe de tomar en cuenta; sin embargo, existen otras variables que lo condicionan; por ello es relevante tomar en cuenta los costos fijos, los costos variables y el punto de equilibrio; que representan la operación. Es recomendable brindar varias alternativas de precios: exw, fob, cif y otros. Tomar en cuenta, que existe una relación directa entre la naturaleza del producto y el plazo de vigencia.

Contenido

a. Datos de la empresa:

Información general de la empresa.

Razón social

Dirección

Teléfono

Fax

Correo electrónico

Página web

Persona de contacto

b. Información del producto:

A.Nombre técnico, nombre comercial, partida arancelaria.

B.Especificaciones técnicas del producto, composición química, diseño, características internas o externas, etc. (dependen de la naturaleza del producto).

C. Cumplimiento de requisitos nacionales (sanitarios, permisos, y otros).

D.Empaque y embalaje, indicando contenidos, pesos, volúmenes, instrucciones de uso, preparación, identificación del comprador, destino, etc.

E.Datos completos del fabricante, distribuidor o comercializador.

- F. Cantidades de producto que ampara la oferta.
- G. Catálogos o fotos del producto.

c. Información del precio:

- A. Moneda de negociación y precios en incoterms.
- B. Validez de la oferta.
- C. Descuentos por volúmenes.
- D. Formas de pago.
- E. Modelos
- F. Referencias.
- G. Otros.

d. Información adicional:

- A. Tiempo mínimo requerido para el despacho.
- B. Fechas de entrega.
- C. Medios de transporte a utilizar.
- D. Identificación de la compañía de transportes.
- E. Condición y términos de seguro de transporte.
- F. Otros

MARCO LEGAL

LEY N° 29214

IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS

Impuesto que grava el consumo de bienes y la prestación o Utilización de servicios en el país. Es considerado un impuesto Indirecto por ser trasladado hasta el consumidor final dentro de la cadena de Comercialización. Texto único ordenado de la ley del impuesto general a las ventas “la exportación de bienes o servicios, así como los contratos de construcción ejecutados en el exterior no están afectos al IGV. Las exportaciones como operación gravada con tasa 0% permiten tomar los impuestos pagado por las compras para estas

como crédito fiscal. El monto no absorbido será susceptible de compensación de otros tributos o devolverse.

LEY N° 29215

CRÉDITO FISCAL

Está constituido por el IGV consignado separadamente en los comprobantes de pago que sustentan las adquisiciones de bienes, servicios y contratos de construcción o el IGV pagado en la importación de un bien o en la utilización en el país de servicios prestados por no domiciliados.

Art. 1º información mínima que deben contener los comprobantes de pago.

Art. 2º oportunidad de ejercicio del crédito fiscal Art. 3 otras disposiciones.

Art.18º REQUISITOS SUSTANCIALES

Adquisiciones de bienes, prestaciones o utilización de servicios, contratos de construcción o importaciones, con siguientes requisitos:

A) Permitidos como gasto o costo de la empresa, de acuerdo a ley del impuesto a la renta. Gastos de representación, se calcularán de acuerdo al reglamento.

B) Destinen a operaciones por las que se deba pagar el impuesto.

Art.19º REQUISITOS FORMALES

a) Que el impuesto este consignado por separado en el comprobante de pago que acredite la compra del bien así como los demás comprobantes de pago sustentan el crédito fiscal.

b) Comprobantes de pago emitidos de acuerdo al reglamento de comprobantes de pago.

c) Que los comprobantes hayan sido anotados por el sujeto del impuesto en el registro de compras, dentro del plazo que señale el reglamento, debe estar legalizado antes de su uso.

Art. 29º DECLARACIÓN Y PAGO

Los sujetos del impuesto deberán presentar una declaración jurada sobre las operaciones gravadas y exoneradas realizadas en el

periodo tributario del mes calendario anterior, en la cual dejarán constancia del impuesto mensual, del crédito fiscal y en su caso, del impuesto retenido o percibido. Igualmente determinarán y pagarán el impuesto resultante o si correspondiere, determinarán el saldo del crédito fiscal que resulte. los exportadores están obligados a presentar la declaración jurada en la que consignaran montos que consten en los comprobantes de pago por exportaciones, aun cuando no se hayan realizado los embarques respectivos.

Art. 33º EXPORTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

No están afectos al impuesto general a las ventas reglamento los servicios incluidos en el apéndice v se consideran exportados cuando: Se prestan a título oneroso, debe demostrarse con comprobante de pago que corresponda, de acuerdo al reglamento de comprobantes de pago y anotado en el registro de ventas e ingresos. El exportador debe ser una persona domiciliada en el país. El beneficiario sea una persona no domiciliada en el país. El uso, explotación o el aprovechamiento de los servicios. Por parte del no domiciliado tengan lugar íntegramente en el extranjero. Se consideran bienes, servicios y contratos de construcción, que dan derecho al saldo a favor del exportador los que cumplan con los capítulos referidos al crédito fiscal, al ajuste del crédito fiscal y la declaración y pago. La devolución del saldo a favor del exportador se efectuará mediante cheques no negociables, notas de crédito no negociables y/o abono en cuenta corriente o de ahorros. Saldo a favor solo será aplicable a tributos que el sujeto tenga calidad de contribuyente.

Art.34º SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR

Monto del impuesto consignado en los comprobantes de pago dará derecho a un saldo a favor del exportador.

Art. 35º APLICACIÓN DEL SALDO A FAVOR

El saldo a favor se deducirá del impuesto bruto, a cargo del mismo sujeto. De no ser posible la deducción por no existir operaciones gravadas o ser insuficientes para absorber dicho saldo, el exportador podrá compensarlo automáticamente con la deuda tributaria por

pagos a cuenta y de regularización del impuesto a la renta. Si el saldo no fuere absorbido podrá compensarlo con la deuda correspondiente a cualquier otro tributo que sea ingreso del tesoro público. En el caso de que no fuera posible, procederá la devolución de acuerdo a la norma reglamentaria pertinente.

Art. 36° DEVOLUCIÓN EN EXCESO DE SALDOS A FAVOR

Su cobro se efectuará:

Mediante compensación

Orden de pago

Resolución de determinación

A partir de la fecha en que se puso a disposición del solicitante la devolución efectuada.

Art. 37° DE LOS REGISTROS Y OTROS MEDIOS DE CONTROL

Obligados a llevar un registro de ventas y registro de compras en los que anotarán las operaciones que realicen de acuerdo al reglamento. en el caso de operaciones de consignación, los contribuyentes del impuesto deberán llevar un registro de consignaciones, en el que anotarán los bienes entregados y recibidos en consignación.

Reglamento Decreto Supremo 130-2005-EF fecha de publicación 07.10.2005 VIG. 1.11.2005 registro de ventas e ingresos y registro de compras, deberá anotarse la información en columnas separadas. Medios de control: registro de operaciones en Consignación.

Art. 38° COMPROBANTES DE PAGO LOS CONTRIBUYENTES

Deberán entregar comprobantes de pago por las operaciones que realicen, los que serán emitidos en la forma y condiciones que establezca la SUNAT.

