

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** JR.docx (D38323172)  
**Submitted:** 5/4/2018 11:35:00 PM  
**Submitted By:** jbeniteza@unemi.edu.ec  
**Significance:** 1 %

### Sources included in the report:

Sistema de Informacion Gerencial.doc (D30840204)  
Ebook - Sist Inf - barberan patricio - cap 03 vs 01.docx (D30286906)  
<https://juanantonioleonlopez.files.wordpress.com/2017/08/sistemas-de-informacic3b3n-gerencial-12va-edicic3b3n-kenneth-c-laudon.pdf>  
[http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE\\_CanoRiosJuanEsteban\\_2013.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE_CanoRiosJuanEsteban_2013.pdf?sequence=1)

### Instances where selected sources appear:

4

INTRODUCCION En la actualidad utilizar elementos de tecnologías de información es de vital importancia para el crecimiento de los negocios con el fin de alcanzar los objetivos de las microempresas sin importar el tamaño o actividad con el propósito de evaluar el ambiente interno y externo para de esta manera tomar decisiones

El objetivo es estudiar la incidencia que genere la falta de conocimientos de los sistemas de información gerencial existe cierto desinterés por utilizar e implementar este es un obstáculo de resistencia que impide la participación de una ventaja competitiva en el mercado. El cambio implica evaluar las relaciones con clientes mediante la herramienta del Crm, controlar recursos esta herramienta permite conocer las expectativas del cliente con el objetivo de obtener su fidelidad.

Además se utiliza el Bsc (Balance Score Card ) para medir mediante indicadores las perspectiva por ejemplo el financiamiento de tal manera que se pueda optimizar recursos y alcanzar los objetivos , también existe una herramienta importante como el Erp que gestiona los procesos del negocio

La investigación está conformada por cuatro capítulos se proporcionó información tanto documental y de campo a través del método inductivo- deductivo ,para alcanzar el objetivo y conocer donde se pudo identificar que las organizaciones no cuenta con información oportuna para toma de decisiones la cual obtiene poco favorable sus ingresos

## CAPÍTULO 1 EL PROBLEMA

### 1. 1.1PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1.1.1 Problematización

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, de tal manera que la tecnología ha venido avanzando con pasos agigantados donde las empresas son competitivas, a pesar de la acelerada evolución los administradores de las microempresas tienen falta de conocimientos de los sistemas de información gerencial que permita utilizar los recursos eficaz y eficientemente y ciertos negocios no cuentan con una computadora ya sea por falta de presupuesto, asesoramiento y desinterés.

“En Ecuador existen 1'322.537 Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), según informó el ministerio de Industrias y Productividad (Mipro)”

citado por CITATION EnE17 \l 12298 (Universo, 2017),

estas empresas conforma el 90% del crecimiento económico pero se preocupan más en la financiación y producción dejando a un lado la utilización de los sistemas de información gerencial, la cual es importante para el logro de objetivos y metas.

Las microempresas llevan sus datos manualmente donde contienen los datos de los proveedores y clientes, aunque pueden automatizar sus actividades mediante la implementación de los SIG utilizando información concisa y veraz que permita la optimización de procesos. Todas las empresas sin importar el tamaño, contienen datos relevantes pero muchas de las veces no la utilizan como información en tiempo real y ciertos empresarios de

las microempresas creen que solo las macroempresas pueden utilizar los sistemas de información gerencial. CITATION Edw17 \l 3082 (Melgarejo, 2017)

La falta de conocimiento de los sistemas de información es un factor determinante que debe tomar en cuenta las empresas, son obligadas a innovarse constantemente para sobrevivir en el mercado de tal manera que las microempresas deben reaccionar ante esta situación, hoy en día es considerado como activo la información

que posea

la empresa ya no solo la materia prima, esto permite generar estrategias a la hora de enfrentar a la competencia 1.1.3 Formulación del problema ¿De qué manera afecta la falta de conocimiento en la utilización de los sistemas de información Gerencial en las microempresas del Cantón la Troncal?

1.2 OBJETIVOS 1.2.2 Objetivo General Determinar cómo incide la falta de conocimiento de los sistemas de información gerencial mediante el análisis e investigación exhaustiva para la optimización del proceso de toma de decisiones en las microempresas del Cantón la Troncal

1.2.3 Objetivos Específicos • Examinar las

herramientas, estructura del sistema de información gerencial que puede mejorar el funcionamiento gerencial y administrativo

•

Identificar las causas de la falta de conocimiento mediante la obtención de datos confiable para garantizar el control de las actividades

• Conocer de qué manera influye la implementación de los sistemas de información gerencial en las microempresas al momento de tomar decisiones

1.3.

## JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la investigación

El tema de investigación es un problema real para las empresas ante la situación de la falta de conocimiento de los Sistemas de Información Gerencial (SIG) ya que es de vital importancia para toda empresa porque permite la satisfacción al cliente maneja un sin número de datos, para posteriormente llegar a un análisis de tal manera que se encuentre información relevante y útil para la toma de decisiones.

