



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN MARKETING.

PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)

TEMA:

PERTINENCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION
GERENCIAL EN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL Y DE
EMPRENDIMIENTO

Autores: DAYANA ELIZABETH PLÚAS SUQUITANA
LAURA NOEMÍ DEFAZ URGILES

Tutor: MSC. JAVIER BENITEZ

Milagro, Mayo 2018
ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

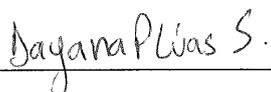
Presente.

Yo, **Dayana Elizabeth Plúas Suquitana**, y **Laura Noemí Defaz Urgiles** en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **Pertinencia de los sistemas de información gerencial en el entorno organizacional y de emprendimiento**, del Grupo de Investigación **Gestión empresarial y Marketing** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

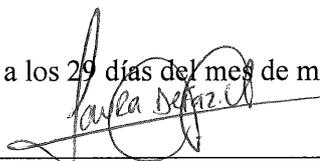
Milagro, a los 29 días del mes de mayo de 2018.



Firma del Estudiante

Dayana Elizabeth Plúas Suquitana

CI: 0928186147



Firma del Estudiante

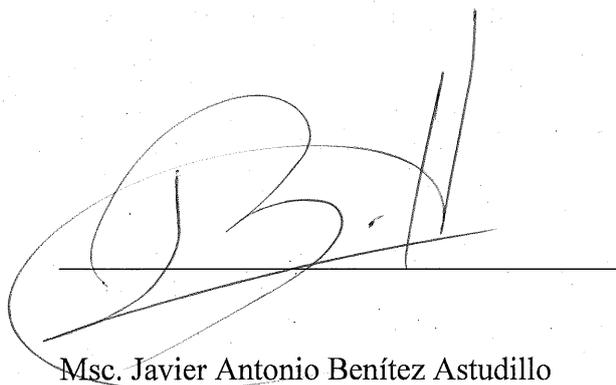
Laura Noemi Defaz Urgiles

CI: 0942124439

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **Javier Antonio Benítez Astudillo** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **Dayana Elizabeth Plúas Suquitana, y Laura Noemí Defaz Urgiles**, cuyo título es **Pertinencia de los sistemas de información gerencial en el entorno organizacional y de emprendimiento**, que aporta a la Línea de Investigación Gestión Empresarial y Marketing previo a la obtención del Grado **Ingeniera en Marketing**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 29 días del mes de mayo de 2018.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'J' and 'A' followed by 'B. A.' and a vertical line, all written over a horizontal line.

Msc. Javier Antonio Benítez Astudillo

Tutor

C.I.: 0918089848

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Javier Antonio Benítez Astudillo

José Luis Tenorio Almache

Edwin Roberto Sánchez León

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **Ingeniera en Marketing** presentado por la señorita **Laura Noemí Defaz Urgiles**.

Con el título: **Pertinencia de los sistemas de información gerencial en el entorno organizacional y de emprendimiento**

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[75]
Defensa oral	[15]
Total	[90]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 29 de mayo del 2018

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Javier Antonio Benítez Astudillo	
Secretario	Jose Luis Tenorio Almache	
Integrante	Edwin Roberto Sánchez León	

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Javier Antonio Benítez Astudillo

José Luis Tenorio Almache

Edwin Roberto Sánchez León

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **Ingeniera en Marketing** presentado por la señorita **Dayana Elizabeth Plúas Suquitana**

Con el título: **Pertinencia de los sistemas de información gerencial en el entorno organizacional y de emprendimiento**

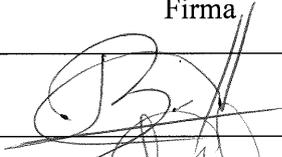
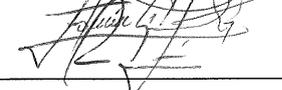
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[75]
Defensa oral	[15]
Total	[90]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 29 de mayo del 2018

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Javier Antonio Benítez Astudillo	
Secretario	Jose Luis Tenorio Almache	
Integrante	Edwin Roberto Sánchez León	

DEDICATORIA

LAURA DEFAZ

A **Dios** por la vida.

A mis padres **Ab. Patricio Defaz y Rocío Urgiles**, por regalarme la mejor herencia, el estudio. Por las mil y un palabras de alientos, por la motivación y el empuje de todos los días, por ser mi motor y mi guía desde el comienzo de esta etapa.

A mis hermanos, **Carolina, Tomas y Dennisse** por ser parte esencial de esta meta.

A mi sobrina **Brianna Charlotte** por llegar y ser parte de esta felicidad.

DAYANA PLUAS

A **Dios** en primer lugar, por ser el motivo de mi fe y perseverancia a lo largo de mi carrera.

A mis Padres, **Flor Suquitana y Enrique Plúas** por darme el apoyo y amor incondicional.

A mis abuelitos **María Caicedo y Gerardo Plúas** por ser estar ahí cuando más los necesitaba, ustedes son el motivo de mis triunfos.

AGRADECIMIENTO

A **Dios**, por darnos fuerza, perseverancia y sabiduría a lo largo de nuestra carrera.

A **nuestros padres**, por ser el motor de nuestras vidas.

A nuestro tutor **Javier Benítez** por su guía y paciencia para la realización de este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	X
RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	10
METODOLOGÍA.....	23
DESARROLLO DEL TEMA.....	24
CONCLUSIONES.....	38
BIBLIOGRAFIA.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	26
Tabla 2	27
Tabla 3	28
Tabla 4	29
Tabla 5	30
Tabla 6	31
Tabla 7	32
Tabla 8	33
Tabla 9	34
Tabla 10.....	35
Tabla 11.....	36
Tabla 12.....	37

Pertinencia de los sistemas de información gerencial en el entorno organizacional y de emprendimiento

RESUMEN

El trabajo a desarrollarse se basa fundamentalmente en determinar los factores por las que desaparecen las PYMES a los cinco años, la relevancia del trabajo de investigación, es brindar un aporte al desarrollo y crecimiento económico de este sector, hay que considerar que la mejor manera de recopilar información es mediante un grupo de preguntas, direccionadas a conseguir por qué estos emprendedores no alcanzan en un porcentaje mayor al 10% en lograr pasar los diez años en el mercado. El trabajo busca promover en la Gestión Administrativa de las PYMES los Sistemas de Información Gerencial, se analizará el uso de estas herramientas de Ingeniería y su aporte en la Gestión Gerencial de las empresas. En el cantón Milagro una de las actividades productivas es el comercio ya que existen pocas empresas, lo que motiva a que los habitantes a que se dediquen a diversas actividades comerciales, Milagro es un sector agrícola, sin embargo en el sector urbano y rural las personas emprenden varios tipos de negocios como tiendas de abastos, farmacias, talleres automotrices, electrónicos, soldadura, venta de comidas rápidas, restaurantes entre otras pequeñas y medianas empresas de servicios, por lo que en este trabajo se ha considerado, la aplicación de herramientas de ingeniería dentro de la Gerencia o Dirección de las PYMES, el trabajo busca determinar las posibilidades que tiene el emprendedor para utilizar estas herramientas, existe una palabra bien conocida y se suele decir que para emprender y permanecer en el mercado, no basta con el talento, sino con profesionalizarse en lo que se hace, hay que recordar que al emprender la persona se verá involucrada en diversos sectores tales como: Marketing, Calidad en el Servicio, Finanzas, uso del talento humano y de los recursos, por lo que el emprendedor deberá capacitarse en dichas áreas para alcanzar los objetivos que se planteen dentro de las PYMES. La libre competencia y la globalización permite que las grandes empresas establezcan sus sucursales dentro de la ciudad, y son estas empresas que finalmente terminan quebrando a las pequeñas, en este trabajo se estudiará la posibilidad de brindar asesoría en estas PYMES, y se analizará la posibilidad de que se cree la carrera de Licenciatura en Sistemas de Información Gerencial, las encuestas que se realizarán determinarán la relevancia de que exista este tipo de carreras profesionales por la necesidad que exista en el mercado.

PALABRAS CLAVE: Sistemas De Información Gerencial, Productividad, Marketing, Servicio De Calidad, Competitividad.

SUMMARY

The work to be developed is fundamentally based on determining the factors why SMEs disappear after five years, the relevance of the research work, is to provide a contribution to the development and economic growth of this sector, we must consider that the best way to collect information is through a group of questions, aimed at getting why these entrepreneurs do not reach a percentage greater than 10% in logar spending ten years in the market. The work seeks to promote Management Information Systems in the Management of SMEs, the use of these Engineering tools and their contribution in the Management of Companies will be analyzed. In the Milagro canton one of the productive activities is the commerce since there are few companies, which motivates the inhabitants to dedicate themselves to diverse commercial activities, Milagro is an agricultural sector, nevertheless in the urban and rural sector the people undertake various types of businesses such as grocery stores, pharmacies, automotive workshops, electronics, welding, selling fast foods, restaurants among other small and medium-sized service companies, so in this work has been considered, the application of tools Engineering within the Management or Management of SMEs, the work seeks to determine the possibilities that the entrepreneur has to use these tools, there is a well-known word and it is often said that to start and stay in the market, talent is not enough, but with professionalizing in what is done, we must remember that when undertaking the person will be involved in various sectors such It is like: Marketing, Quality in the Service, Finance, use of human talent and resources, so the entrepreneur must be trained in these areas to achieve the objectives that are raised within SMEs. Free competition and globalization allows large companies to establish their branches within the city, and it is these companies that ultimately end up bankrupting small ones, in this work the possibility of providing advice in these SMEs will be studied, and the possibility will be analyzed. of the creation of the Bachelor's degree in Management Information Systems, the surveys that will be conducted will determine the relevance of this type of professional career because of the need that exists in the market.

KEY WORDS: Management Information Systems, Productivity, Marketing, Quality Service, competitiveness.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, se basa en la importancia que tienen los Sistemas de información Gerencial en el desarrollo de las Empresas, para esto se debe establecer un fenómeno que se presenta en las PYMES, y es que entre el 80% de estas desaparecen a los 5 años.

En el desarrollo del tema, se recopilará información de los diversos Sistemas de Información y la importancia de la planificación estratégica de las empresas para alcanzar el éxito dentro del mercado, el desarrollo del trabajo buscará establecer la importancia en el manejo de estos sistemas con la finalidad de demostrar que no es suficiente con el conocimiento de un oficio o ser talentoso en algo, sino que además, el conocimiento para el desarrollo de las PYMES, consiste en la Profesionalización.

En el Ecuador genera alrededor de unos 330000 empleos, una cifra importante, para que este tema se lo considere relevante, sin embargo, también es importante preguntar por el 80% de esas PYMES, desaparecen, en Ecuador se calcula que existen alrededor de unas 2500 PYMES, que se las consideran en base a los balances que se presenta a la superintendencia de compañías, sin embargo, para este estudio será necesario, realizar un estudio de campo. El presente estudio busca conocer la realidad local en el Cantón de San Francisco de Milagro, y si este sector tiene el soporte técnico para que no se convierta en ese 80% que desaparecen, o a su vez, porque sobreviven en el mercado y no se desarrollan o pasan al siguiente nivel, que es constituirse en una empresa, sino que se encuentran estancadas económicamente.