Art. 41° OBLIGACIÓN DE CONSERVAR COMPROBANTES DE PAGO

Las copias y los originales, en su caso, de los Comprobantes de pago y demás documentos Contables deberán conservarse hasta el periodo de Prescripción fiscal.

Art.44º COMPROBANTES DE PAGO EMITIDOS POR OPERACIONES NO REALES NO TENDRÁ DERECHO A CRÉDITO FISCAL

Operación no real en la que se emite comprobante por operación inexistente o simulada. Emisor que figura en el comprobante de pago no ha realizado verdaderamente la operación, habiéndose empleado su nombre y documentos para aparentar su participación en dicha operación. No podrá acreditarse operación no real:

La existencia de bienes o servicios que no hayan sido transferidos o prestados por el emisor del documento. La retención efectuada o percepción soportada, Según sea el caso. Deberán establecer saldos de las mercaderías recibidas y/o entregadas en consignación indicando la venta de Los bienes consignados y las devoluciones.

CÓDIGO TRIBUTARIO

Art. 2º Del reglamento de notas de crédito negociables el saldo a favor del exportador se determina según las reglas de prorrata del crédito fiscal según el reglamento de la ley del IGV

Compensación

Art. 3º. Del reglamento de notas de crédito negociables restitución del IGV que grava la adquisición de bienes y servicios destinados a la exportación mediante la compensación o devolución. Consiste en la deducción que se hace del saldo a favor materia de beneficio de la deuda que tenga el exportador de tributos administrados por la SUNAT

Art. 39º DEVOLUCIONES DE TRIBUTOS ADMINISTRADOS POR LA SUNAT

Se efectuarán mediante cheque no negociable, Notas de crédito negociables y/o abono en cuenta corriente o de ahorros.

Art. 62º FACULTAD DE FISCALIZACIÓN

Ninguna persona o entidad pública o privada Puede negarse a suministrar a la administración Tributaria la información que esta

solicite para determinar la situación económica o financiera de los deudores tributarios

Art. 175º Infracciones relacionadas con la obligación de llevar libros y registros contables.

REGLAMENTO DE NOTAS DE CRÉDITO NEGOCIABLES

D. S.126-94 EF del 29.9.94

D.S. 014-99-EF 10.02.99

Otras modificatorias

ART. 18 Y 19 LEY DEL IGV

ART. 4º. Y 5º DEL REGLAMENTO DE NOTAS DE CRÉDITO

Negociables indica que la devolución se efectuara hasta el límite del 19% de las exportaciones realizadas

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

TERMINOS DE EXPORTACION - ECONOMIA

- **Aduanas.-** En cualquier país, las aduanas representan la parte que regula y controla cualquier actividad que tenga relación con la entrada y salidas de productos, personas o incluso capitales de un país. Entre sus tareas, se encuentra llevar un control fiscal, de seguridad, de salud y estadística del comercio internacional.
- **Actos de comercio.-** Son todos los actos de naturaleza privada que tiene por objeto crear, transferir, modificar o extinguir derechos u obligaciones y que tiene como objetivo principal obtener un lucro.
- **Arancel.-** Impuesto que paga el importador al introducir productos en un mercado. Estos impuestos se encuentran establecidos en el Arancel de Aduanas. Pueden ser de 3 tipos:1, Ad-Valorem (siendo éste el más utilizado), 2 Específico y 3 Sobretasa arancelaria.
- **Contrato Mercantil.-** Un contrato mercantil o contrato comercial, es un negocio jurídico bilateral que tiene naturaleza jurídico-mercantil. En general, para que un contrato sea calificado de mercantil, debe referirse sobre actos de comercio, definidos según la legislación aplicable.

- **Contrato de compra – venta internacional.-** El contrato de compra venta internacional se crea debido a las diferencias entre los distintos sistemas jurídicos de carácter internacional.
La convención de Viena es la ley internacional del derecho privado que se aplica sólo a los contratos de compra – venta internacional, que si bien no se crea para transgredir la legislación nacional; ofrece leyes más adecuadas a las necesidades de los negocios internacionales.
- **Convención de Viena.-** Es un acuerdo con carácter internacional en relación con el mercado de compra-venta de mercadería. Se trata de un pacto enmarcado dentro del derecho internacional y que regula los contratos del tráfico mercantil en el conjunto del planeta.
- **Comercio Internacional.-** El comercio internacional hace referencia al movimiento que tienen los bienes y servicios a través de los distintos países y sus mercados. Se realiza utilizando divisas y está sujeto a regulaciones adicionales que establecen los participantes en el intercambio y los gobiernos de sus países de origen. Al realizar operaciones comerciales internacionales, los países involucrados se benefician mutuamente al posicionar mejor sus productos, e ingresar a mercados extranjeros.
- **Crédito Fiscal.-** Se le conoce así al monto en dinero a favor de un contribuyente cada vez que se presta a declarar sus impuestos. Comprende ciertos documentos que esclarecen y comprueban sus gastos, tales como facturas de compras, las facturas emitidas por los proveedores que suele visitar y cualquier nota de débito o de crédito.
- **Demanda.-** Es la cantidad de un bien o servicio que la gente desea adquirir.
- **Embarque.-** Se entiende la acción de cargar las mercaderías sobre los medios de transporte en que han de salir del recinto aduanero con destino al exterior o a otras Aduanas del país.
- **Exportación.-** En las ciencias económicas la exportación es cualquier bien o servicio el cual es enviado desde un país a otra parte del mundo.
- **El agente de aduanas.-** Empresa autorizada por el organismo fiscalizador y de control aduanero, para despachar las mercancías por

cuenta de terceros. El agente aduanero tiene la doble misión de representar al usuario ante la autoridad aduanera respectiva y asesorarlo en materia de procedimientos, trámites, documentos y demás actividades conexas relacionadas con el proceso de exportar o importar.

- **El agente de carga.-** “Empresa que puede realizar y recibir embarques, consolidar mercancías, actuar como Operador de Transporte Multimodal sujetándose a las leyes de la materia y emitir documentos propios de su actividad tales como conocimientos de embarque, guías aéreas, certificados de recepción, certificados de transporte y similares.”
- **El agente marítimo.-** Intermediario en el servicio regular o de la línea. Por cuenta del armador, capitán o propietario, los tramites de despacho y recepción de buques, movimientos de carga. Emitir y cancelar los conocimientos de embarque por cuenta del principal.
- **El agente de estiba.-** Basado en su licencia, otorgada por la Dirección general de Transporte Acuático. Realiza las faenas de embarque, desembarque, transbordo, movilización de carga de muelle a buque y viceversa.
- **El porteador.-** De manera contractual o el dueño directo de la nave que ejerce gestión náutica en nombre propio. La diferencia entre el porteador efectivo y el contractual es que el primero es el real propietario de la o las naves.
- **El transportista terrestre.-** Aquel encargado de el transporte de las mercancías vía terrestre, también es un portador pero terrestre, y cuenta con los permisos exigidos para dicho movimiento mediante una contratación directa o una concesión.
- **INCOTERMS.-** Términos internacionales de comercio que reflejan las normas de aceptación voluntaria por las dos partes, compradora y vendedora, acerca de las condiciones de entrega de las mercancías.
- **Mercado Internacional.-** Se le conoce como mercado internacional al conjunto de actividades comerciales realizadas entre compañías de diferentes países y atravesando las fronteras de los mismos. Se trata de

una rama del comercio el cual ha venido a cobrar mayor importancia hoy en día debido al fenómeno de la globalización.