La información es una parte fundamental que permite obtener una mejor participación en el mercado y busca una mejora continua de los resultados a través del control de las operaciones, debido al constante cambio del entorno es necesario que las empresas utilicen los sistemas de información gerencia CAPÍTULO 2 MARCO REFERENCIAL 2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos En 1964 apareció la era de los equipos de cómputo como sistema de información se denominó sistema de información gerencial (MIS, Management Information System) con el propósito de generar información gerencial, años después fue utilizado primeramente por las grandes empresas, pero el resultado no fue favorable. Los motivos de la deficiencia estaban: la ausencia de cultura computacional, cultura de negocios, falta de especialista en información, alto costos.

Ciertas empresas persistieron en invertir más en los sistemas hasta convertir en sistemas realmente funcionales y reconocieron la necesidad de establecer especialista que se encarguen en la aplicación de los sistemas de información gerencial. Una de las primeras aplicaciones fue el control de inventario y personal, utilizando los departamentos como procesamientos de datos, produciendo información valiosa para la empresa CITATION McL00 \l 3082 (McLeod Jr, 2000)

En los años 1980 a 2000 perfeccionan los sistemas de información y aconteció las herramientas de negocios inteligentes (Intelligent Business Tools ) accediendo a la base de datos que permite obtener reportes e informes con sistemas integrados ,automatizar procesos , reduciendo los tiempos .Los sistemas de información se ha convertido uno de los pilares fundamentales conjuntamente con la mano de obra ,maquinaria , talento humano y recursos que todo empresario debe manejar para resolver problemas mediante estrategias a corto y largo plazo para que la administración sea adecuada CITATION Tru13 \l 3082 (Trujillo Herenandez , 2013)

Las empresas que utilizan los SIG obtienen mejor resultados en la comunicación de los diferentes niveles jerárquicos, mejor relación con los proveedores y clientes, preferencia de los clientes, reducción de costos, rápida entrega de productos, diferenciación del producto. Aquellas empresa que no desarrollen las estrategias, herramientas de los SIG pueden tener inconvenientes con los competidores, proveedores y clientes, ya que sus rivales incrementan mejores estrategias a la hora de hacer negocios CITATION Her16 \l 3082 (Hernandez Trasobares , 2016) En los últimos años surge la revolución de los sistemas de información gerencial porque fomenta la mejora de gestión de tal manera es considerado como un recurso para desarrollar estrategias que permite la corrección de desviaciones que puedan afectar a los resultados u objetivos planteados.

**IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL** La importancia del uso de los sistemas de información gerencial permite transformar los documentos o manuales a un proceso automatizado, contribuyendo al desarrollo empresarial de esta manera las empresas toman una ventaja competitiva, a través de los datos permite difundir información relevante, para así obtener mejor éxito y desarrollo empresarial

Si al contrario existe un mal manejo tendrá fracaso en las empresas, por ello las empresas deben tener este enfoque de manera persuasiva y preventiva que permita gestionar las actividades para esto debe tener personal idóneo y capacitado mediante el cambio de ambiente organizacional para que la empresa sea eficaz y eficiente CITATION Vic \l 12298 (Victor, Sanchez , Maldonado Cevallos , & Villao Santos , 2015).

VENTAJAS DEL USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL De acuerdo a los autores CITATION Tab15 \ 12298 (Silva Urbina. & Traña Tablada , 2015) las ventajas son: • Generar nuevas estrategias para el apoyo de toma de decisiones • Aportar información para un mejor control • Interactuar con el equipo de la empresa • Optimizar los procesos operativos

ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION Según el autor CITATION Lau12 \ 12298 (Laudon & Laudon, 2012) los sistemas de información gerencial tiene cuatro actividades que son: entrada, procesamiento salida y retroalimentación • Entrada: Recolecta los datos de la empresa. • Procesamiento: Convierte los datos en información en tiempo real • Salida: Transmite la información para la actividad que se realice • Retroalimentación: Permite tomar medidas para corregir la etapa de la entrada

EL CICLO DE VIDA DEL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION El ciclo de vida de sistemas de información es la evolución que se desarrolla al implementar, cuya principal actividad es su enfoque organizado la cual contiene varias fases, según el autor CITATION EKe05 \ 12298 (E. Kendall & E. Kendall, 2005):

Identificación de

problemas oportunidades y objetivos Determinación de los requerimientos Análisis de las necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentación del software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementación y evaluación del sistema

La primera fase consiste en identificar problemas se debe observar y analizar para detectarla con precisión, también se aprovecha las oportunidades para lograr una ventaja competitiva en conjunto hacia donde llegar y alcanzar los objetivos planteados para obtener resultados favorables para posteriormente sugerir soluciones

La fase de determinación de los requerimientos consiste en analizar los datos impresos, reportes y muestreos para el desarrollo del sistema con el fin de obtener información completa, el analista de sistema también debe saber las funciones de la empresa y la razón por la cual se va utilizar el sistema para mejorar los procedimientos y utilice de manera adecuada. Análisis de las necesidades del sistema es el desarrollo de una gráfica estructurada como el diagrama de flujo, donde se especifica la entrada, proceso y salida de las funciones de los departamentos de la empresa o funciones, según la preparación del analista de sistema proporciona recomendaciones de costo/ beneficio.

