



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL E INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA
Y AUDITORÍA - CPA**

**TÍTULO DEL PROYECTO
ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
GERENCIAL EN LAS OPERACIONES DE COMERCIALIZACIÓN DE
LAS MICROEMPRESAS DE MILAGRO**

Autores:

Guillén Sánchez Sandra Lissette
Jara Pacheco Gisselle de los Ángeles

Tutor:

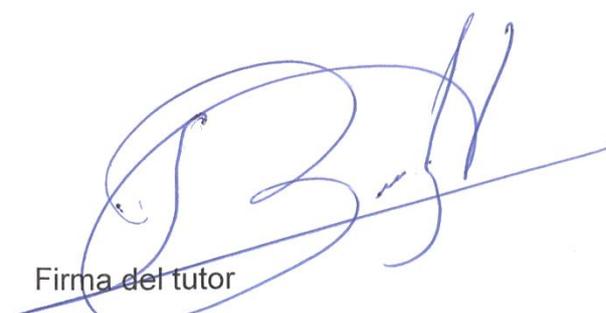
MAE. Javier Benítez Astudillo

**Milagro, Octubre del 2015
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las estudiantes SANDRA LISSETTE GUILLÉN SÁNCHEZ y GISSELLE DE LOS ANGELES JARA PACHECO, para optar al título de Ingeniería Comercial e Ingeniería en Contaduría Pública y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 29 días del mes de octubre del 2015.



Firma del tutor

MAE. BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO

C.I. 091808984-8

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 29 días del mes de Octubre del 2015.


Guillén Sánchez Sandra Lissette

CI: 092348831-6


Jara Pacheco Gisselle de los Ángeles

CI: 092661307-6

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial e Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría – CPA, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA []

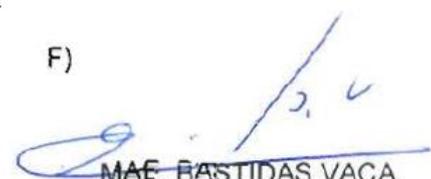
DEFENSA ORAL []

TOTAL []

EQUIVALENTE []

F) 
MSC. MINCHALA
SANTANDER RAUL
VOCAL DEL TRIBUNAL

F) 
MAE. BENITEZ ASTUDILLO
JAVIER
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

F) 
MAE. BASTIDAS VACA
CARLOS
SECRETARIO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por guiarme, iluminar mi camino y bendecir a todos mis pasos, a mis padres por su paciencia, su amor incondicional, los sacrificios que han puesto en mí, por forjarme como persona y verme crecer como profesional, a mis hermanas ya que en ellas verán en mí el ejemplo a seguir.

Termino agradeciendo a los docentes de esta prestigiosa Universidad que con su paciencia y noble labor me supieron guiar en este largo y difícil camino que hoy está por culminar.

Sandra Lissette Guillén Sánchez.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme salud para compartir mis logros con las personas que más quiero.

Agradezco a mi madre por estar siempre conmigo, por apoyarme en las buenas y en las malas, por sus castigos y consejos que me permiten ser cada día una mejor persona.

Agradezco a mi padre por no ser un padre cualquiera, por saberme escuchar, por enseñarme lo bueno y lo malo de la vida, más que todo por ser mi inspiración y mi ejemplo a seguir.

Agradezco a la institución, a todos sus maestros y colaboradores por enriquecer de conocimiento a todos sus estudiantes.

Agradezco mayormente al MAE. Javier Benítez por tener una inmensa paciencia y apoyarnos al brindar todos sus conocimientos en el desarrollo de esta tesis. Gracias a todos ustedes por brindarme su cariño.

Sandra Lissette Guillén Sánchez.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primero a mi Padre Celestial, el que me dio las fuerzas necesarias cada día, el que guía mi camino y sobre todo gracias a él he logrado culminar mi carrera de tercer nivel.

Dedico también a mi adorable madre Fanny, gracias mamá por tus consejos, por tus aspiraciones hacia mí, por tu amor, sacrificio, por tus sueños de verme como una profesional, gracias a mi padre Ricardo por los consejos brindados, por inculcarme que debo formar mi vida no sin antes ser una profesional, gracias por darme ejemplos a seguir.

También dedico este logro a mis abuelos mami Estela y papi Segundo, gracias por sus gratos consejos, por la inmensa paciencia que me han tenido, por cuidar de mí, por el inmenso amor que me dan por los valores que me han brindado, los amo inmensamente, a mi hermano y cuñada por ser mi ejemplo a seguir por ser mi motivo de seguir creciendo y a mi princesa Keyla por su amor y cariño que me transmite a diario.

Gracias a mis tíos, mis tías, primos, primas y a mis mejores amigos que estuvieron en mi camino apoyándome y motivándome a seguir adelante a no desmayar y culminar mi carrera y así seguir logrando realizar mis sueños y ser una exitosa profesional.

Gisselle de los Angeles Jara Pacheco.

AGRADECIMIENTO

Saber que culmina esta larga carrera estudiantil, y que a su vez me convierte en una profesional, para mí es gratificante agradecer de manera especial a Dios por sus Bendiciones que me da en cada instante de mi vida, dándome fuerzas y Fe para seguir cumpliendo muchos sueños que aún están por realizar.

Agradezco a toda mi familia que estuvieron siempre conmigo, les agradezco por la confianza que depositaron en mí, gracias a mi mamá, a mi mami Estela por su comprensión, por los cuidados que han tenido hacia mí, por estar a mi lado en los momentos buenos y malos, en mis momentos felices y tristes que he pasado, gracias a ustedes por el inmenso amor que me dan a diario, por escucharme cuando en momentos me he equivocado, por extenderme sus manos y decirme que tengo que seguir adelante, que no mire hacia atrás, solo miro hacia el cielo y le agradezco a Dios por darme lo mejor de mi vida que son ustedes.

Agradezco también a cada uno de mis docentes que impartieron sus conocimientos en mi trayectoria estudiantil, gracias a ustedes por su paciencia por incentivar me a seguir adelante

Gracias infinitas al MAE. Javier Benítez por ser comprensivo con nosotras, por la inmensa paciencia que tuvo en la trayectoria de la tesis, gracias por el apoyo brindado a cada una de nosotras, gracias por sus brindarnos sus conocimientos hasta la culminación de nuestra tesis, Muchas Gracias Javier Antonio.

Gisselle de los Angeles Jara Pacheco.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

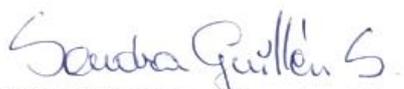
Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN LAS OPERACIONES DE COMERCIALIZACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS DE MILAGRO” y que corresponde a la Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales

Milagro, 29 DE Octubre del 2015



Guillén Sánchez Sandra Lissette

CI: 092348831-6



Jara Pacheco Gisselle de los Ángeles

CI: 092661307-6

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Problematización.....	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	5
1.1.3. Formulación del problema.....	6
1.1.4. Sistematización del problema.....	6
1.1.5. Determinación del tema.....	6
1.2. OBJETIVOS.....	6
1.2.1. Objetivo general.....	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.3.1. Justificación de la investigación.....	7
CAPÍTULO II.....	9
2. MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1.1. Antecedentes históricos.....	9
2.1.2. Antecedentes referenciales.....	14
2.2. MARCO LEGAL.....	19
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	30
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	32
2.4.1. Hipótesis General.....	32
2.4.2. Hipótesis Particulares.....	32
2.4.3. Declaración de variables.....	32
2.4.4. Operacionalización de las variables.....	33
CAPÍTULO III.....	35
3. MARCO METODOLÓGICO.....	35
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	35
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	35
3.2.1. Delimitación de la población.....	35
3.2.2. Tipo de muestra.....	36

3.2.3.	Tamaño de la muestra.....	36
3.2.4.	Proceso de selección.....	37
3.3.	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	37
3.3.1.	Métodos teóricos	37
3.3.2.	Métodos empíricos	38
3.3.3.	Técnicas e instrumentos.....	38
3.4.	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	38
CAPÍTULO IV		39
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
4.1.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	39
4.2.	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.....	41
4.3.	RESULTADOS	43
4.4.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	55
5.	CONCLUSIONES	65
6.	RECOMENDACIONES	66
7.	Bibliografía	67
ANEXOS.....		70

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES HIPÓTESIS GENERAL	33
CUADRO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES HIPÓTESIS PARTICULAR 1	33
CUADRO 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES HIPÓTESIS PARTICULAR 2	33
CUADRO 4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES HIPÓTESIS PARTICULAR 3	33
CUADRO 5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES HIPÓTESIS PARTICULAR 4	34
CUADRO 6. FODA SITUACIONAL DE LAS MICROEMPRESAS DE MILAGRO	40
CUADRO 7. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS SEGÚN SU ACTIVIDAD	41
CUADRO 8. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS SEGÚN SU TAMAÑO	42
CUADRO 9. NIVEL DE ESTUDIO	43
CUADRO 10. USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	44
CUADRO 11. INGRESOS PROMEDIOS MENSUALES	45
CUADRO 12. FRECUENCIA DE USO DE SI.....	46
CUADRO 13. NO IMPLEMENTACIÓN DE LOS SI.....	47
CUADRO 14. S.I. PERMITE CONOCER GUSTOS Y NECESIDADES	48
CUADRO 15. IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SU NEGOCIO	49
CUADRO 16. IMPORTANCIA DE LOS COMPONENTES PRINCIPALES DEL SI	50
CUADRO 17. PROCESOS QUE MEJORARÍA SU NEGOCIO	51
CUADRO 18. INFORMACIÓN CONFIABLE Y EFECTIVA DE DEMANDA Y OFERTA	52
CUADRO 19. AYUDA EL ACCESO DE INFORMACIÓN PARA COMPETITIVIDAD	53
CUADRO 20. SIG MEJORA LA CALIDAD DE PRODUCTOS	54
CUADRO 21. USO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CON INGRESOS PROMEDIOS MENSUALES.....	55
CUADRO 22. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO HIPÓTESIS GENERAL.....	55
CUADRO 23. FRECUENCIA DE USO DE SI CON NO IMPLEMENTACIÓN DE LOS SI.....	57
CUADRO 24. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO HIPÓTESIS PARTICULAR 1	57
CUADRO 25. PROCESOS QUE MEJORARÍA EN SU NEGOCIO Y SU RELACIÓN CON LOS COMPONENTES DE LOS SI.....	59
CUADRO 26. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO HIPÓTESIS PARTICULAR 2	59
CUADRO 27. AYUDA EL ACCESO DE INFORMACIÓN PARA COMPETITIVIDAD CON SIG MEJORA LA CALIDAD DE PRODUCTOS	61
CUADRO 28. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO HIPÓTESIS 3	61
CUADRO 29. FRECUENCIA DE USO DE SI CON NIVEL DE ESTUDIO	63
CUADRO 30. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO HIPÓTESIS PARTICULAR 4	63

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. NIVEL DE ESTUDIOS	43
FIGURA 2. USO DE LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN	44
FIGURA 3. INGRESOS PROMEDIOS MENSUALES	45
FIGURA 4. FRECUENCIA DE USO DE SI	46
FIGURA 5. NO IMPLEMENTACIÓN DE LOS SI	47
FIGURA 6. S.I. PERMITE CONOCER GUSTOS Y NECESIDADES	48
FIGURA 7. IMPLEMENTACIÓN DE SIG PARA SU NEGOCIO	49
FIGURA 8. IMPORTANCIA DE LOS COMPONENTES PRINCIPALES DEL SI.....	50
FIGURA 9. PROCESOS QUE MEJORARÍA SU NEGOCIO	51
FIGURA 10. INFORMACIÓN CONFIABLE Y EFECTIVA DE DEMANDA Y OFERTA.....	52
FIGURA 11. AYUDA EL ACCESO DE INFORMACIÓN PARA COMPETITIVIDAD	53
FIGURA 12. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMO MEJORA LA CALIDAD DE PRODUCTOS.....	54
FIGURA 13. USO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CON INGRESOS PROMEDIOS MENSUALES ..	56
FIGURA 14.FRECUENCIA DE USO DE SI CON No IMPLEMENTACIÓN DE LOS SI.....	58
FIGURA 15. PROCESOS QUE MEJORARÍA EN SU NEGOCIO Y SU RELACIÓN CON LOS COMPONENTES DE LOS SI.....	60
FIGURA 16. AYUDA EL ACCESO DE INFORMACIÓN PARA COMPETITIVIDAD CON SIG MEJORA LA CALIDAD DE PRODUCTOS	62
FIGURA 17. FRECUENCIA DE USO DE SI CON NIVEL DE ESTUDIO	64
FIGURA 18. ENCUESTA REALIZADA EN AVÍCOLA VELOZ DE LA SEÑORITA KARLA VELOZ BENÍTEZ.....	73
FIGURA 19. ENCUESTA REALIZADA EN FARMACIA GÉNESIS A LA SEÑORITA DIANA GUEVARA	73
FIGURA 20. ENCUESTA REALIZADA EN LA LIBRERÍA DEL SEÑOR CARLOS ROBLES	74
FIGURA 21. ENCUESTA REALIZADA EN FARMACIA SANA SANA A LA SEÑORITA LILIANA MÉNDEZ	74

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar las incidencias de los sistemas de información gerencial en las operaciones de comercialización de las microempresas en el cantón Milagro, ya que en muchas empresas se ha originado una contrariedad, debido a que al momento de buscar alguna información financiera o administrativa, no se haya la información requerida, no tienen toda la información requerida o puede que haya información pero no de manera ordenada sino de forma desordenada.

Algunas microempresas manejan sus operaciones de manera manual y esto es debido a que hay muchas personas que tienen algún desconocimiento ante la tecnología, ya sea por falta de capacitación de sistemas informáticos, algunos por los altos costos para la implementación, varios por falta de tiempo y otros por simples desinterés hacia la implementación.

Es por ello que a través de una investigación exploratoria, descriptiva se procede a realizar un análisis de las hipótesis que se están generando en varias microempresas del cantón Milagro en correlación a los sistemas de información, se realizó una encuesta para explorar en las empresas como eran sus operaciones comerciales.

Como resultado se obtuvo que un 47,85% de las microempresas si utilizan los sistemas de información gerencial y son aquellas que sus ventas son entre un promedio de ventas de \$ 2000 a \$ 4000 mensuales, mientras tanto el 52,15% de las otras Microempresas no utilizan el Sistema pese a que su nivel de ventas promedio son de \$ 1000 a \$ 2000.

Palabras claves: Sistemas de Información, microempresas, operaciones comerciales.

INTRODUCCIÓN

Las microempresas siempre han formado parte de la ciudad de Milagro pero no muchas han sobrevivido al cambio y a las necesidades de los clientes. La falta de control, innovación y adaptación a la tecnología no les ha permitido crecer como empresas utilizando un sistema de información para la comercialización en sus negocios, por consiguiente solo han logrado obtener utilidades de forma manual para sustentarse como microempresa.

Es importante recalcar que en la actualidad los sistemas de información son indispensables para un buen manejo de administración y control no solo de presupuesto sino también de inventarios para un adecuado funcionamiento, ya que ayuda tanto al cómodo manejo de los sistemas como también el buen manejo de recursos de las mismas.

Uno de los objetivos en esta investigación conocer la baja implementación de los sistemas de información en las microempresas ya que nos permitirá identificar porqué razón no se aplican los sistemas de información. Conocer también los componentes que los microempresarios consideran que deben tener un sistema de información para hacer más eficiente la optimización de recursos dentro de las microempresas nos permitirá medir los factores que limitan a las microempresas con la implementación de un sistema de información. El objetivo primordial de nuestra investigación es dar a conocer la frecuencia de uso o aplicación de los sistemas de información gerencial dentro de las microempresas de Milagro.

Esta investigación tiene como característica que estamos presentando nuestras hipótesis acerca de la incidencia del uso de los sistemas de información gerencial dentro de las microempresas, las cuales presentan diversas situaciones que ayudan a la obtención de datos y posteriormente la verificación de las hipótesis presentadas en el documento.

La metodología que hemos aplicado el método hipotético-deductivo, el cual lo utilizamos para el surgimiento del problema y determinar las causas que ocasionan el problema, en un enfoque general para utilizarlas en las hipótesis. El método hipotético-deductivo la usamos en la formulación de la hipótesis aplicándola en la formulación de formulario para su verificación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

El manejo de los sistemas de información en la actualidad se han suscitado como un problema principalmente en el sector empresarial debido a que al momento de tomar las decisiones en cualquiera de sus departamentos se ven obligados a utilizar la información que es proporcionada por el sistema de información que tiene implantada en la empresa, pero la mayoría de las veces no se percatan de las repercusiones negativas que éstas decisiones podría generar para la empresa, como pérdida de mercado de influencia que repercuten en lo económico. El problema general de la toma de decisiones se basa principalmente en que al momento de captar la información no resulta tan sencillo integrarla debido a que está disperso en varios cambios, en especial si se refiere al entorno empresarial en general.