El Cantón Milagro se caracteriza por un entorno comercial y se puede observar como en Avenidas principales y aledañas nacen cada día un emprendedor que lastimosamente desaparece de un momento a otro, mientras que otros prevalecen en el mercado y se observa el desarrollo mientras otros sobreviven. Es fácil encontrar en el mercado a los diversos emprendedores, con negocios en textilera, metalmeccánica, publicidad, alimentos, tecnología, asesoría entre otros, que ubicados en locales comerciales obviamente cuentan con todos sus permisos y están debidamente regulados, esto es sin tomar en cuenta los comerciantes informales, que apostados en lugares improvisados, tienen acogidas en el mercado, pero que lastimosamente no se legalizan ni se desarrollan económicamente. Sólo como ejemplo existen locales de comida y de jugos quienes tienen ventas promedios de 200 y 300 dólares diarios (sondeo del mercado), sin embargo, no se proyectan a formar cadenas de comidas.

En el Cantón Milagro se observa como pequeños comerciantes que con toda seguridad en tiempos no lejanos como en el año 2000- 2008 asentados en los mercados centrales y calles principales se dedicaban en el casco comercial a diversas actividades económicas, fueron desplazados poco a poco, por las grandes empresas alimenticias de comidas rápidas y negocios con un enfoque técnico en sus administraciones, estas empresas prácticamente aniquilaron esos negocios, es fácil deducir que las condiciones de salubridad, seguridad, higiene, servicio al cliente, marketing y otras técnicas de ingeniería obviamente se posicionaron, sin que hasta la fecha dichos emprendedores comprendan, que pasó, si se consideraban buenos y talentosos a la hora de comercializar sus productos, hayan sido desplazados, por lo que este trabajo considera relevante la necesidad de analizar los Sistemas de Información Gerencial y el impacto en el desarrollo de las empresa.

El trabajo busca en palabras sencillas proveer de conocimientos a los emprendedores de las PYMES, y de registrar la necesidad de manera cuantitativa con la finalidad de observar el mercado local, determinando las falencias de sus recursos tecnológicos y humanos.

Dentro del Marco Teórico y su desarrollo se realizará un estudio de los Sistemas de Información Gerencial, el aporte de esta herramienta en la Administración y del soporte o asesoría técnica que existe o no en el cantón Milagro hacia las PYMES, es importante saber que no necesariamente el computador es el elemento principal, sin embargo, en la práctica difícilmente existirá un complejo Sistema de Información Gerencial sin el uso de las computadoras. Estos sistemas están constituidos de subsistemas, que hacen un engranaje, que funcione una buena administración, el ordenamiento de las actividades, mediante procesos claramente definidos, y el diseño de estrategias para la prevalencia dentro del mercado altamente competitivo, no se improvisa requiere de la profesionalización y no sólo del talento que tenga una persona.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

El Plan Nacional de Desarrollo Nacional a través de los Gobiernos Autónomos Descentralizados permite que la asignación de presupuestos a los diversos cantones, sean más equitativos, sin embargo el Plan de Desarrollo del Cantón Milagro y Ordenamiento Territorial aunque asumen otras competencias con la finalidad de que generen sus propios recursos, en el análisis realizado al Plan de Desarrollo, dentro de los lineamientos de la matriz productiva no incluye estrategias con la finalidad de mejorar la actividad Económica de las PYMES, la información es ambigua, no concretan en estrategias, a pesar de que se encontró que dentro de las actividades principales está el comercio, no ofrece estrategias específicas para proveer de herramientas que les permitan a las PYMES, el desarrollo cantonal. (Plan de desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2014)

La inexistencia de herramientas concretas en el soporte que se debería dar a las PYMES por parte del Gobierno Descentralizado, es otro de los factores por los cuales se realiza esta investigación, a la descripción de herramientas como SIG, CRM, DATA, BIG DATA, ERP, DATA WAREHOUSE, entre otras, para el desarrollo local y regional.

El problema a investigar en el trabajo se centra en los Sistemas de Información Gerencial (SIG), y el desarrollo de las empresas, la pertinencia de Sistemas y Subsistemas dentro del área Gerencial, y el impacto que generaría promoverlo dentro de las Microempresas no sólo del Cantón Milagro sino de la Región, sabiendo que las Universidades del Cantón Milagro no ofertan profesionales que brinden el soporte a los emprendedores en esta especialidad.

Hablar de los Sistemas de Información Gerencial, implica el análisis minucioso de los niveles del (SIG) ó (MIS) Management Information System en Inglés, estos niveles son: Nivel Estratégico, N. Táctico, N. Operativo, en la que el Nivel Estratégico se refiere a la información de datos reales para diseñar la planeación estratégica. El Táctico, consiste en el control de las operaciones que son los recursos para la ayuda en la toma de decisiones, y el N. Operativo que consiste en el procesamiento de las transacciones. (Cristancho Dueñas Felipe, 2014)

Es importante establecer los niveles del SIG, para comprender en que consiste el sistema, y la aplicación dentro de las empresas, lastimosamente estas herramientas de Gerencia, no se adquieren simplemente con la experiencia, sino con la profesionalización de la persona, es decir, la preparación académica que brinda la Universidad, las PYMES, no cuentan con estos sistemas prueba de ello, es que dependen siempre de sus propietarios, no funcionan sin ellos y aún así, se conoce que entre el 50 y un 75% de las PYMES quiebran en los primeros 3 años en los países subdesarrollados, según CEPA (Comisión Económica para América Latina). L. (Soriano Claudio L, 2005).

En el Cantón Milagro, el poder adquisitivo por ejemplo que tenían los comerciantes en el mercado y la venta de embutidos, cárnicos, vegetales han sido desplazados por empresas tales como: comisariatos, avícolas, en los cuales se cuida las cadenas de valor tanto en higiene como en seguridad, y los servicios de con profesionales brindando asesoría, en áreas Gerenciales. Gerenciar es administrar tanto el talento humano como el recurso ese es el método de obtener resultados y crear empresas de éxito en un mercado más competitivo.

En la actualidad se observa como el poder adquisitivo de muchos emprendedores ha disminuido producto de las grandes empresas quienes con sistemas ordenados, procesos y estrategias claras, normas establecidas, hacen de sus productos una oferta atractiva de los clientes.

El problema de la falta de un Sistema de Información Gerencial dentro de las PYMES es indudablemente la falta de asumir retos con herramientas de Ingeniería, profesionalizando sus áreas y volverlas más competitivas ante las empresas, con sistemas complejos en sus administraciones, pero que no son imposibles de aplicarlas.

El Cantón Milagro se caracteriza por ser uno de los centros con mayor actividad económica y sus clientes potenciales son los habitantes de ciudades como Naranjito, Simón Bolívar, Parroquias y Recintos, quienes recurren a la ciudad a adquirir productos y servicios. Se puede mencionar como una de las ciudades que concurría a la ciudad de Milagro y que generaba dinero para la población era la Ciudad de Babahoyo, pero que gracias a la profesionalización que provee la Universidad a su población ha mejorado su situación económica.

Esta relación es necesaria, porque el desarrollo de los pueblos se basa en la educación, para analizar el desarrollo de las PYMES en el cantón Milagro. Se cita un ejemplo como el desplazamiento que han sufrido los comerciantes de carnes, embutidos, vegetales entre otros, sustituidos por grandes cadenas de comisarías las que cuentan con diversos departamentos tales como: Dirección de Marketing, Dirección de Finanzas Dirección Financiera, Dirección del Talento Humano, una estructura organizacional definida e interconectada para alcanzar los objetivos. A diferencia de los pequeños y medianos emprendedores que batallan, por mantenerse en el mercado.

El Plan Nacional de Desarrollo (Toda una Vida), en el eje 2: Economía al servicio de la sociedad, establece dentro de sus puntos lo siguiente: 4.- Consolidar la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario y afianzar la dolarización. 5.- Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible, de manera redistributiva y solidaria. 6.- Desarrollar las capacidades productivas y del entorno, para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir Rural. (Plan Nacional de Desarrollo, 2017)

Con este Plan es obligación del Estado brindar apoyo logístico y económico para las ciudades.

Para un mejor manejo de los presupuestos se creó la COOTAD, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización que en su TÍTULO I, Art. 2.- Son objetivos del presente Código: a) La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de la unidad del Estado ecuatoriano; (COOTAD, 2010)

(Plan Nacional de Desarrollo, 2017) De la misma manera las Universidades en base a sus Categorías se les asigna un presupuesto, por lo que se considera importante para el desarrollo socioeconómico local designar un presupuesto dentro del POA tanto del GAD Municipal como de la Universidad, para desarrollar capacidades en profesionalizar a la población en el área Gerencial, para incrementar el desarrollo de las PYMES.

Dentro de la investigación es importante hablar sobre los CRM, que consiste en la Dirección de Relaciones con los Clientes, son estas herramientas las que han marcado la evolución de los sistemas económicos que también se utilizan a la hora de Gerenciar las empresas.

Mediante este análisis se puede identificar un problema no sólo local sino también regional, y que requiere de la profesionalización, contribuyendo al desarrollo económico de las PYMES, y el desarrollo de la Región esté en función de un Plan Nacional de Desarrollo.

Es fundamental establecer que un CRM es una herramienta ideal para obtener resultados optimizándolos, esta sirve para administrar la relación con los clientes, en la actualidad el pequeño o mediano empresario no puede limitarse por el costo para adquirir un CRM, ya que incluso existen gratuitos, entre ellos tenemos SuganCRM, Zoho, Salesforce. (Marketing Online, 2012)

La ausencia de un CRM, dentro de las PYMES, disminuye la posibilidad de un programa que sirva para dar un seguimiento y mantener la relación con el cliente, en la actualidad con el uso de las TICs se vuelve más accesible la posibilidad de que los emprendedores cuenten con estas herramientas, por lo que es importante que tengan el soporte técnico, lastimosamente la cultura del emprendedor es basar la administración en la experiencia o el talento para realizar algo, pero lo importante es la profesionalización, ya que en una actividad productiva no sólo está el fabricar, vender un producto o servicio, sino que están interrelacionadas con otras como es la parte de mercadeo, finanzas, calidad en el servicio.

Un CRM, ayuda a centrar o registrar todos los clientes en una sola bases de datos, lo que mejora la organización en la que tienen un mejor manejo de clientes y posibles clientes.

El CRM, te sirve de agenda con la finalidad de mantenerlos al día mediante llamadas, correos, redes sociales para mantener informado a los clientes y posibles clientes, además sirve para segmentarlos de acuerdo a la profesión u otra actividad a la que se dediquen.