Diseño del sistema recomendado es la fase que elabora base de datos organizada para captar datos correctos mediante técnicas y diseños lógicos que permita proteger la información, además la interfaz conecta el sistema con el ser humano para crear el sistema con detalles de procesos, archivos, diagrama de flujo.

La quinta fase de desarrollo y documentación del software está orientada a la persona capacitada con conocimientos técnicos ya que es la base esencial para crear paquetes de programas, podría efectuar sitios web y automatizar la información, así mismo se invierte capital para este procedimiento sistemático .A continuación es necesario pruebas y mantenimientos del sistema para comprobar el sistema que evite algún problema y posteriormente darle un mantenimiento habitual mediante actualizaciones que garantice la calidad del sistema de información

La séptima fase es la implementación y evaluación del sistema este proceso consiste en capacitar al equipo de la organización en el manejo del sistema en la elaboración de base de datos, instalación de equipos y desarrollo de la implementación del sistema, así también es necesario evaluar cada una de las fases para modificar y poder corregir errores previamente detectados una vez solucionado el problema alcanza un estado estable generando un buen servicio

**DIMENSIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL** Los sistemas de información generan soluciones en el entorno de los negocios que abarca tres dimensiones como la organización, administración y tecnología.

**Organización** Los sistemas de información y las organizaciones se relacionan entre sí, está influenciada por factores mediadores (entorno, cultura, estructura, decisiones gerenciales, procesos de negocios) de tal manera que no puede crear un sistema si no conoce los procesos de negocio y su entorno. La organización se encarga de transformar el capital y la mano de obra en salida de producto y servicio, en la forma que combinen los cambios de tecnología en un sistema técnico esto requiere de tiempo, para dar soporte a la capacitación a los empleados y gerentes dando un mejor uso al sistema.

Mucha de las organizaciones requiere modificar los cambios en las rutinas del personal y un gran esfuerzo para potenciar la cultura organizacional, una de las bases principales es la conciencia y conocimiento ya que muchas veces existe resistencia del personal cuando se introduce la aplicación de nuevos sistemas, una de las razones es que no falle la tecnología sino la resistencia al cambio. Las organizaciones realizan su proceso de negocio por ejemplo: crear un nuevo producto, entregar, pedidos a proveedores, adquisición de nuevas maquinarias, contratación de empleados. La organización se organiza mediante la jerarquía para realizar los negocios está conformado por la Gerencia de nivel superior (toma decisiones), Gerencia de nivel medio (crean conocimiento para la organización), Gerencia operacional (coordina y comunica)

**Administración** Se basa en los conocimientos, habilidades y técnicas estableciendo estrategias organizacionales para enfrentar ciertos retos, así plantea planes de acción para solucionar problemas que permita alcanzar los objetivos. En el transcurso del proceso puede crear nuevo productos e innovar existe un líder quien coordina, controla y a su vez toma decisiones en base a los conocimientos e información

**Tecnología de la información** Es una herramienta que usa los gerentes a través de la combinación de los componentes hardware y software mientras tanto automatiza los procesos que se realiza manualmente cuyo propósito es dar apoyo a las actividades que se realizan en la organización. CITATION MarcadorDePosición1 \1 12298 (Fernandez, 2006)

La información en la organización tiene acceso público y privado como intranet y extranet. Intranet es una "red de comunicación privada cuyos usuarios son personas de la empresa y otras organizaciones con acceso en cambio Extranet es una red de acceso público y global que pueden utilizar empresas particulares" CITATION Esc \1 12298 (Escudero Serrano , 2017)

## HERRAMIENTA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS GERENCIALES

• CRM (Customer Relationship Management) • BSC (Balance Scorecard) • ERP (Enterprise Resource Planning)

CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) Administración de la relación con los clientes está enfocada hacia los gustos y preferencia de los clientes con el manejo adecuado de la información de ellos dentro de la empresa, tal estrategia es dar seguimiento a los clientes con el fin de crear satisfacción y fidelización. El CRM se basa es buscar estrategias para descubrir el comportamiento y necesidades con el fin de establecer fidelización. La herramienta CRM reúne información acerca del clientes es viéndola como un proceso que contribuye a la reunión de información importante como los clientes, el mercadeo y ventas. CITATION Alv13 \l 3082 (Alveiro , Agudelo , Ramiro , & Saavedra, 2013).