- **Negocio jurídico.-** El **acto jurídico** es la acción de un sujeto con la finalidad de crear, modificar, transferir, conservar o extinguir derechos que pueden estar determinados o indeterminados por la ley; este, a su vez, se caracteriza por ser de manera voluntaria y generar efectos a terceros.
- **Nota de crédito.-** La nota de crédito es un documento comercial que emite el vendedor y en el cual se desglosan los conceptos por los que un comprador dispone de un crédito a su favor en su relación comercial con el vendedor.
- **Oferta.-** Es la cantidad de bien o servicio que el vendedor pone a la venta.
- **Partida Arancelaria.-** Código numérico que clasifica las mercancías. La mala clasificación de una partida arancelaria implica una penalidad (multa o recargo) por SUNAT. Internacionalmente, las partidas están armonizadas a 6 dígitos, “Sistema Armonizado de designación y clasificación de mercancías”. En el caso peruano, el código se compone por 10 dígitos.
- **Puerto.-** Localidad geográfica y unidad económica de una localidad donde se ubican los terminales, infraestructuras e instalaciones, terrestres y acuáticas, naturales o artificiales, acondicionadas para el desarrollo de actividades portuarias.
- **Productos sin transformar.-** los productos alimenticios que no hayan sido sometidos a una transformación, incluyendo los productos que se hayan dividido, partido, seccionado, rebanado, deshuesado, picado, pelado o desollado, triturado, cortado, limpiado, desgrasado, descascarillado, molido, refrigerado, congelado, ultracongelado o descongelado.
- **Productos transformados.-** los productos alimenticios obtenidos de la transformación de productos sin transformar. Estos productos pueden contener ingredientes que sean necesarios para su elaboración o para conferirles unas características específicas.

- **Terminal de almacenamiento extra – portuario.-** Almacén donde va a ser descargada o entregada la carga a exportarse por parte del cliente. Es una extensión de la zona primaria, y normalmente es elegido por el armador o porteador para donde el cliente debe aceptar dicho almacén en su mayoría de casos no hay pacto de tarifas.
- **Terminal portuario.-** Unidad operativa de un puerto, habilitada para proporcionar intercambio modal y servicios portuarios; incluye la infraestructura, las áreas de depósito transitorio y las vías internas de transporte.
- **Usuario.-** Persona jurídica o natural, que por su propia cuenta o por intermedio de un tercero realiza una contratación del servicio del porteador para el transporte marítimo de sus mercancías.

TERMINOS DE SISTEMAS

- **Base de datos.-** Se puede definir como un conjunto de información relacionada que se encuentra agrupada ó estructurada.
- **Diagrama de flujo de datos.-** Herramienta primaria del análisis estructurado, que ilustra gráficamente los procesos componentes del sistema y el flujo de datos entre ellos.
- **Extranet.-** Intranet privada a la que pueden acceder personas u organizaciones externas seleccionadas.
- **Firewall.-** Hardware y software que se coloca entre la red interna de una organización y una red externa para impedir que personas ajenas invadan redes privadas.
- **GDSS.-** (Group Decision Support Systems). Es un sistema interactivo basado en computadora, el cual facilita la solución de problemas no estructurados por un conjunto de tomadores de decisiones trabajando juntos como un grupo.
- **Intranets.-** Intranet: red privada basada en Internet y web.
- **SIG.-** Sistema de Información Gerencial
- **Aplicación Informática.-** Programa informático que permite a un usuario utilizar una computadora con un fin específico. Las aplicaciones

son parte del software de una computadora, y suelen ejecutarse sobre el sistema operativo.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para la variable independiente

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable independiente: Sistema de Información Gerencial, se ha recurrido a la prueba de Cronbach cuyo resultado fue:

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	24	100,0
Excluido ^a	0	0,0
Total	24	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,880	12

Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0,880 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a ser alta.

3.2 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

Concluida la etapa de recogida de datos, se ha realizado el proceso de codificación y tabulación de la información, en la cual se hace necesario presentar los datos en forma sintetizada y lista para su análisis e interpretación correspondiente, mediante cuadros estadísticos de frecuencia simple y su representación gráfica, que nos permite visualizar los resultados de la variable de estudio.

A continuación se presentan los cuadros y gráficos estadísticos de los resultados de la investigación.

1.- PRIMERA TABLA

RESULTADOS DEL PRE-TEST GRUPO EXPERIMENTAL SEGÚN INDICADORES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO-2016.

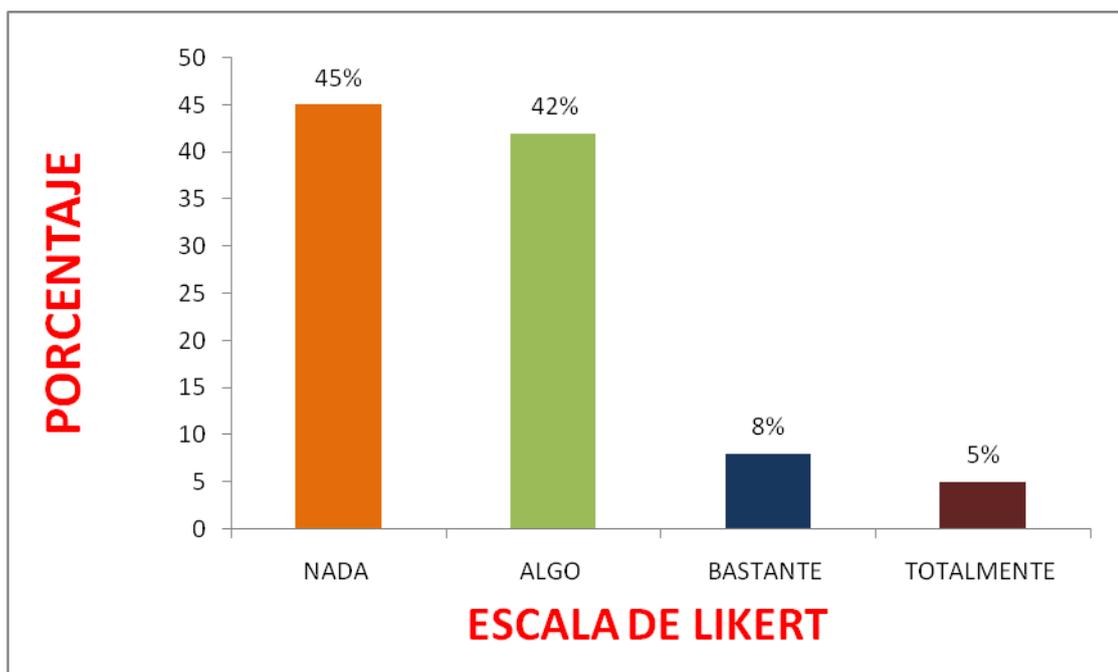
INDICADORES	ESCALAS							
	NADA		ALGO		BASTANTE		TOTALMENTE	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad	13	37	15	43	4	11	3	9
Cantidad	14	40	16	46	3	9	2	6
Relevancia	17	49	13	37	3	9	2	6
Encontrar clientes.	16	46	13	37	3	9	3	9
Mejorar servicios a clientes.	17	49	16	46	2	6	0	0
Reducir tiempo y costo.	18	51	16	46	1	3	0	0
PROMEDIO	45%		42%		8%		5%	

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Tesista.