Los CRM, es la herramienta que mediante una base de datos, permitirá que ningún cliente se te escape de tus promociones, busca la fidelización porque permite que tengan el registro de cada uno de ellos, y te permitirá que mantengas contacto de manera directa y frecuente, la idea de estos CRM, es que las PYMES, mantengan una relación con sus clientes y sus posibles clientes. Las Empresas o multinacionales, utilizan los actuales sistemas de comunicación tecnológica, como medio para que esa relación cliente empresa, se mantenga, es importante mencionar que para posicionarse en el mercado a largo plazo, se debe trabajar en la fidelización, esta es una de las metas de las grandes empresas, y asegura la

sostenibilidad en el mercado, la desvinculación con el cliente provoca que este realice sus compras en la competencia, por lo que la relación de largo plazo se convierte simplemente en una utopía, Un CRM es la herramienta ideal que genera la sostenibilidad dentro del mercado de las pymes, el Marketing Relacional no existiría si no hay un control de clientes mediante la base de datos, en las grandes empresas, por supuesto que cuando las empresas son multinacionales requieren de sistemas más complejos como el BIG DATA, que son plataformas que abarcan millones de clientes.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

MARCO TEORICO.

Los sistemas de información gerencial se originaron bajo las ciencias de la computación para lograr organizar y entender la administración de las organizaciones por medio de la tecnología, esto ha crecido con el pasar del tiempo hasta transformarse en un terreno de estudios de alto nivel dentro de la organización. Se considera a los sistemas de información gerencial como un área fundamental dentro de la administración organizacional, y esto se enfatiza en las escuelas de negocios y universidades en todo el mundo. “Somos parte de una sociedad que se encuentra en un constante avance que va de la mano con la economía y la tecnología” (López, 2011, pág. 1)

La tecnología de información están transformadas las actividades económicas y cotidianas como uno de los fenómenos sociológicos más importantes del siglo. Por esta razón, los niveles de oportunidades de trabajo se incrementan de una manera acelerada en diferentes áreas del conocimiento. Indiscutiblemente, las computadoras han invadido ya todos y cada uno de los campos de la actividad humana: ciencia, tecnología, arte, educación, recreación, administración, economía y de acuerdo a la tendencia actual, nuestra civilización y las venideras dependerán cada vez más de estos "cerebros" electrónicos (Morocho, 2009, pág. 5).

Definiciones de Sistemas de Información Gerencial

Según este artículo, el Sistema de Información Gerencial busca proveer de información para servir de apoyo a los niveles altos y medios de toda organización, es importante mencionar que toda empresa, tiene una estructura orgánica y funcional, cada uno trabaja en lo que le corresponde, pero guardando una inter relación, ya que la empresa funciona como un gran sistema de engranaje, si uno falla el resultado no es el óptimo, esa inter relación se basa en función de la información que provea la parte operativa a la técnica y ésta al Nivel Estratégico, que es la que toma decisiones, contribuyendo a la calidad de los procesos. (Segura, 2007, pág. 10). Mientras que para el autor, los Sistemas de Información Gerencial, están compuestos de varios subsistemas, los mismos que están inter conectados

entre sí, el autor de este artículo, menciona que la información no sólo es para el nivel estratégico sino también para la parte operativa. El emprendedor debe tener sus procedimientos bien documentados, este tipo de información ayuda a la toma de decisiones, pero las PYMES lamentablemente no consideran la información como valiosa dentro de la Gestión Gerencial. (Rivera, 2010, pág. 9)

En esta referencia se considera que la información no sólo debe ser importante para los niveles estratégicos sino también la información se le debe entregar a toda persona de todos los niveles que deban tomar decisiones en base a datos. Los trabajos son de responsabilidad y en cada uno de los niveles siempre existen áreas donde se deben tomar decisiones, ya sea en el área de ventas, producción, finanzas, talento humano entre otras. Los trabajadores deben considerar que su trabajo es importante y a la hora de tomar decisiones, deben estar bien informados de la situación. (Muñoz, 2004, pág. 14). El autor menciona en esta definición que los sistemas de información automatizan procesos, cuando se suministra una plataforma informática, busca ganar ventaja en el mercado, mientras los sistemas de información y su procesamiento de datos generará mayor competitividad. Una plataforma informática es una base de datos que registra y procesa datos, cuya información va en mejorar la eficiencia a la hora de tomar decisiones. (Briceño, 2005, pág. 1)

Importancia de los sistemas de información

La evolución tecnológica en el mercado permite cambiar las armas a la hora de competir, y las empresas deben embarcarse en el proceso del desarrollo, la importancia de la aplicación de plataformas informáticas está en la toma de decisiones a nivel Estratégico o de Gerencia, por lo que el estudio se basa en la factibilidad a la aplicación de este sistema dentro de las PYMES, partiendo del punto que estas no llegan a desarrollarse o a sostenerse en el mercado más allá de un 10%, en el estudio se analizarán varias herramientas tales como:

El conocimiento y la aplicación de los sistemas de información brindarán grandes oportunidades, porque permite mejorar su capacidad competitiva, para el autor es importante para lograr la transformación de la empresa la aplicación de este sistema, (Bowen, 2011, pág. 2). El cambio al aplicar este sistema asegura el funcionamiento para alcanzar los estándares de calidad, el autor busca asegurar que la información llegue a cada una de las personas de la organización, pero que dichas personas deben tener

conocimiento profesional del procesamiento del SIG el manejo de la información es responsabilidad del grupo humano. (Zanabria, 2006, pág. 22).

La importancia que tiene la calidad de la información del SIG, incidirá en la revolución de la empresa, permitiendo a cada uno de los supervisores una toma de decisiones acertada para alcanzar las metas propuesta, para el autor es la base de la organización, y manifiesta que sea mejor el control del trabajo, lo que puede ser considerado un trabajo con resultados basado en un equipo, (Waterfield & Ramsing, 2006, pág. 15). Se puede encontrar en el mercado una serie de empresas que siempre están en la continua búsqueda de nuevos procesos, pero todos ellos se basan en la comunicación de los departamentos, la información se genera por las diversas unidades operativas. Debido a la complejidad de los procesos, la nula posibilidad por la falta de establecer sistemas integrados provocará que la información no sea precisa. El autor establece como actividades fundamentales las siguientes: Operaciones, logística externa, servicio, marketing y ventas, compra de insumos, desarrollo Tecnológico, infraestructura (Vera, 2006, pág. 37).

“La importancia de la cadena de valor, es que permite evaluar el potencial de creación de un valor de la organización, es decir la empresa puede crear valor aumentando siempre y cuando sean sus ventajas competitivas” (Rufasto, 2002, pág. 12), es decir la importancia de este esquema es saber extraer toda la información necesaria para el uso de un mejor desempeño, Se puede mencionar como cadena de valor a la información de calidad o de transparencia que ofrezca cada nivel. Sin embargo esta información no se da en concordancia con el artículo publicado por Enciclopedia Virtual, acerca de que los gerentes o administradores para la toma de decisiones reciben información formal y de manera informal, los informes formales son los que llegan por informes administrativos y estadísticas las informaciones informales son las que se generan por discusiones de tipo oficial, o por rumores de los propios trabajadores. (Correa Reucher, Saavedra Moises, Arévalo Juan, 2009)

Plan Nacional de Desarrollo.

Art. 293.- La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional

de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía. (Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

De este modo, el primer Plan Nacional de Desarrollo posicionó una Estrategia de Largo Plazo (ELP), un trabajo no realizado anteriormente. La Estrategia definió, por etapas, cuatro momentos de efectos cumulativos, cuya sucesión preveía pasar de una economía primario-exportadora a una economía terciario-exportadora, basada en bioservicios. (Plan Nacional de Desarrollo, 2017)

La descentralización y desconcentración como políticas nacionales para democratizar y transformar el Estado, deben orientarse a mejorar las condiciones de vida de la población, consolidando la gobernanza del territorio y promoviendo una cultura ciudadana empoderada de sus derechos y deberes. Ello implica repensar la gestión de manera integradora, a fin de diferenciar, priorizar y focalizar los esfuerzos de la acción pública en función de las realidades territoriales y las capacidades institucionales. (Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

La normativa que regula el ordenamiento territorial, el uso y gestión del suelo presenta nuevos desafíos en términos de coordinación intersectorial y de articulación entre niveles de gobierno (Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial Uso y Gestión del Suelo, 2016).

En conjunto, esto supone la formulación de una serie de instrumentos de planificación y ordenamiento del territorio que posibilite el cumplimiento de las responsabilidades, competencias y facultades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y el Ejecutivo desconcentrado. (Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

CONCORDANCIAS. Constitución de la República. Art. 4, 61, 238. Art. 4.- Fines de los gobiernos autónomos descentralizados. -Dentro de sus respectivas circunscripciones territoriales son fines de los gobiernos autónomos descentralizados:

El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización;

g) El desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir; (COOTAD, 2010).

El entorno organizacional

El entorno organizacional se compone de fuerzas que no están dentro de los límites de las empresas e interviene en la afectación de sus operaciones. Además refleja el nivel de satisfacción o insatisfacción que los miembros de la organización expresan respecto a varios factores como: sueldos, comunicación, capacitaciones, trabajos en grupo, etc.

Se hace referencia de que las nuevas tecnologías permiten que se abra los productos y servicios a nuevos mercados, pero también obliga a sus gerentes a utilizar otro tipo de sistemas organizacionales, esto obliga a que los administradores ante nuevas amenazas sepan manejar las herramientas para tomar buenas decisiones, y reaccionar con un mejor desempeño dentro de la organización. (Vera, 2010, pág. 4). Estas nuevas formas tecnológicas ayuda a que aquellas fuerzas que existen dentro del entorno de trabajo y que su efecto en el resultado por la aplicación de las estrategias, que se difunden mediante los informes realizados en bases a datos de las plataformas. (Sanchez, 2004, pág. 7)

El clima organizacional es uno de los factores que incide en el desenvolvimiento de la Organización, es decir en este artículo se hace énfasis a las relaciones interpersonales, con la finalidad de que los colaboradores interactúen con mayor eficiencia. El clima organizacional puede ser un vínculo o el obstáculo para el buen desempeño laboral. (Peralta Rodrigo, 2018). Las relaciones interpersonales en el trabajo es la comunicación entre los trabajadores, esto es parte del clima organizacional, cuando se mantienen las buenas relaciones se obtiene un estado óptimo, para interactuar dentro del trabajo, se dice que estas relaciones personales o iter relaciones personales son por lo menos entre dos personas, por lo que se busca una sana convivencia para el buen desempeño de la empresa. (Montes Padilla Gabriela, 2016).

Las organizaciones que deseen establecerse en un mercado globalizado y competitivo como el de hoy en día deberán contar con una infraestructura que le permita interactuar con su entorno de manera adecuada, facilitándole la promoción, divulgación y/o prestación de sus productos o servicios a través de dicha plataforma tecnológica. Sin embargo, no siempre el destino de tales procesos de divulgación, procesamiento y/o información están dirigidos hacia el ámbito externo de la organización, sino que pueden y deben ser implementados hacia los procesos internos de la organización, con el fin de dinamizar los canales de control de procesos, información (formal e informal), divulgación de políticas y de

retroalimentación de aquellos elementos neurálgicos en el quehacer organizacional. El uso efectivo de la plataforma tecnológica, permitirá no sólo agilizar los procesos administrativos, sino que, mediante el rediseño de las relaciones con el entorno organizacional interactuar con otras organizaciones afines, proveedores, suplidores de partes, servicios y más directamente con sus clientes, obteniendo un valor agregado en sus productos o servicios. (Ramírez, 2015).