Ciertos empresarios maneja mejor las finanzas sin considerar la administración de las relaciones con los clientes para ello es primordial determinar la interacción entre el cliente y la empresa, obteniendo un enfoque directo para realizar estrategias que permita la satisfacción del cliente

BSC (El cuadro de mando integral) Es una herramienta que proporciona instrumentos para tener éxito ante la competencia, es necesario tener planteado los objetivos y la estrategia que se va utilizar para alcanzar la meta proporcionando indicadores para la medición, dando a demostrar el problema y a la vez la solución. El Bsc tiene 4 perspectivas cliente, financiera, interna, aprendizaje y crecimiento esto permite gestionar las estrategias a largo plazo CITATION Car09 \l 3082 (Cardenas Saravia , 2009).

ERP (sistema de planificación de recursos humano) Es un software que trata de evaluar el negocio obteniendo mayor productividad y reducción de costos a través de la gestión para cumplir objetivos, se caracteriza por el aspecto productivo y operativo optimizando tiempo , orientada a las necesidades de la organización la cual reúna las actividades de la empresa CITATION Muñ04 \l 3082 (Muñiz , 2004)

### 2.1.2 MARCO TEORICO CONCEPTUAL SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL

0: Sistema de Informacion Gerencial.doc	85%
1: <a href="http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE_CanoRiosJuanEsteban_2013.pdf?sequence=1">http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE_CanoRiosJuanEsteban_2013.pdf?sequence=1</a>	85%
Los sistemas de información gerencial “es	
0: Ebook - Sist Inf - barberan patricio - cap 03 vs 01.docx	66%
un conjunto de	

0: <https://juanantonioleonlopez.files.wordpress.com/2017/08/sistemas-de-informacion-gerencial-12va-edicion-kenneth-c-laudon.pdf>

90%

componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar

los procesos de toma de decisiones y de control en una organización”

CITATION Lau12 \ 12298 (Laudon & Laudon, 2012)

**TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES** Es cuando se utiliza el razonamiento para elegir la mejor opción de varias alternativas tomando en cuenta la información

**OPTIMIZACION DE PROCESOS** La optimización es el análisis de las actividades que se realizan en los procesos con el propósito de buscar soluciones para mejorar el uso y rendimiento de los recursos, y así lograr los objetivos. CITATION Tob07 \ 12298 (Tobar & Mota , 2007)

**VENTAJAS COMPETITIVAS**

Es el punto fuerte o diferenciación que posee la empresa ante sus competidores, la cual permite crear estrategias para atacar a la competencia y obtener clientes fieles

CITATION Man03 \ 12298 (Manso Coronado , 2003)

**DATOS E INFORMACION** Los datos consisten en cifras o elementos que tiene un significado ya sea relevante o irrelevante para el usuario. Es el conjunto de datos que se transforman en información relevante y útil para los seres humanos. CITATION Fer06 \ 12298 (Fernández Alarcón, 2006)

**FIDELIZACION** Son los clientes leales porque se establece una relación de compra periódicamente o constantemente del producto o servicio CITATION Bas06 \ 3082 (Bastos Boubeta, 2006)

**CAPITULO 3 METODOLOGÍA 3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN** En el proceso de investigación se adecua a la referencia de CITATION Gai11 \ 12298 (Guillén & Pacheco, 2015) a través de la revisión integral se destaca fundamentos importantes para ampliar el conocimiento del estudio, de tal manera poder evaluar y obtener un punto de partida en el despeje de dudas que existió en la investigación la cual permita alcanzar los objetivos planteados.

La metodología utilizada es el método inductivo- deductivo es la “inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” CITATION Ces06 \ 12298 (Bernal, 2006) esto quiere decir que el método deductivo ayuda a identificar los factores fundamentales para obtener una investigación de lo general a lo particular y el método inductivo de lo particular a lo general esto genera el



camino lógico para resolver problemas permitiendo una comprensión subjetiva mediante el análisis contextual

En la investigación se realizó el estudio exploratorio consistió en examinar las variables de la problemática para aclarar ciertas dudas mediante la recopilación de datos cualitativos de esta manera recabar información relevante para propiciar resultados directamente en la investigación. Según la orientación del estudio se realizó una investigación de campo por que se presenciaron los eventos en el lugar del Cantón La Troncal mediante encuesta permitió diagnosticar ciertos problemas dirigidas a descubrir variables sirviendo como apoyo para el estudio

### 3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

Tamaño de la muestra Muestra no probabilística

$n = NpqN^{-1}E^2Z^2 + pq$  n: tamaño de la muestra N: tamaño de la población p: posibilidad de que ocurra un evento q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, E: error, se considera el 5%; Z: nivel de confianza, que para el 95%

Desarrollo de la fórmula:  $n = ?$  N = 2606 microempresas p = 0,50 q = 0,50 Z = 1,96 E = 0,05  
 $n = 2606 * 0,5 * 0,5 * 1,96^2 * 0,05^2 + 0,25$

$n = 651.56.51253,84 + 0.25$

$n = 651.51.69 + 0.25$

$n = 651.51.94$

$n = 651.51.94$

$n = 335$

### CAPITULO 4

DESARROLLO En referencia al estudio realizado los microempresarios deben tomar decisiones optimas que permita corregir los errores y desvíos que impide alcanzar la meta empresarial , se debe tener información pertinente y adecuada de forma real o al instante de tal forma que proporcione un cambio en los procesos y resultados respondiendo de forma eficaz y eficiente ante el mercado .