En la ciudad de Milagro en el sector empresarial requieren la toma de decisiones que a pesar de tener direcciones diferentes van hacia el mismo objetivo, los problemas que se presentan en todas las áreas suelen ser parecidas, frecuentemente este problema dado a que al momento de tomar las decisiones de la información almacenada no se integra de forma adecuada, que en la mayoría de los casos esta distribuidas en diversas fuentes, por lo que al momento de generar los resultados puede ocurrir alguna variación debido a que la información requerida suele ser tanta que al analizarla o interpretar sus resultados para la toma de decisiones, esta se abrumba y por la sobrecarga de información que puede ser en cierto caso no relevante para el análisis realizado, se puede generar que se obviar

algún recurso indispensable que al momento de obtener resultados no van a coordinar con las proyecciones requeridas.

En el área de operación del sector empresarial se presenta un problema en la toma de decisiones que radica en el desconocimiento de la inexistencia de sistemas de información gerencial que ayuden a la toma de decisión del proceso, esto se debe principalmente al desconocimiento de las utilidades, el manejo apropiado de estas herramientas y el costo de implementación, provocando el bajo índice de implementación de herramientas TIC's de nivel gerencial, quedando este proceso en el uso de herramientas genéricas como hojas de cálculo, que para el tratamiento de pequeños volúmenes de datos es útil, pero no proporcionan la funcionalidad necesaria para una empresa que busca crecer en el mercado de influencia, estas funcionalidades cubren aspectos como proyecciones estimadas, resultados reales obtenidos, tendencia de compras, etc., que según las funcionalidades que pueden tener los sistemas de información gerenciales esta la relación del costo, pero la poca inversión en tecnología debido a la administración tradicional y la resistencia al cambio, no permite considerar que el costo de un sistema de información general adecuado, podría mejorar una gran cantidad de índices de rendimiento de la empresa siendo un apoyo a las tomas de decisiones, transformando este gasto en inversión rentable para la institución.

El desarrollo de los proceso de las empresas están basados en pilares esenciales como la planeación, organización, dirección y control, macro procesos que se ejecutan de forma coordinada en busca de lograr los objetivos estratégicos trazados por la empresa, convirtiéndose en la columna vertebral de la organización, donde encontramos la mayor concentración de gasto administración que requieren una optimización de recursos, actualizada en forma continua, pero la administración tradicional, el temor al cambio impiden que por la falta de un clara dirección estratégica permitan seleccionar un sistema de información gerencia que reúna y satisfagan la necesidad de optimizar los recursos a través de una automatización de los macro procesos de gestión reduciendo gastos transformado el gasto administrativo en inversión para la empresa en corto o largo plazo.

El desconocimiento de las tendencias de mercado y las preferencias de los clientes sobre los productos que genera la empresa o comercializa, son aspectos críticos que no pueden dejar de lado en el desenvolvimiento de sus procesos y establecerlos como metas en sus objetivos estratégicos; el contar con información de calidad de niveles que permiten realizar toma de decisión sobre tendencias de compras y gusto de los clientes, son características que en la actualidad poseen las empresas competitivas logrando incrementar sus ingresos, abrir nuevas líneas de negocios, etc., convirtiéndolas en líderes de mercado y alcanzando las metas trazadas en sus objetivos institucionales, las empresas no apuestan por estas herramientas de apoyo a corto tiempo dejan de ser competitivas, tienden a desaparecer en vista que al consumir más tiempo en el desarrollo de actividades rutinarias que no usan herramientas TIC's como apoyo de gestión, no logran estar al ritmo de mercado y desaparecen.

Este problema es de graves repercusiones por lo que es necesario analizarlo, si las decisiones en una empresa continúan siendo irregulares la productividad de esta se puede ver afectada ya que si se destina una proporción a las inversiones y se termina gastando un poco más; va a llegar al punto de que la empresa empiece a decaer con sus ingresos y con ello va a afectar el nivel económico. Las empresas forman parte primordial del desarrollo socio económico por lo que las situaciones por las que ellas se ven afectadas también se reflejan en el país.

1.1.2. Delimitación del problema.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Ciudad: Milagro

Sector: Micro-empresarial

1.1.3. Formulación del problema

¿Cómo incide los sistemas de información gerencial en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro?

1.1.4. Sistematización del problema

- ¿Qué influye en la baja implementación de sistemas de información en las microempresas de Milagro?
- ¿Qué componentes se consideran que debe tener el sistema de información para hacer más eficiente la optimización de recursos?
- ¿Cuál es el impacto del acceso a la información de las demandas y ofertas de mercado?
- ¿Qué influye en la frecuencia de uso de las operaciones comerciales de las microempresas de Milagro?

1.1.5. Determinación del tema

Análisis de la incidencia de los sistemas de información gerencial en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro

1.2. OBJETIVOS

Estudiar las condiciones de la información gerencial de las empresas comerciales del cantón Milagro, a través de un estudio de campo para establecer el nivel de conocimiento que los administradores de estas tienen sobre el manejo de herramientas de información gerencial para la toma de decisiones

1.2.1. Objetivo general

Determinar cómo incide los sistemas de información gerencial en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro mediante un análisis cualitativo para identificar estrategias en su comercialización.

1.2.2. Objetivos específicos

- Conocer qué influye en la baja implementación de Sistemas de Información en las microempresas de Milagro
- Conocer qué componentes se consideran que debe tener el sistema de información para hacer más eficiente la optimización de recursos
- Determinar el impacto del acceso a la información de las demandas y ofertas de mercado
- Conocer qué influye en la frecuencia de uso de las operaciones comerciales de las microempresas de Milagro

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la investigación

Los sistemas de información gerencial en la actualidad son muy comunes además de ser parte del cambio que vivimos día a día, muchas empresas se han adaptado positivamente al cambio e implementado estas herramientas como apoyo en el proceso de toma de decisiones para su manejo suelen ser asignados profesionales que en ocasiones no utilizan las herramientas porque consideran que sería un reemplazo a sus funciones, sin embargo hay empresas que mantienen un sistema que ayuda a la división de los proyectos o información facilitando el proceso de toma de decisiones.

El sector empresarial suscita un problema que se alinea a los cambios actuales del mundo, este radica al momento de tomar las decisiones pues debido al volumen de esta se puede pasar algún documento o factor importante para la decisión final esto provoca que al momento de tener resultados reales existan variaciones que pueden ser repercutibles en las empresas. Para el desarrollo de esta investigación se realiza un estudio de campo con la finalidad de conocer verdaderamente como es el problema y que influye para que se presente, para ello se toma referencia al sector empresarial de servicios en el área de sus operaciones debido a que la herramienta que se pretende proponer para su aplicación se basa en el almacenamiento de información. El tema de investigación tiene su razón de justificación porque a

manera general representa a un problema real que puede ocasionar repercusiones de importancia en la economía, además de ocasionar resistencias a los cambios planteados.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos

Los sistemas de información son válidos en las comercializaciones de los productos de las empresas principalmente para ayudar a la elaboración de planes de marketing, implementación y trabajo pues con ello harán las actividades más certeras y eficaces. Un plan de marketing no significa el éxito de la organizado pero si resulta la forma certera de hacer bien las cosas, en ellos irán establecidos que hacer y la asignación a cada uno de los integrantes de la empresa además del tiempo que se va a ocupar y la distribución de ello.

Sectores como la agricultura y ganadería han creado sistemas de información confiables para contribución de la comercialización de sus productos ayudando a crecer en cobertura y ofrecimientos de los servicios, Su ámbito de trabajo se encuentra establecido para dentro y fuera de la localidad, el sistema de información aplicado consiste en mantener la información en una sola fuente que constituya un gran valor y herramienta para el analizar y pronosticar las situación del comercio y su interacción en el mercado negociador.

El comercio es una actividad que ha venido desarrollándose desde nuestros ancestros y ha evolucionado de muchas formas pero su finalidad continúa siendo el mismo. Comercio quiere decir proceso que utiliza mecanismos para la distribución de mercaderías que son fabricados en los niveles de producción es el último grillete en el vínculo de comercialización. Según lo que se expone con el pasar de los años han surgido nuevas formas de comercialización, al comienzo de los años de 1920

apareció una nueva venta por catálogos impulsado por las tiendas grandes de al por mayor.

Este nuevo sistema consistía en un catálogo con imágenes ilustrativas que permitiesen ver el producto a su cabalidad y las características de él, teniendo mejor acogida por las personas pues ya no era necesario que acudieran al local para ver los productos. Esto generó mayores posibilidades a las tiendas de poder llegar a adquirir más clientes de zonas rurales, pues era el sector más afectado con los cambios, otro factor importante era que los clientes potenciales podían escoger sus productos en la comodidad de sus hogares. La venta mediante el sistema de los catálogos tomo impulso cuando aparecieron las tarjetas de crédito para relacionar mejor el anonimato entre cliente-vendedor.

A diario se coleccionan y se esparcen los precios de los productos a todo el país a través de redes informantes que están comprometidos con el desarrollo de los comerciantes, además de los reportes de las actividades que se desarrollan en la localidad donde se establecen precios e índices estadísticos del nivel de comercialización de productos, informes de la interacción de los costos y el boletín de la interacción y comportamiento de mercados. **(Cuellar, 2001)**

A como fue pasando el tiempo por el año de 1980 con ayuda del televisor surge una nueva manera de realizar ventas conocida como venta directa, así los productos podría mostrarse con mayor realismo y con la dinámica y el carisma del vendedor resaltando las características del producto, esta era realizada mediante vía telefónica y cobrada con tarjetas de crédito. A comienzo de 1970 surgieron las primeras relaciones de comercio que utilizaban computadores para su transmisión de datos, esta clase de intercambio sin ninguna restricción trajo consigo mejoras en los procesos de elaboración, donde se fijaron varios estándares para el intercambio el mismo que mantenía una relación distinta con las industrias. (González, 2004)

Las TIC's hacen que sea posible las ventas a pesar de su distancia, pueden presentarse los productos a los clientes aunque no estecen presenten en el mismo

lugar, mediante una página web pueden presentarse los productos a los clientes y permitir que ellos se contacten con nosotros rápidamente, mostrando la filosofía de la empresa. La implementación de un sistema de clientes informatizado permite conocer con claridad a nuestros clientes y analizar sus costumbres de compras para poder medir sus necesidades y tener una mejor planificación de nuestras ventas.

En el tiempo actual las TIC's son un factor que determinan el nivel de productividad de una empresa sin importar su tamaño, aunque la empresa sea unipersonal existen una serie de servicios de las TIC's con los que debe de contar: acceso a internet, dominio a internet, correo electrónico, páginas web, estos son elementos básicos que luego deben implementarse el programa que ayude a optimizar los recursos y generar mayor productividad. (Manene L. M., 2010)

Las organizaciones actuales se ven en la necesidad de integrar a sus negocios estrategias que ayuden a generar mayor productividad y eficiencia, reduciendo así costos de operaciones y optimizando recursos.

“En la actualidad, existe la visión compartida de que la contabilidad costos y de gestión son un sistema de información capaz de proveer información relevante para la gestión empresarial”. (Chacón, 2007)

Según Copeland y Dascher (1979), el sistema formal que permite identificar, evaluar y comunicar la información financiera relacionada con una entidad económica particular son los sistemas de información gerencial. Estos autores distinguen entre auditoría, contabilidad financiera, contabilidad administrativa y contabilidad de impuestos. Pero, reconocen que con frecuencia los distintos tipos de contabilidad utilizan las mismas fuentes, sus funciones pueden ser realizadas por el mismo personal y entre ellas existe una interrelación natural. Desde una perspectiva sistemática, la contabilidad es un sistema que produce información, con diferentes formas y períodos dependiendo de las necesidades de los usuarios. Los administradores requieren permanentemente informes parciales, los usuarios externos esperan la publicación de los estados financieros una vez al año y las

oficinas del gobierno encargadas de los impuestos, da igual que los auditores, verifican su información en los registros contables de las empresas.

Un sistema de información contable es la combinación del personal, de los registros y de los procedimientos que un negocio utiliza para satisfacer sus necesidades de información financiera. Se distinguen dos tipos básicos de sistemas de información contable: integrados, que comparten información para eliminar redundancia y facilitar el acceso a la información y la elaboración de los informes; y no integrados, que realizan la transferencia de información mediante movimientos resumidos al final de períodos previamente definidos. Además, merecen destacarse los sistemas auxiliares diferentes del sistema contable, que manejan en forma operativa y detallada todas las transacciones de un negocio: producción, ventas, compras (Catacora, 1997).

La palabra información indica que se puede obtener algo más que los estados financieros básicos. Los informes especiales de administración – ventas por producto o proyecciones de flujo de efectivo – proporcionan una información valiosa para las decisiones de negocios (Stonner y Wankel, 1989). Hay cuatro aspectos fundamentales de la contabilidad como sistema de información: control, compatibilidad, flexibilidad y relación costo – beneficio.

- Control se refiere a los métodos y procedimientos utilizados para autorizar las operaciones y proteger los activos. Por ejemplo, los controles sobre desembolsos no autorizados tienen como finalidad evitar robos. Un registro exacto de las cuentas por cobrar asegura que las operaciones de los clientes sean registradas y que los cobros se reciban a tiempo.
- Un sistema compatible trabaja armónicamente con las operaciones, el personal y la estructura organizacional de un negocio. Un sistema compatible de información contable satisface las necesidades particulares del negocio.
- Los cambios en el negocio impulsan cambios en el sistema contable. Un sistema bien diseñado tiene la flexibilidad necesaria para acomodar los cambios, sin necesidad de un cambio total del sistema; por ejemplo, cuando

una compañía adquiere a otra y el sistema de contabilidad permite archivar los estados financieros de la nueva empresa.

- Alcanzar el control, la compatibilidad y la flexibilidad cuesta dinero. Por eso, los administradores deben arreglárselas sin un sistema de información contable perfecto.

La mayoría de las empresas pequeñas utilizan paquetes contables computarizados para microcomputadores y, por lo general, los negocios más pequeños carecen de computadores. Pero las grandes compañías tienen necesidades especiales de información. Por ello suelen disponer de programas especializados, porque los beneficios de la información adaptada a las necesidades de la empresa sobrepasan los costos del sistema. ¿El resultado? Mejores decisiones.

No es posible hablar de organización o empresa, sin relacionar frases como toma de decisiones, información útil y oportuna, sistema de información, información financiera, contabilidad, sistema de información contable. Una organización está compuesta de partes que realizan diversas funciones: producción, comercialización administración coordinación, planificación. Para lograr sus objetivos cada una de ellas debe obtener información de las otras y enviar relativa a los asuntos de su competencia. Esto equivale a superponer a la estructura de la organización otra estructura de igual magnitud que representa los flujos de información interna y externa.

La teoría de los sistemas abiertos, escuela de la teoría general de sistemas, aporta una base sólida para ubicar el papel de la contabilidad en las empresas, como pilar fundamental de los sistemas de información gerencial. Por ello es indispensable que gerentes y directores tengan conocimientos básicos de sistemas. En un enfoque sistémico, la contabilidad tiene un doble papel de proveedora y cliente dentro de la organización; pues proporciona a la organización la información que necesita para sus decisiones y, a su vez, recibe de toda la organización los datos necesarios para producir tal información. (Niño, 2004)

2.1.2. Antecedentes referenciales

La adaptación de las tecnologías a las empresas resulta un proceso complejo no solamente requiere de inversión sino también de capacidad para ejecutar los cambios que esta necesita, la evolución de las TIC's ha liberado los cambios en las estructuras participando en un ámbito de productividad, transformando las formas de generar, divulgar y utilizar la información proporcionada por la sociedad. Las TIC's han impulsado a grandes cambios mediante su forma de transmitir la información a grandes velocidades que están rompiendo barreras de tradiciones en los negocios y transformando su manera de operar las actividades. **(Pinto, 2013)**

Muchos autores afirman acerca de la adopción de las tecnologías en las organizaciones que su implementación además de necesitar de inversión necesita de capacidad para ejecutar sus actividades, para desarrollar las actividades de acuerdo a un sistema informático estos ayudan a mejorar la productividad y manejar mejor su información y recursos. Al hablar de las TIC's se está cubriendo la percepción de cualquier equipo sea hardware o software con las técnicas de procesamiento y expansión de datos. Su contribución en la comercialización resulta porque con un sistema de información la venta es más directa y segura, puede venderse aun sin haber salido al mercado pues los clientes están al tanto de las características del producto.

La adopción de las TIC's en las actividades de comercialización de una empresa se entienden como medidas que permiten atraer a los consumidores y crear su fidelidad en el comercio, por tal motivo que el distribuidor diseña varias promociones con el propósito de atraer a más consumidores a su establecimiento. La ayuda que brindan los sistemas de información está en cuestiones de mejorar precios o nivel de productividad, además de la distribución y presentación mejor de los productos teniendo una manera más certera de venta y comercialización. Los avances que han tenido las tecnologías han contribuido a superar barreras, no cabe duda que la introducción de las TIC's y su difusión en las organizaciones en diversos elementos

han dado un giro a las distribuciones minoristas de toda clase de productos. Este particular se merece una mención especial a la introducción de los códigos de barra y sus sistemas de lectores, pues desde su introducción esta permitió que los comerciantes contaran con amplias bases de clientes favoreciendo la obtención de muchos avances en el ámbito de la investigación de los efectos de las ventas considerando las cantidades de transacciones completadas. (Ruiz, 2006)

En las organizaciones actuales por muy pequeñas que sean es necesario la implementación de los sistemas de información porque ayudan a manejar mejor los recursos que tienen, la comercialización depende en un gran ámbito de estos sistemas pues es la distribución idónea de adonde dirigirla, existen diversos modelos de software que ayudan al manejo de información algunos destinados directamente al producto y otros al cliente, pero existe una particular que merece mención por su éxito y ayuda que es el código de barra y su código de lectura que distribuye en cada producto.