2. PRIMER GRÁFICO

RESULTADOS DEL PRE-TEST GRUPO EXPERIMENTAL SEGÚN INDICADORES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO-2016



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA TABLA Y DEL PRIMER GRÁFICO

En el cuadro y gráfico N° 1, que corresponde al pre test, en relación a los indicadores (calidad, cantidad, relevancia, encontrar clientes, mejorar servicios a clientes y reducir tiempo y costo) podemos observar que de 35 trabajadores del grupo experimental, que representan el 100%, el 45% de trabajadores no presenta nada de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, un 42 % presenta algo de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, un 8 % presentan bastante capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados y solo un 5 % presenta una totalmente capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados. Estos resultados reflejaron la necesidad de aplicar un sistema de información gerencial en los trabajadores.

1.- SEGUNDA TABLA

RESULTADOS DEL PRE-TEST GRUPO CONTROL SEGÚN INDICADORES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO-2016.

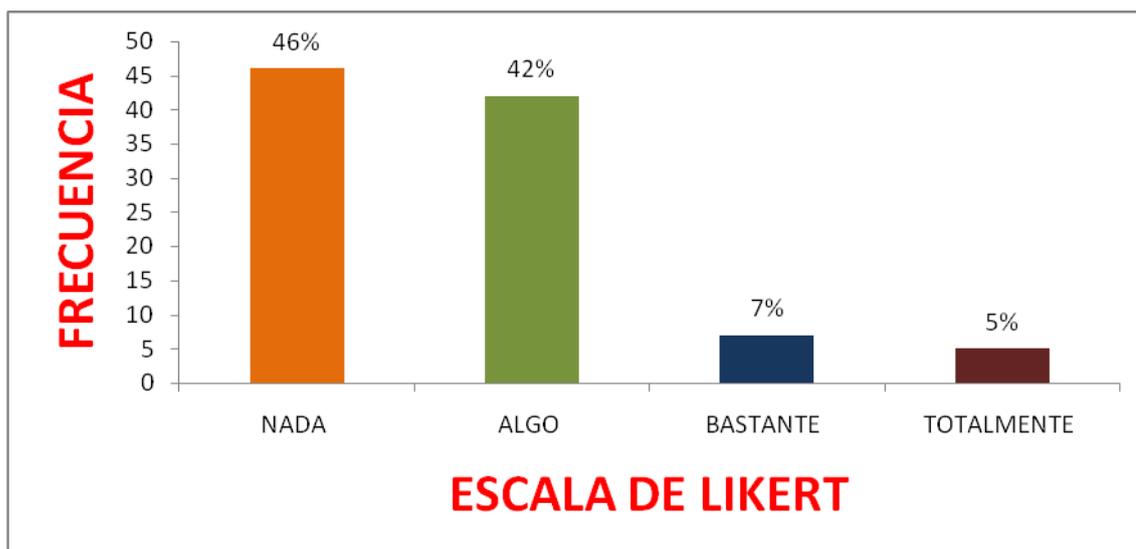
INDICADORES	ESCALAS							
	NADA		ALGO		BASTANTE		TOTALMENTE	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad	15	45	13	39	3	9	2	6
Cantidad	14	42	13	39	3	9	3	9
Relevancia	16	48	14	42	2	6	1	3
Encontrar clientes.	14	42	13	39	3	9	3	9
Mejorar servicios a clientes.	17	52	15	45	1	3	0	0
Reducir tiempo y costo.	16	48	16	48	1	3	0	0
PROMEDIO	46%		42%		7%		5%	

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Tesista

2. SEGUNDO GRÁFICO

RESULTADOS DEL PRE-TEST GRUPO CONTROL SEGÚN INDICADORES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO-2016.



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA SEGUNDA TABLA Y DEL SEGUNDO GRÁFICO

En el cuadro y gráfico N° 2, que corresponde al pre test, en relación a los indicadores (calidad, cantidad, relevancia, encontrar clientes, mejorar servicios a clientes y reducir tiempo y costo) podemos observar que de 33 trabajadores del grupo control, que representan el 100%, el 46% de los trabajadores no presentan nada de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, un 42 % presenta algo de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, un 7 % presentan bastante capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados y solo un 5 % presenta una totalmente capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados. Estos resultados nos muestran que en el Pre Test tanto el grupo experimental como el grupo control tienen similares porcentajes en la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados.

1. TERCERA TABLA

RESULTADOS DEL POST-TEST GRUPO EXPERIMENTAL SEGÚN INDICADORES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO- 2016.

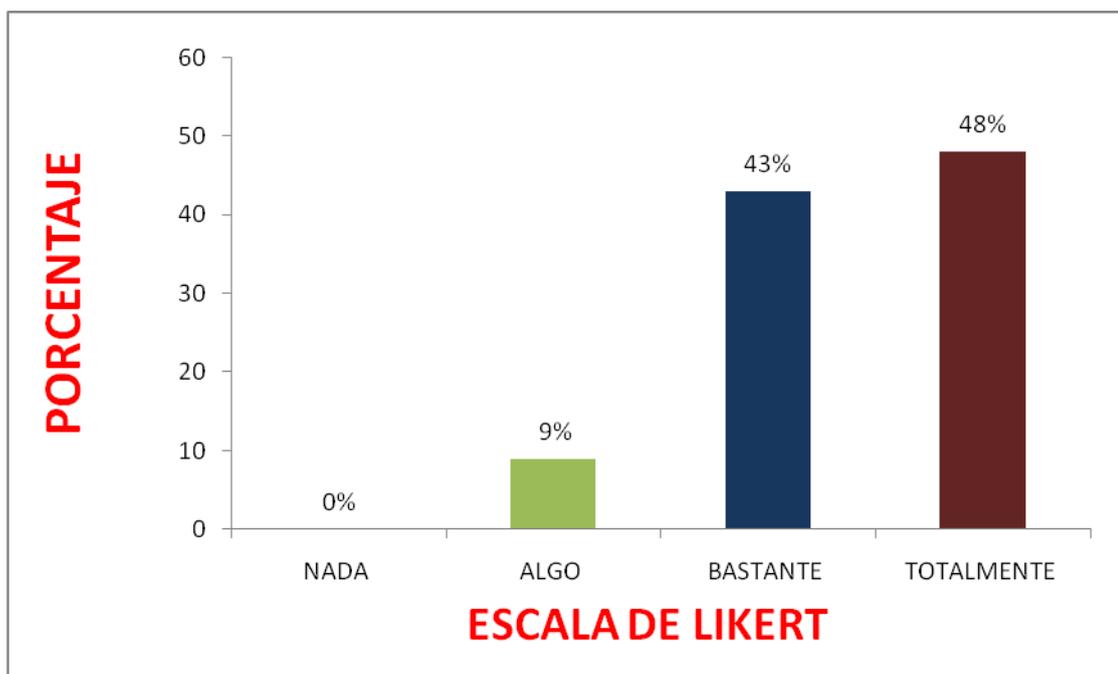
INDICADORES	ESCALAS							
	NADA		ALGO		BASTANTE		TOTALMENTE	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad	0	0	5	14	15	43	15	43
Cantidad	0	0	4	11	16	46	15	43
Relevancia	0	0	4	11	14	40	17	49
Encontrar clientes.	0	0	3	9	14	40	18	51
Mejorar servicios a clientes.	0	0	2	6	16	46	17	49
Reducir tiempo y costo.	0	0	1	3	16	46	18	51
PROMEDIO	0%		9%		43%		48%	

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Tesista

2. TERCER GRÁFICO

RESULTADOS DEL POST-TEST GRUPO EXPERIMENTAL SEGÚN INDICADORES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO-2016.



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA TERCERA TABLA Y DEL TERCER GRÁFICO

En el cuadro y gráfico N° 3, que corresponde al post test, en relación a los indicadores (calidad, cantidad, relevancia, encontrar clientes, mejorar servicios a clientes y reducir tiempo y costo) podemos observar que de 35 trabajadores del grupo experimental, que representan el 100%, el 0% de los trabajadores no presentan nada de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, un 9 % presenta algo de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, un 43 % presentan bastante capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados y un 48 % presenta una totalmente capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados. Esto demuestra que en los trabajadores que se aplicó un sistema de información gerencial incrementaron su capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados.

1. CUARTA TABLA

RESULTADOS DEL POST-TEST GRUPO CONTROL SEGÚN INDICADORES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO-2016.

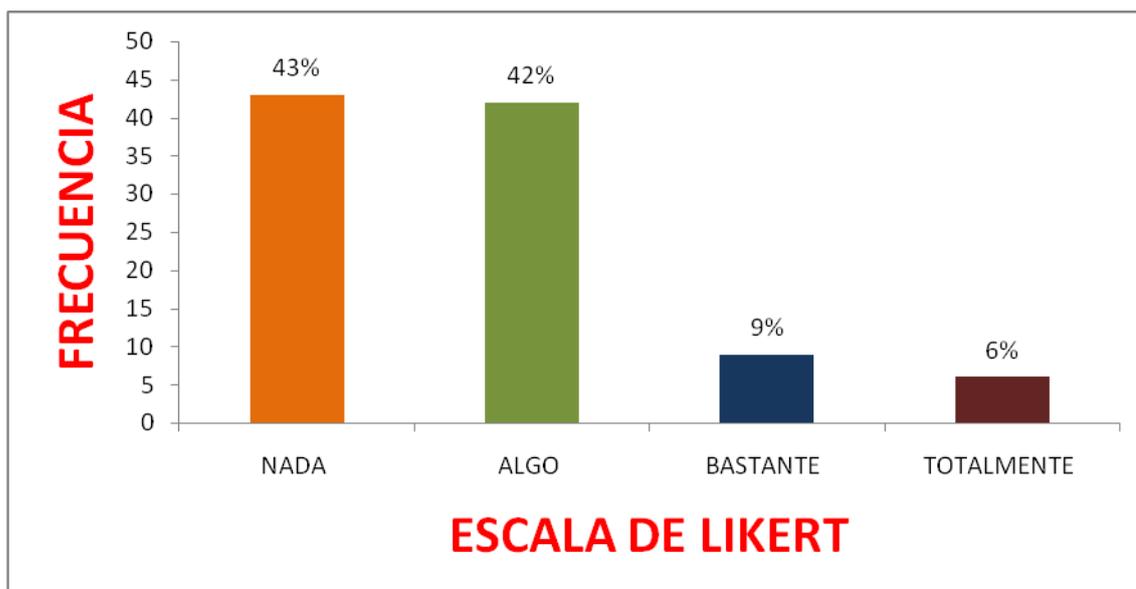
INDICADORES	ESCALAS							
	NADA		ALGO		BASTANTE		TOTALMENTE	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad	14	42	13	39	3	9	3	9
Cantidad	13	39	12	36	4	12	4	12
Relevancia	15	45	13	39	4	12	1	3
Encontrar clientes.	13	39	14	42	3	9	3	9
Mejorar servicios a clientes.	15	45	15	45	3	9	0	0
Reducir tiempo y costo.	15	45	17	52	1	3	0	0
PROMEDIO	43		42		9		6	

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Tesista

2. CUARTO GRÁFICO

RESULTADOS DEL POST-TEST GRUPO CONTROL SEGÚN INDICADORES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO-2016.



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA CUARTA TABLA Y DEL CUARTO GRÁFICO

En el cuadro y gráfico N° 4, que corresponde al post test, en relación a los indicadores (calidad, cantidad, relevancia, encontrar clientes, mejorar servicios a clientes y reducir tiempo y costo) podemos observar que de 33 trabajadores del grupo control, que representan el 100%, el 42% de los trabajadores no presentan nada de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, un 43 % presenta algo de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, un 9 % presentan bastante capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados y solo un 6% presenta una totalmente capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados. Observamos en el post-test, que el grupo control al no haber aplicado un sistema de información general, la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores se mantuvo.

1. QUINTA TABLA

**CUADRO COMPARATIVO DEL PRE TEST Y EL POST-TEST ENTRE EL
GRUPO EXPERIMENTAL Y CONTROL DE ACUERDO A LOS
PORCENTAJES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE
PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO-
2016.**

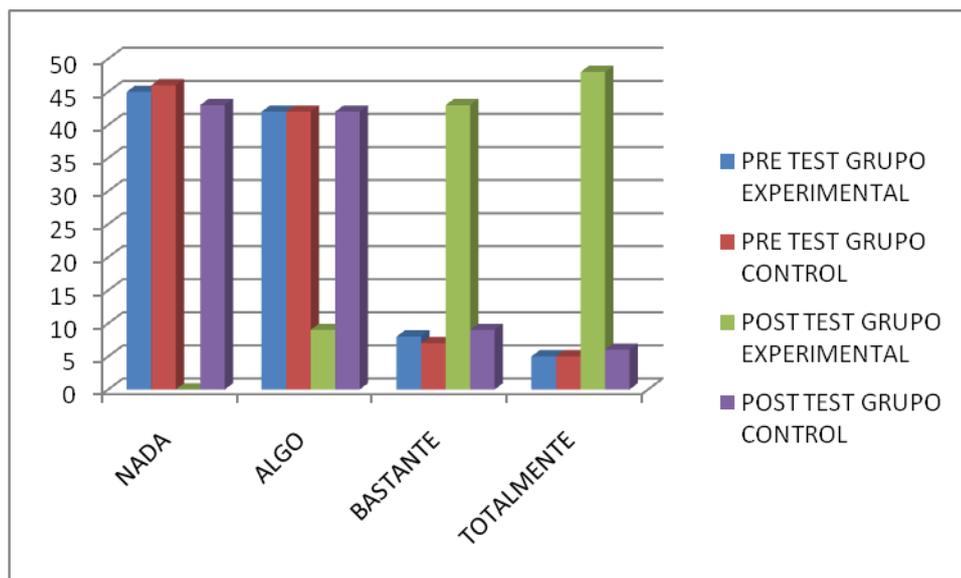
CONCIENCIA ECOLÓGICA	PRE TEST		POST TEST	
	GRUPO EXPERIMENTAL	GRUPO CONTROL	GRUPO EXPERIMENTAL	GRUPO CONTROL
NADA	45%	46%	0%	43
ALGO	42%	42%	9%	42
BASTANTE	8%	7%	43%	9%
TOTALMENTE	5%	5%	48%	6%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Tesista.

2. QUINTO GRÁFICO

GRÁFICO COMPARATIVO DEL PRE TEST Y EL POST-TEST ENTRE EL GRUPO EXPERIMENTAL Y CONTROL DE ACUERDO A LOS PORCENTAJES DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO-2016.



Contrastando los resultados del grupo experimental y del grupo control, encontramos los siguientes resultados.

- ✚ Durante el pre-test, el grupo experimental y el grupo control, mostraban resultados homogéneos en capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, ya que ambos grupos presentan similares porcentajes, el 45% (GE) y 46% (GC) presentaban nada de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, 42% (GE) y 42% (GC) tienen algo de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, 8% (GE) y 7% (GC) presenta bastante capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados y solo un 5% (GE) y 5% (GC) presentan una totalmente capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados.

- ✚ Durante el post-test el grupo experimental y el grupo control muestran resultados diferenciados, 0% (GE) y 43% (GC) presentaban “**nada**” de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, 9% (GE) y 42% (GC) tienen “**algo**” de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, 43% (GE) y 9% (GC) presenta “**bastante**” capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados y solo un 48% (GE) y 6% (GC) presentan una “**totalmente**” capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, ya que el grupo experimental incrementó la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados en un total de 48%, y el grupo control solo al 6%.
- ✚ Comparando los resultados del grupo experimental durante el pre-test y post-test, observamos claramente una diferencia significativa en el incremento de la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, ya que en el pre test su nivel de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados total era del 5% y en el post test mejoro significativamente en un 48%. Esta mejora fue producto de la aplicación sistema de información gerencial, a través de las capacitaciones realizadas a los trabajadores para propiciar y mejorar la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados.
- ✚ Comparando los resultados del grupo control, observamos en un grado menor poco significativo un incremento de la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados en los trabajadores, ya que en el pre test su nivel de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados total era de 5% y en el post test mejoro en un 6%. De este modo se comprueba el grupo control al no ha participado en la capacitación del sistema de información gerencial, y no desarrollaron la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados.

La contrastación de estos resultados nos lleva a confirmar la hipótesis de trabajo, ya que el uso del Sistema de información gerencial, resultó

positivamente efectiva en las operaciones de exportación de productos transformados, en la ciudad de Huánuco- 2016.

3.3 Prueba de hipótesis

La hipótesis planteada al inicio de la investigación fue: El uso del Sistema de información gerencial, influirá positivamente en las operaciones de exportación de productos transformados, del departamento de Huánuco, 2016.

Se comprobó la hipótesis de investigación, ya que: La aplicación del sistema de información gerencial, resultó una herramienta efectiva para desarrollar la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados en los trabajadores de las empresas de exportación de Huánuco tal como podemos corroborar en el cuadro N° 05 donde observamos que el grupo experimental incrementó significativamente su capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados de un 5% y a un 48%, mientras que el grupo control sólo incremento de 5% y a 6%.

Con la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados, nos permitimos someter a prueba la siguiente hipótesis: El uso del Sistema de información gerencial, influirá positivamente en las operaciones de exportación de productos transformados, del departamento de Huánuco, 2016.

Para tal efecto se ha considerado los siguientes pasos:

Conciencia ecológica

A) Formulación de la H_0 y la H_a

H_0 : El uso del Sistema de información gerencial, no influirá positivamente en las operaciones de exportación de productos transformados, del departamento de Huánuco, 2016.

H_0 : A_1 (GE) = A_2 (GC)

H_a : El uso del Sistema de información gerencial, influirá positivamente en las operaciones de exportación de productos transformados, del departamento de Huánuco, 2016.

H_a: A₁(GE) > A₂(GC)

Donde:

H₀: Hipótesis Nula

H_a: Hipótesis Alternativa

A₁ (GE) = Operaciones de exportación de productos transformados pertenecientes al Grupo Experimental

A₂ (GC) = Operaciones de exportación de productos transformados pertenecientes al Grupo Control

B) Determinación del nivel de significatividad de la prueba

Asumimos el nivel de significación de **5 %**, con lo que estamos aceptando que la probabilidad del **0,05**; puede ocurrir que se rechace **H₀** a pesar de verdadera; cometiendo por lo tanto el error tipo I.

C) Determinación de la distribución muestral de la prueba

La distribución de probabilidades adecuada para la prueba es **x² (Chi cuadrada) de Pearson para dos y más muestras independientes** porque las hipótesis se han formulado con dos medias poblacionales y los datos son dos medias muestrales que se tienen en el cuadro N° 05

D) Esquema de la Prueba

En la distribución normal de probabilidades estandarizadas, para el nivel de significación de **5%**, el nivel de confianza es de **95%**, entonces el valor crítico para la prueba unilateral de cola derecha es:

$$\mathbf{X^2 = 7,81}$$

Donde:

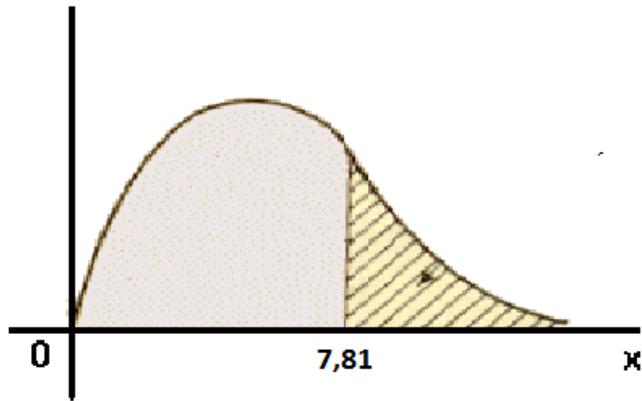
$$g^l = (C - 1) (F - 1) = (4 - 1) (2 - 1) = 3$$

$$g^l = 3$$

$$a = 0,05$$

$$\mathbf{X^2_{(3)} = 7,81}$$

SEXTO GRÁFICO



E) Cálculo del Estadístico de la Prueba

Calculamos el estadístico de la prueba con los datos que se tiene

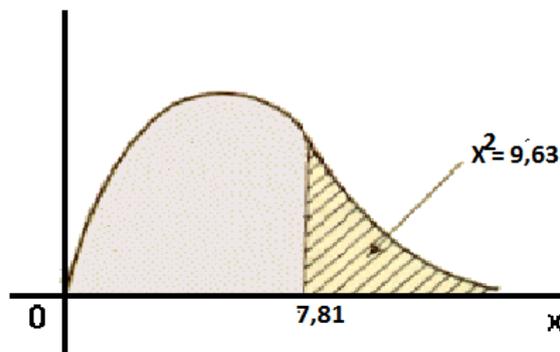
mediante la siguiente fórmula:
$$X^2 = \sum_{ij} \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

TABLA SEIS

	NADA	ALGO	BASTANTE	TOTAL- MENTE	TOTAL
GRUPO EXPERIMENTAL	0 (7,2)	3 (8,8)	15 (9,3)	17 (9,8)	35
GRUPO CONTROL	14 (6,8)	14 (8,3)	3 (8,7)	2 (9,2)	33
TOTAL	14	17	18	19	68

Donde: $X^2 = \sum_{ij} \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 40,55 \implies X^2 = 40,55$

Entonces:



F. Toma de Decisiones

El valor de $X^2 = 44,55$ de acuerdo al gráfico N° 06, se ubica a la derecha de $X^2 = 7,81$ que es la zona de rechazo, por lo tanto, descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; es decir tenemos indicios suficientes que nos prueban que la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados de los

trabajadores del grupo experimental en el que aplican el sistema de información gerencial, es mayor de los que no lo aplican.

3.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.4.1. Con los objetivos

El objetivo planteado al inicio de la investigación fue “Determinar la influencia de un Sistema de información gerencial, en las Operaciones de Exportación de productos transformados, del departamento de Huánuco, 2016”

Dicho objetivo fue logrado, ya que la aplicación de la capacitación del sistema de información gerencial desarrollo una mejor capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados en los trabajadores de las empresas de exportación de Huánuco como queda demostrado en la investigación. Como muestra el cuadro N° 05, de un 5% a un 48%.

3.4.2 Con la prueba de hipótesis

Se está comprobando la hipótesis planteada desde un inicio, debido a que la herramienta aplicada que es: sistema de información gerencial (SIG) resulto ser una herramienta eficiente en la aplicación de las exportaciones en la ciudad de Huánuco.

3.4.3 Con los antecedentes

Pinto R. en su tesis planteo el sistema de información gerencial para la toma de decisiones, en la cual ayudo a detectar los focos más críticos que influyen en las actividades de la empresa.

Haidar N. en su tesis de investigación planteo que el sistema de información empresarial, resulta ser una nueva visión integradora para la solución de problemas en las empresas.

Bouey H., en su investigación de las exportaciones planteo un nuevo modelo y que las empresas comenzaron a aplicarlo íntegramente en sus sistemas de exportación.

De igual manera Pítsica M., en su investigación de tesis planteo un nuevo modelo de sistema de información gerencial aplicado a las entidades financieras. También tenemos que tener en cuenta que a nivel nacional Cock J., en su tesis aplico un nuevo modelo de planeamiento estratégico en el sector textil. Cabe resaltar, que todas estas investigaciones plantean un nuevo modelo en los sistemas donde existe el problema integrando el sistema de información gerencial (SIG) con la finalidad de que la alta dirección tome las decisiones correctas para la empresa.

CONCLUSIONES

1. La aplicación del sistema de información gerencial influye positivamente en el desarrollo de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados en los trabajadores de las empresas de exportación del departamento de Huánuco -2016.
2. Comparando los resultados del grupo experimental durante el pre-test y post-test, observamos claramente una diferencia significativa en el incremento del grado de la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados, ya que en el pre test su nivel de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados total era del 5% y en el post test mejoró significativamente en un 48%. Esta mejora fue producto de la aplicación del sistema de información gerencial, a través de las actividades realizadas para propiciar y mejorar la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores.
3. Comparando los resultados del grupo control observamos, en un grado menor poco significativo, un incremento de la capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores, ya que en el pre test su nivel de capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados total era de 5% y en el post test mejoró en un 6%. De este modo, se comprueba el grupo control al no participar del sistema de información gerencial, y no desarrollaron su capacidad en las operaciones de exportación de productos transformados.

RECOMENDACIONES

1. Aplicar el sistema de información gerencial en las empresas exportadoras para que desarrollen su conocimiento en materia de exportaciones de los productos transformados, ya que se ha comprobado mediante esta investigación su efectividad; de modo que puedan verse beneficiados todas las empresas de exportación.
2. Capacitar a los trabajadores como a la alta dirección en temas relacionados de programas de exportación aplicados en los sistemas de información gerencial, de esta manera puedan conducir un proceso de desarrollo de sus capacidades en las operaciones de exportación de productos transformados.
3. Realizar planes estratégicos integrales de exportación y producción entre las empresas exportadoras y al Estado como socio estratégico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bernal, C. y Muñoz, C.(2006).*Métodos de Investigación*. Universidad de los Lagos. Chile: Pearson
2. Davenport, T. (2002). *Misión crítica, promesas y riesgos de los sistemas empresariales de información*. Edit. Oxford University, México.
3. DRSAU Dirección Regional Agraria Ucayali. (2002). *Plan Estratégico Regional del Sector Agrario. Pucallpa. Perú.*
4. Escalante, E. (2006). Guía de exportación. *Colección mi negocio, Perú.*
5. GOREU. (2002). *Plan de Desarrollo Departamental Concertado de Ucayali*. Documento oficial. Pucallpa. Perú. 70 pp.
6. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México. Mc Graw-Hill.
7. INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2002). *Almanaque de Ucayali 2001 – 2002*. Lima. Perú. 347 pp. INRENA. 2003. *Diagnostico Forestal y de Fauna Silvestre*. Documento oficial. Pucallpa. Perú. 194 pp.
8. INRENA – Unidad Operativa Ucayali. (2000). *Estadística de la Actividad Forestal en la Región. Pucallpa.*
9. Labarta, R. (1998). *Los productores de la cuenca amazónica del Perú y la dinámica del uso de la tierra: Resultados de la caracterización de Pucallpa y Yurimaguas*. ICRAF.
10. Laudon y L. (2006). *Sistemas de Información Gerencial*, Edit. Alfa Épsilon.
11. ONERN. (1978). *Inventario e Integración de los Recursos Naturales de la Zona Pucallpa.– Abujao*
12. Riva, R. (1994). *Avances de investigación del Sub-Programa de Cultivos Tropicales*. INIA-EEP. Pucallpa, Perú.
13. Sánchez H. y Reyes C. (1987) *Metodología y Diseños de la Investigación Científica*. Perú. Tercera Edición.

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia.-

“INFLUENCIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL, EN LA CAPACIDAD DE OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS DE EXPORTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la influencia del Sistema de información gerencial, en la capacidad de operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la influencia del sistema de información gerencial en las regulaciones en la exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016?</p> <p>¿Cuál es la influencia del sistema de información gerencial en el tiempo utilizado en los procesos de exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de un Sistema de información gerencial, en la capacidad de operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la influencia del sistema de información gerencial en las regulaciones en la exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016. Identificar la influencia del sistema de información gerencial en el tiempo utilizado en los procesos de exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El uso del Sistema de información gerencial, influiría significativamente en la capacidad de operaciones de exportación de productos transformados de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> H1 El sistema de información gerencial influiría significativamente en las regulaciones en la exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016. H2 El sistema de información gerencial influiría significativamente en el tiempo utilizado en los procesos de exportación de los trabajadores en las empresas de exportación del departamento de Huánuco, 2016. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS</p>	<p>Administración</p> <p>Organización</p> <p>Sistemas de información</p> <p>La internet</p> <p>Tecnologías de la información</p> <p>Descentralización.</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Calidad</p> <p>Cantidad</p> <p>Relevancia</p> <p>Encontrar clientes.</p> <p>Mejorar servicios a clientes.</p> <p>Reducir tiempo y costo</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION En el presente trabajo, se empleó el tipo de investigación aplicada. Como lo señala Sánchez H, (1987, p.12) “la investigación aplicada se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación y las consecuencias prácticas que de ella se deriven”.</p> <p>Señalamos que la investigación es aplicada, ya que emplearemos los conocimientos relacionados al sistema de información gerencial para obtener resultados en las operaciones de exportación de productos transformados, con lo cual se le dará un uso práctico a dichos conocimientos.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>La investigación se enmarco dentro del nivel explicativo. Al respecto, Hernández, R. (1997, p. 126) refiere que “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales”</p> <p>Durante la investigación se explico que el sistema de información gerencial influye en las operaciones de exportación de productos transformados, estableciendo de esta manera una relación de influencia entre dos variables; causa (sistema de información gerencial) y efecto (operaciones de exportación de productos transformados)</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>La presente investigación se enmarca dentro de los diseños cuasi-experimentales. En este estudio se manipulo intencionalmente una variable independiente (Sistema de información gerencial), para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre las variables dependientes (Operaciones de exportación de productos transformados) dentro de una situación de control para el investigador</p> <p>Su diseño es el siguiente:</p> <p>GE O₁ X O₃</p> <p>GC O₂ ----- O₄</p> <p>Donde: GE = Grupo experimental GC = Grupo control O_{1,2} = Pre-test X = Variable Independiente (Sistema de información gerencial) O_{3,4} = Post- test.</p>

Cooperativa Agraria Cafetalera

Divisoria Ltda.

ENCUESTA



Divisoria

Apreciado TRABAJADOR: Este cuestionario contiene preguntas relacionadas a las operaciones de exportación de productos transformados. Es importante que conteste con sinceridad, ya que los resultados serán empleados para la investigación titulada: **“INFLUENCIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL, EN LA CAPACIDAD DE OPERACIONES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS TRANSFORMADOS DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS DE EXPORTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2016”** Para responder cada pregunta encontrará 4 alternativas:

Responderá, marcando con una “X” en el espacio correspondiente.

INFORMACIÓN DE REGULACIONES EN LAS EXPORTACIONES

1. El sistema que su empresa maneja, es una herramienta efectiva para las exportaciones:
 - a) Nada o nunca
 - b) Algo o poco
 - c) Bastante o mucho
 - d) Totalmente o todo

Mencione el sistema.

.....
.....
.....

2. ¿Ud. Calificaría el sistema informático que maneja su empresa, de calidad?

- a) Nada o nunca
- b) Algo o poco
- c) Bastante o mucho
- d) Totalmente o todo

Mencione porque

.....
.....
.....

3. ¿Cuánto es la cantidad que su empresa exporta mensualmente?
- a) Nada o nunca
 - b) Algo o poco
 - c) Bastante o mucho
 - d) Totalmente o todo

Mencione qué productos exporta y la cantidad.

.....
.....
.....

4. ¿Cree usted que el sistema que maneja su empresa es una herramienta para poder generar una mayor exportación?.
- a) Nada o nunca
 - b) Algo o poco
 - c) Bastante o mucho
 - d) Totalmente o todo

Mencione porque

.....
.....
.....

5. Cree usted que el sistema que su empresa maneja es muy complejo en el trabajo de exportación.
- a) Nada o nunca
 - b) Algo o poco
 - c) Bastante o mucho
 - d) Totalmente o todo

Mencione porque

.....
.....
.....

6. Usted cree que el sistema que maneja su empresa es una herramienta objetiva en las exportaciones.
- a) Nada o nunca
 - b) Algo o poco
 - c) Bastante o mucho
 - d) Totalmente o todo

Mencione porque

.....
.....
.....

TIEMPO UTILIZADO EN LOS PROCESOS DE EXPORTACIÓN

- 7. El sistema que maneja su empresa es eficaz para encontrar nuevos clientes.
 - a) Nada o nunca
 - b) Algo o poco
 - c) Bastante o mucho
 - d) Totalmente o todo

Mencione por qué el sistema es eficiente.
.....
.....
.....

- 8. Usted cree que el sistema que maneja le permite tener facilidad en ubicar a los clientes potenciales para la exportación.
 - a) Nada o nunca
 - b) Algo o poco
 - c) Bastante o mucho
 - d) Totalmente o todo

Mencione porque.
.....
.....
.....

- 9. El sistema que su empresa maneja permite ofrecer mejores servicios a los clientes.
 - a) Nada o nunca
 - b) Algo o poco
 - c) Bastante o mucho
 - d) Totalmente o todo

Mencione qué servicios.
.....
.....
.....

- 10. Su empresa cuenta con un sistema que permite que sus clientes estén informados de sus movimientos en las exportaciones.
 - a) Nada o nunca
 - b) Algo o poco
 - c) Bastante o mucho
 - d) Totalmente o todo

Mencione de qué manera los clientes están informados.
.....
.....
.....

11. Al realizar una exportación de su producto transformados, ¿Ud. Encuentra la información necesaria para realizar estos procedimientos en forma rápida?

- a) Nada o nunca
- b) Algo o poco
- c) Bastante o mucho
- d) Totalmente o todo

Mencione de qué manera.

.....
.....
.....

12. En qué tiempo Ud. cree que solucionaría un problema de tipo administrativo con el sistema de información que maneja.

- a) Nada o nunca
- b) Algo o poco
- c) Bastante o mucho
- d) Totalmente o todo

Mencione el tiempo aproximado.

.....
.....
.....