Según CITATION Fer061 \l 12298 (Fernandez & Plata de Plata, 2006) el mercado es competitivo y obliga a estar pendiente de los competidores y clientes mediante la optimización de procesos y reducir costos para responder, tomando en cuenta que las microempresas utiliza poco los sistemas de información gerencial, el problema radica en el manejo de hardware y software ya que es necesario estos dos factores. Las microempresas se preocupan más en mantenerse en el mercado que en superarse ya que sus ingresos son ajustados así que no está en sus preferencias implementar los sistemas de información gerencial.

Los enormes cambios en el mundo de los negocios las microempresas tiene un bajo nivel de acceso a la tecnología y formación técnica, por ello es recomendable crear un ambiente de negocio con los SIG de tal manera que se ejecute de forma práctica y pueda invertir en este activo valioso para el funcionamiento de la empresa, generando flexibilidad y capacidad no solamente para sobrevivir en el mercado si bien también crecer

Según Rosales (1996) citado por CITATION Mar04 \1 12298 (Martinez & Prieto , 2004) sin importar el tamaño de la empresa todos debería implementar un sistema de información gerencial en sus procesos operacionales y administrativos cabe recalcar que no es la principal preocupación para la empresa a pesar del beneficio que puede desarrollar Muchas microempresa no tienen control y tampoco planificación, que permita analizar sus actividades asimismo evaluar el desempeño en un tiempo determinado, cometiendo errores que ocasionan problemas y pérdida de oportunidades.

Cualquier empresa que desee crecer debe aprender para obtener éxito, la mayoría de los administradores no saben detectar un problema la causa principal es la falta de información. La microempresa debe conectar la organización, personal y la tecnología de información para crear un SIG, de forma tal se tiene una mejor calidad en las actividades

## RESULTADO DEL ANÁLISIS

Según las encuestas realizadas las microempresas tienen poca información para la toma de decisión muchas de las veces son de manera informal incluyendo la intuición y sentido común mas no por la utilización de agentes computarizados que permita guardar datos y transformar en información existe el 12% de los microempresarios que obtiene bastante información acerca de su negocio estandarizando en documentos e informes

Para ello se analizó la utilización herramientas tecnológicas ha generado un impacto al campo de los negocios creando una revolución en la comunicación electrónica (correo electrónico, redes sociales, páginas web, blogs) la mayoría lo maneja para publicidad y promociones del producto pero existe el 6% de microempresarios que manejan el software para el control y beneficio del negocio probablemente afecte a los microempresarios por el poco uso que se le da a esta herramienta.

Se profundiza en los resultados que el 44 % no utilizan los sistemas de información gerencial por falta de conocimiento esta es la razón primordial por la cual no se implementa un sistema de información gerencial este factor impide un desempeño organizacional, el 26% es por desinterés ya que se detienen a la tendencia de actualizarse y 7% falta de asesoría por profesionales que garantice obtención de conocimiento.

La importancia de la implementación de los sistemas de información gerencial se basa en la optimización de procesos y mayor control en los recursos e inventarios ya que permite gestionar las actividades que se realiza generando una ventaja competitiva ante el mercado proporciona una satisfacción al cliente con el objetivo de la fidelidad, ya que se conoce sus preferencias y gustos con la aplicación de los SIG.

Partiendo de los resultados de la encuesta los microempresarios considera claramente que sus ingresos son pocos favorables para la empresa esto es causa de la falta de conocimiento de los SIG, incide de manera directa a la microempresa ya que genera despilfarro de recursos

1. CUAL ES SU GRADO DE EDUCACIÓN FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA  
Primaria 117 35% Secundaria 140 42% Superior 35 10% Ninguna 43 13% TOTAL 335 100%

GRADO DE ESTUDIO FRECUENCIA ABSOLUTA

Primaria Secundaria Superior Ninguna 117 140 35 43 FRECUENCIA RELATIVA

Primaria Secundaria Superior Ninguna 0.34925373134328358 0.41791044776119401  
0.1044776119402985 0.12835820895522387

Identificación de

problemas oportunidades y objetivos Determinación de los requerimientos Análisis de las necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentación del software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementación y evaluación del sistema

Análisis Se considera el 35% de los microempresarios un grado de estudio primaria en cambio el 42% el nivel de estudio es secundario, el 10% tienen una profesión mientras el 13% no tuvieron un bajo nivel de estudio 2. USTED CUENTA CON ALGÚN TIPO DE HERRAMIENTA DE TECNOLOGÍA

FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Correo electrónico 119 36% Páginas web 18 5% Blogs 33 10% Redes sociales 144 43% Software 21 6% TOTAL 335 100%

HERRAMIENTA DE TECNOLOGIA

Correo electrónico Páginas web Blogs Redes sociales Software 119 18 33 144 21

Correo electrónico Páginas web Blogs Redes sociales Software 0.35522388059701493  
5.3731343283582089E-2 9.8507462686567168E-2 0.42985074626865671  
6.2686567164179099E-2

Identificación de

problemas oportunidades y objetivos Determinación de los requerimientos Análisis de las necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentación del software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementación y evaluación del sistema

Análisis El 36% cuenta con correo electrónico como uso personal y casi a un nivel similar del 43% cuenta con redes sociales, 5% de los microempresarios utilizan páginas web, 10% blogs para ofrecer y ofertar sus productos y servicios, y 6% software que aplican para obtener un control en su negocio 3. QUE BARRERA A USTED LE IMPIDE UTILIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Desconocimiento

146 44% Alto costos de inversión 54 16% Falta de asesoría 24 7% Desinterés 81 24% Ausencia de cultura computacional 30 9% TOTAL 335 100%

#### QU E LE IMPIDE UTILIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL

Desconocimiento Alto costos de inversión Falta de asesoría Desinterés Ausencia de cultura computacional 146 54 24 81 30

Desconocimiento Alto costos de inversión Falta de asesoría Desinterés Ausencia de cultura computacional 0.43582089552238806 0.16119402985074627 7.1641791044776124E-2 0.2417910447761194 8.9552238805970144E-2

#### Identificacion de

problemas oportunidades y objetivos Determinacion de los requerimientos Analisis de las necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentacion del software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementacion y evaluacion del sistema

Análisis El 44% de los microempresarios tienen desconocimiento que le impide utilizar los sistemas de información gerencial, 16% considera que es un alto costo de inversión, 7%no tiene una asesoría adecuada para utilizar ,9% se detiene a utilizar por la ausencia de cultura computacional

4. CUENTA CON INFORMACIÓN OPORTUNA PARA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN SU EMPRESA FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Nada 87 26% Muy poco 92 27% Poco 54 16% Regular 63 19% Mucho 39 12% TOTAL 335 100%

#### INFORMACION OPORTUNA PARA LA TOMA DE DECISIONES

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 87 92 54 63 39

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 0.25970149253731345 0.2746268656716418 0.16119402985074627 0.18805970149253731 0.11641791044776119

#### Identificacion de

problemas oportunidades y objetivos Determinacion de los requerimientos Analisis de las necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentacion del software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementacion y evaluacion del sistema

Análisis La revisión de resultado arroja que el 26% no cuenta con una información para la toma de decisiones , 27% y 16% considera que tiene poca información , 19% contiene información pero no es la precisa , 12% tiene mucha información adecuada para la toma decisiones.

5. CREE USTED QUE EL USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL INCREMENTARIA LAS VENTAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Nada 0 0% Muy poco 45 13% Poco 69 21%  
Regular 42 13% Mucho 179 53% TOTAL 335 100%

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 0 45 69 42 179

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 0 0.13432835820895522 0.20597014925373133  
0.1253731343283582 0.53432835820895519

Identificacion de

problemas oportunidades y objetivos Determinacion de los requerimientos Analisis de las  
necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentacion del  
software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementacion y evaluacion del sistema

Análisis La revisión de los resultados esta entre el 13% y 21% deduce que ayudaría poco a la  
empresa para incrementar las ventas y satisfacción al cliente, mientras que el 13% está  
indeciso y el 53% considera que ayudaría mucho 6. ESTARIA DISPUESTO CON LA  
IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL FRECUENCIA ABSOLUTA  
FRECUENCIA RELATIVA Nada de acuerdo 36 11% En Desacuerdo 96 29% Indiferente 45 13% De  
Acuerdo 158 47% TOTAL 335 100%

ESTARIA DISPUESTO CON LA IMPLEMENTACION DEL SIG

Nada de acuerdo En Desacuerdo Indiferente De Acuerdo 36 96 45 158

Nada de acuerdo En Desacuerdo Indiferente De Acuerdo 0.10746268656716418  
0.28656716417910449 0.13432835820895522 0.4716417910447761

Identificacion de

problemas oportunidades y objetivos Determinacion de los requerimientos Analisis de las  
necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentacion del  
software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementacion y evaluacion del sistema

Análisis El 11% no está de acuerdo en implementar los sistemas de información gerencial, el  
29% comentaron estar en desacuerdo ,13% está indeciso mientras que el 47 % está de  
acuerdo en usar los sistemas de información gerencial

7. TIENE CONOCIMIENTO ACERCA DEL MANEJO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Nada 38 11% Muy poco 89 27% Poco 128 38%  
Regular 68 20% Mucho 12 4% TOTAL 335 100%