El análisis de la estructura organizacional se enmarca dentro de la Teoría de la Contingencia Estructural, la cual surge para mostrar, a partir de diferentes investigaciones, que no existe una única forma de estructuración, pues la división del trabajo y su coordinación, dependerán de diversos factores y de las condiciones situacionales en las cuales la organización opera (Burns & Stalker, 1961; Donaldson, 2001; Lawrence & Lorsch, 1967). Específicamente, los trabajos acerca de la estructura organizacional, desde sus múltiples aproximaciones contingenciales como propósito análogo, han buscado comprender y en algunos casos explicar, el fenómeno de la división del trabajo y su integración y coordinación. Así, la estructuración de las organizaciones puede asumirse como un patrón de variables creadas para coordinar el trabajo de los agentes organizacionales, resultante de los procesos de división del mismo, que generan rutinas formalizadas, diferenciadas y estandarizadas, intentando controlar y hasta predecir su comportamiento. (IdárragaPh.d, 2012)

Emprendimiento:

Si hablamos de prioridad se recalca los retos empresariales y el mundo de emprendimiento, sus nuevos retos y procesos para la transformación de procesos a nivel de organización e incluso de sociedad, cabe recalcar que queda como descubierto la última técnica de las empresas;

Drucker resalta en su libro “Innovation and Entrepreneurship” que los emprendedores son tan solo una minoría dentro de los nuevos negocios, que todos las pymes poseen muchos factores en común, pero para considerarse un emprendimiento la empresa debe tener características especiales por encima del colectivo. “Estas crean algo nuevo, algo diferente; estas cambian o transmutan valores”, indica el autor. (Drucker, 2013). Sin embargo, de acuerdo a la publicación The Economist, se le atribuye concepto de “Entrepreneur” a Jean-Baptiste Say, quien a inicios del siglo XIX definió a este como la persona que “desplaza

recursos económicos de un área de baja actividad hacia una zona de mayor productividad y rentabilidad”. (Baptiste Say Jean)

Por otra parte, Peter Drucker, resalta que este concepto es a menudo tergiversado, de modo que a menudo se define como “una persona que inicia su propio, nuevo y pequeño negocio”. Pero aclara que “no todo nuevo negocio es un emprendimiento o simboliza emprendimiento”. (Drucker, 2013). Emprendimiento según Jean Baptiste Say (1776-1832), economista francés, quien afirmó “el emprendedor es el agente de cambio que reúne y combina los medios de producción, los recursos naturales, humanos y financieros, para construir un ente productivo y encuentra el valor recibido de los productos, la recuperación del capital invertido, de los gastos que incurrió y de las utilidades que busca”. (Baptiste Say Jean). Para él, el emprendedor es quien organiza creativamente el factor tierra, capital, y trabajo, crea nuevos productos o bien mejora los planes existentes de producción. Por otro lado el emprendedor tiene un amplio conocimiento del sector donde se desenvuelve, es un líder natural y posee la habilidad de crear futuro en el mercado en que participa, logrando cambios significativos en la oferta y la demanda, además asume acciones riesgosas. Igualmente, afirma “todos los emprendedores poseen características similares, pero a la vez son diferentes y su éxito depende del entorno donde desarrollen sus ideas de negocio” (Alfred, 1924).

El emprendimiento toma fuerzas en la actualidad y se coloca como objetivo clave para iniciar algún negocio o meta personal, sin dejar de mencionar las falencias que existen en el país acerca del comercio o la financiación, Se busca satisfacer la necesidad de actualización de conocimientos de aquellas personas que no tiene posibilidad alguna. (Pabón, 2014, pág. 5). Emprendimiento, para el autor demuestra la importancia del desarrollo de las economías de mercado a través de los emprendedores de éxito y que, así como otros investigadores constatan que la creación de nuevos negocios tiene como principal recurso la figura del emprendedor, es lógico que el espíritu emprendedor sea uno de los nuevos campos de investigación en la Administración de Empresas. (Loveman, 1995)

MIS, Management Information Systems

La gestión de este sistema implica tres requerimientos claves: La información o la toma de decisión, la persona, tecnología, Es una herramienta o aplicación informática que permite controlar todos y cada uno de los aspectos de una empresa, en la industria gráfica un MIS no

solo permite un control exhaustivo del ciclo de producción sino que además permite la interacción en general con todo lo relacionado al trabajo (Noriega, 2010, pág. 1). Curso de estudio, en otras definiciones se utiliza en las escuelas de negocios para referirse al estudio de personas, grupos y organizaciones a estudiar, diseñar, administrar y utilizar para la mejoría de eficiencia de tomas de decisiones, “Los **MIS** profesionales ayudan a las organizaciones grandes y pequeña, estas organizaciones se dan cuenta del máximo beneficio de las inversiones personales, equipos y procesos de negocios que se adquiere”. (Falkdav, 2014, pág. 5)

Para el gerente moderno en la era de una economía en red global, junto con conceptos básicos como: información, aritmética binaria, tecnología digital, programas informáticos, lenguajes de programación, procesadores de texto y de tabla, bases de datos, software de visualización y procesamiento de imágenes, video, sonido (multimedia), servicios de correo electrónico y medios electrónicos de comunicación en la World Wide Web, información de gestión altamente específica, términos en inglés y los términos internacionales se vuelven comúnmente usado. (Kameneva N.A, Kovkov D.V, 2016). Los gerentes de proyecto pueden usar una cantidad de aplicaciones que ofrecen una amplia gama de funciones en las áreas de planificación de proyectos, monitoreo y evaluación continua de la implementación del proyecto, y evaluación final cuando haya finalizado. Una función importante que ofrece un sistema de información de gestión de proyectos es la posibilidad de compartir datos relativos a los proyectos en ejecución en todo el equipo del proyecto y su entorno. Las aplicaciones de Project Management Information System están diseñadas principalmente para admitir la gestión de proyectos. (Kostalova Jana, 2015)

PMIS representa un estandarizado conjunto de herramientas automatizadas disponibles en el nivel de la organización e integrado en el sistema (PMI, 2004). El alcance de la funcionalidad automatizada y de las herramientas de software y su implementación es siempre basado en los requisitos particulares establecidos por el solucionador de proyectos, y es adecuado para proceder de soluciones más simples a sofisticados sistemas de software integrados. (Meredtih y Mantel, 2006). Particularmente apreciar el beneficio del PMIS en proceso en proyectos más extensos. Para el Elección del PMIS, recomiendan terminar eligiendo una aplicación que ofrece las funciones de amistad, horarios, calendarios, presupuestos, informes, gráficos, redes, gráficos, migración y consolidación. De acuerdo con (Briglia y Frosolini 2012), PMIS "permite a individuos o equipos proyectos desde su

concepción hasta su ejecución, proporcionar a los gerentes de proyecto y otros miembros del equipo la información pertinente tal como e programación de recursos, gestión del presupuesto, gestión de proveedores, gestión del tiempo, asignación de tareas, control de calidad, documentación y herramientas colaborativas ". Las tendencias actuales en desarrollo y utilizan del PMIS en la práctica la cabeza del single. (Frosolini, 2012)

Se considera que las computadoras tienen el potencial de hacer una contribución significativa a la enseñanza, el aprendizaje y administración en las escuelas. Una gran cantidad de inversión que se ha dedicado a la introducción de información y la tecnología de la comunicación (TIC) en las escuelas, incluido el hardware, el software, las redes y el desarrollo del personal se considere que vale la pena si hay evidencia de que ha tenido un impacto acorde en el rendimiento escolar y efectividad. (Condi et al, 2017) El uso de la tecnología de la información en la gestión educativa se ha incrementado rápidamente debido a su eficiencia y eficacia. Los administradores de escuelas que solían pasar gran cantidad de tiempo resolviendo problemas complejos de asignación (por ejemplo, asignación de personal, asignación de recursos, calendario) y supervisar las operaciones de la escuela ahora tienen mejores opciones debido a la tecnología mejorada. Las tecnologías de la información facilitan la descentralización de las tareas de trabajo y sus coordinación en una red interactiva de comunicación en tiempo real (Castells, 1996).

Las empresas tienen que lidiar con cambios profundos en la forma en que gestionar su negocio, sus clientes y sus modelos de negocio, ya que son invadidos por una revolución de gestión basada en datos (Tambe P, 2014). Esto está ocurriendo porque están surgiendo nuevas oportunidades gracias a la rápida evolución de las tecnologías de Big Data y al enorme disponibilidad de datos que puede capturar desde muchas fuentes, como las actividades en las redes sociales, Identificación de Frecuencia de Radio (RFID) Etiquetas, información web, uso del teléfono móvil y preferencias del consumidor expresado en la web (Devenport, 2014)

En vista de la creciente importancia del big data, las empresas pueden aprovechar estos datos para explotar nuevas oportunidades y obtener una comprensión profunda de los valores ocultos. Las empresas de muchos Las industrias están cada vez más interesadas en sus potencialidades, ya que pueden generar altos ingresos. Según lo declarado por International Data Corporation (IDC, 2016). Se pueden obtener grandes datos de compañías internas y

externas, en el forma de datos estructurados y no estructurados, y puede generar dificultades para las empresas en la captura, agregación, análisis y extrayendo el valor de ellos. (Gandomi &Haider, 2015).

Big Data, el término "grande" comenzó a ser difundido en el 2011, Las empresas líderes, como IBM, han realizado grandes inversiones en la construcción de una plataforma poderosa para el análisis de datos grandes con el fin de ofrecer nuevas perspectivas comerciales con el objetivo, por ejemplo, de reducir el almacenamiento y costos de mantenimiento. (Gandomi &Haider, 2015). Como se menciona que los grandes datos también pueden ser clasificados como generado por máquina, que se refiere a los datos creados por una máquina sin intervención humana, o como generada por el ser humano, que se refiere a datos que los humanos interaccionan con los que las computadoras, suministran. (Davenport 2014).

Las organizaciones atraviesan cuatro fases en sus proyectos de CRM (evaluación, diseño, implementación y evaluación), sin embargo, el impacto de las normas de la industria, los contextos organizacionales y las expectativas de los clientes en cada fase rara vez se examinan. Se utilizó un enfoque de estudio de caso longitudinal con seis casos para investigar el impacto potencial de los factores contextuales en los proyectos de CRM. Los casos abarcaron una variedad de industrias, estructuras organizacionales y tipos de clientes. (SceinceDirect, 2018). Incluye software cara a cara del cliente, le gusta la automatización de la fuerza de venta, la automatización del marketing comercial, el soporte automatización y protección del cliente. Esta sección se asemeja a la planificación de los recursos de la empresa (ERP) implica las acciones relacionado con los servicios al cliente, como pedidos, facturas, venta de automóviles y comercialización y gestión de todas las secciones. Los sección es de casos de uso elemental en CRM en relación con CRM operacional, se puede componer para asuntos fiscales y recursos humanos que esto es que el refuentes de software de planificación de la empresa como sap & people soft. Haber aceptado acción. (Procedia Technology, 2011)

Analytical CRM obtiene, almacena, extrae. Interpreta e informa los datos de los clientes. En el mundo de hoy hay cambios frecuentes. La velocidad influye directamente sobre todos los aspectos comerciales. Como una consecuencia, la organización cambio de piezas que deben responder los cambios y requisitos de información. Una solución clave para desafíos empresariales en el siglo 21 es establecer información Infraestructuras que aumenta la

capacidad de respuesta rápida en el momento de las presiones competitivas y finalmente sobrevive a organizaciones. (Procedia Technology, 2011).

CRM relacional Incluyendo todas las diversas relaciones con los clientes a una organización como Email, teléfono, fax, páginas web. También software como relación software de gestión para las partes se discute en esta sección. En efecto, la sección es un centro de comunicaciones que proporciona mucho como redes nerviosas entre el cliente y el software de gestión de negocios de su proveedor o centro de intercambio con el cliente. En otra palabra cada acción de CRM per se proporciona un intercambio a la medida y es un canal de comunicación Kiang describe herramientas relacionales de un CRM. (Procedia Technology, 2011)

CRM es una profesión que va más allá de aumentar el volumen de transacciones. Su objetivo es aumentar los beneficios, los ingresos y la satisfacción del cliente. Para tener CRM, un amplio conjunto de herramientas, tecnologías y procedimientos de la empresa promueven las relaciones con los clientes para aumentar la venta. Por lo tanto, CRM es básicamente una estrategia de trabajo y un punto de vista del proceso en lugar de un punto de vista técnico [2, 7]. CRM es una estrategia habitual para crear y mantener relaciones a largo plazo con clientes rentables. Un comienzo exitoso para CRM se origina en una estrategia y filosofía empresarial que enfoca todas las actividades de la compañía en las necesidades del cliente. (INSODE, 2011)

El concepto de Big Data aplica para toda aquella información que no puede ser procesada o analizada utilizando procesos o herramientas tradicionales. Sin embargo, Big Data no se refiere a alguna cantidad en específico, ya que es usualmente utilizado cuando se habla en términos de petabytes y exabytes de datos. Entonces ¿Cuánto es demasiada información de manera que sea elegible para ser procesada y analizada utilizando Big Data? Esta existe en una gran *variedad* de datos que pueden ser representados de diversas maneras en todo el mundo, por ejemplo de dispositivos móviles, audio, video, sistemas GPS, incontables sensores digitales en equipos industriales, automóviles, medidores eléctricos, veletas, anemómetros, etc., los cuales pueden medir y comunicar el posicionamiento, movimiento, vibración, temperatura, humedad y hasta los cambios químicos que sufre el aire, de tal forma que las aplicaciones que analizan estos datos requieren que la velocidad de respuesta sea lo

demasiado rápida para lograr obtener la información correcta en el momento preciso. Estas son las características principales de una oportunidad para Big Data. (IBM, 2012).

BIG DATA, Esta contribución a la acumulación masiva de datos la podemos encontrar en diversas industrias, las compañías mantienen grandes cantidades de datos transaccionales, reuniendo información acerca de sus clientes, proveedores, operaciones, etc., de la misma manera sucede con el sector público. En muchos países se administran enormes bases de datos que contienen datos de censo de población, registros médicos, impuestos, etc., (IBM, 2012). y si a todo esto le añadimos transacciones financieras realizadas en línea o por dispositivos móviles, análisis de redes sociales (en Twitter son cerca de 12 Terabytes de tweets creados diariamente y Facebook almacena alrededor de 100 Petabytes de fotos y videos), ubicación geográfica mediante coordenadas GPS, en otras palabras, todas aquellas actividades que la mayoría de nosotros realizamos varias veces al día, estamos hablando de que se generan alrededor de 2.5 quintillones de bytes diariamente en el mundo. (IBM, 2012)

La historia de los análisis de big data está inextricablemente unida a la de Ciencia de los datos. El término "Big Data" fue utilizado por primera vez en 1997 por Michael Cox y David Ellsworth en una conferencia de prensa para explicar la visualización de los datos y los desafíos que plantea para sistemas informáticos (Cox y Ellsworth, 1997) Por el final de la década de los 1990, las rápidas innovaciones de TCs y las mejoras tecnológicas tuvieron generación habilitada de gran cantidad de datos pero poca información utilizable en comparación. (ScienceDirect, 2018)

(Scbroeck, 2012, pág. 1) , “**BIG DATA**, esta palabra se ha utilizado para trasladar al público todo tipo de conceptos entre los que incluye desde las cantidades de datos, analíticas de redes sociales y mucho más”

CRM, Customer Relationship Management, traducido al español significa gestión de relaciones con clientes, es un término que se utiliza en marketing y ventas. Esto se refiere a “la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada” (Villa, 2006, pág. 1)

ERP, “Una definición sencilla de qué es un ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales) es un conjunto de sistemas de

información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad” (Quezada, 2010, pág. 10)

Data Warehouse en la Organización, esta herramienta es más compleja, y es de suma importancia, ofrece otros servicios, ya que no sólo registra una base de datos, sino que también soluciona problemas, como competitividad, costos y la visión de la empresa, mejora la fiabilidad, estas herramientas obviamente se utiliza en empresas que tienen miles o millones de clientes, por lo que no se recomienda para las PYMES, pero sin embargo se la toma como referencia, para que el emprendedor analice, y ponga mayor énfasis en controles automatizados, esto permite llegar a todos los clientes. (Heredero & Albarran, 1998, pág. 1)

El Data Warehouse se basa en un cúmulo de información, tanto detallada como resumida, que proviene de datos que se encuentran en bases de datos operativas y de otras fuentes externas (datos externos a la propia compañía o datos antiguos contenidos en otro tipo de soporte). (Castillo, 1998, pág. 3)

Data Warehouse en Unidades Educativas

La educación es el proceso de facilitar el aprendizaje, habilidades, valores y hábitos a un grupo de personas, no solo es enseñada a través de la palabra sino de actitudes, los sentimientos y las acciones. “Mejorar la prestación de servicios de educación inicial, básica y de bachillerato, de manera planificada, considerando las particularidades del territorio y las necesidades educativas, bajo el modelo de distritos y circuitos, priorizando aquellos con mayor déficit de acceso” (Cabrera Torres, 2014)

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

Investigación documental.- Como su nombre lo indica esta investigación es la que se refiere a la revisión, análisis de documentos escritos por otros autores, en temas similares que pueda el investigador utilizarlos como referencia para el desarrollo del tema actual, en cada investigación documental es importante el aporte particular que el investigador entregue en el desarrollo del tema, es necesario recordar que siempre existe la oportunidad de realizar algo diferente, por el desarrollo de las tecnologías y de nuevas herramientas de la ingeniería para alcanzar objetivos dentro de los procesos productivos.

Investigación de campo.- Este tipo de investigación es la que realiza el investigador en el campo propiamente dicho, o en lugar donde ocurren los hechos, el estudio de campo de la misma manera deberá ser registrado, este fenómeno para su investigación es importante en convertirlo en documental, y deberá ser procesado estadísticamente con la finalidad de ofrecer resultados numéricos que sirven para la toma de decisiones dentro de las pequeñas, medianas y grandes empresas.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL TEMA

Para el desarrollo del tema es importante establecer un formulario de preguntas mediante el cual se pueda determinar las condiciones y circunstancias en las que trabajan las PYMES, para lo cual es necesario diseñar un cuestionario de preguntas mediante las cuales se establecerá la perspectiva del mercado potencial al cual se proyectará el estudio, se busca determinar la importancias de la asesoría profesional en el campo de la Gestión Gerencial de las PYMES,

LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.

Para determinar el número de PYMES en el cantón Milagro es necesario referir una cifra a nivel nacional, establecida por el INEC, la cual dice que a nivel nacional el índice de empresas por cada 10 mil habitantes alcanza las 1454 empresas, el Cantón Milagro con un promedio de 250000 habitantes dividido para 10000 habitantes por 454 que es el número de PYMES, se obtendrá una población de 11350. (INEC, 2012)

Tipo de muestra

Muestra no probabilística.- Se establece como muestra no probabilística, porque cada uno de la población tomada para la investigación, pertenece a una misma comunidad con similares características en las que cada uno de los alumnos/as trabaja en similares condiciones y en la misma infraestructura y con las mismas herramientas.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Por ser la población muy grande y no contar con los recursos se ha tomado la fórmula para calcular una muestra ideal.

¹ http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/140210%20DirEmpresas%20final3.pdf

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p=0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q=0,5$

E: error, se considera el 5%; $E=0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z=1,96$

Dónde:

$$n = ? \quad N = 730 \quad p = 0,5 \quad q = 0,5 \quad E = 0,05 \quad Z = 1,96$$

Dónde:

$$n = ? \quad N = 730 \quad p = 0,5 \quad q = 0,5 \quad E = 0,05 \quad Z = 1,96$$

$$n = \frac{(11350)(0,5)(0,5)}{\frac{(11350-1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{2837,5}{\frac{28,3725}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{2837,5}{7,6355}$$

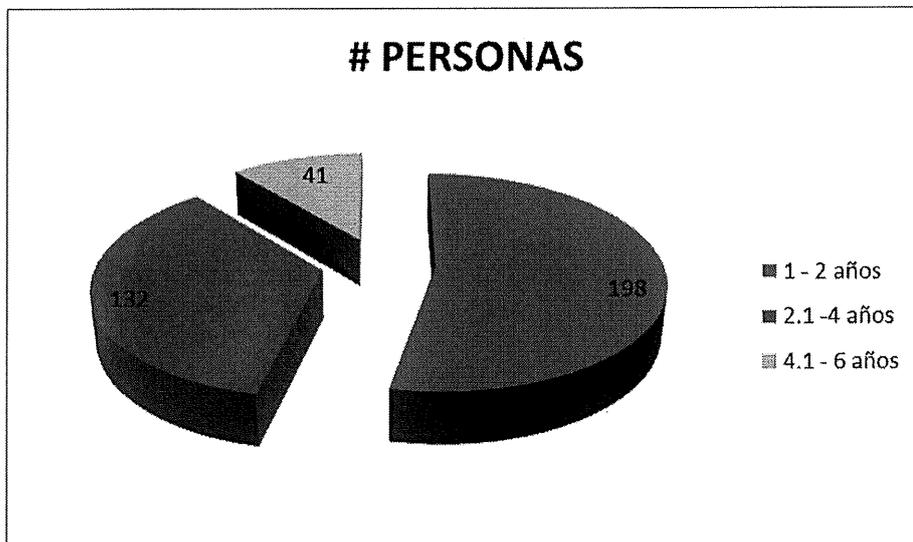
$$n = 371$$

Tabla 1

1. ¿Cuánto tiempo tiene en el mercado local? Marque con una x.

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
1 - 2 años	198	53,37%
2.1 -4 años	132	35,58%
4.1 - 6 años	41	11,05%
	371	

Ilustración 1



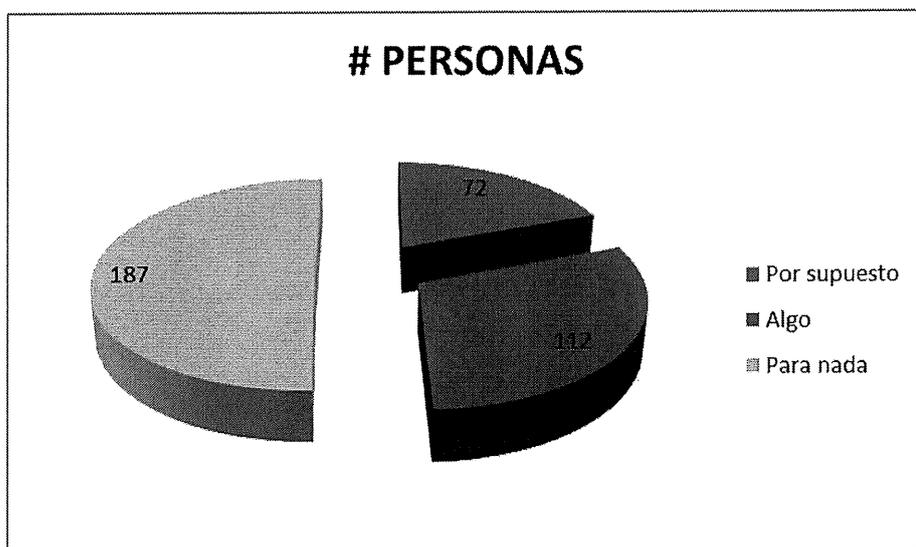
Análisis.- Esta pregunta busca determinar el tiempo de permanencia en el mercado, para conocer si sobrepasaron los cinco años, y la posibilidad de que crezcan con su negocio. Se obtuvo que el 11.05% pasó los seis años, esto indica que tiene la posibilidad de crecer y continuar en el emprendimiento.

Tabla 2

2. ¿Sabía usted que entre el 80 y 90% de las pequeñas y medianas empresas desaparecen antes de los dos años?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Por supuesto	72	19,40%
Algo	112	30,20%
Para nada	187	50,40%
	371	

Ilustración 2



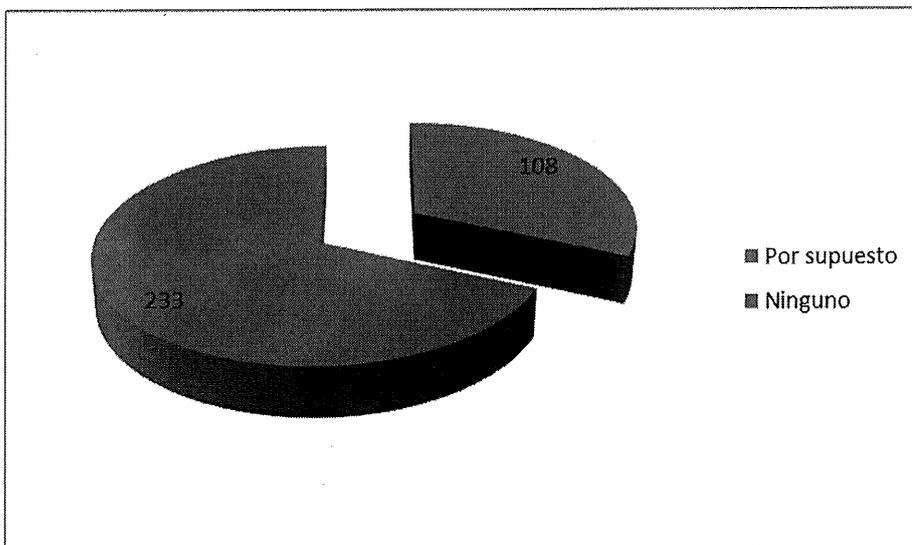
Análisis.- Esta pregunta determina el conocimiento de los emprendedores al riesgo que están expuestos al no recibir asesoría. Sólo un 19.40% saben que tienen el riesgo de desaparecer como PYMES, si no se hace y se toma las decisiones administrativas correctas.

Tabla 3

3. ¿Posee algún sistema informático para su actividad comercial?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Por supuesto	108	29,11%
Ninguno	233	62,80%
	371	

Ilustración 3



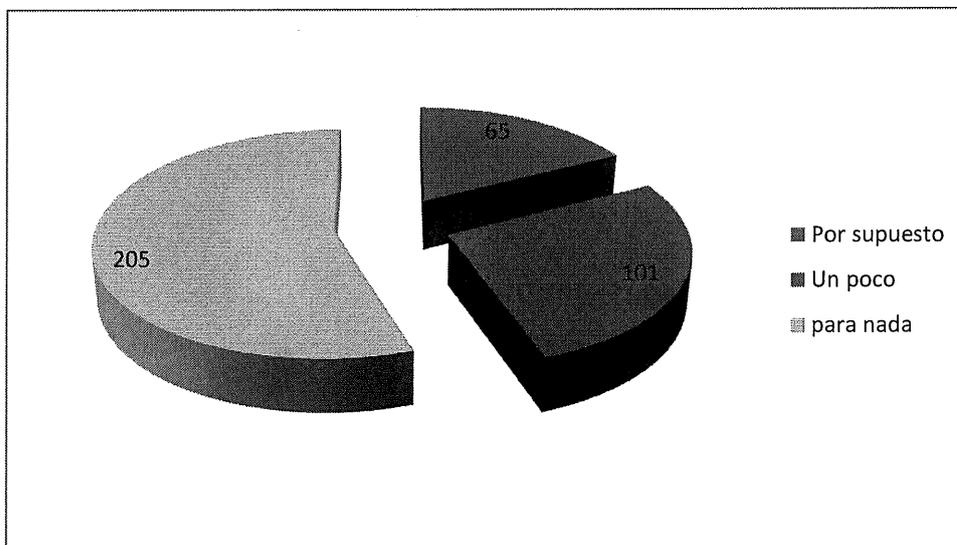
Análisis.- En esta pregunta se obtuvo que el 62.80% no posee ningún sistema informático y todo lo realizan de manera manual, la falta de tecnología contribuye a ser más competitivo.

Tabla 4

4. ¿Planifica de manera estratégica sus actividades con visión de largo plazo?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Por supuesto	65	17,52%
Un poco	101	27,22%
para nada	205	55,26%
	371	

Ilustración 3



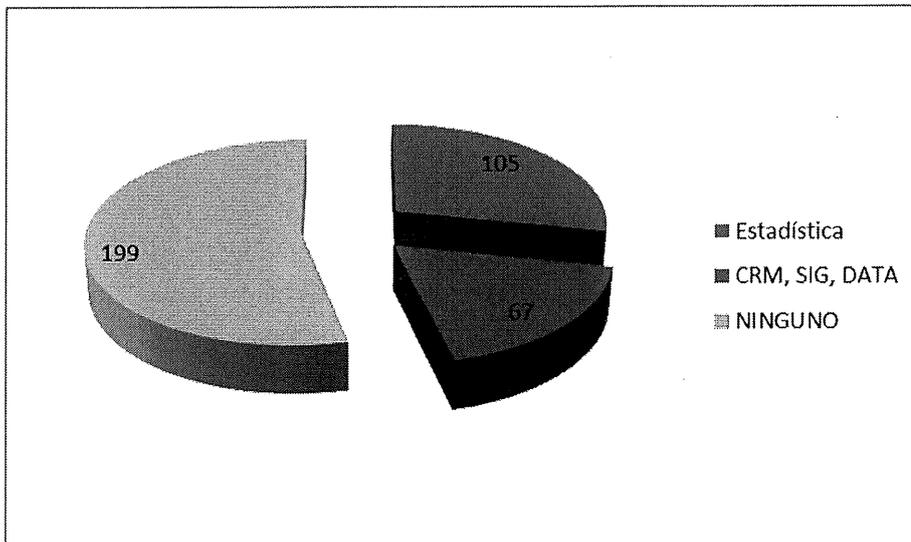
Análisis.- El 55.25% de los emprendedores no piensa a largo plazo, sólo un 17,52% asume como importante en el emprendedor con visión de largo plazo, esta pregunta nos sirve para determinar el nivel de capacitación que tiene quien dirige las PYMES.

Tabla 5

5. ¿Qué Técnicas conoce en el área Gerencial para que su negocio alcance un desarrollo económico sustentable?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Estadística	105	28,30%
CRM, SIG, DATA	67	18,06%
NINGUNO	199	53,64%
	371	

Ilustración 4



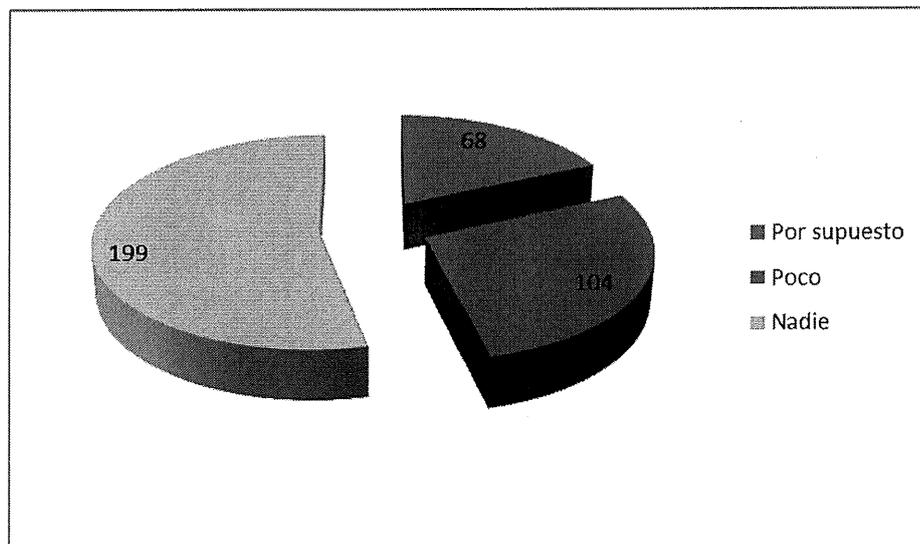
Análisis.- El 53,63% desconocen totalmente técnicas de ingeniería paera dirigir sus PYMES, sólo un 18% ha escuchado o sabe lo que es una base de datos, y un 28% maneja estadísticas.