Desde la era de la revolución has surgido giros en la evolución de las industrias con la aparición de una nueva estrategia en la demanda, una nueva forma de hacer política que viene arraigando a demás países, esto significo romper el modelo lineal porque se plantea que al pasar de competencia individual a una visión de redes de cooperación la organización se convierte en empresa de adquisidor de conocimientos. Entonces la competitividad se convirtió en un concepto complejo porque se produjo de un cambio de enfoques, desde allí se dejó de pensar que la competitividad era el resultado de ventajas comparadas de un país y de fenómenos asociados con el comportamiento individual de los agentes para dar paso a un concepto que involucra territorios y redes empresariales. La experiencia de distintas industrias ofreció factores para plantear un concepto de las Pymes, de manera que la experiencia sirvió para señalar la existencia de una vinculación entre las necesidades de entrenamiento continuo y la intensificación de la competencia en el mercado.

La situación que se presentan en la Pymes actualmente contrasta el rol de ellas en países en desarrollo y la implementación de nuevas políticas destinadas al incremento de la productividad. Por lo cual las Pymes se apoyan a las sociedades equitativas para nivelar su peso de responsabilidad, pues ellas tienen más integración con la sociedad y un gran desarrollo en el espacio público. Esto se ha venido reflejando en grandes diferencias con las tasas de crecimiento agravando las condiciones de distribución y la complejidad, generando estructuras de producción debido a la reducción de la presencia del factor esencial del nuevo paradigma de la tecnología es decir el conocimiento que se caracteriza por su gran vulnerabilidad y poca complejidad. En consecuencia se presenta una marcada debilidad tanto en la generación de competencias como en los encadenamientos de las redes y en las tendencias de fragmentación de los territorios. (Ravenna, 2004)

Tener a un fácil alcance hacia herramientas TIC's en las microempresas muchas veces se torna un poco costoso, debido a que ellas no manejan gran cantidad de información necesaria para sus comercializaciones; y el costo de los sistemas de información a veces no compensan el beneficio percibido; para esto existen los denominados softwares libres con sus respectivas plataformas como Linux, quien trabaja con una versión gratuita de la base de datos Oracle, siendo una de las más poderosas y resistentes con respecto a gestión de información. (Universidad Politecnica Salesiana, 2011).

Las pequeñas y medianas empresas se han constituido en un objeto central de estudio de la teoría administrativa, el trabajo investigativo conocido se concentra en análisis fundamentalmente desde la perspectiva económica y concretamente en el ámbito de la gestión empresarial. Los diagnósticos y conclusiones generales apuntan a explicaciones en las que aparecen recurrentemente como los problemas más significativos: deficiencias en la gestión, influencias negativas de las variables del entorno y la falta de crédito y apoyo gubernamental. En términos de la metodología de investigación utilizada se destacan las conclusiones señaladas a partir de lo que generalmente son encuestas aplicadas a nivel general o de determinados subsectores de las Pymes en particular. (Hernandez, 2005)

En las principales tecnologías encontramos a los sistemas de información los cuales llevan un rol sustancial en las microempresas, como atribución importante de cambios competitivos dentro del mercado, los sistemas de información se basan de acuerdo a las necesidades que tengan los usuarios o en este caso los microempresarios para abastecer de información que ayudará con el manejo de las operaciones, administración y funciones para una perfecta coordinación en las decisiones dentro de las empresas.

El uso manual de un sistema de planificación, control y toma de decisiones se torna complejo para una empresa, mientras que si nos basamos a un sistema de información gerencial se crearía un software de acuerdo con sus necesidades y tornándola un miembro competitivo en el mercado micro empresarial. (Omar Javier Solano Rodríguez, 2012)

En general un sistema de información se basa en tres actividades principales: entrada de datos; proceso de información; y salida de información. (GÓMEZ, 2012)

Los procesos tecnológicos de información, permiten a las empresas por tan pequeñas que estas sean, aplicar un sistema de información gerencial. Muchas empresas estas sean pequeñas o medianas, han tomado la decisión de implantar sistemas de información para sus respectivos procesos financieros y administrativos, empezando por procesos contables como inventarios, cuentas por cobrar, balances, etc. en esta dirección, el objetivo del sistema de información es doble, ya que por un lado aumenta la eficacia en los procesos, como recolección, procesamiento de datos y almacenamiento, y por otro lado la eficacia en los procesos administrativos proporcionándonos información más completa como planificación, control, etc.

El principal objetivo que se desea lograr es obtener un mejor nivel de éxitos en los sistemas de información en cada tipo de empresa. Para algunas empresas los recursos de información no es la principal preocupación, algunas personas se

niegan al cambio ya sean estas por miedo al cambio, a pesar que están consciente de la importancia que estos sistemas conllevan.

Una de las otras conclusiones es que representa gestión de los recursos de información en las empresas, estas pueden ser usadas para alcanzar una productividad alta en el desenvolvimiento de las organizaciones, tratando que estos sistemas se usen eficientemente en todas las empresas. (Prieto Ana Martínez, Agosto 2014)

Los sistemas de información tienden a ser un método organizado al extraer información en los procesos de comercialización y decisiones estratégicas a tomar en la empresa. Su principal función es que al recopilar información tiene facilitar la toma de decisiones importantes, por el mismo motivo es preciso que para su uso se determinen los elementos que más necesitan los empresarios.

En el sector empresarial la información y el proceso de la misma llegan a tener mucha importancia ya que sin ella no podría haber la creación de una organización. Los sistemas de información están directamente encargados de que esa adquisición de información sea de basto conocimiento y de igual manera se aplique cuatro supuestos que son: ser oportuna, relevante, cuantitativa y cualitativa.

(Alpízar Caballero Lourdes Bárbara Trutié Rodríguez, 2015)

En la aparición de la tecnología, han permitido disponer del sistema d información que sirven de gran apoyo en la toma de decisiones organizacionales en grandes volúmenes de información. Es por aquello que también es utilizada en las empresas industriales, la administración total en las organizaciones permite involucrar al control a la rentabilidad manejada por sus gerentes o propietarios tratando de mantener actualizada la información.

“Los sistemas de información son el espejo de la organización. El triángulo formado por la información, el conocimiento y las nuevas tecnologías está afectando a la

forma de organizar los sistemas de información y a la estructura organizativa de la empresa". (Arribas Urrutia, 2000)

El objetivo principal de los Sistemas de información Gerencial es proporcionar un marco estratégico de un determinado ámbito de las organizaciones que integrándolo a la tecnología permitan conducir y controlar los procesos administrativos.

Este plan de sistema, por lo tanto debe orientar las acciones en materia de desarrollo, con el objetivo de afirmar las estrategias corporativas, elaborando una base de datos y un plan de procesos estratégicos de la organización.

Es por aquello que es necesario un proceso estratégico como es el uso del sistema de información, en el que participen el personal debidamente capacitado y un sistema que aporten con ventajas competitivas que aporten con la organización. (B., M., & A., 2012)

2.2. MARCO LEGAL

NORMATIVA CONSTITUCIONAL

Constitución De La Republica Del Ecuador

Título II

Derechos

Capitulo noveno

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.

15. Cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley.

Título VI

Régimen y Desarrollo

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Sección cuarta

Democratización de los factores de producción

Art. 334.- El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual le corresponderá: (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.

4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Art. 339.- El Estado promoverá las inversiones nacionales y extranjeras, y establecerá regulaciones específicas de acuerdo a sus tipos, otorgando prioridad a la inversión nacional. Las inversiones se orientarán con criterios de diversificación productiva, innovación tecnológica, y generación de equilibrios regionales y sectoriales. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Título VII

Régimen del buen vivir

Capítulo segundo

Biodiversidad y recursos naturales

Sección primera

Naturaleza y ambiente

Art. 395.- La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales: (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

1. El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras
2. Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.
3. El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales.
4. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.

Sección tercera

Patrimonio natural y ecosistemas

Art. 404.- El patrimonio natural del Ecuador único e invaluable comprende, entre otras, las formaciones físicas, biológicas y geológicas cuyo valor desde el punto de vista ambiental, científico, cultural o paisajístico exige su protección, conservación, recuperación y promoción. Su gestión se sujetará a los principios y garantías consagrados en la Constitución y se llevará a cabo de acuerdo al ordenamiento. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Sección cuarta

Recursos naturales

Art. 408.- Son de propiedad inalienable, imprescriptible e inembargable del Estado los recursos naturales no renovables y, en general, los productos del subsuelo, yacimientos minerales y de hidrocarburos, sustancias cuya naturaleza sea distinta de la del suelo, incluso los que se encuentren en las áreas cubiertas por las aguas del mar territorial y las zonas marítimas; así como la biodiversidad y su patrimonio genético y el espectro radioeléctrico. Estos bienes sólo podrán ser explotados en estricto cumplimiento de los principios ambientales establecidos en la Constitución. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

El Estado participará en los beneficios del aprovechamiento de estos recursos, en un monto que no será inferior a los de la empresa que los explota. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

El Estado garantizará que los mecanismos de producción, consumo y uso de los recursos naturales y la energía preserven

y recuperen los ciclos naturales y permitan condiciones de vida con dignidad. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

NORMATIVA LEGAL

Código Orgánico de la Producción

TÍTULO I

Del objetivo y Ámbito de Aplicación

Código Orgánico de la Producción

Art. 2.- Actividad Productiva.- Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado. (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN)

Art. 3.- Objeto.- El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN)

Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza. (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN)

Del desarrollo empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas, y de la democratización de la producción.

Título I

Del Fomento a la Micro, Pequeña y Medianas Empresas

Capítulo I

Del Fomento y Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de

producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN)

De los Órganos de Regulación de las MIPYMES

Art. 54.- Institucionalidad y Competencias.- El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias. Para determinar las políticas transversales de MIPYMES, el Consejo Sectorial de la Producción tendrá las siguientes atribuciones y deberes: (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN)

- a. Aprobar las políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo ejecutor, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución, considerando las particularidades culturales, sociales y ambientales de cada zona y articulando las medidas necesarias para el apoyo técnico y financiero;
- b. Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno;
- c. Autorizar la creación y supervisar el desarrollo de infraestructura especializada en esta materia, tales como: centros de desarrollo MIPYMES, centros de investigación y desarrollo tecnológico, incubadoras de empresas, nodos de transferencia o laboratorios, que se requieran para fomentar, facilitar e impulsar el desarrollo productivo de estas empresas en concordancia con las leyes pertinentes de cada sector;
- d. Coordinar con los organismos especializados, públicos y privados, programas de capacitación, información, asistencia técnica y promoción comercial, orientados a promover la participación de las MIPYMES en el comercio internacional;
- e. Propiciar la participación de universidades y centros de enseñanza local, nacional e internacional, en el desarrollo de programas de emprendimiento y producción, en forma articulada con los sectores productivos, a fin de fortalecer a las MIPYMES;

- f. Promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para la certificación de la calidad en el ámbito de las MIPYMES, determinados por la autoridad competente en la materia;
- g. Impulsar la implementación de programas de producción limpia y responsabilidad social por parte de las MIPYMES;
- h. Impulsar la implementación de herramientas de información y de desarrollo organizacional, que apoyen la vinculación entre las instituciones públicas y privadas que participan en el desarrollo empresarial de las MIPYMES;
- i. Coordinar con las instituciones del sector público y privado, vinculadas con el financiamiento empresarial, las acciones para facilitar el acceso al crédito de las MIPYMES.

Título II

De la Democratización de la Transformación Productiva y el Acceso a los Factores de Producción

Capítulo II

Del financiamiento y del capital

Art. 63.- Registro.- Las entidades financieras, públicas y privadas, obligatoriamente, crearán y mantendrán un registro de las operaciones para las empresas calificadas como MIPYMES y reportarán periódicamente al órgano ejecutor de las políticas de MIPYMES. (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN)

Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno LORTI

Esta ley establece la relación que existe entre el sujeto activo que es el estado y el sujeto pasivo, es decir las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley. El ente regulador y controlador lo ejecuta el servicio de rentas internas "SRI" que están inmersas a cumplir todas las personas que representan al sujeto pasivo y que realizan actos de comercio. (LORTI)

Como primera obligación de los contribuyentes es obtener el Ruc:

Registro del RUC.- Registro Único de Contribuyentes se implementó para identificar a los ciudadanos contribuyentes frente a la Administración Tributaria, con fines impositivos y proporcionar información a la Administración Tributaria, este corresponde a un número identificador de dirección de

establecimiento, actividad económica que se realiza obligación tributaria (LORTI)

Capítulo III

Art. 97.10.- Registro.- Los contribuyentes que reúnan las condiciones previstas en la presente Ley deberán inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes (RUC). (LORTI)

NORMATIVA REGLAMENTARIA

Reglamento código orgánico de la producción comercio e inversiones

Título I

Del desarrollo empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas

Capítulo I

Clasificación de las MIPYMES

Art. 106.- Clasificación de las MYPIMES.-Para la definición de los programas de fomento y desarrollo empresarial a favor de las micro, pequeñas y medianas empresas, estas se considerarán de acuerdo a las categorías siguientes: (REGLAMENTO AL CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓNCOMERCIO E INVERSIONES)

- a. Micro empresa: Es aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América;
- b. Pequeña empresa: Es aquella unidad de producción que tiene de 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil uno (US \$ 100.001,00) y un millón (US \$1'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América; y,
- c. Mediana empresa: Es aquella unidad de producción que tiene de 50 a 199 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre un millón uno (USD 1'000.001,00) y cinco millones (USD 5'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

En caso de inconformidad frente a las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento. (REGLAMENTO AL CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓNCOMERCIO E INVERSIONES)

Código Tributario

Los preceptos de este Código regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicarán a todos los tributos: nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ellos. (CÓDIGO TRIBUTARIO)

Capítulo I

Normas Generales

Periodo Tributario

ART. 7 Ejercicio impositivo es anual y comprende el lapso que va del 1º de enero al 31 de diciembre. Cuando la actividad generadora de la renta se inicie en fecha posterior al 1º de enero, el ejercicio impositivo se cerrará obligatoriamente el 31 de diciembre de cada año. (CÓDIGO TRIBUTARIO)

De La Obligación Tributaria

Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley. (CÓDIGO TRIBUTARIO)

Capítulo II

De la actividad económica

Art. 220.- De la Actividad Económica.- Las personas al momento de su inscripción en el RUC, bajo el Régimen Simplificado, deberán informar todas las actividades económicas que desarrollan. (CÓDIGO TRIBUTARIO)

Para la determinación del sector de la actividad económica del contribuyente, el Director General del SRI mediante resolución establecerá la correspondencia entre los sectores económicos conforme señala la Ley de Régimen Tributario Interno y las actividades declaradas por el contribuyente de conformidad con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIU). (CÓDIGO TRIBUTARIO)

Se entenderá dentro del corretaje de bienes raíces a la comercialización o arrendamiento de bienes inmuebles que no sean de propiedad del sujeto pasivo. (CÓDIGO TRIBUTARIO)

Código de Trabajo

Este código define que son trabajadores todas las personas que se comprometen a tener una relación de trabajo con otra

persona natural o jurídica denominada empleador esta relación puede ser pactada en forma verbal o escrita, individual o colectiva, expresa o presunta, temporal o permanente; donde existe una obligación por ambas partes relacionadas donde el trabajador se compromete en hacer la prestación de sus servicios o ejecutar una obra bajo la dirección y subordinación directa o delegada por el contratante a cambio de recibir una remuneración por dicho contrato pactado. (CÓDIGO DE TRABAJO)

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- serán obligaciones del empleador (CÓDIGO DE TRABAJO)

1. Pagar el salario por el trabajo realizado en el modo y tiempo convenidos con el trabajador;
2. Respetar el derecho a la libre elección de profesión u oficio y no exigir ni aceptar cualquier clase de pago para emplear al trabajador ni elaborar listas
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales
4. Guardar a los trabajadores la debida consideración y respeto absteniéndose de malos tratos de palabra, obra u omisión y de todo acto que pudiera afectar su dignidad y su decoro;
5. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios y adecuados para ejecutar el trabajo convenido, sin perjuicio de que para determinadas obras o trabajos de especial naturaleza el trabajador pueda acordar con el empleador el uso de sus propias herramientas
6. No retener las herramientas u objetos del trabajador a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;
7. No permitir que se dirija o se realice y desarrolle la actividad laboral bajo los efectos de bebidas alcohólicas, influencia de drogas o cualquier otra condición análoga;
8. No portar ni permitir la portación y uso de armas de cualquier tipo en los lugares de trabajo, excepto en los casos de personas que estén facultadas para ello por la naturaleza de sus funciones;
9. No descontar al trabajador el salario correspondiente al tiempo que se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

10. Respetar el fuero sindical y no interferir en la constitución y funcionamiento de los sindicatos;
11. Conceder a los trabajadores, sin descuento de salario y beneficios sociales, el tiempo necesario para que puedan concurrir ante las autoridades, cuando hubieren sido legalmente citados a declarar como testigos, o en su calidad de demandantes o demandados en casos judiciales y administrativos;
12. Respetar la jornada de trabajo, conceder los descansos establecidos y fijar el calendario laboral en un lugar visible del centro de trabajo;
13. Establecer y llevar los registros, expedientes laborales y demás documentos en la forma que estipule el Ministerio del Trabajo; y certificar a pedido del trabajador el tiempo trabajado, ocupación desempeñada y salario devengado;

Plan Nacional Del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir busca lograr una transformación del sistema económico a un sistema social y solidario por medio del ministerio de economía popular y solidario, busca que interactúen de manera interrelacionada la economía pública existente con la economía de mercado, contribuyendo de así a el cambio de la matriz productiva, poniendo al ser humano como generador de nuevos modelos que contribuyan a la economía del país, haciéndolo más productivo; en este plan nacional se plantean los siguientes objetivos. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

OBJETIVO 8: “CONSOLIDAR EL SISTEMA ECONÓMICO SOCIAL Y SOLIDARIO, DE FORMA SOSTENIBLE”.