Manejo de tecnologia de informacion

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 38 89 128 68 12

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 0.11343283582089553 0.2656716417910448  
0.38208955223880597 0.20298507462686566 3.5820895522388062E-2

## Identificación de

problemas oportunidades y objetivos Determinación de los requerimientos Análisis de las necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentación del software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementación y evaluación del sistema

Análisis El 11% no tiene conocimiento acerca del manejo de tecnología de información, el 27% y 38% tiene poco conocimiento la cual afecta considerablemente a su empresa, el 20% comenta un regular manejo a la tecnología de información 8. QUE HERRAMIENTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL UTILIZA SU NEGOCIO FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA CRM 70 21% ERP 20 6% BSC 0 0% BUSINESS INTELLIGENCE 0 0% Ninguna 245 73% TOTAL 335 100%

## Herramienta de SIG

CRM ERP BSC BUSINESS INTELLIGENCE Ninguna 70 20 0 0 245

CRM ERP BSC BUSINESS INTELLIGENCE Ninguna 0.20895522388059701  
5.9701492537313432E-2 0 0 0.73134328358208955

## Identificación de

problemas oportunidades y objetivos Determinación de los requerimientos Análisis de las necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentación del software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementación y evaluación del sistema

Análisis Podemos analizar el gráfico que 73% no utiliza ninguna herramienta de sistemas de información gerencial, mientras el 21% utilizan el CRM para sus clientes y el 6% utiliza el ERP 9. EN QUE NIVEL CONSIDERA LOS INGRESOS DE SU NEGOCIO FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Desfavorable 8 2% Poco favorable 112 33% Favorable 197 59% Muy favorable 18 5% TOTAL 335 100%

## INGRESOS

Desfavorable Poco favorable Favorable Muy favorable 8 112 197 18

Desfavorable Poco favorable Favorable Muy favorable 2.3880597014925373E-2  
0.33432835820895523 0.58805970149253728 5.3731343283582089E-2

## Identificación de

problemas oportunidades y objetivos Determinación de los requerimientos Análisis de las necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentación del software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementación y evaluación del sistema

Análisis El 2% considera que es desfavorable sus ingresos, 33% opina que es poco favorable la cual permite mantener el negocio ,59% es favorable que permite obtener un ingreso adecuado, el 5 % muy favorable con ingresos bastante rentable

10. QUE FACTOR LE GUSTARIA DESEMPEÑAR EN SU EMPRESA FRECUENCIA ABSOLUTA  
 FRECUENCIA RELATIVA Control de inventario 39 12% Satisfacción del cliente 105 31%  
 Diferenciación de productos 52 16% Control de recursos 139 41% TOTAL 335 100%

Control de inventario Satisfacción del cliente Diferenciación de productos Control de recursos  
 39 105 52 139

Control de inventario Satisfacción del cliente Diferenciación de productos Control de recursos  
 0.11641791044776119 0.31343283582089554 0.15522388059701492 0.41492537313432837

Identificación de

problemas oportunidades y objetivos Determinación de los requerimientos Análisis de las  
 necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentación del  
 software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementación y evaluación del sistema

Análisis Analizando la gráfica los microempresarios opinan el 41% que el factor más  
 importantes es controlar los recursos, en cambio el 16% considera una diferenciación de  
 producto para obtener una ventaja competitiva conjuntamente el 31% opina la satisfacción al  
 cliente y el 12% control de inventario.

CONCLUSIÓN • Los Sistemas de Información Gerencial

seguramente es una estrategia porque proveen a las empresas diversas actividades como  
 reducir costos, crear valor agregado ya sea en el producto o servicio , expandirse a nuevos  
 mercados, permitiendo mayor rapidez para atender al cliente o entrega de pedidos, debido al  
 entorno competitivo se debe captar clientes potenciales y obteniendo fidelidad

- En las encuestas realizadas se evidencio el nivel de estudio genera la falta de conocimiento para desarrollar e implementar SIG que impide un desarrollo empresarial, presentando barreras como desinterés, insuficiencia inversión de activos, ausencia de cultura computacional, esto particularmente es afectado en los ingresos, por la pérdida de información que soporte de la toma de decisiones y estar preparados para riesgo.