Tabla 6

6. ¿Alguien le brinda asesoría para la toma de decisiones en la innovación de sus actividades económicas?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Por supuesto	68	18,33%
Poco	104	28,03%
Nadie	199	53,64%
	371	

Ilustración 5



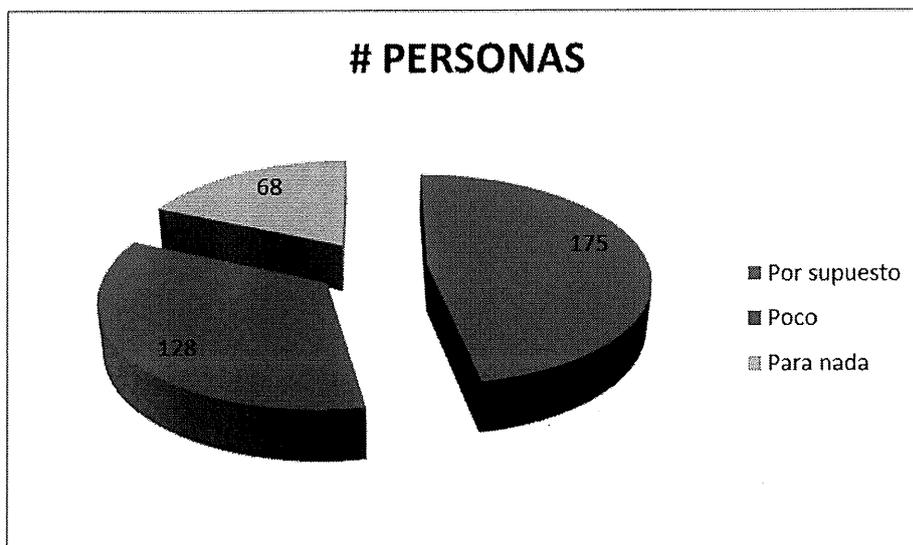
Análisis.- Esta pregunta se la realiza con la finalidad de determinar si existe o no la necesidad de que existan asesores externos en la administración de las PYMES.

Tabla 7

7. ¿Considera que la Universidad Estatal de Milagro debe tener una Carrera en el área Gerencial y de que sus estudiantes hagan pasantías con la finalidad de que aporten con conocimiento técnico en el área administrativa?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Por supuesto	175	47,17%
Poco	128	34,50%
Para nada	68	18,33%
	371	

Ilustración 6



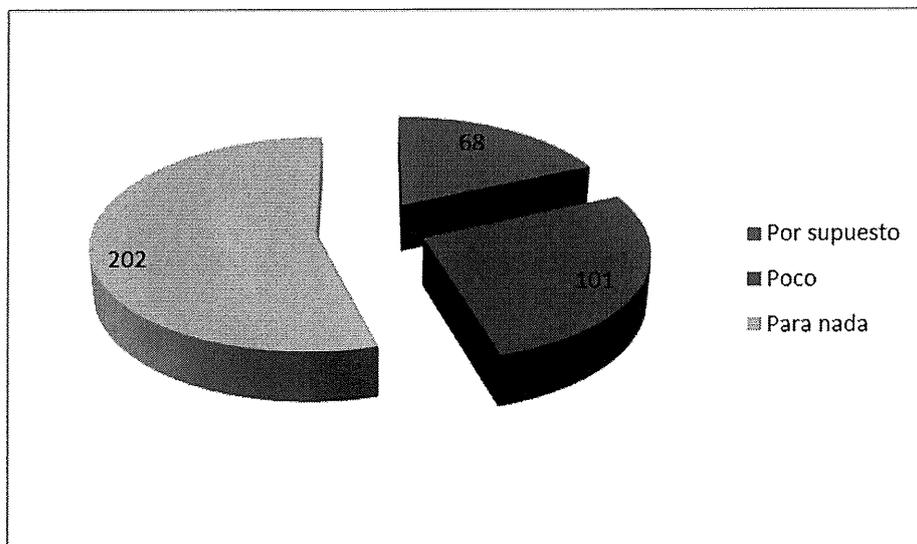
Análisis.- El 47% de los emprendedores manifiesta que debería de existir profesionales en estas áreas ya que el porcentaje de empresas que desaparecen es muy elevado, un 34% se ve poco preocupado pero le interesa y sólo un 18% es renuente al cambio.

Tabla 8

8. ¿El GAD Municipal, Cámaras de Comercio, Microempresa o Asociaciones a las que pertenecen apoya y brinda asesoría para mejorar el desarrollo local?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Por supuesto	68	18,33%
Poco	101	27,22%
Para nada	202	54,45%
	371	

Ilustración 7



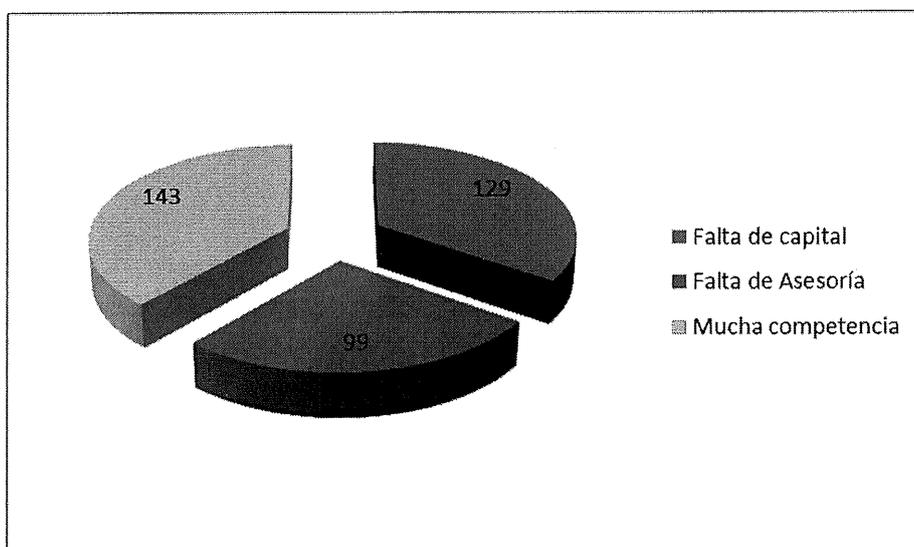
Análisis.- El 54% de los emprendedores dice que el Gad, Cámara de Comercio ni ninguna organización ayuda a este sector con asesoría.

Tabla 9

9. ¿Por qué cree usted que las Pequeñas y Medianas Empresas no crecen en el Cantón Milagro?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Falta de capital	129	34,77%
Falta de Asesoría	99	26,68%
Mucha competencia	143	38,54%
	371	

Ilustración 8



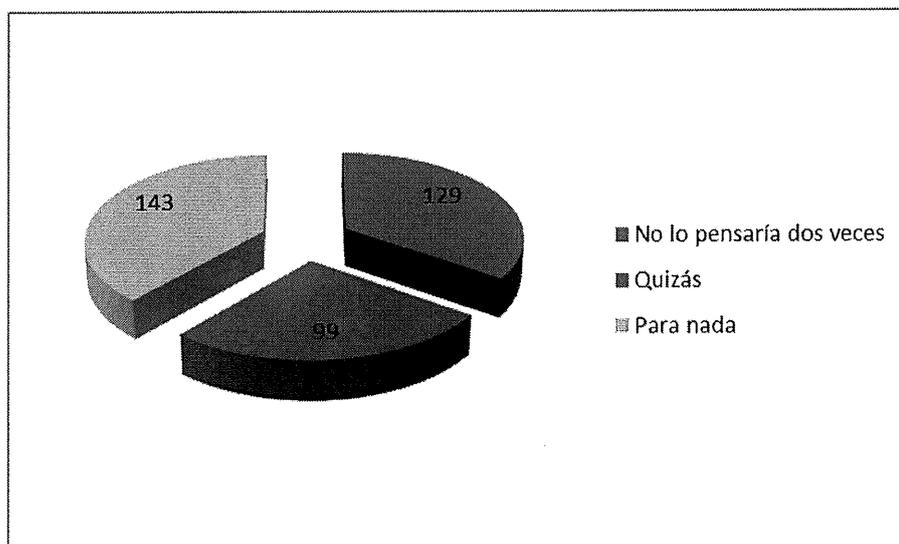
Análisis.- Esta pregunta determina lo que el emprendedor piensa de sus limitaciones.

Tabla 10

10. ¿Si tuviera la oportunidad de contratar al Gerente de una empresa de renombre o bien posicionada en Milagro lo haría para mejorar su negocio?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
No lo pensaría dos veces	129	34,77%
Quizás	99	26,68%
Para nada	143	38,54%
	371	

Ilustración 9



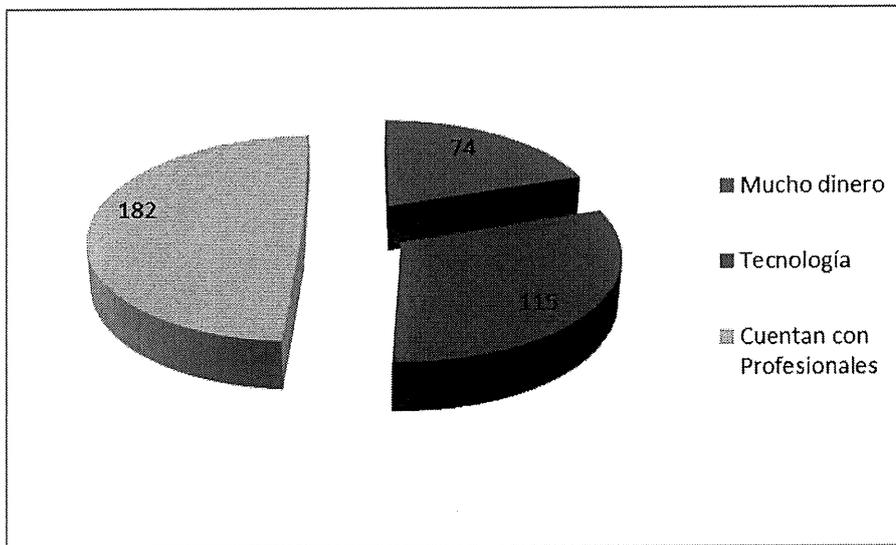
Análisis.- En esta pregunta se observa la predisposición de los emprendedores frente a decidir si pudieran contratar asesoría lo harían, de aquí se obtuvo que el 34,77% no lo pensaría dos veces para contratar asesoría externa y el 26% manifiesta que quizás lo contratarían.

Tabla 11

11. ¿Por qué considera usted que las grandes empresas se hicieron fuertes en el ámbito económico?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Mucho dinero	74	19,95%
Tecnología	115	31,00%
Cuentan con Profesionales	182	49,05%
	371	

Ilustración 10



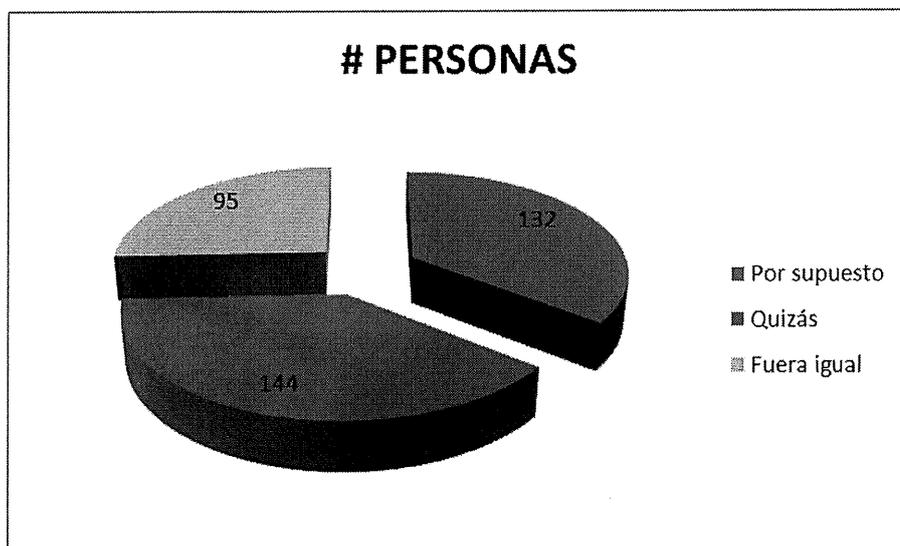
Análisis.- Aquí se puede analizar, la percepción del emprendedor de lo que considera importante para el crecimiento de las PYMES.

Tabla 12

12. ¿Cree usted que si hubiera profesionales destinados para las pequeñas y medianas empresas mejoraría su situación?

ALTERNATIVAS	# PERSONAS	PORCENTAJE
Por supuesto	132	35,58%
Quizás	144	38,81%
Fuera igual	95	25,61%
	371	

Ilustración 11



Análisis.- El objetivo de esta pregunta es determinar si los emprendedores desearían contratar servicios de asesoría externos.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Dentro del desarrollo del trabajo y el estudio de campo que se ha realizado en la investigación se obtuvo que un 73% de los emprendedores requieren de asesoría externa y están dispuestas a contratar, esto promueve a que los investigadores, realicen un trabajo más extenso, con la finalidad de que esta información sirva para la creación de la carrera de Licenciatura en Sistemas de Información Gerencial, La Universidad Estatal de Milagro, pone al servicio del mercado laboral diversos profesionales en diferentes áreas, sin embargo, esta es una de las carreras que no oferta la UNEMI. Por lo que se puede concluir como necesaria la carrera en el área de las SIG, siendo Milagro y el Ecuador entero un país de PYMES y emprendedores, pero lo que se requiere es la asesoría para pasar al siguiente nivel.

Es importante para concluir los valores tomados de la pregunta N° 1 en la cual se obtuvo sólo un 11% de los encuestados tienen más de 6 años, esta cifra corrobora con la información a nivel mundial que sólo un 10% pasa al siguiente nivel, además otro dato importante que se obtuvo fue en la pregunta N° 3, que el 62,80% no utiliza las Tecnologías de la Información, lo que los hace dependiente de sus negocios, sin automatizar procesos. Y por último en la pregunta N° 5 se consideran clave en este estudio para determinar que estos Pequeños y Medianos Empresarios necesitan de asesoría en los Sistemas Gerenciales para el desarrollo económico y permanencia en el mercado.

BIBLIOGRAFIA

- Alfred, M. (1924). *UNICATÓLICA*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de http://files.gerenciadeproyectos-ctc.webnode.es/200000029-a9e07aadb3/Evolucion_conceptual_del_emprendimiento.pdf
- Alfred, M. (s.f.). *UNICATÓLICA*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de http://files.gerenciadeproyectos-ctc.webnode.es/200000029-a9e07aadb3/Evolucion_conceptual_del_emprendimiento.pdf
- Álvarez, A. B. (2013). *gestionyestrategia*. Obtenido de <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/69/63>
- Baptiste Say Jean. (s.f.). *Entrepreneur*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de <https://comunidad.iebschool.com/startingup/archivos/7>
- Bowen, A. (2011). *La importancia de los sistemas de información*.
- Briceño, E. V. (2005). *Sistemas de información gerencial y su importancia para la empresa*. *Gestiopolis*.
- Cabrera Torres, M. C. (7 de 2014). *REPOSITORIO UNEMI*. Recuperado el 20 de 2 de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3037>
- Castells. (1996). *Science*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S1877042814006764/1-s2.0-S1877042814006764-main.pdf?_tid=017b56ba-06eb-11e8-b9c2-00000aacb35f&acdnat=1517446893_15a204290f0070e61f7bd3346e95c6df
- COOTAD. (19 de 10 de 2010). *COOTAD*. Recuperado el 7 de 2 de 2018, de http://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf
- Correa Reucher, Saavedra Moises, Arévalo Juan. (10 de 2009). *Enciclopedia virtual*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de <http://www.eumed.net/ce/2009b/mac2.htm>
- Cristancho Dueñas Felipe. (6 de 2 de 2014). *acsendo.blog*. Recuperado el 29 de 1 de 2018, de <http://blog.acsendo.com/los-niveles-de-gestion-en-una-organizacion/>
- Devenport. (2014). *ScienceDirect*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S0268401217300063/1-s2.0-S0268401217300063-main.pdf?_tid=7f008312-06f0-11e8-8c9f-00000aab0f26&acdnat=1517449243_9a5b0ec07d3e0960781e015368fa776b
- Drucker . (29 de 10 de 2013). *Entrepreneur*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de <https://comunidad.iebschool.com/startingup/archivos/7>
- Ecuador ama la vida. (23 de 6 de 2014). *Agencia Nacional de Tránsito*. Recuperado el 29 de 1 de 2018, de <https://www.ant.gob.ec/index.php/component/content/article/61->

noticias-2/boletines-pastaza/760-ant-y-gad-del-canton-pastaza-coordinan-trabajo-para-optima-transferencia-de-competencias#.Wm_OOfy22M8

Falkdav. (2014). *MIS*.

Frosolini, B. y. (2012). *ScienceDirect*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S1877042815056803/1-s2.0-S1877042815056803-main.pdf?_tid=6a6117ac-06e9-11e8-8ee7-00000aab0f02&acdnat=1517446201_14a11303aa6497727469892bc058f1f5

GESTIOPOLIS. (16 de 8 de 2002). *LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL*. Recuperado el 6 de 2 de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>

Haider, G. y. (2015). *Science*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S0268401217300063/1-s2.0-S0268401217300063-main.pdf?_tid=7f008312-06f0-11e8-8c9f-00000aab0f26&acdnat=1517449243_9a5b0ec07d3e0960781e015368fa776b

IBM. (18 de 6 de 2012). *IBM, developerWorks*. Recuperado el 6 de 2 de 2018, de <https://www.ibm.com/developerworks/ssa/local/im/que-es-big-data/>

IdárragaPh.d, D. A. (Junio de 2012). *sciencedirect*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592312702048>

IDC. (2016). *Science*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S0268401217300063/1-s2.0-S0268401217300063-main.pdf?_tid=7f008312-06f0-11e8-8c9f-00000aab0f26&acdnat=1517449243_9a5b0ec07d3e0960781e015368fa776b

INEC. (2012). Recuperado el 28 de 4 de 2018, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/140210%20DirEmpresas%20final3.pdf

INSODE. (2011). *ScienceDirect*. Recuperado el 5 de 2 de 2018, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017312001247>

Kameneva N.A, Kovkov D.V. (10 de 10 de 2016). *ScienceDirect*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S1877050917300807/1-s2.0-S1877050917300807-main.pdf?_tid=7f8828ce-06e3-11e8-8147-00000aacb35d&acdnat=1517443661_f2c4fe0cfdad2cddd9bf13de4e5151c3

Kostalova Jana, T. L. (2015). *ScienceDirect*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815056803>

López, A. B. (2011). Los Sistemas de Información Gerencial (SIG) en la Toma de Decisiones. *El Libre pensador*.

López, A. B. (2011). Los Sistemas de Información Gerencial SIG. *El libre pensador*.

Loveman, J. y. (1995). *ScienceDirect*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000154>

- Marketing Online. (30 de 10 de 2012). *Marketing Online*. Recuperado el 20 de 2 de 2018, de <http://www.smartupmarketing.com/9-razones-para-usar-un-crm-pymes/>
- Meredith y Mantel. (2006). *ScienceDirect*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S1877042815056803/1-s2.0-S1877042815056803-main.pdf?_tid=6a6117ac-06e9-11e8-8ee7-00000aab0f02&acdnat=1517446201_14a11303aa6497727469892bc058f1f5
- Monstes Gabriela. (s.f.). Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Montes Padilla Gabriela. (2016). *visiónindustrial*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Morocho, C. (2009). Sistemas de información gerencial. *Eumet.net*.
- Muñoz, J. P. (2004). *La información gerencial*.
- Noriega, R. (2010). Que es un sistema de gestion o mis .
- P, T. (2014). *ScienceDirect*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S0268401217300063/1-s2.0-S0268401217300063-main.pdf?_tid=7f008312-06f0-11e8-8c9f-00000aab0f26&acdnat=1517449243_9a5b0ec07d3e0960781e015368fa776b
- Pabón, J. (2014). *El emprendimiento* . Quito.
- Peralta Rodrigo. (2018). *gestiopolis*. Recuperado el 31 de 1 de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Plan de desarrollo y Ordenamiento Territorial. (2014). *Alcaldía de Milagro*. Recuperado el 20 de 2 de 2018, de A.M.A muero por besar su inmenso llano, dejame darte hasta q desvanezcas, prometo darle fuerte, y hacerte sentir lo que es hacelo una y otra vez, Porq no, el tiempo no regresa y mientras lo hagamos en silencio será sólo entre usted y yo. att tu fiel J.A.I
- Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Recuperado el 29 de 1 de 2018, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Toda una Vida*. Recuperado el 7 de 2 de 2018, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Procedia Technology. (2011). *ScienceDirect*. Recuperado el 5 de 2 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S2212017312001272/1-s2.0-S2212017312001272-main.pdf?_tid=7d2ecd30-0ad5-11e8-8ccb-00000aacb35e&acdnat=1517877448_41a96a56a1d903aac77f088288a27d1f
- Quezada, J. (2010). ERP. *Informate*, 10.

- Ramírez, J. L. (14 de Junio de 2015). *publicaciones.urbe*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telematique/article/view/3211/pdf>
- Rivera, C. C. (2010). *Sistemas de Información gerencial y organizacional* .
- Rufasto. (2002). SIG.
- Salinas Karla. (2014). *Grandes Pymes*. Recuperado el 6 de 2 de 2018, de <http://www.grandespymes.com.ar/2014/11/14/clientes-internos-y-externos-en-una-organizacion/>
- Sanchez, P. M. (2004). *Gestión en la organización* .
- Scbroeck, M. (2012). *El uso de big data en el mundo real* .
- ScieinceDirect. (2018). *ScieinceDirect*. Recuperado el 5 de 2 de 2018, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850113001338>
- ScienceDirect. (2018). *Technological Forecasting & Social Change*. Recuperado el 6 de 2 de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S0040162516000500/1-s2.0-S0040162516000500-main.pdf?_tid=72450f1e-0b5d-11e8-89f4-00000aacb361&acdnat=1517935841_2e82c1ab22b0cd4827eded6a6b8e099a
- Segura, H. A. (2007). Los sistemas de información gerencial y control de gestión . *Gestiopolis*.
- Soriano Claudio L. (1 de 11 de 2005). *gestiopolis*. Recuperado el 29 de 1 de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/por-que-fracasan-las-pymes/>
- Vera, A. B. (2006). *Implementacion de Sistemas ERP*.
- Vera, L. R. (2010). *Entorno organizacional*.
- Villa, F. Z. (2006). *CRM*.
- Waterfield, & Ramsing. (2006). Sistema de informacion gerencial. *Gestiopolis*.
- Zanabria, J. (2006). *El sistema de informacion gerencial*.