La Constitución del Ecuador establece como deber primordial del Estado, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir; ordena que el sistema económico sea social y solidario, y define a la estabilidad económica como el máximo nivel de producción y empleo, en el marco de la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

Los instrumentos con los que cuenta el estado para esta transformación son, principalmente, los recursos públicos y la regularización económica. El estado debe orientar los recursos públicos y privados de forma sostenible para generar crecimiento económico y logros en empleo, reducción de pobreza, equidad e inclusión económica. Mediante las acciones directas y la regulación. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

OBJETIVO 9: “GARANTIZAR EL TABAJO DIGNO EN TODAS SUS FORMAS”.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía de trabajo humano sobre el capital es incuestionable. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

El estado tiene un rol fundamental en impulsar actividades económicas que garanticen a los trabajadores oportunidades de empleabilidad, remuneraciones justas, condiciones saludables de trabajo, estabilidad y seguridad social, así como un horario de trabajo que permita conciliar el trabajo con la vida familiar y personal. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Calidad de productos.- atributos que posee un producto que sirven para cubrir las expectativas de los consumidores.

Competitividad.- ventajas estratégicas que tiene una empresa con otra ya sea de forma productiva, administrativa, de marketing o económica.

Control de inventario.- registro de productos mediante técnicas y normas de la empresa.

Herramientas TIC's.- Tecnologías de la información y la comunicación.

Información confiable.- información segura basada en una fuente de investigación existente.

Información efectiva.- componente que se le asigna a la información para considerarla certera y fiable.

Nivel de productividad.- factor empleado para atribuirle eficiencia a la producción de un producto, para que su rendimiento en el mercado pueda ser seguro.

Nivel de competitividad.- rendimiento de las empresas en un mercado, ventaja competitiva que adquieren frente a los demás productos sustitutos.

Necesidades del consumidor.- exigencias del consumidor hacia un producto que generan nuevas necesidades por satisfacer.

Operaciones de comercialización.- transacciones comerciales como un proceso empresarial dentro de la organización.

Optimización de recursos.- reducción de insumos utilizados en la fabricación de un producto, manteniendo la calidad del mismo.

Porcentaje de implementación de un sistema.- frecuencia con la que emplean un software para el uso de la toma de decisiones en una organización.

Sistema de información gerencial.- Es la forma que tiene una empresa para laborar en donde se relaciona el trabajo del personal, la tecnología y el procedimiento adecuado para solucionar las diversas contrariedades que se presentan dentro de la misma.

Toma de decisiones.- proceso donde se seleccionan las opciones más óptimas para aplicarlos en un campo determinado, destinado a resolver una situación generada.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

La falta de uso de los sistemas de Información Gerencial disminuyen las utilidades en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro.

2.4.2. Hipótesis Particulares

- El desconocimiento de costos de inversión de herramientas de TIC's influye en la baja implementación de Sistemas de Información en las microempresas de Milagro.
- El control de inventarios es uno de los principales componentes que debe tener un sistema de información para la optimización de los recursos de la empresa para mejorar las operaciones de comercialización
- El acceso de información confiable y efectiva sobre las demandas y ofertas de mercado incide en la productividad alcanzando mejor posición competitiva.
- El nivel de estudios influye en la frecuencia de uso de las operaciones comerciales de las microempresas de Milagro

2.4.3. Declaración de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Uso de los sistemas de información gerencial	Utilidades en Operaciones de Comercialización
Desconocimiento de los costos de inversión	Implementación de sistemas de información
Control de los inventarios	Optimización de recursos
Información de oferta y demanda	Productividad
Nivel de estudios	Frecuencia uso de los sistemas de información

Elaborado por: Los autores

2.4.4. Operacionalización de las variables

Cuadro 1. Operacionalización de variables hipótesis general

HIPÓTESIS Y VARIABLES		DEFINICIÓN	INDICADORES	TÉCNICA
HIP. GENERAL	VI Uso de los sistemas de información gerencial	Aplicaciones informáticas aplicadas en una organización.	Tipo de sistemas de información	Encuesta
	VD Utilidades en Operaciones de Comercialización	Ingresos obtenidos en las operaciones de comercialización de un negocio.	Nivel de ingresos mensuales	Encuesta

Elaborado por: Los autores

Cuadro 2. Operacionalización de variables hipótesis particular 1

HIP. PARTICULAR 1	VI Desconocimiento de los costos de inversión	Nivel de conocimiento del presupuesto destinado para la implementación de un sistema de información.	Factores de no implementación	Encuesta
	VD Implementación de sistemas de información	Instalación des software para la administración de la información en una organización.	Nivel de implementación	Encuesta

Elaborado por: Los autores

Cuadro 3. Operacionalización de variables hipótesis particular 2

HIP. PARTICULAR 2	VI Control de los inventarios	Seguimiento realizado a la mercancía que se tiene dentro de una organización.	Requerimiento de un sistema de información.	Encuesta
	VD Optimización de recursos	Reducción se insumos empleados de la fabricación de un producto.	Procesos de mejora en el negocio	Encuesta

Elaborado por: Los autores

Cuadro 4. Operacionalización de variables hipótesis particular 3

HIP. PARTICULAR 3	VI Información de oferta y demanda	Datos proporcionados de la situación económica del sector empresarial.	Nivel de acceso a la información	Encuesta
	VD Productividad	Indicador que ayuda a la producción a alinearse con la eficacia.	Calidad del producto.	Encuesta

Elaborado por: Los autores

Cuadro 5. Operacionalización de variables hipótesis particular 4

HIP. PARTICULAR 4	VI Nivel de estudios	Conocimientos adquiridos sobre un tema determinado.	Nivel de conocimientos	Encuesta
	VD Frecuencia uso de los sistemas de información	Cantidad de uso de los sistemas de información en las organizaciones.	Cantidad de veces que utilizan los sistemas de información.	Encuesta

Elaborado por: Los autores

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Nuestro tipo de investigación es exploratoria, descriptiva y aplicada debido a que se hicieron planteamientos de hipótesis para ser verificadas con cuestionarios aplicados en encuestas, a cada uno de los microempresarios seleccionados en el muestreo aleatorio, para luego aplicar estadística descriptiva en el análisis de los datos. Exploramos en las diversas microempresas para saber si en ellas existen implementaciones de elementos sistemáticos en sus operaciones comerciales. Describimos la manera que hemos estado realizando nuestra investigación y aplicada porque utilizamos procedimientos correctos para la investigación.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

La población que hemos escogido para trabajar ha sido la de las microempresas de Milagro en las cuales vamos a indagar sobre su uso de los sistemas de información dentro de la misma.

3.2.1. Delimitación de la población

Para esta investigación se ha aplicado a una población finita por lo cual no necesitamos a todas las empresas de Milagro, solamente a las microempresas las cuales hacen un total de 359.

3.2.2. Tipo de muestra

Para nuestra investigación utilizamos el tipo de muestra probabilística, la aplicamos al listado de las microempresas, la misma que nos fue facilitada por el municipio de Milagro debido a que todos los elementos tienen la misma probabilidad de participar en la investigación.

3.2.3. Tamaño de la muestra

Para el tamaño de la muestra hemos aplicado la fórmula para población finita, ya que tenemos la cantidad exacta de microempresas procedemos a desglosarla de la siguiente manera:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$
$$n = \frac{359(0,5)(0,5)}{\frac{(359-1)(0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,5)(0,5)}$$
$$n = \frac{89,75}{\frac{0,895}{3,8416} + 0,25}$$
$$n = \frac{89,75}{0,483}$$
$$n = 185,81$$
$$n = 186$$

Dónde:

n: representa al volumen de la muestra.

N: representa al volumen de la población.

p: explica la probabilidad de existencia de ocurrencia de un evento (0.5)

E: representa al margen de error (5%)

Z: representa al intervalo de confianza utilizado en la investigación (1.96)

3.2.4. Proceso de selección

La selección de los elementos a investigar al ser una muestra probabilística se procederá de forma aleatoria.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1. Métodos teóricos

Método hipotético-lógico

Este método explica los sucesos de un fenómeno desde su nacimiento y el estudio progresivo, el método lógico parte del suceso del método histórico.

En la investigación es utilizado para conocer el surgimiento del problema y determinar las causas de ello, esto se ve reflejado en los antecedentes históricos.

Método Inductivo-deductivo

Este método se caracteriza por partir de las premisas generales a las particulares para un análisis, luego de ello surgen nuevas premisas generales que detalla el método deductivo.

Es utilizado para obtener las causas que originan el problema partiendo desde un enfoque general a sus causas para luego utilizarlas en la formulación de la hipótesis, se ve reflejado en la matriz de la problematización y detallada en el planteamiento del problema.

Método hipotético – deductivo

Este método es utilizado para el estudio de un fenómeno partiendo de una hipótesis como suceso hasta su comprobación.

Se emplea en la formulación de las hipótesis y su seguimiento, aplicada en la formulación de formulario para su verificación, comprobándose en los resultados de la investigación también son reflejados en las conclusiones generales.

3.3.2. Métodos empíricos

Para el desarrollo de nuestra investigación se utilizó el método de las encuestas como una parte empírica, que permitiría verificar nuestras hipótesis.

3.3.3. Técnicas e instrumentos

Encuesta:

Es una técnica utilizada para conocer las perspectivas de la población con respecto a un tema determinado, se compone de preguntas de tipo cerradas.

Esta técnica fue utilizada para emplear un formulario compuesto por 12 dirigidas a las microempresas del cantón Milagro.

3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de los datos estadísticos se utilizó el software destinado al procesamiento estadístico de datos conocido como SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), permitiendo realizar las tabulaciones y los gráficos de la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas, también fue utilizado para realizar correlaciones entre las variables expuestas en las hipótesis permitiendo su verificación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la comercialización de los productos se elabora primero un plan de marketing para lo cual son utilizados los sistemas de información esta es una tarea compleja en la que se han de utilizar métodos y planificaciones rigurosas. Con la elaboración de este plan se pretende sistematizar los actos para conseguir los resultados más convenientes a las situaciones del mercado que generalmente son para un año aunque también existen los de resultados a largo plazo que son de tres a cinco años, en donde se observan las operaciones de marketing de cada año que coordinan los departamentos financieros. Hay que considerar que un plan de marketing no implica magia, es decir que no va a incrementar ingresos sin un esfuerzo constante, este instrumento ayuda a toda empresa a facilitar la comercialización y hacerla más eficaz. En la actualidad el manejo de la información para una planificación eficaz resulta complicada por lo que se emplean los sistemas de información para tener mejor estructurada la información además de un acceso más rápido, el modelo no es fijo puede variar con las necesidades de la empresa y deben abarcar a todas las variables que componen el marketing.

El éxito no está en un plan de marketing por muy brillante que parezca pues falta la parte más valiosa que es la ejecución, y para llevarlo de forma eficaz se necesita establecer una nueva planificación se trata del plan de implementación donde consten las tareas específicas que se van a llevar a cabo destinados a distintos profesionales que se interesen en invertir marcando la responsabilidad de cada uno,

además también se necesita un plan de trabajo donde se establezcan los tiempos que dure la ejecución. Fuente especificada no válida.

Cuadro 6. FODA situacional de las microempresas de Milagro

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Llegan con más facilidad a sus clientes - Adaptación al cambio - Convenio con proveedores - Innovación tecnológica continuo - Constante implementación en el control de presupuesto - Bajos ingresos para reinversión 	<ul style="list-style-type: none"> - Tienen la oportunidad de crecer - Sociedad con las demás microempresas - Sistema de ventas vía web - Decaimiento económico de la competencia - Poder de innovación continua
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Muchos carecen de un sistema informático - No suelen estar establecidos los niveles jerárquicos - Gestión administrativa no estructurada - Bajos ingresos para reinversión 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta competitividad - Desequilibrio económico en país - Constantes avances tecnológicos - Cambios climáticos o de estación - Baja demanda de los productos o servicios

Las nuevas tecnologías de comunicación resultan de considerable importancia en las organizaciones pues a través de ellas pueden expandir la información y el conocimiento a aquellos que hacen uso de ellas, haciendo posible la ejecución de la calidad en los productos y dando a la organización un paso más a la inteligencia. Las TIC's han cambiado la visión de los empresarios y su manera de administrar los recursos, hacen productivo al trabajo facilitando las comunicaciones, asegurando el trabajo en equipo y promocionando nuevos productos al mercado de consumo. Las TIC's ayudan a las empresas a generar mayor productividad siendo más rápidos y de mejor calidad optimizando tiempo y recursos, permite desarrollar la competitividad en los mercados y disponer de más tiempo libre para nuestros asuntos familiares.

En algunos sectores de la comercialización de productos ya utilizan sistemas información y no solo como programas o adaptación a la tecnología sino como

contribución de ayuda a la información, los programas que ejecutan son creados de acuerdo a su necesidad, como lo establecen el sector de agricultura y ganadería de honduras que es para obtener la información estadística de otra empresas y su evolución y desarrollo en mercados comerciantes así pueden establecer mejor precios y conocer mejor la distribución del producto al mercado.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

El mundo de los negocios en la actualidad ha cambiado su visión en la comercialización ya no solo se lo realiza de manera presencial puede presentarse el producto mediante la web con un correo electrónico el cliente puede conocer acerca del producto y sus características y contarse según su interés permite rastrear a los clientes y conocer a cerca de sus necesidades e historiales de compra. Se ha convertido en la clave del éxito de las organizaciones que ayuda a optimizar recursos y manejar mejor la información de las empresas.

En la ciudad de Milagro existen comerciantes de diversas índoles tantos formales como informales, estos pueden ser fabricantes de propio producto o comercializadores de uno ya fabricado.

La cultura que existe en la ciudad de Milagro está alojada más en el comercio informal que cada vez continua incrementando y sin darnos cuenta la economía de la localidad se va afectando porque se reducen las recaudaciones tributarias que es una parte del presupuesto que contribuye al gobierno, sin embargo existen microempresarios que contribuyen a la economía comerciantes formales ocupando posición de micro empresas.

Cuadro 7. Clasificación de las empresas según su actividad

TIPO DE EMPRESA	FRECUENCIAS	% FRECUENCIA
Comercio	1277	62 %
Servicio	707	42 %
Manufactura	82	4 %
Total	2066	100 %

Fuente: Fuente especificada no válida.

Los índices obtenidos por el INEC en el último censo realizado en el 2010 indican que los niveles de comercialización en el Cantón Milagro son altos ocupando un 62% en actividades comerciales registrada formalmente. En la actualidad las empresas de comercio tienen grandes crecimiento en comparación a los demás sectores.

Cuadro 8. Clasificación de las empresas según su tamaño

TIPO DE EMPRESA	FRECUENCIAS	% FRECUENCIA
Micro empresa	1809	88 %
Pequeña empresa	197	10 %
Mediana empresa	60	3 %
TOTAL	2066	100 %

Fuente: Fuente especificada no válida.

Categorizando al sector comercial del cantón Milagro obtenemos que el mayor porcentaje del sector lo ocupan los microempresarios con el 88% siendo estos 1809 negocios, que es superior a las pequeñas y medianas empresas, se puede decir que esto sucede por la inversión es inferior y el nivel de los micro empresarios incrementa.

4.3. RESULTADOS

Pregunta 1: Nivel de Estudios:

Cuadro 9. Nivel de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SECUNDARIA	97	52,2	52,2	52,2
	SUPERIOR	89	47,8	47,8	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

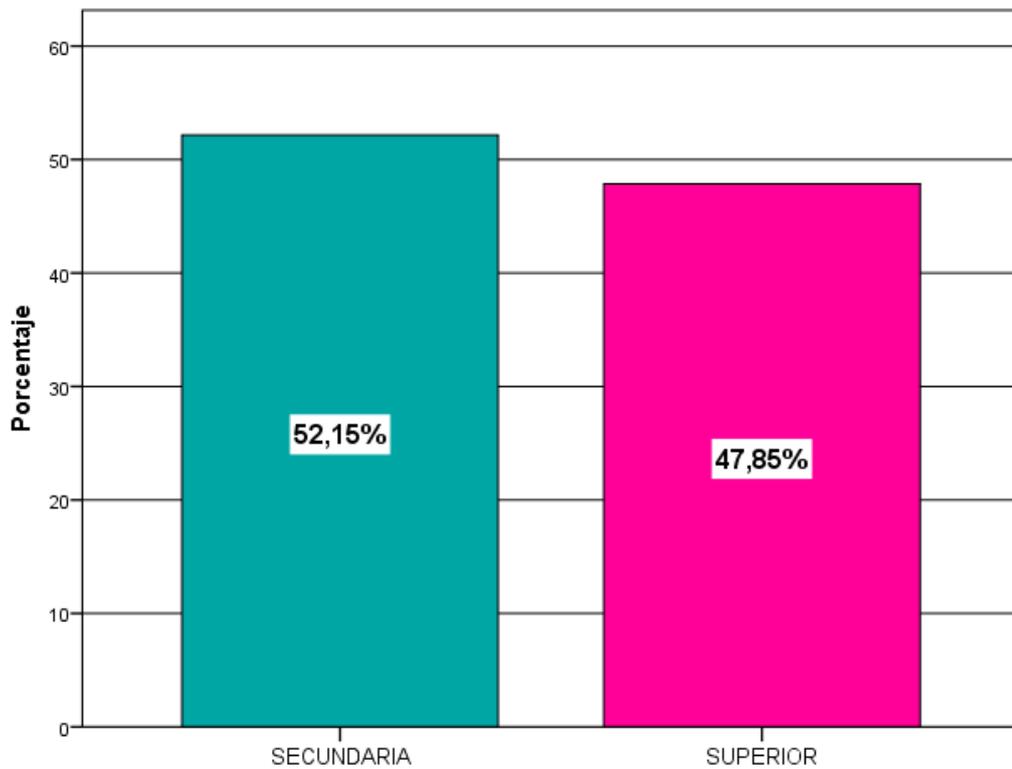


Figura 1. Nivel de estudios

En el nivel de estudio tenemos que en las microempresas de Milagro el 52,15% de las personas encuestadas son de secundaria mientras que el 47,85% del resto de los encuestados son de nivel superior.

Pregunta 2: ¿Utiliza algún tipo de sistema de información en las operaciones de comercialización de su negocio?

Cuadro 10. Uso de los sistemas de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	89	47,8	47,8	47,8
	NO	97	52,2	52,2	100,0
Total		186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

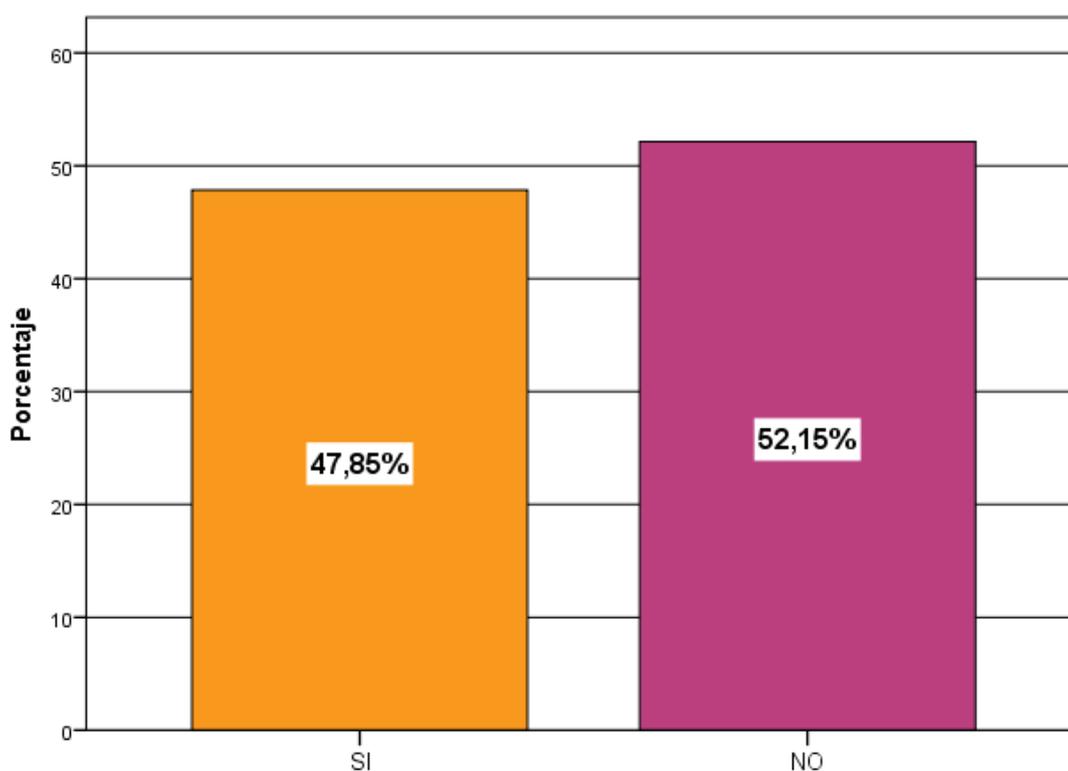


Figura 2. Uso de los sistema de información

En el uso de los sistemas de información encontramos que los dueños de las microempresas en un 47,85% si utilizan algún tipo de sistema de operación para la comercialización de los negocio, mientras que el 52,15% asegura no utilizar ningún tipo de sistema de operación para la comercialización en los negocios.

Pregunta 3: Los ingresos promedios mensuales en su negocio fluctúan entre:

Cuadro 11. Ingresos promedios mensuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	\$0 - \$1000	20	10,8	10,8	10,8
	\$1000 - \$2000	54	29,0	29,0	39,8
	\$2000 - \$4000	79	42,5	42,5	82,3
	\$4000 - Más	33	17,7	17,7	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

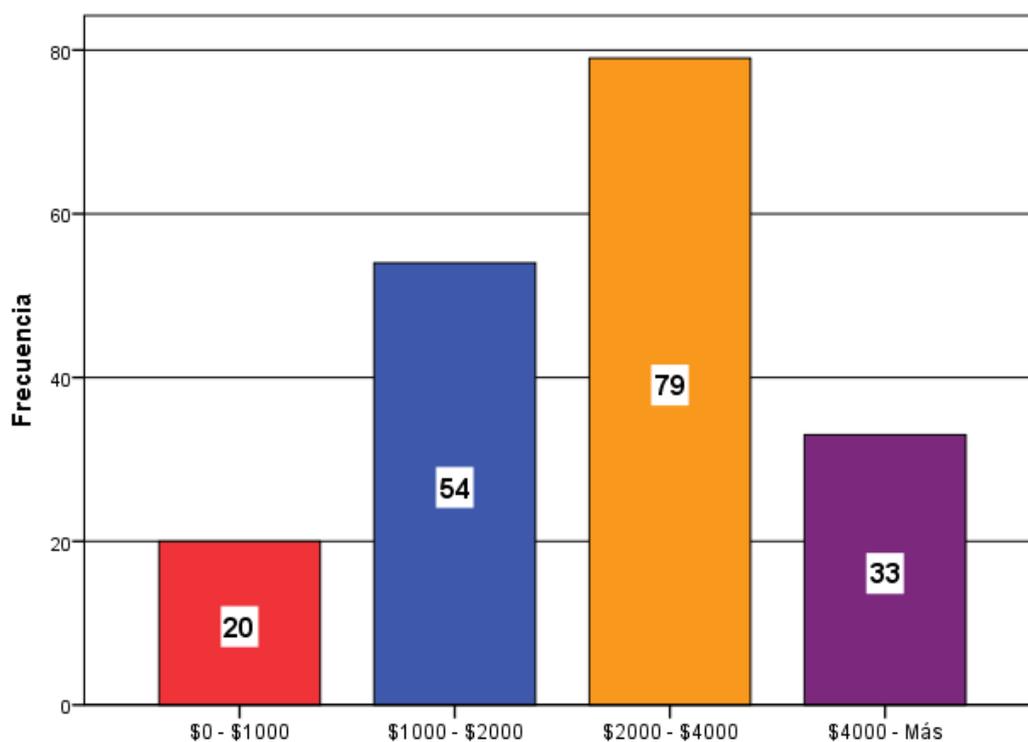


Figura 3. Ingresos promedios mensuales

En los ingresos promedios tenemos que 20 de las personas encuestadas tienen ingresos entre \$0 - \$1000, mientras que 54 de los encuestados aseguran tener ingresos entre \$1000 - \$2000, otros 79 encuestados afirman alcanzar ingresos entre \$2000 - \$4000 y los últimos alegan obtener un ingreso entre \$4000 – Más.

Pregunta 4: ¿Con que frecuencia utilizan los sistemas de información gerencial en sus operaciones comerciales?

Cuadro 12. Frecuencia de uso de SI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	93	50,0	50,0	50,0
	Poco	14	7,5	7,5	57,5
	Casi siempre	39	21,0	21,0	78,5
	Siempre	40	21,5	21,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

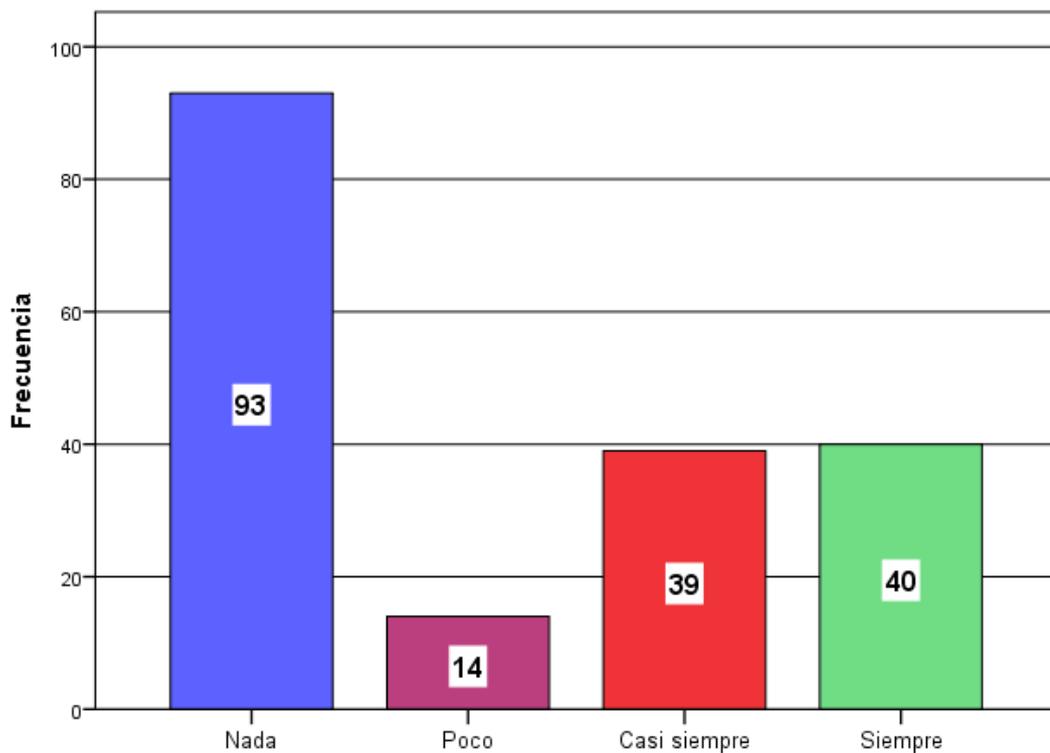


Figura 4. Frecuencia de uso de SI

En la frecuencia del uso de los sistemas de información tenemos que 93 de los encuestados aseguran que no usan en ningún momento un sistema de información, mientras que 14 de los encuestados afirman usar un poco los sistemas de información, otras 39 personas alegan usar casi siempre un sistema de información y las últimas 40 personas indicaron que siempre utilizan los sistemas de información para sus operaciones comerciales.

Pregunta 5: ¿Qué influye en la baja implementación de Sistemas de Información en las microempresas de Milagro?

Cuadro 13. No implementación de los SI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconocimiento de la tecnología	39	21,0	21,0	21,0
	Costos altos en la implementación	69	37,1	37,1	58,1
	Falta de tiempo para la adquisición	59	31,7	31,7	89,8
	Desinterés en la implementación	19	10,2	10,2	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

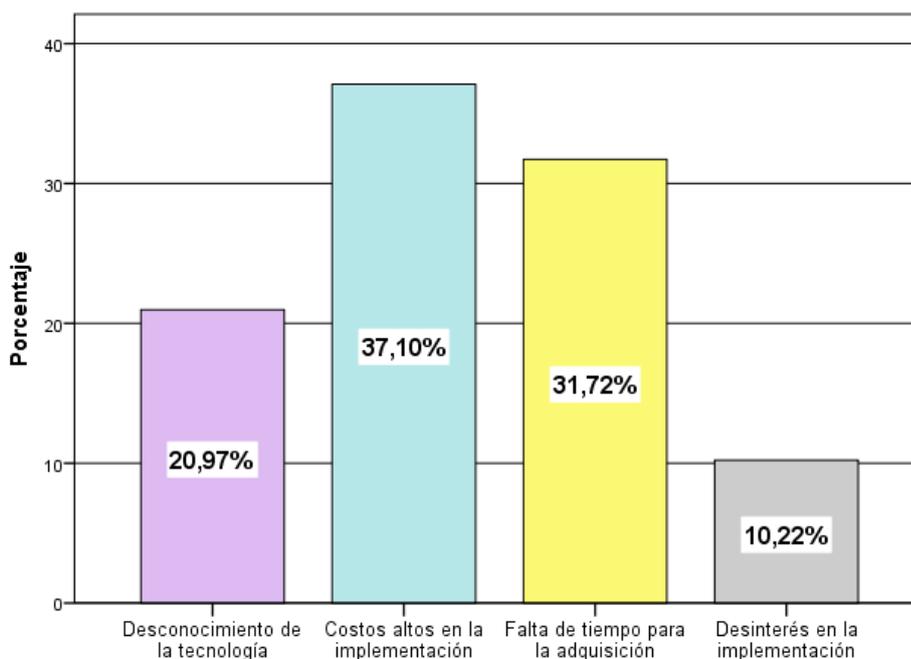


Figura 5. No implementación de los SI

En la baja implementación de los sistemas de información tenemos que el 20,97% alegan que no realizan implementaciones por el desconocimiento de la tecnología, mientras que el 37,10% afirman que para ellos influyen más los costos altos de la implementación, el otro 31,72% asegura q más influye la falta de tiempo para la adquisición y el ultimo 10,22% indicaron que más influye el desinterés en la implementación de sistemas de información en las microempresas.

Pregunta 6: ¿Considera Ud. que los sistemas de información permitirían conocer los gustos y necesidades de los consumidores?

Cuadro 14. S.I. permite conocer gustos y necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY POCO	2	1,1	1,1	1,1
	POCO	32	17,2	17,2	18,3
	SIEMPRE	152	81,7	81,7	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

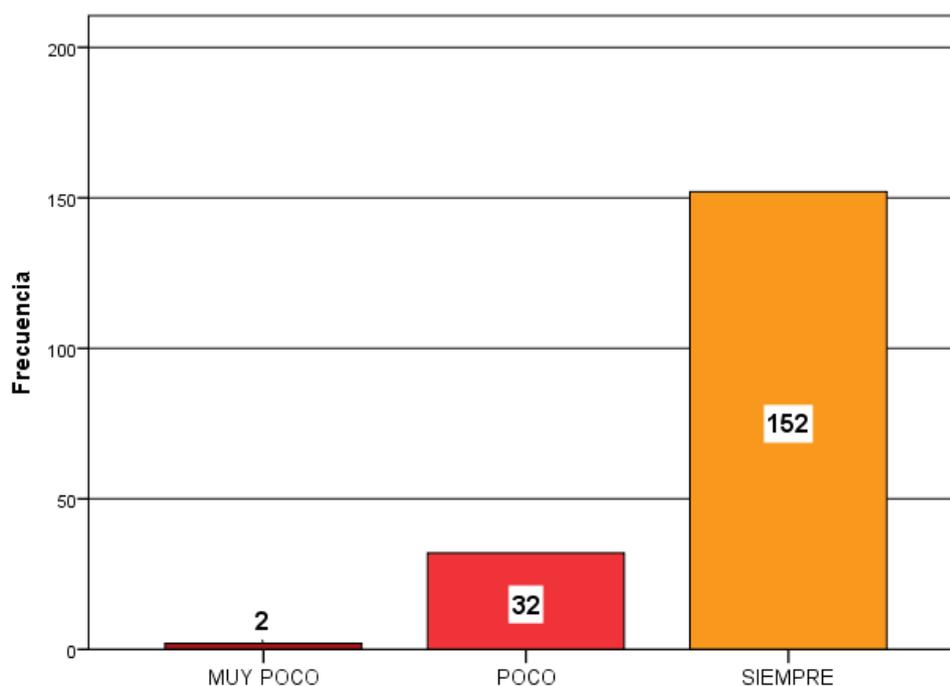


Figura 6. S.I. permite conocer gustos y necesidades

En la encuesta de considerar los sistemas de información para conocer los gustos y necesidades tenemos que solo 2 personas afirman considerar muy poco conocer los gustos y necesidades, otras 32 personas alegan considerar poco conocer los gustos y necesidades y por último obtenemos que 162 indican considerar siempre conocer los gustos y necesidades de los consumidores.

Pregunta 7: ¿Estaría dispuesto en la implementación de Sistemas de Información Gerencial para la comercialización de su negocio?

Cuadro 15. Implementación de sistemas de información para su negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	166	89,2	89,2	89,2
	NO	20	10,8	10,8	100,0
Total		186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

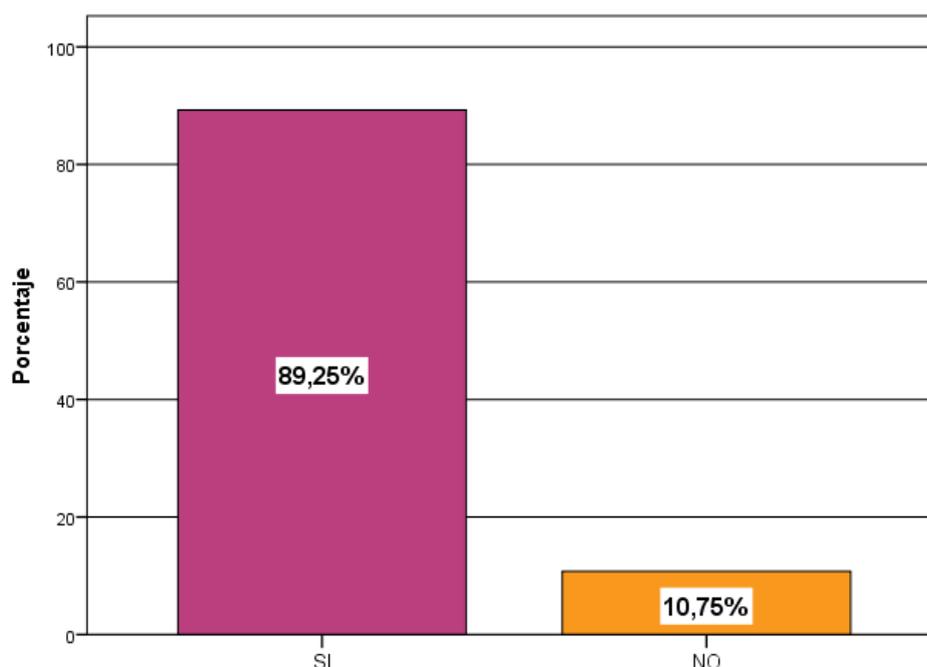


Figura 7. Implementación de SIG para su negocio

En la implementación de los sistemas de información gerencial tenemos que un 89,25% de los encuestados afirman Si estar dispuestos a la implementación y el otro 10,75% de los encuestados indican No estar dispuestos a la implementación de un sistema de información gerencial para la comercialización de su negocio.

Pregunta 8: ¿De los siguientes procesos en las operaciones de los negocios, cuál considera el más importante que debe tener un sistema de Información como componente principal?

Cuadro 16. Importancia de los componentes principales del SI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONTROL DE INVENTARIO	140	75,3	75,3	75,3
	CONTROL DE PRESUPUESTO	22	11,8	11,8	87,1
	VENTAS	12	6,5	6,5	93,5
	MARKETING	12	6,5	6,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

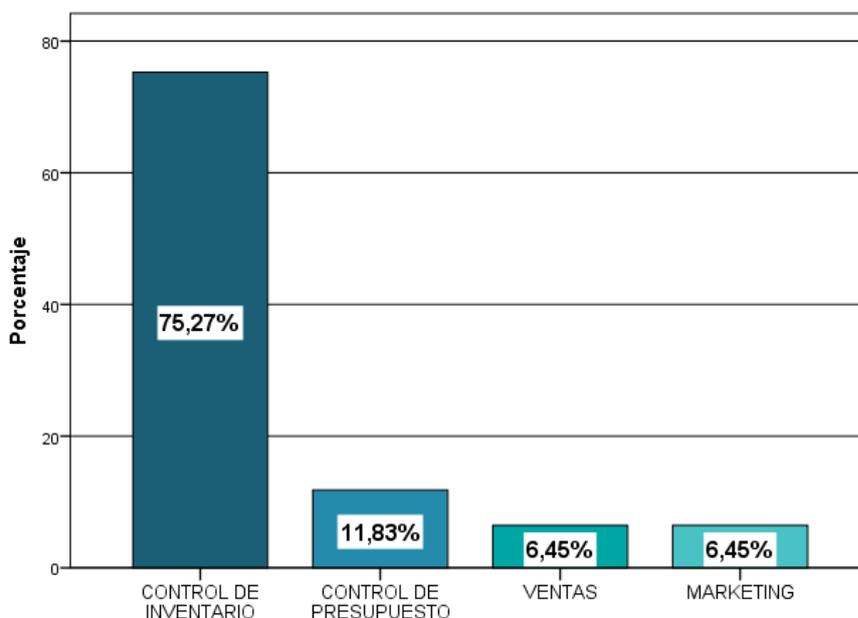


Figura 8. Importancia de los componentes principales del SI

En la pregunta número ocho de la encuesta, donde se investigó cuáles son los procesos más importantes que deben ser considerados al tener un sistema de información para las microempresas, dio como resultado que un 75,27% de los encuestados afirman que los controles de inventarios son los procesos más importantes que deberían tener un sistema de información, seguido de los procesos de control de presupuesto en un 11.83%, y en un menor porcentaje los de ventas y de marketing, en un 6,45% ambas opciones.

Pregunta 9. ¿Qué procesos considera que debería mejorar en su negocio?

Cuadro 17. Procesos que mejoraría su negocio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CONTROL DE INVENTARIO	131	70,4	70,4	70,4
CONTROL DE PRESUPUESTO	31	16,7	16,7	87,1
VENTAS	12	6,5	6,5	93,5
MARKETING	12	6,5	6,5	100,0
Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

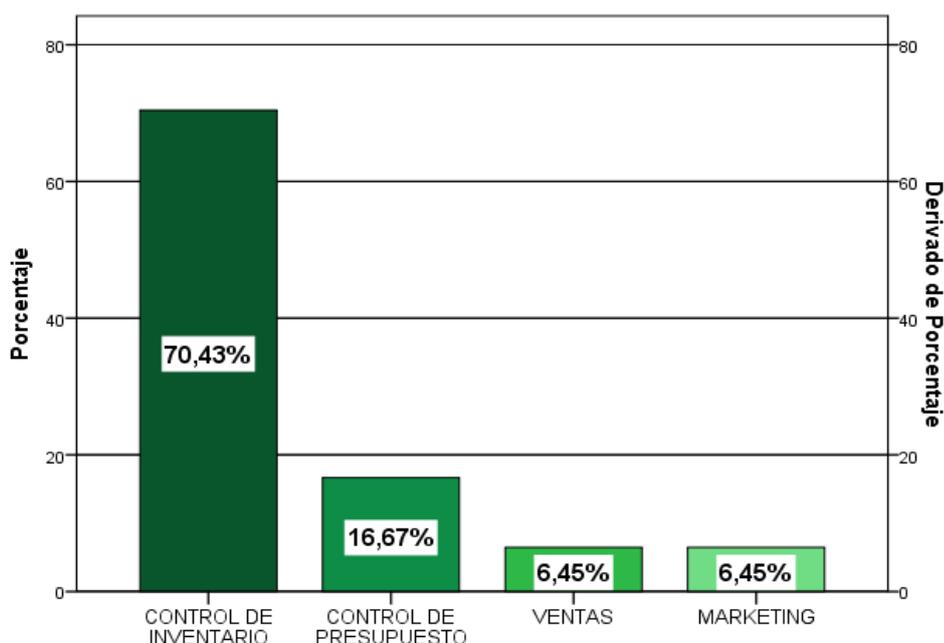


Figura 9. Procesos que mejoraría su negocio

En la pregunta número nueve de la encuesta, donde se investigó cuáles son los procesos más importantes que deberían mejorar las microempresas, dio como resultado que un 70,43% de los encuestados afirman que los controles de inventarios son los procesos más importantes que deberían tener un sistema de información, seguido de los procesos de control de presupuesto en un 16.67%, y en un menor porcentaje los de ventas y de marketing, en un 6,45% ambas opciones.

Pregunta 10: ¿Tiene fácil acceso de información confiable y efectiva sobre las demandas y ofertas de mercado?

Cuadro 18. Información confiable y efectiva de demanda y oferta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	69	37,1	37,1	37,1
	NO	117	62,9	62,9	100,0
Total		186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

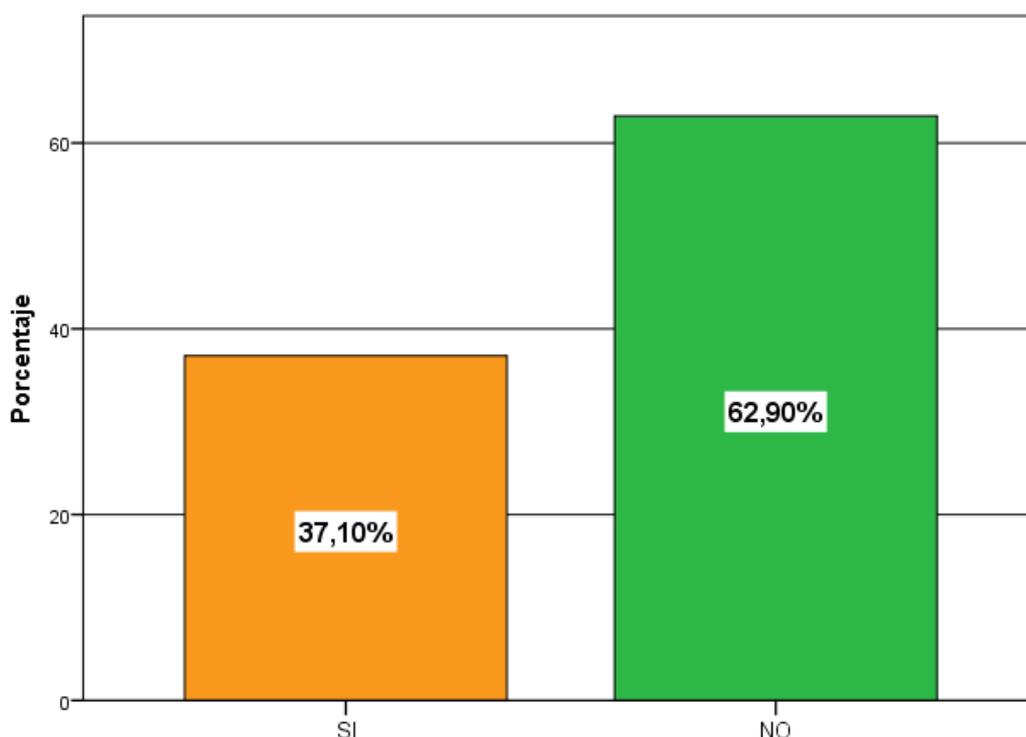


Figura 10. Información confiable y efectiva de demanda y oferta

De los encuestados donde contestaron en porcentaje del 37.10% dijeron que si tienen fácil acceso de información confiable y efectiva sobre las demandas y ofertas de mercado, y un 62.90% indicaron que no tienen fácil acceso; como se observa es un porcentaje alto que no tienen ese acceso importante para ser competitivos en sus operaciones comerciales.

Pregunta 11: ¿El acceso de información sobre las demandas y ofertas de mercado le ayudaría a mejorar la competitividad?

Cuadro 19. Ayuda el acceso de información para competitividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUCHO	163	87,6	87,6	87,6
	POCO	8	4,3	4,3	91,9
	NADA	15	8,1	8,1	100,0
Total		186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

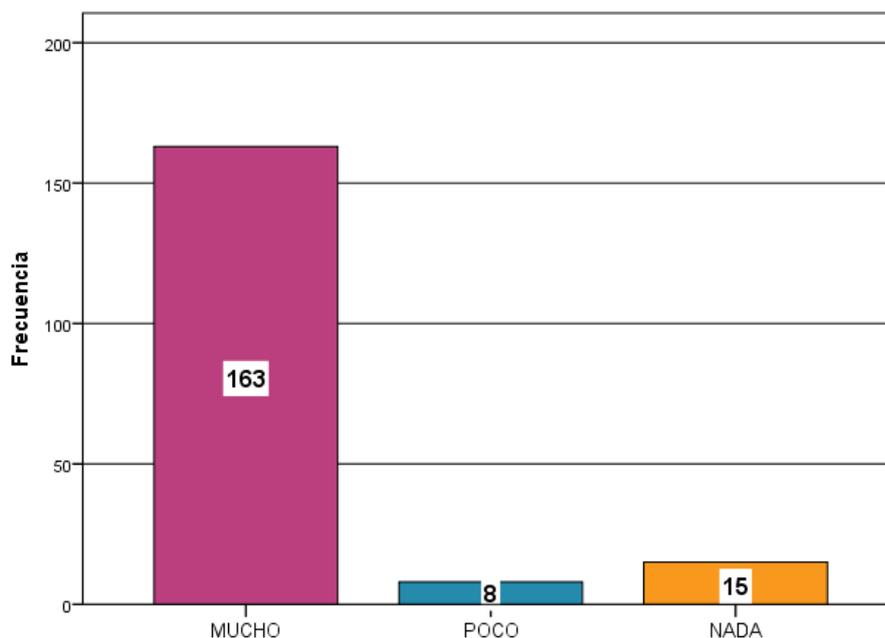


Figura 11. Ayuda el acceso de información para competitividad

En la pregunta 11 de la investigación se analizó la percepción de que si el acceso de información sobre las demandas y ofertas de mercado le ayudaría a mejorar la competitividad y como resultado se obtuvo que 163 de los encuestados indicaron que si les ayudaría mucho, cantidad que corresponde a un 87.6% y solo 23 de los encuestados que poco o nada les ayudaría, es decir en un 12.4% de la frecuencia relativa.

Pregunta 12: ¿La gestión de los sistemas de información ayudaría en su negocio a mejorar la calidad de los productos ofrecidos en su negocio?

Cuadro 20. SIG mejora la calidad de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEJORA DE CALIDAD DE PRODUCTOS	178	95,7	95,7	95,7
	MEJORA DE MARKETING	8	4,3	4,3	100,0
Total		186	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

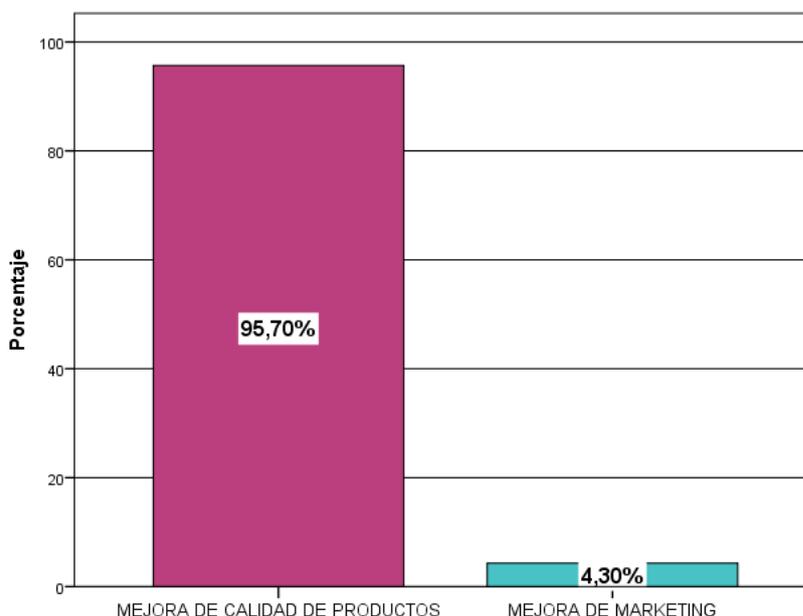


Figura 12. Los sistemas de información como mejora la calidad de productos

En el ítem 12 se analizó si la gestión de los sistemas de información ayudaría en su negocio a mejorar la calidad de los productos ofrecidos en su negocio como resultado se obtuvo que 178 de los encuestados indicaron que les ayudaría a la mejora de la calidad de los productos, cantidad que corresponde a un 95.7% y solo 8 de los encuestados que les ayudaría en la mejora del marketing, correspondiente al 4.3% de la frecuencia relativa.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

La falta de uso de los sistemas de Información Gerencial disminuyen las utilidades en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro.

Cuadro 21. Uso de Sistemas de Información con Ingresos promedios mensuales

		Ingresos promedios mensuales				Total
		\$0 - \$1000	\$1000 - \$2000	\$2000 - \$4000	\$4000 - Más	
Uso de Sistemas de Información	SI	2	28	32	27	89
	NO	18	26	47	6	97
Total		20	54	79	33	186

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

Cuadro 22. Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,795 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	31,772	3	,000
Asociación lineal por lineal	15,865	1	,000
N de casos válidos	186		

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

Se analiza las variables de uso de los sistemas de información en la comercialización de las microempresas de la ciudad de Milagro y su relación de dependencia con la variable de los ingresos mensuales que obtienen mediante la prueba del chi-cuadrado, el resultado de significancia que da la prueba siendo menor que 0.05 se procede a rechazar la hipótesis nula y verificando la relación de dependencia entre las 2 variables.

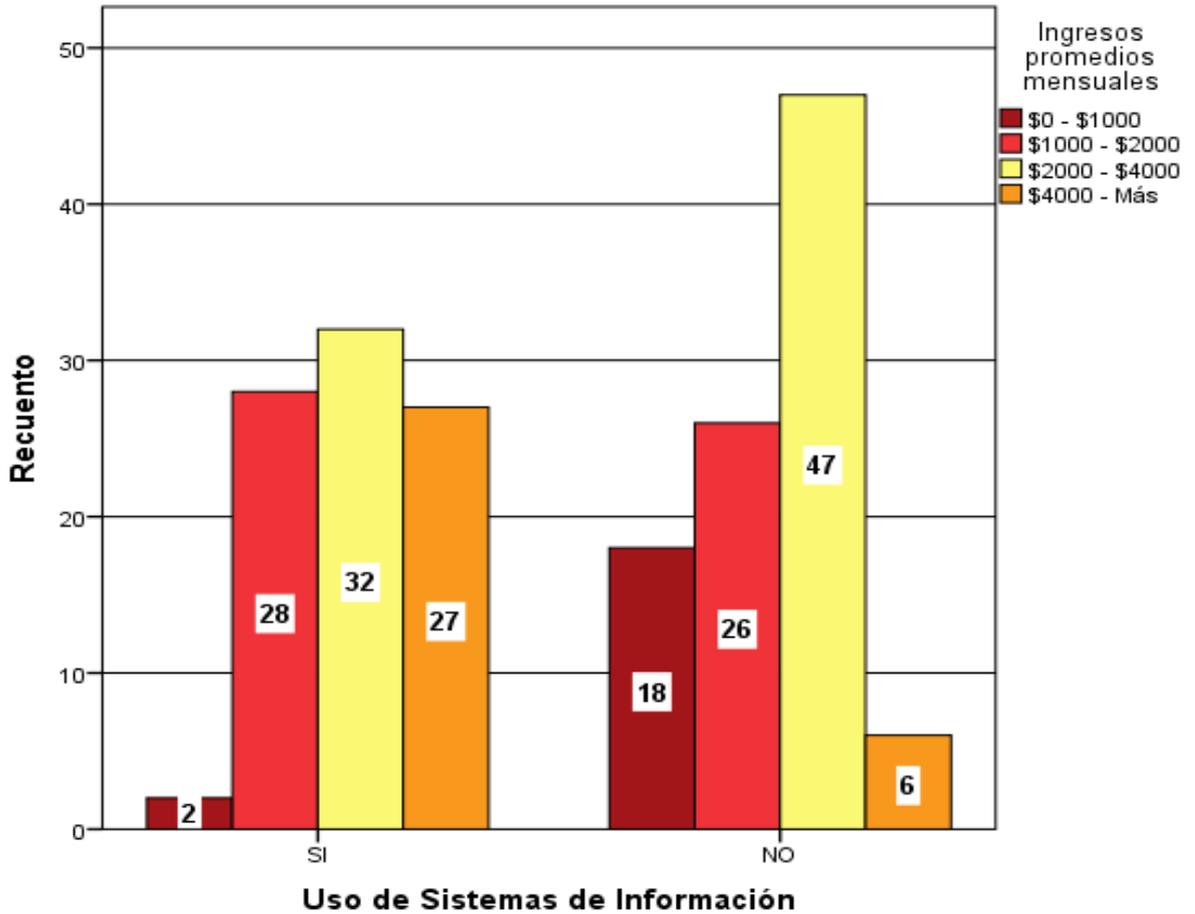


Figura 13. Uso de Sistemas de Información con Ingresos promedios mensuales

De acuerdo a la gráfica cruzada entre las variables de uso de sistemas de información y los ingresos promedios mensuales en las microempresas de la ciudad de Milagro podemos observar que los que si usan algún tipo de información gerencial tienen ingresos promedios mensuales más altos y solo un porcentaje bajo son los que mantienen ingresos bajos al usar sistemas de información, manteniendo una incidencia importante entre las variables.

HIPÓTESIS PARTICULAR 1

El desconocimiento de costos de inversión de herramientas de Tic's influye en la baja implementación de Sistemas de Información en las microempresas de Milagro

Cuadro 23. Frecuencia de uso de SI con No implementación de los SI

		No implementación de los SI				Total
		Desconocimiento de la tecnología	Costos altos en la implementación	Falta de tiempo para la adquisición	Desinterés en la implementación	
Frecuencia de uso de SI	Nada	23	34	26	10	93
	Poco	0	8	6	0	14
	Casi siempre	2	11	17	9	39
	Siempre	14	16	10	0	40
Total		39	69	59	19	186

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

Cuadro 24. Pruebas de chi-cuadrado hipótesis particular 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,555 ^a	9	,001
Razón de verosimilitud	37,394	9	,000
Asociación lineal por lineal	,153	1	,695
N de casos válidos	186		

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

Se procede con el análisis de la verificación de hipótesis de las variables de baja implementación de los sistemas de información y la variable de motivos de la no implementación, dando como resultado de significancia de 0.001 con la prueba de chi-cuadrado, siendo menor a 0.05 se procede a confirmar la dependencia de las variables y rechazando la hipótesis nula.

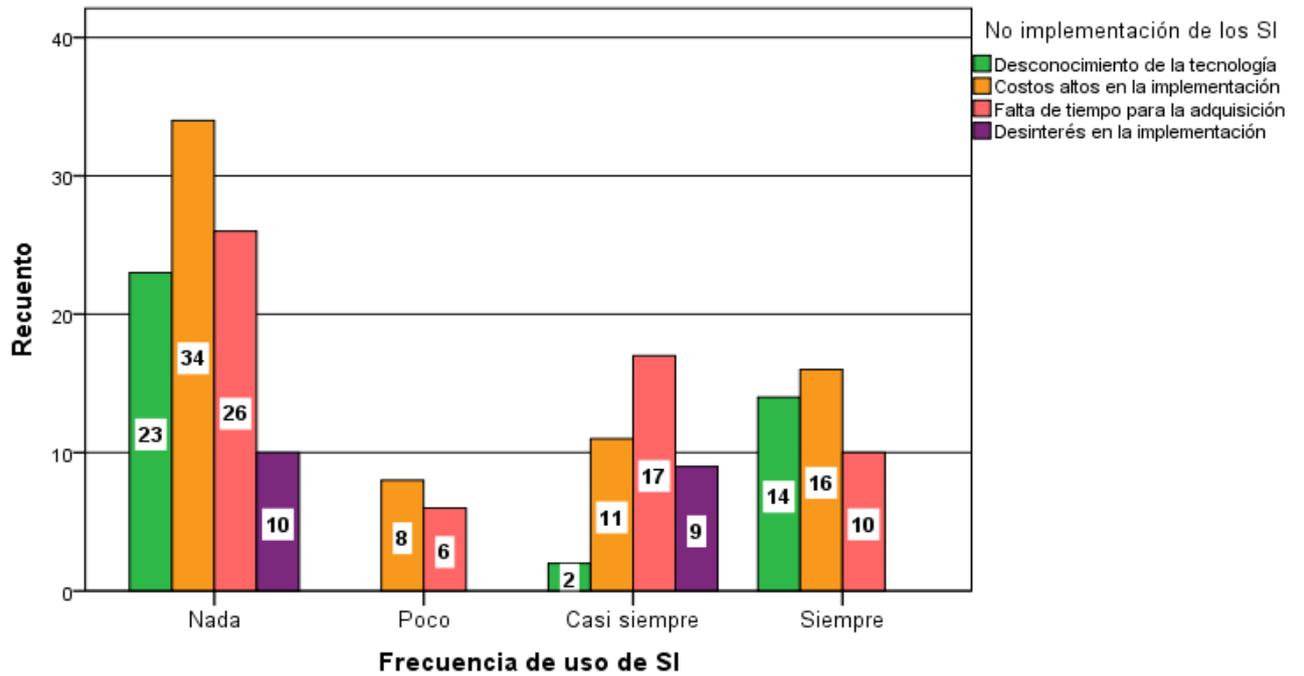


Figura 14. Frecuencia de uso de SI con No implementación de los SI

Al observar la gráfica podemos indicar que los que poco o nada usan los sistemas de información se debe a los costos altos en la implementación, seguido de la falta de tiempo para la adquisición y luego el desconocimiento de la tecnología, también observamos el nivel de dependencia entre las 2 variables de la hipótesis.

HIPÓTESIS PARTICULAR 2

El control de inventarios es uno de los principales componentes que debe tener un sistema de información para la optimización de los recursos de la empresa para mejorar las operaciones de comercialización.

Cuadro 25. Procesos que mejoraría en su negocio y su relación con los componentes de los SI

		Procesos que mejoraría su negocio				Total
		CONTROL DE INVENTARIO	CONTROL DE PRESUPUESTO	VENTAS	MARKETING	
Importancia de los componentes principales del SI	CONTROL DE INVENTARIO	131	9	0	0	140
	CONTROL DE PRESUPUESTO	0	22	0	0	22
	VENTAS	0	0	12	0	12
	MARKETING	0	0	0	12	12
Total		131	31	12	12	186

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Cuadro 26. Pruebas de chi-cuadrado hipótesis particular 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	495,514 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	267,685	9	,000
Asociación lineal por lineal	174,024	1	,000
N de casos válidos	186		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

En la hipótesis particular 2 se analizó la dependencia de la variable de opinión de importancia de los componentes principales de los sistemas de información y sobre que procesos se deberían mejorar en las microempresas para optimizar los recursos y mejorar las utilidades; estos resultados dieron una significancia menor a 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se verifica la dependencia de las 2 variables.

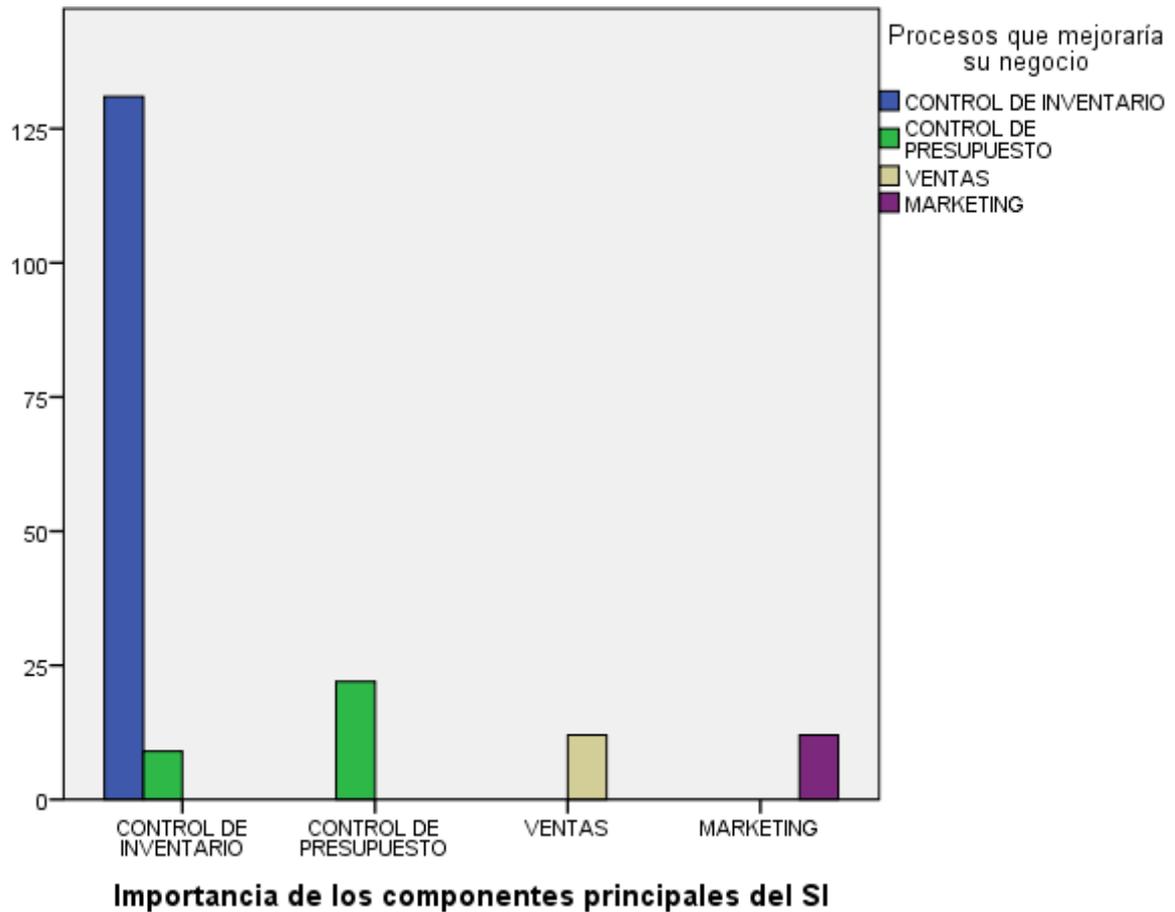


Figura 15. Procesos que mejoraría en su negocio y su relación con los componentes de los SI

Se visualiza en la figura 15 la relación entre las variables de la hipótesis particular 2, en la cual nos indica que más de 125 encuestados señalaron que uno de los principales componentes que debería tener un sistema de información para los negocios de las microempresas es el control de inventario, además señalaron que los procesos que desean mejorar en sus negocios de igual manera son los de control de inventario.

HIPÓTESIS PARTICULAR 3

El acceso de información confiable y efectiva sobre las demandas y ofertas de mercado incide en la productividad alcanzando mejor posición competitiva

Cuadro 27. Ayuda el acceso de información para competitividad con SIG mejora la calidad de productos

		SIG mejora la calidad de productos		Total
		SI	NO	
Ayuda el acceso de información para competitividad	MUCHO	163	0	163
	POCO	0	8	8
	NADA	15	0	15
Total		178	8	186

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

Cuadro 28. Pruebas de chi-cuadrado hipótesis 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	186,000 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	65,992	2	,000
Asociación lineal por lineal	16,255	1	,000
N de casos válidos	186		

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

El análisis efectuado de la prueba de chi-cuadrado en la hipótesis 3 nos dio como resultado una significancia menor a 0.05 rechazando así la hipótesis nula y verificando la dependencia y relación de las variables aplicadas a la hipótesis en que los que consideran que el acceso a información efectiva sobre demanda y ofertas ayudaría a la competitividad y así mismo opinaron que ayudarían a la mejora de la calidad de los productos.

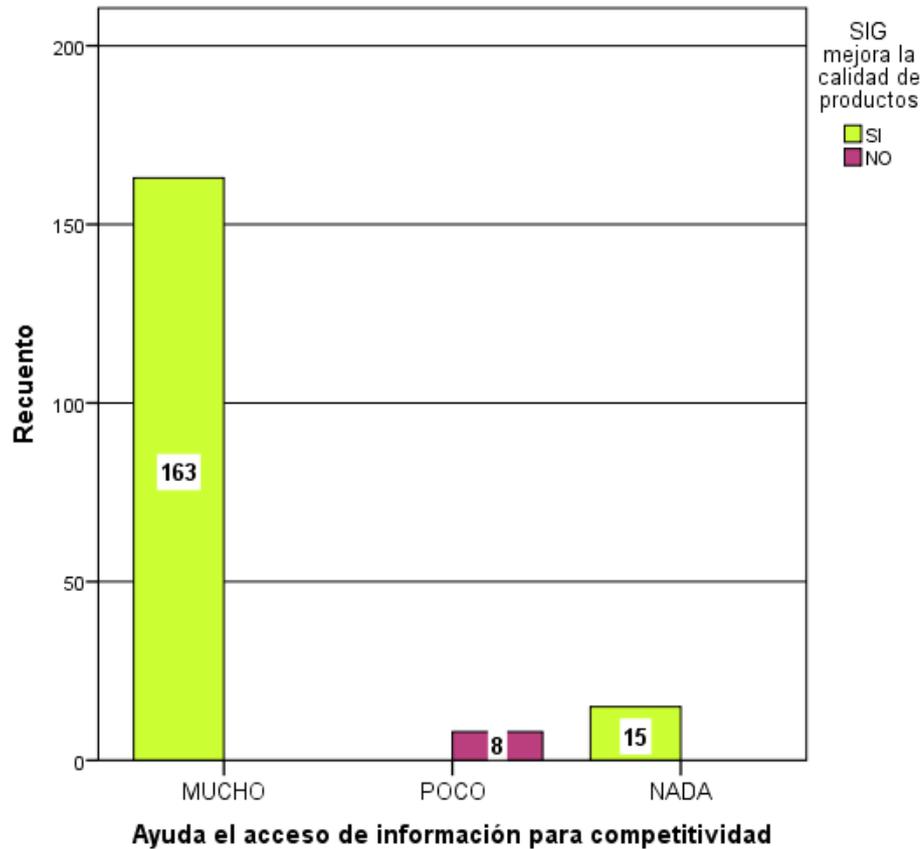


Figura 16. Ayuda el acceso de información para competitividad con SIG mejora la calidad de productos

La figura 16 nos da una visión de que 163 encuestados opinaron que el acceso de la información efectiva y confiable de las demandas del mercado ayudaría a la competitividad y esa misma cantidad importante de encuestados opinan que los sistemas de información también aportarían a la mejora de la calidad de los productos.

HIPÓTESIS PARTICULAR 4

El nivel de estudios influye en la frecuencia de uso de las operaciones comerciales de las microempresas de Milagro.

Cuadro 29. Frecuencia de uso de SI con Nivel de Estudio

		Nivel de Estudio		Total
		SECUNDARIA	SUPERIOR	
Frecuencia de uso de SI	Nada	70	23	93
	Poco	14	0	14
	Casi siempre	11	28	39
	Siempre	2	38	40
Total		97	89	186

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

Cuadro 30. Pruebas de chi-cuadrado hipótesis particular 4

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77,362 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	91,183	3	,000
Asociación lineal por lineal	64,970	1	,000
N de casos válidos	186		

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los autores

En la hipótesis particular 4, las variables donde se estudia el nivel de estudios y la frecuencia de uso de los sistemas de información se determinó mediante la prueba de chi-cuadrado que existe una correlación de dependencia entre estas 2 variables confirmando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula con una significancia menor 0.05.

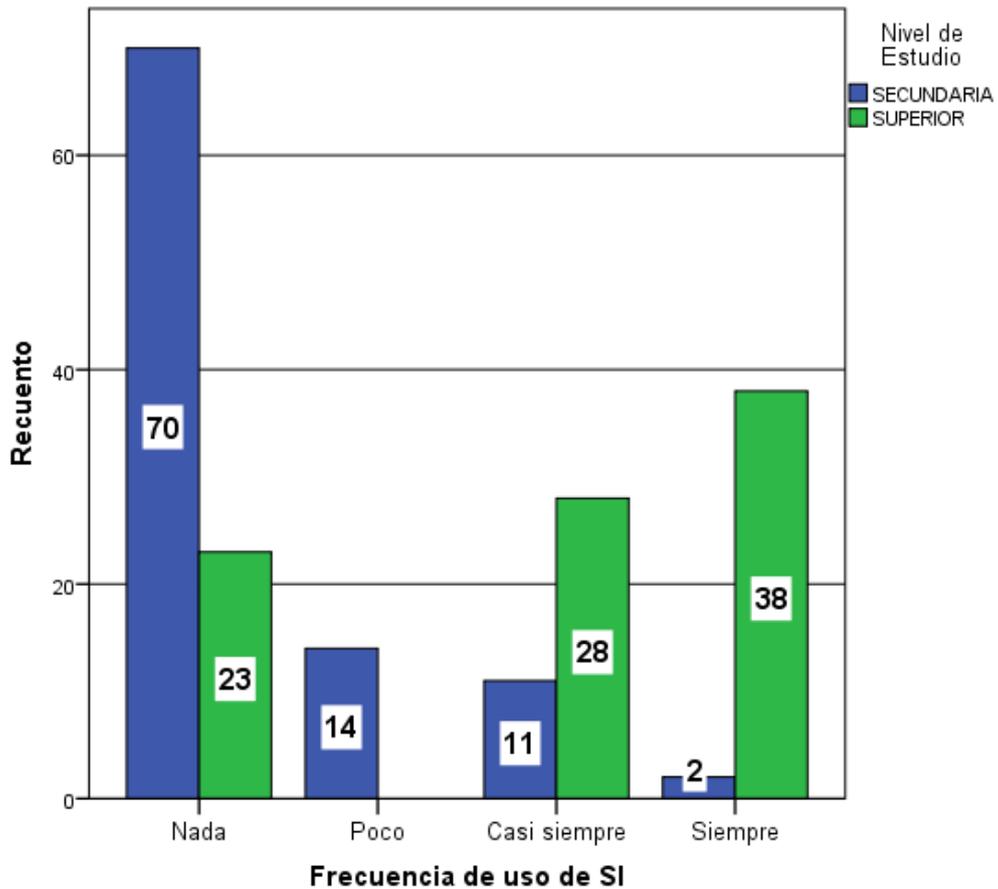


Figura 17. Frecuencia de uso de SI con Nivel de Estudio

Podemos determinar con la figura 17 que los encuestados que tienen nivel de estudios superiores son los que tienen conocimiento y uso de los sistemas de información con relación a los que tienen nivel de estudios secundarios no usan los sistemas de información con un alto grado de correlación y comportamiento de las variables aplicadas en la investigación.

CONCLUSIONES

La importancia del uso de los sistemas de información aplicados a las operaciones de comercialización de las microempresas de la ciudad de Milagro es de alto grado ya que al realizar la investigación se conoció que las hipótesis planteadas de acuerdo a la problemática establecida tienen dependencia en sus variables; en las operaciones de comercialización de las microempresas de la ciudad de Milagro se comprobó la inexistencia o poco uso de los sistemas de información, lo cual provoca que los ingresos en los negocios reduzcan al no contar con tecnología para el acceso de información oportuna que le permita ser más competitivos.

El sector microempresario de la ciudad de Milagro tiene escaso conocimiento de los costos que implican una inversión de herramientas TIC's por lo que al momento de querer implementar algún tipo de sistema de información para sus negocios se les complica de manera considerable estas acciones.

En la mayoría de los microempresarios les ha afectado el nivel de estudios que han realizado, porque con ese nivel no les ha permitido tener una mejor operación con el manejo de los sistemas de información.

Vemos también que el acceso a la información confiable es un punto clave para los microempresarios ya que con ella obtienen competitividad tanto dentro del mercado micro empresarial como en sus operaciones comerciales.

En el comercio existe competitividad global, encerrando esa globalización las operaciones comerciales de la ciudad de Milagro, factor preponderante en el desarrollo económico del Ecuador.

RECOMENDACIONES

Dados los resultados de la investigación se recomienda desarrollar estrategias para dar a conocer sobre los costos y beneficios que puedan ofrecer los sistemas de información para mejorar la competitividad de las operaciones comerciales de los microempresarios.

Al mismo tiempo desarrollar capacitaciones de manejo de los sistemas de información, tales como módulos donde se lleven control de inventarios y control de presupuestos, ya que así podrán manejar de mejor manera las herramientas tecnológicas para el mejoramiento continuo de sus negocios.

Gestionar mecanismos de que permitan obtener información fácil y confiable que les permita ser competitivos, información que debería ser impulsada y proyectada por entes gubernamentales nacionales o seccionales, y que dicha información se mantenga actualizada con una frecuencia no mayor a 30 días.

Incentivar el uso de sistemas de información con sus plataformas gratuitas para que el impacto con relación a presupuestos de implementación sean considerados viables y fomentar esa adquisición a los microempresarios de la ciudad de Milagro.

Presentar la investigación realizada para la debida aplicación de un proyecto de vinculación, así poder incentivar y ayudar a los microempresarios mediante la Universidad Estatal de Milagro.

BIBLIOGRAFÍA

- Alpízar Caballero Lourdes Bárbara Trutié Rodríguez, H. S. (2015). Título: Sistema de Información para la Gestión de Ciencia, Tecnología e Innovación en las Facultades de Ciencias Médicas. *I Jornada Virtual de Doctores en Ciencias*, 8.
- Arribas Urrutia, A. (2000). ¿Centralizar o descentralizar los sistemas de información en la empresa? *ÁMBITOS*.
- B., A. R., M., J. I., & A., C. Q. (2012). SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL-SIG: UNA HERRAMIENTA DE DECISIÓN ESTRATÉGICA EN LA INDUSTRIA. *UNMSM*.
- Chacón, G. (2007). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial. *Actualidad Contable Faces - Universidad de los Andes*.
- CÓDIGO DE TRABAJO. (s.f.).
- CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN. (s.f.).
- CÓDIGO TRIBUTARIO. (s.f.).
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008).
- Definición.de. (2011). Recuperado el 14 de Noviembre de 2011, de Definición.de: <http://definicion.de/audiovisual/>
- Ecuador, A. N. (2010). *CÓDIGO ORGANICO DE LA PRODUCCIÓN REGISTRO SUPLEMENTO* . Editorial Judicial del Ecuador.
- ECUADOR, A. N. (2010). *Constitución de la República del Ecuador*. Editorial Jurídica del Ecuador.
- Ecuador, A. N. (2010). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Editorial Jurídica del Ecuador.
- ECUADOR, P. D. (2011). *REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO*. Editorial Judicial del Ecuador.
- GÓMEZ, Á. y. (2012). *Sistemas de Información:herramientas prácticas para la gestión empresarial*. Mexico.

- Hernandez, G. C. (2005). *Investigación en Administración en América Latina: Evaluación y Resultados*. Colombia: Univesidad Nacional de Colombia.
- Hernández, G. C. (s.f.). *Investigación en Administación en América I*.
- LORTI. (s.f.).
- Niño, M. B. (2004). *CONTABILIDAD, SISTEMA Y GERENCIA*. Venezuela: CAC S.A.
- Omar Javier Solano Rodríguez, S. C. (2012). Determinantes de los Planes Estratégicos de los Sistemas de Información en las pymes colombianas: Caso Santiago de Cali - Colombia. *Fundacion Dialnet*, 35.
- PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR*. (s.f.).
- Prieto Ana Martínez, M. (Agosto 2014). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas . *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 15.
- REGLAMENTO AL CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓNCOMERCIO E INVERSIONES* . (s.f.).
- REPÚBLICA, P. D. (2010). *El reglamento de aplicación del libro IV del código orgánico de la producción, comercio e inversiones, en materia de política comercial, sus órganos de control e instrumentos*. Editorial Judicial del Ecuador.
- REPUBLICA, P. D. (2010). *Reglamento a la estructura e institucionalidad de desarrollo productivo, de la inversión y de los mecanismos e instrumentos de fomento productivo, establecidos en el código orgánico de la producción, comercio e inversiones*. Editorial Judicial del Ecuador.
- REPÚBLICA, P. D. (2011). *REGLAMENTO A LA LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE CALIDAD*. Editorial Judicial del Ecuador.
- REPUBLICA, P. D. (2015). *DECRETO PRESIDENCIAL 645* . Editorial Judicial del Ecuador.
- REPUBLICA, P. D. (2015). *DECRETO PRESIDENCIAL 646* . Editorial Judicial del Ecuador.

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, R. D. (2013). *REGLAMENTO PARA LA APLICACION DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS* . Editorial Judicial del Ecuador.

UNCTAD 1990 - Conferencia de las Naciones Unidas;. (1998 - 2011). ALEGSA. Recuperado el 11 de Abril de 2012, de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/transfereencia%20de%20tecnologia.php>

Universidad Politecnica Salesiana. (2011). <http://www.dspace.ups.edu.ec/>. Recuperado el 2015, de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3166>

ANEXOS

Anexo 1: Diseño del Proyecto. Análisis de la incidencia de los sistemas de información gerencial en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro

PROBLEMA	OBJETIVOS OBJ. GENERAL	HIPOTESIS HIP. GENERAL	VARIABLES	
			INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
¿Cómo incide los sistemas de información en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro?	Determinar cómo incide los sistemas de información en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro	La falta de uso de los sistemas de Información disminuyen las utilidades en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro	Tiempo de Uso de los sistemas de información	Utilidades en Operaciones de Comercialización
SUB-PROBLEMA	OBJ. ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULARES	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
¿Qué influye en la baja implementación de Sistemas de Información en las microempresas de Milagro?	Conocer qué influye en la baja implementación de Sistemas de Información Gerencial en las microempresas de Milagro	El desconocimiento de costos de inversión de herramientas de TIC's influye en la baja implementación de Sistemas de Información en las microempresas de Milagro	presupuesto para tecnología	Porcentaje de Implementación de Sistemas de Información
¿Qué componentes se consideran que debe tener el sistema de información para hacer más eficiente la optimización de recursos?	Conocer qué componentes se consideran que debe tener el sistema de información para hacer más eficiente la optimización de recursos	El control de inventarios es uno de los principales componentes que debe tener un sistema de información para la optimización de los recursos de la empresa para mejorar las operaciones de comercialización	Componentes Principales de los Sistemas de Información	Optimización de los Recursos de la Empresa
¿Cuál es el impacto del acceso a la información de las demandas y ofertas de mercado?	Determinar el impacto del acceso a la información de las demandas y ofertas de mercado	El acceso de información confiable y efectiva sobre las demandas y ofertas de mercado incide en la productividad alcanzando mejor posición competitiva	Información de oferta y demanda de mercado	Nivel de Productividad. Nivel de competitividad
que factores inciden en el uso de los sistemas de información en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro	determinar los factores que inciden en el uso de los sistemas de información en las operaciones de comercialización de las microempresas de Milagro	El nivel de estudios influye en la frecuencia de uso de las operaciones comerciales de las microempresas de Milagro	Nivel de estudios	Frecuencia de uso de los sistemas de información

Anexo 2: Formato de la encuesta realizada a los microempresarios de Milagro



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES



ENCUESTA DESTINADA PARA EL SIGUIENTE TEMA DE INVESTIGACIÓN
ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LAS
OPERACIONES DE COMERCIALIZACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS DE MILAGRO

Nota: Considere “sistemas de información” a todo tipo de tecnología aplicada en las operaciones de comercialización de los negocios

- | | |
|--|---|
| <p>1) Nivel de Estudios:</p> <p>1. Primaria <input type="checkbox"/></p> <p>2. Secundaria <input type="checkbox"/></p> <p>3. Superior <input type="checkbox"/></p> | <p>7) ¿Estaría dispuesto en la implementación de Sistemas de Información Gerencial para la comercialización de su negocio?</p> <p>1. SI <input type="checkbox"/></p> <p>2. NO <input type="checkbox"/></p> |
| <p>2) ¿Utiliza algún tipo de sistema de información en las operaciones de comercialización de su negocio?</p> <p>1. SI <input type="checkbox"/></p> <p>2. NO <input type="checkbox"/></p> | <p>8) ¿De los siguientes procesos en las operaciones de los negocios, cuál considera el más importante que debe tener un sistema de Información como componente principal?</p> <p>1. Control de Inventario <input type="checkbox"/></p> <p>2. Control de Presupuesto <input type="checkbox"/></p> <p>3. Ventas <input type="checkbox"/></p> <p>4. Marketing <input type="checkbox"/></p> |
| <p>3) Los ingresos promedios mensuales en su negocio fluctúan entre:</p> <p>1. \$0 - \$1000 <input type="checkbox"/></p> <p>2. \$1000 - \$2000 <input type="checkbox"/></p> <p>3. \$2000 - \$4000 <input type="checkbox"/></p> <p>4. \$4000 - Más <input type="checkbox"/></p> | <p>9) ¿Qué procesos considera que debería mejorar en su negocio?</p> <p>1. Control de Inventario <input type="checkbox"/></p> <p>2. Control de Presupuesto <input type="checkbox"/></p> <p>3. Ventas <input type="checkbox"/></p> <p>4. Marketing <input type="checkbox"/></p> |
| <p>4) ¿Con que frecuencia utilizan los sistemas de información gerencial en sus operaciones comerciales?</p> <p>1. Nada <input type="checkbox"/></p> <p>2. Poco <input type="checkbox"/></p> <p>3. Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>4. Siempre <input type="checkbox"/></p> | <p>10) ¿Tiene fácil acceso de información confiable y efectiva sobre las demandas y ofertas de mercado?</p> <p>1. SI <input type="checkbox"/></p> <p>2. NO <input type="checkbox"/></p> |
| <p>5) ¿Qué influye en la baja implementación de Sistemas de Información en las microempresas de Milagro?</p> <p>1. Desconocimiento de la tecnología <input type="checkbox"/></p> <p>2. Costos altos en la implementación <input type="checkbox"/></p> <p>3. Falta de tiempo para la adquisición <input type="checkbox"/></p> <p>4. Desinterés en la implementación <input type="checkbox"/></p> | <p>11) ¿El acceso de información sobre las demandas y ofertas de mercado le ayudaría a mejorar la competitividad?</p> <p>1. Mucho <input type="checkbox"/></p> <p>2. Poco <input type="checkbox"/></p> <p>3. Nada <input type="checkbox"/></p> |
| <p>6) ¿Considera Ud. que los sistemas de información permitirían conocer los gustos y necesidades de los consumidores?</p> <p>1. Nada <input type="checkbox"/></p> <p>2. Muy poco <input type="checkbox"/></p> <p>3. Poco <input type="checkbox"/></p> <p>4. Siempre <input type="checkbox"/></p> | <p>12) ¿La gestión de los sistemas de información ayudaría en su negocio a mejorar la calidad de los productos ofrecidos en su negocio?</p> <p>1. Mucho <input type="checkbox"/></p> <p>2. Poco <input type="checkbox"/></p> <p>3. Nada <input type="checkbox"/></p> |

Dirección: Cdl. Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26
Conmutador: (04) 2974317- (04) 2970881
Telefax: (04) 2974319 • **E-mail:** rectorado@unemi.edu.ec
Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
 Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de pregrado y postgrado, abierta a las corrientes del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

MISIÓN
 Es una institución de educación superior, pública, que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.

ANEXO 3. Reporte de URKUND

URKUND	
Document	Tesis Sandra Guillen- Gisselle Jara.docx (D16019786)
Submitted	2015-11-04 11:40 (-05:00)
Submitted by	jantobea@gmail.com
Receiver	jbeniteza.unemi@analysis.urkund.com
Message	Tesis Sandra-Gisselle Show full message
	1% of this approx. 30 pages long document consists of text present in 2 sources.

Anexo 4: Encuestas



Figura 18. Encuesta realizada en Avícola Veloz de la Señorita Karla Veloz Benítez



Figura 19. Encuesta realizada en Farmacia Génesis a la Señorita Diana Guevara



Figura 20. Encuesta realizada en la librería del Señor Carlos Robles



Figura 21. Encuesta realizada en Farmacia Sana Sana a la Señorita Liliana Méndez