RECOMENDACIÓN

- Los microempresarios tienen poco conocimientos en el manejo de los SIG, por lo tanto debería capacitarse y aprender a relacionar los componentes como el hardware y software, para crear información interna y externa oportuna, sin considerar el tamaño de empresa

se debe implementar la innovación para sobrevivir ante la competencia

- Contar con información precisa y fácilmente manejable con el fin de ser entendible a la hora de tomar decisiones ,poner en practica estrategias que más convenga al negocio

1

Identificación de

problemas oportunidades y objetivos Determinacion de los requerimientos Analisis de las necesidades del sistema Diseño del sistema recomendado Desarrollo y documentacion del software Pruebas y mantenimientos del sistema Implementacion y evaluacion del sistema

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 0 45 69 42 179

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 0 0.13432835820895522 0.20597014925373133  
0.1253731343283582 0.53432835820895519

Herramienta de SIG

CRM ERP BSC BUSINESS INTELLIGENCE Ninguna 70 20 0 0 245

CRM ERP BSC BUSINESS INTELLIGENCE Ninguna 0.20895522388059701  
5.9701492537313432E-2 0 0 0.73134328358208955

INFORMACION OPORTUNA PARA LA TOMA DE DECISIONES

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 87 92 54 63 39

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 0.25970149253731345 0.2746268656716418  
0.16119402985074627 0.18805970149253731 0.11641791044776119

QU E LE IMPIDE UTILIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL

Desconocimiento Alto costos de inversión Falta de asesoría Desinterés Ausencia de cultura computacional 146 54 24 81 30

Desconocimiento Alto costos de inversión Falta de asesoría Desinterés Ausencia de cultura computacional 0.43582089552238806 0.16119402985074627 7.1641791044776124E-2  
0.2417910447761194 8.9552238805970144E-2

Manejo de tecnologia de informacion

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 38 89 128 68 12

Nada Muy poco Poco Regular Mucho 0.11343283582089553 0.2656716417910448  
0.38208955223880597 0.20298507462686566 3.5820895522388062E-2

HERRAMIENTA DE TECNOLOGIA

Correo electrónico Páginas web Blogs Redes sociales Software 119 18 33 144 21

Correo electrónico Páginas web Blogs Redes sociales Software 0.35522388059701493  
5.3731343283582089E-2 9.8507462686567168E-2 0.42985074626865671  
6.2686567164179099E-2

Control de inventario Satisfacción del cliente Diferenciación de productos Control de recursos  
39 105 52 139



Control de inventario Satisfacción del cliente Diferenciación de productos Control de recursos  
0.11641791044776119 0.31343283582089554 0.15522388059701492 0.41492537313432837

ESTARIA DISPUESTO CON LA IMPLEMENTACION DEL SIG

Nada de acuerdo En Desacuerdo Indiferente De Acuerdo 36 96 45 158

Nada de acuerdo En Desacuerdo Indiferente De Acuerdo 0.10746268656716418  
0.28656716417910449 0.13432835820895522 0.4716417910447761

GRADO DE ESTUDIO FRECUENCIA ABSOLUTA

Primaria Secundaria Superior Ninguna 117 140 35 43 FRECUENCIA RELATIVA

Primaria Secundaria Superior Ninguna 0.34925373134328358 0.41791044776119401  
0.1044776119402985 0.12835820895522387

INGRESOS

Desfavorable Poco favorable Favorable Muy favorable 8 112 197 18

Desfavorable Poco favorable Favorable Muy favorable 2.3880597014925373E-2  
0.33432835820895523 0.58805970149253728 5.3731343283582089E-2

Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.

---

Instances from: Sistema de Informacion Gerencial.doc

0: Sistema de Informacion Gerencial.doc 85%

Los sistemas de información gerencial “es  
un conjunto de  
componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan),  
procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar

0: Sistema de Informacion Gerencial.doc 85%

los Sistemas de Información “como un conjunto de componentes  
interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan,  
almacenan y distribuyen información para apoyar

Instances from: Ebook - Sist Inf - barberan patricio - cap 03 vs 01.docx

3: Ebook - Sist Inf - barberan patricio - cap 03 vs 01.docx 66%

un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización”

CITATION Lau12 \l 12298 (Laudon & Laudon, 2012)

3: Ebook - Sist Inf - barberan patricio - cap 03 vs 01.docx 66%

un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización” CITATION KLa14 \l 3082 (Laudon & Laudon, 2014).

Instances from: <https://juanantonioleonlopez.files.wordpress.com/2017/08/sistemas-de-informacic3b3n-gerencial-12va-edicic3b3n-kenneth-c-laudon.pdf>

2: <https://juanantonioleonlopez.files.wordpress.com/2017/08/sistemas-de-informacic3b3n-gerencial-12va-edicic3b3n-kenneth-c-laudon.pdf> 90%

componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización”

2: <https://juanantonioleonlopez.files.wordpress.com/2017/08/sistemas-de-informacic3b3n-gerencial-12va-edicic3b3n-kenneth-c-laudon.pdf> 90%

componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización.

Instances from: [http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE\\_CanoRiosJuanEsteban\\_2013.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE_CanoRiosJuanEsteban_2013.pdf?sequence=1)

1: [http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE\\_CanoRiosJuanEsteban\\_2013.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE_CanoRiosJuanEsteban_2013.pdf?sequence=1)

85%

Los sistemas de información gerencial “es

un conjunto de

componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar

1: [http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE\\_CanoRiosJuanEsteban\\_2013.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5697/TAE_CanoRiosJuanEsteban_2013.pdf?sequence=1)

85%

los sistemas de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan o (recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar