



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**  
**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

**“Sistema de información para mejorar los procesos informacionales en INDUMASTER  
S.A. Manta 2023”. (Propuesta Metodológica)**

**AUTORA:**


**ESPINOZA MERO GEMA MICAELLA**

**TUTOR:**

**ISABEL MONSERRATE BARREIRO CEDEÑO**

**MANTA-ECUADOR**

**2022**

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página II de 61

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **ESPINOZA MERO GEMA MICAELLA**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2023, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es **“USO Y ACCESO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS INFORMACIONALES EN INDUMASTER S.A. MANTA 2023”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 19 de julio de 2023.

Lo certifico,

Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg.  
**Docente Tutor(a)**

**Nota 1:** Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

**Nota 2:** Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

## **DEDICATORIA**

Quiero expresar mi profundo agradecimiento y dedicar esta tesis a las personas más importantes en mi vida: mis padres. Ellos han sido el cimiento sólido sobre el cual he construido mi crecimiento personal y profesional. Con amor y cariño, les agradezco por proporcionarme las herramientas adecuadas, inculcarme valiosos principios y brindarme un apoyo incondicional que me ha impulsado y motivado a alcanzar cada una de mis metas.

Además, quiero extender esta dedicación a toda mi familia, quienes siempre han estado presentes con consejos motivadores y oraciones a lo largo de mi trayectoria. Su apoyo incondicional desde el principio hasta el logro de este objetivo ha sido fundamental para mi éxito.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud a mi tutor y guía en el proceso de titulación, quien me han brindado el apoyo necesario para alcanzar esta meta.

*Gema Micaella Espinoza Mero*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por ser mi guía y darme fuerzas durante los momentos difíciles que enfrenté. También le agradezco por las oportunidades que me brindó y por permitirme completar mi carrera con salud y felicidad.

También quiero dar un agradecimiento sincero a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a todos los profesores que me han impartido los conocimientos necesarios a lo largo de estos años, lo cual me ha permitido convertirme en una profesional. A mi tutora, en particular, le agradezco su paciencia y valiosa orientación, la cual ha sido fundamental para lograr el éxito en este trabajo.

Agradezco profundamente a mis familiares por su apoyo incondicional, comprensión, fortaleza y motivación para seguir adelante y alcanzar mis metas.

*Gema Micaella Espinoza Mero*

## TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
TEMA.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. PROBLEMA.....	14
2.1. Determinación del objeto y campo.....	15
2.2. Delimitación.....	15
3. OBJETIVOS.....	15
3.1. Objetivo General.....	15
3.2. Objetivos específicos.....	15
4. JUSTIFICACIÓN.....	16
5. ESTADO DE ARTE.....	17
5.1. Sistema de información.....	17
5.2. Procesos Informacionales.....	21
6. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS.....	25
6.1. Métodos.....	25
6.2. Técnicas.....	25
6.3. Procedimiento.....	26
6.4. Recursos.....	27
7. RESULTADOS.....	27
7.1. Análisis e interpretación de los resultados.....	29
8. CONCLUSIONES.....	46

<b>9. PROPUESTA METODOLÓGICA</b> .....	47
<b>9.1. Tema de la propuesta metodológica</b> .....	47
<b>9.2. Introducción</b> .....	47
<b>9.3. Justificación</b> .....	48
<b>9.4. Objetivos</b> .....	48
9.4.1. Objetivo General .....	48
9.4.2. Objetivos específicos .....	48
<b>9.5. Beneficiarios</b> .....	49
9.5.1. Beneficiarios Directos .....	49
9.5.2. Beneficiarios indirectos .....	49
<b>9.6. Estrategias metodológicas</b> .....	49
9.6.1. Métodos de análisis y síntesis .....	49
9.6.2. Método documental/bibliográfico .....	50
9.6.3. Método descriptivo .....	50
<b>9.7. Propuesta</b> .....	50
<b>10. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	53
<b>11. ANEXOS</b> .....	55
<b>Anexos I Formato de Entrevista</b> .....	55
<b>Anexos II Formato Encuesta en Google Forms</b> .....	56
<b>Anexos III Árbol del problema</b> .....	57
<b>Anexos IV Cronogramas Fase I y Fase II</b> .....	58
<b>Anexos V Evidencias Fotográficas</b> .....	60
<b>Anexos VI Tutorías</b> .....	60
<b>Anexos VII Oficio</b> .....	61

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b> .....	29
<b>Tabla 2</b> .....	30
<b>Tabla 3</b> .....	31
<b>Tabla 4</b> .....	32
<b>Tabla 5</b> .....	33
<b>Tabla 6</b> .....	34
<b>Tabla 7</b> .....	35
<b>Tabla 8</b> .....	36
<b>Tabla 9</b> .....	37
<b>Tabla 10</b> .....	38
<b>Tabla 11</b> .....	39
<b>Tabla 12</b> .....	40
<b>Tabla 13</b> .....	41
<b>Tabla 14</b> .....	42
<b>Tabla 15</b> .....	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> .....	29
<b>Gráfico 2</b> .....	30
<b>Gráfico 3</b> .....	31
<b>Gráfico 4</b> .....	32
<b>Gráfico 5</b> .....	33
<b>Gráfico 6</b> .....	34
<b>Gráfico 7</b> .....	35
<b>Gráfico 8</b> .....	36
<b>Gráfico 9</b> .....	37
<b>Gráfico 10</b> .....	38
<b>Gráfico 11</b> .....	39
<b>Gráfico 12</b> .....	40
<b>Gráfico 13</b> .....	41
<b>Gráfico 14</b> .....	42
<b>Gráfico 15</b> .....	50

**TEMA**

**“SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS  
INFORMACIONALES EN INDUMASTER S.A.”**



## RESUMEN

Se presenta los principales aspectos del estudio centrado en los sistemas de información y los procesos informacionales en la empresa INDUMASTER S.A., la misma que tiene como objetivo principal fortalecer el uso y acceso al sistema de información para la mejora de los procesos informacionales en INDUMASTER S.A. Para lograr esto, se aplicó una metodología mixta que combina la investigación cualitativa y cuantitativa, en la cual se llevó a cabo una entrevista dirigida al jefe del departamento de Sistema y se recopiló información relevante de la encuesta que se realizó a los trabajadores. Los resultados obtenidos mostraron que la implementación de cambios en el acceso y uso del sistema de información resulta una mejora significativa en la eficiencia y efectividad de los procesos informacionales en INDUMASTER S.A.

En conclusión, se recomienda a la organización seguir utilizando el sistema de información como una herramienta clave para el manejo de la información, la toma de decisiones y su impacto en los procesos empresariales.

**Palabras claves\_:** Sistema de información, procesos de informacionales y toma de decisiones.

## **ABSTRACT**

The main aspects of the study focused on information systems and information processes in the company INDUMASTER S.A. are presented. The same one whose main objective is to strengthen the use and access to the information system for the improvement of information processes in INDUMASTER S.A. To achieve this, a mixed methodology was applied that combines qualitative and quantitative research, in which an interview was conducted with the head of the System department and relevant information was collected through employee surveys. The results obtained showed that the implementation of changes in the access and use of the information system results in a significant improvement in the efficiency and effectiveness of the informational process in INDUMASTER S.A.

In conclusion, it is recommended that the organization continue to use the information system as a key tool for information management, decision making and its impact on business processes.

**Keywords\_:** Information system, informational process and decision making.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la era digital en la que vivimos, el uso y acceso efectivo al sistema de información se ha convertido en un factor crucial para mejorar los procesos informacionales en las organizaciones. INDUMASTER, una empresa líder en su sector, no es una excepción. En este contexto, es fundamental comprender cómo el uso y acceso adecuados al sistema de información pueden impulsar la eficiencia y la efectividad de los procesos internos, así como mejorar la toma de decisiones.

Desde la perspectiva de Rodríguez (2008) los avances en las nuevas tecnologías contribuyen al desarrollo e integración de los sistemas de información en las organizaciones públicas o privadas con el objetivo de optimizar la gestión mediante la toma de decisiones adecuadas. A pesar de ello, muchas veces los sistemas de información pueden llegar a fallar, no por errores tecnológicos originados en el aspecto informático, sino por visiones culturales opuestas a la incorporación de aquellas herramientas. Asimismo, aún existen empresas que se muestran escépticas sobre las posibilidades de implementar sistemas de información en sus procesos, pues significaría cambios drásticos en la estructura organizacional e institucional de la empresa.

Es decir, que las nuevas tecnologías y los sistemas de información pueden ofrecer mejoras significativas en la gestión y toma de decisiones en una organización, para ello se debe optimizar los procesos y facilitar el flujo de información, esto podría tener un efecto beneficioso en el rendimiento y la eficiencia. Sin embargo, muy aparte de estos beneficios potenciales, algunas empresas todavía pueden resistirse a la implementación de sistemas de información debido a la resistencia cultural y al miedo al cambio.

Pineda (2020) alude que, “se requiere un sistema eficiente que ofrezca múltiples opciones que aseguren el acceso frecuente y oportuno a los datos fundamentales. Por ello, quienes quieran transformar su negocio en uno verdaderamente competitivo, deben analizar cuán necesaria es la implementación de sistemas de información en el mercado actual”

El autor está enfatizando la necesidad de contar con sistemas de información eficientes y adecuados en el mercado actual para transformar un negocio en uno competitivo, da a conocer que la implementación de estos sistemas puede brindar a las empresas acceso frecuente y oportuno a datos relevantes, lo que les permite tomar decisiones y desarrollar estrategias efectivas.

A nivel internacional se evidencia el estudio efectuado por Castillo Almeida (2017) donde se muestra que muchas empresas desaprovechan las oportunidades que ofrecen los sistemas de información, ya que solo el 12% de ellas tienen un sistema organizado e implementado de acuerdo los requisitos recientes. Además, existe una necesidad imperante de desarrollar buenas prácticas para garantizar la protección de la información y cumplir con las disposiciones reglamentarias.

Por consiguiente, el análisis llevado a cabo por Maldonado Bolívar (2022) en donde se ha podido evidenciar que el reclutamiento del personal se hacía mediante voz a voz del cual, se delegaban los mismos miembros de la compañía a personas cercanas y la publicación en los periódicos a los que poquísimos podían acceder, lo cual limitaba el acceso a la información, además de esto la recolección de la información se realizaba con medios físicos (hojas de vida entregadas en hojas de papel) lo cual hacía que el departamento de recursos humanos se llenará de porciones de papel con peligro de dañarse y/o traslaparse, de igual manera la información no siempre está disponible. Dando, de esta forma como consecuencia que se buscará que la compañía incentive el incremento profesional de los empleados, agilice los procesos de contratación de personal y disminuya los precios asociados.

A nivel nacional, el estudio efectuado por Heredia Taipe (2019) en donde se ha podido evidenciar existente el 100% de retraso en la entrega de recursos ya que el control y la gestión de los registros lo hace en forma manual la coordinadora, debido a que al instante de producir los reportes le resulta bastante difícil esto se origina porque no cuentan con un sistema de información que le posibilite llevar a cabo de una forma eficiente los procesos, aplicaciones y funcionalidades de todas las ocupaciones lo cual en futuro se va a poder evidenciar que exista una inadecuada manipulación de la documentación.

De igual manera, a nivel local se evidencia el estudio efectuado por Cobeña (2018) quien alude, que las organizaciones comerciales de Portoviejo han innovado sus negocios implementando algún sistema de información gerencial y cuán significativa fue esta herramienta tecnológica en el momento de tomar decisiones gerenciales en las organizaciones para renovar su táctica de comercio y sobrevivir en un entorno donde la calidad y la velocidad son requisitos de competitividad.

En este contexto, el presente trabajo se enfoca en las actividades desarrolladas durante el periodo de titulación, el cual se dividió en dos fases o dos etapas que contemplan el plan de estudio de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Gestión

Organizacional de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, las cuales se llevaron a cabo en el periodo 2022 (2) en INDUMASTER S.A de la ciudad de Montecristi.

Por lo tanto, el presente trabajo da paso a la definición del tema a investigar, la identificación de problemáticas con sus causas y efectos que esta presenta en conjunto con los objetivos generales y específicos, el planteamiento del problema el cual incluye estudios de artículos científicos a nivel internacional, nacional y local, asimismo la delimitación, la justificación del tema a desarrollar y el impacto social que este brinda a la empresa.

Seguida de la revisión de documental de la cual surgen las variables de estudio y el sustento teórico que respalda la relación entre las mismas. Posteriormente se presenta la metodología aplicada haciendo énfasis el tipo de investigación que se llevó a cabo, los métodos y técnicas encaminados a obtener información necesaria e indispensable para conseguir resultados confiables y seguros.

Mediante un diseño cuantitativo y cualitativo, descriptivo no experimental, el cual permitió constatar el problema mediante un estudio bibliográfico que ayudó a identificar los índices de conocimientos sobre el uso y acceso al sistema de información para mejorar los procesos informacionales, la cual brindó información imprescindible para la ejecución de este trabajo.

Finalmente se presentan la interpretación de los resultados y las principales conclusiones que surgieron; por tanto, el trabajo desarrollado fue posible gracias al compromiso de responsabilidad asumido por el estudiante para el cumplimiento de las tareas planificadas desde el proyecto de titulación y, por otro lado, de aquellas tareas asignadas por el tutor institucional.

## **2. PROBLEMA**

La información es ahora considerada un recurso estratégico muy importante para las organizaciones. Obtener la información que necesita ayuda a tomar buenas decisiones, por lo que mantener su sistema en funcionamiento es una prioridad empresarial. Es muy importante señalar que los sistemas de información en ocasiones son la prioridad de diferentes organizaciones, ambos van de la mano, pues el sistema en sí no es nada sin la información que se le brinda, razón por la cual es importante y emergente para los emprendedores.

INDUMASTER S.A. es una organización especializada en la fabricación y comercialización de productos industriales. En la era digital actual, contar con un sistema de información eficiente es fundamental para mantenerse competitivo en el mercado. Sin embargo, se ha identificado un problema en INDUMASTER relacionado limitado uso y acceso al sistema de información existente. A pesar de tener un sistema implementado, se observa que no se aprovecha al máximo su potencial, la falta de una visión integral y pormenorizada de cómo los empleados interactúan con el sistema, así como las posibles barreras que enfrentan al acceder y utilizar la información disponible, podrían estar limitando el potencial de la empresa para maximizar la eficiencia en sus operaciones.

Los sistemas de información han pasado a convertirse en un elemento esencial dentro de las organizaciones, contribuyendo al desarrollo de tareas y logrando avances significativos. En el caso de Carrillo Agurto (2017), sostiene que un óptimo manejo del sistema de información bien establecido brinda una fundamental e importante satisfacción en las personas que lo utilizan, gracias a su accesibilidad e ingreso constante, que puede resultar que los trabajadores alcancen conseguir las metas planteadas por la empresa. Por lo tanto, es importante destacar que la implementación de un sistema de información implica un cambio organizativo, ya que no solo afecta la gestión de la organización, sino también a sus empleados y capacidades, con el objetivo de crear una plataforma adecuada a las obligaciones que implica este tipo de sistema.

En este sentido, el manejo de los sistemas está transformando la forma en que las organizaciones operan. Al utilizarlos, se logran mejoras significativas al automatizar procesos operativos que pueden aplicarse en cualquier organización, proporcionando información que respalden las decisiones tomadas y facilite la obtención de ventajas competitivas mediante su integración en la organización.

Pese a los avances en tecnología de la información a lo largo de los años, todavía hay organizaciones que muestran cierto escepticismo sobre la viabilidad de utilizar sistemas de información en sus procesos. Esto se debe a que su implementación está asociada con cambios drásticos en las estructuras organizacionales e institucionales, y en ocasiones los sistemas de información pueden fallar no debido a errores tecnológicos causados por el advenimiento de las computadoras, sino por perspectivas culturales diferentes a la integración de estas herramientas.

Un sistema de información eficiente y bien implementado entre los departamentos de una organización es fundamental, ya que mantiene informado a todos los equipos. Trabajar en un entorno agradable pasa a ser un elemento esencial para la empresa, y el rendimiento de la organización depende de la competencia y función específica de los empleados y gerentes en la organización.

## **2.1.Determinación del objeto y campo**

### **2.1.1. Objeto**

Sistema de información

### **2.1.2. Campo**

Procesos informacionales

## **2.2.Delimitación**

Limitado uso y acceso al sistema de información que afecta a los procesos informacionales en INDUMASTER S.A.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1.Objetivo General**

Fortalecer el uso y acceso al sistema de información para la mejora de los procesos informacionales en INDUMASTER S.A.

### **3.2.Objetivos específicos**

- Indicar los tipos de Sistema de Información que tiene la empresa INDUMASTER S.A.
- Describir la calidad de los procesos informacionales en el Departamento para el correcto uso y acceso al Sistema.

- Determinar el nivel de conocimiento que tienen los empleados en el manejo de los procesos informacionales.
- Presentar una propuesta metodológica que fortalezca el uso y acceso al sistema de información para mejorar los procesos informacionales en INDUMASTER S.A.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad, el acceso a la información es esencial para el buen funcionamiento y la competitividad de las organizaciones. El correcto uso y acceso al sistema de información en una organización como INDUMASTER S.A. puede tener un impacto significativo en la mejora de los procesos informacionales y, por ende, en el éxito empresarial.

Se ha constatado que existen diversos factores que causan el limitado uso y acceso en los sistemas de información de INDUMASTER S.A., como la falta de comunicación, complejidad en el sistema, falta de capacitación del personal, la escasez de recursos económicos y tecnológicos, así como la falta de conocimientos sobre la utilización de la información. Estos problemas afectan la capacidad de la empresa para obtener mejoras significativas. Para Cervantes Meza (2021) en la actualidad, los sistemas de información están transformando la forma en que operan las organizaciones, permitiendo la automatización de los procesos operativos y proporcionando información relevante para la toma de decisiones. Su implementación dentro de la organización puede generar ventajas competitivas.

La importancia de este proyecto radica en la mejora de los procesos informacionales mediante el fortalecimiento del uso y acceso al sistema de información, se logrará una toma de decisiones más sólida y se aumentará la competitividad de INDUMASTER S.A. en comparación con otras empresas. Esto se logrará reduciendo el tiempo y los costos empleados en la prestación de servicios, mejorando así la imagen de la empresa y posicionándola a la vanguardia del mercado.

El propósito de realizar una Propuesta Metodológica es incentivar a las organizaciones a innovar en sus sistemas de información, dejando atrás los métodos tradicionales y haciendo uso de las últimas innovaciones tecnológicas misma que le permitirán gestionar su información de una manera mucho más rápida y eficaz, para ello la investigación tiene como objetivo Fortalecer el uso y acceso al sistema de información para mejorar los procesos informacionales en INDUMATER S.A. 2022-2023. Para lograrlo, se requiere un sistema eficiente que brinde diversas opciones, facilitando el acceso regular y oportuno a la información pertinente.



El impacto social que se espera alcanzar con esta propuesta es fomentar el uso de sistemas que faciliten el acceso y el uso correcto de la información, mejorando así los procesos informacionales y contribuyendo a un manejo adecuado de la misma. Esto apoyará la sincronización, el monitoreo, la evaluación y la representación gráfica de la organización.

Esta investigación es factible puesto que se cuenta con los recursos bibliográficos y tecnológicos para la búsqueda de información, así como con el apoyo de los que conforman INDUMASTER S.A, quienes permitirán obtener la información necesaria. Asimismo, contamos con la orientación de una tutora, la cual nos guiará para alcanzar las expectativas del proyecto.

## **5. ESTADO DE ARTE**

### **5.1. Sistema de información**

Según Ortiz (2005) el acceso y uso de la información constituyen un sistema que le permite a las personas reconocer la necesidad de información, y le brinda la posibilidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida para darle solución a un determinado problema.

Por lo que, Abrego Almazán (2017) menciona que los SI de una empresa representan el conjunto de medios humanos y materiales encargados del tratamiento de la información empresarial, con un papel relevante y causante de ventajas competitivas, además emplean dispositivos informáticos, repositorios de información, software, procedimientos, enfoques para el análisis y actividades gerenciales para la toma de decisiones.

Dicho de otra manera, los sistemas de información de una empresa es un conjunto de recursos personal y recursos materiales asignados de procesar la información empresarial, con sus correspondientes roles y razones de ventaja competitiva, también utilizan dispositivos informáticos, bases de datos, software, modelos analíticos para tomar buenas decisiones, además son elementos más significativos y destacados en el entorno empresarial actual, lo que otorga a las empresas una alta probabilidad de éxito debido a su capacidad para recopilar, procesar, distribuir y compartir datos de una manera oportuna y completa, además facilitan la gestión y control de los datos e información que componen la empresa, asegurando su correcto y óptimo uso para la mejora de actividades y funciones internas.

Tradicionalmente, los sistemas de información se construyen en cada área funcional para apoyar y mejorar su eficacia y eficiencia operativa, y se distinguen por ser sistemas más

pequeños con la finalidad de operar de forma integrada o completamente independiente; asimismo, si se logra integrar entre sí, consiguen formar todo el sistema de información de la organización, por tanto, el sistema de información se puede definir como un conjunto de recursos destinados al procesamiento, gestión y transferencia de datos e información, estructurados y preparados para su utilización y adaptarse a las necesidades de su organización. (Sordo, HubSpot, 2021)

### **5.1.1. Ciclo de Vida de un Sistema de Información**

A lo largo del desarrollo de un nuevo sistema de información, el especialista en sistemas y director de proyecto responsable de su éxito debe tener en cuenta algunos principios generales. A inicio de los años 1970 hasta la actualidad, existe mucha literatura sobre los principios que se deben seguir en el desarrollo de los sistemas de información. A continuación, se presentan los principios generales más importantes de los últimos años.

- Implicar a los usuarios del sistema.
- Utilizar una estrategia de resolución de problemas.
- Establecer fases y actividades.
- Documentar durante desarrollo del sistema.
- Establecer estándares.
- Gestionar los procesos y el proyecto.
- Justificar el sistema como una inversión de capital.
- No tener miedo de revisar o cancelar algún objetivo.
- Dividir los problemas y resolverlos uno a uno.
- Diseñar sistemas con previsión de crecimiento y cambio (Huaman Varas, 2017).

### **5.1.2. Componentes de un sistema de información**

Por otro lado, Gallardo (2019) da a conocer que, un sistema de información puede definirse técnicamente como un conjunto de componentes interrelacionados. Estos componentes son las personas, los procedimientos o equipo de procesamiento de datos que escogen, almacenan, procesan y recuperan para disminuir la incertidumbre en las decisiones tomadas mediante el suministro de información a los niveles gerenciales para que sea utilizada eficientemente.

Asimismo, los sistemas de información (SI) engloban componentes hardware, software, información almacenada, métodos de operación y el personal involucrado. La colaboración entre estos cinco elementos genera datos que posibilitan el aumento de la eficiencia y efectividad de las organizaciones, y que, además son implementados para incluir un sistema de aseguramiento de calidad con la administración de procesos para mejorar el éxito y producir información valiosa. (Gerón-Piñón, 2021).

Dicho de otra manera, tomando las palabras de estos dos autores puedo decir que, un sistema de información son un conjunto de componentes interrelacionados integrados por personas, procedimientos o equipos de procesamiento de datos y que además incluye hardware, software, datos, programas y recursos humanos. La información obtenida de la interacción de estos cinco componentes permite a las agencias aumentar la eficiencia y la eficacia, y se implementa para integrar los sistemas de garantía de calidad con la gestión de procesos para aumentar las tasas de éxito y obtener información valiosa.

- Componentes Físicos: El hardware de un ordenador, según la Real Academia Española, es la unión de los componentes que integran la parte material de una computadora. Un ordenador está formado, al menos por los siguientes componentes:
- Dispositivos de entrada de datos: Permiten introducir datos en el ordenador.
- Memorias: Permiten almacenar los datos. Dispositivos de salida de datos: permiten visualizar el resultado de los cálculos.
- Componentes Lógicos: El software o programas informáticos están constituidos por el conjunto de instrucciones que permitan al ordenador realizar una determinada tarea.
- Software de aplicación: el software de aplicación está orientado al usuario final, con conocimientos básicos de informática. Normalmente, este tipo de software se ejecuta sobre una interfaz gráfica para que se uso sea más sencillo (Huaman Varas, 2017).

### **5.1.3. Las funciones de un sistema de información**

- Gestionar y administrar datos e información que componen a una empresa.
- Automatizar procesos internos sin necesidad de contar con intermediarios para ejecutar ciertas operaciones.
- Integrar la información de tu empresa mediante almacenes estandarizados para facilitar la utilización y la comprensión de los datos generados.

- Proporcionar datos actualizados en tiempo real disponibles para todos los colaboradores o para aquellos responsables de la toma de decisiones. Esto permite agilizar y mejorar procesos y actividades de manera rápida.
- Promover una utilización más eficiente en tiempo del tiempo en que los empleados tienen para ciertas tareas. Al permitir una operación más automatizada y sencilla, los miembros de la empre no tendrá mucho tiempo en dedicarse a realizar tareas que, gracias a un sistema de información, pueda llevar a cabo automáticamente. Esto aumenta su productividad. (Sordo, 2021)

Así mismo, el sistema de información de una entidad puede estar compuesto por varios subsistemas (o sistemas) de información específico. Por ejemplo, el sistema de producción, el sistema de marketing, el sistema contable, etc. Se precisa que toda organización tiene sistemas de información que penetran en las estructuras administrativas, similar a los nervios en el cuerpo (Cáceres, 2014, p.2).

Huaman Varas (2017) existe una gran variedad de sistemas, la mayoría de ellos pueden representarse a través de un modelo formado por cuatro bloques básicos: elementos de entrada, elementos de salida, sección de transformación, mecanismo de control y objetivos. Los recursos acceden al sistema a través de los elementos de entrada para ser modificados en la sección de transformación. Este proceso es controlado por el mecanismo de control con el de lograr el objetivo marcado. Una vez se ha llevado a cabo la transformación, el resultado sale del sistema a través de los elementos de salida.

En otras palabras, a pesar de los varios tipos de sistemas, la mayoría estos pueden representarse mediante un modelo que consta de cinco bloques básicos, donde los recursos ingresan al sistema transformando algunas entradas a cambiar. Cuando se completa la transformación, los resultados salen del sistema por medio del componente de salida. Estos conectan con los procesos y actividades para que los socios y los tomadores de decisiones entiendan lo que está sucediendo en tiempo real para mejorar su estrategia, productividad y ventas.

#### **5.1.4. Tipos de sistemas de información**

- Sistema para el proceso de transacciones (TPS): son sistemas empresariales fundamentales utilizados para el nivel operativo dentro de una empresa. Consisten en un sistema informático que lleva a cabo y registra transacciones habituales diarias para el correcto desarrollo de una compañía.

- Sistemas de información de recursos humanos (SIRH): Gestionan datos relacionados con el personal de una organización, como nóminas, beneficios y rendimiento laboral
- Sistema de información gerencial (MIS): SI en el nivel de administración de una organización que cumple con las tareas de planificación, supervisión y toma de decisiones, ofreciendo informes periódicos resumidos. Existe un sistema gerencia para varios departamentos, siendo el más frecuentemente marketing (producto, costo, competencia), producción (eficiencia, inventarios, proveedores), finanzas (inversiones, mercados, cotizaciones) y talento humano (incentivos, contratación, rendimiento).
- Sistema de apoyo a decisiones (DSS): SI en el nivel de administración de una organización que combina datos y modelos analíticos avanzados o herramientas de análisis de datos, para apoyar la toma de decisiones semiestructurada y no estructurada.
- Sistema de trabajo de conocimiento (KWS): Sistema de información que ayuda a los trabajadores de conocimientos en la generación e incorporación de nuevos conocimientos en la organización.
- Sistemas de colaboración empresarial (ERP): son de los más utilizados en el mercado. Tienen la función de ayudar a los altos directivos de una empresa a controlar el flujo de información y proporcionar una vista integral de cada una de las áreas que conforman la compañía para su mejor gestión y toma de decisiones
- Sistema de Soporte a Ejecutivos (ESS): son ampliamente adoptados en el mercado. Su objetivo principal es asistir a los ejecutivos de alto nivel en la supervisión del intercambio de información y ofrecer una visión holística de todas las áreas de la organización para una gestión más efectiva y una toma de decisiones informada. (Huaman Varas, 2017)

## **5.2. Procesos Informacionales**

La toma de decisiones es un procedimiento que ocurre en todas las áreas de una organización, incluyendo el gobierno y la administración pública en general. Su objetivo es reducir los posibles riesgos que enfrenta la organización, encontrar soluciones a problemas y aprovechar las oportunidades que se presentan. Por ello, Cruz (2021) da a conocer que se puede definir decisiones como un proceso informacional en el que a partir de los objetivos y estrategia de una organización los individuos o grupos identifican la mejor decisión y curso de acción para solucionar de forma efectiva un problema oportunidad o riesgo institucional.

Es decir, las decisiones es un proceso que se lleva a cabo en todos los ámbitos organizacionales, por ello, la toma de decisiones se puede definir como un proceso de información en el que un individuo o grupo determina la mejor decisión y el mejor curso de acción para abordar de manera efectiva un problema, una oportunidad o un riesgo institucional a partir de los objetivos y estrategias organizacionales.

Rodríguez-Cruz Y. y., (2018) alude que estas particularidades tienen un carácter informacional. El riesgo y la incertidumbre, así como la sobrecarga de información, están relacionados con la cantidad y calidad de la información utilizada en el proceso.

Todo esto nos permite estar seguros de que la información simple, oportuna, confiable, completa, verdadera, veraz, comprobable y accesible es importante para elegir inteligentemente buenas de decisiones. Estas características desafían a los tomadores de decisiones en roles de búsqueda/supervisión, recuperación, procesamiento y análisis. Es importante enfatizar que esto requiere no solo el uso de la información, sino también el intercambio y socialización de la información para crear un mejor nivel de conocimiento y promover la elección de decisiones acertadas, y los tomadores de decisiones pueden compartir, administrar y utilizar este recurso porque suficientes habilidades de alfabetización e información.

El proceso de decisión no solo se desarrolla a nivel estratégico o de la más alta dirección de las organizaciones, sino que “constituye un proceso que se desarrolla en toda organización y en todos sus niveles: operativo, táctico, gerencial y estratégico” Como resultado del desarrollo de este proceso en los niveles de decisión, podemos encontrar decisiones estratégicas, administrativas y operacionales que son definidas por Ansoff (1990) (como se cita en Carvalho, 2006) apuntando que:

- Las decisiones estratégicas son generalmente sobre los problemas de las entidades externas y no de los internos, potenciando los productos de la organización en el mercado.
- Las decisiones administrativas están volcadas para la estructuración de las relaciones de responsabilidad, flujos de trabajo, flujos de información, canales de distribución, entre otros.
- Decisiones operativas buscan optimizar el rendimiento del proceso de transformación de recursos de la empresa. En consecuencia, a nivel estratégico se toman decisiones cuando la organización percibe que su plan a largo plazo puede verse afectado o, por el contrario, cuando sus objetivos, metas y acciones estratégicas están en riesgo

- A nivel táctico se toman decisiones cuando los planes de acción que responden a los objetivos estratégicos se ven afectados y, por consiguiente, se requiere un ajuste de los mismos para alcanzar metas definidas.
- Y, por último, a nivel operativo se toman decisiones cuando se ven afectados los procesos productivos que inciden en la excelencia del productos y servicios.

Según Cruz (2021) los procesos informacionales promueven y fortalece la comprensión de los sistemas de información y su concepción y diseño como sistemas de apoyo a la decisión. Así, en una organización, los sistemas de información se pueden identificar a nivel estratégico (ESS), nivel ejecutivo (DSS, MIS) y nivel operativo (TPS) según el nivel de toma de decisiones de la organización.

Estos sistemas no solo brindan un flujo continuo de información y datos importantes necesarios para la toma de decisiones, sino que muchas veces agilizan los procesamientos de búsqueda, organización, recuperación y análisis de los mismos, poniéndolos a disposición en forma y tiempo de información relevante con características. Por ello, sería oportuno precisar entonces que el carácter informacional de la toma de decisiones viene dado fundamentalmente por:

- Ambiente informacional que se genera al tomar decisiones (importancia y rol de la información).
- Procesos cognitivos de la toma de decisiones que dependen de un adecuado uso y manejo de información (Percepción, Creación de conocimiento, Aprendizaje).
- Procesos informacionales de la toma de decisiones (Búsqueda y selección de Información, Procesamiento y Análisis e Interpretación).
- Sistema de Información que intervienen en la elección de decisiones y viabilizan los procesos informacionales.
- Comportamiento de los individuos ante el uso de información, los procesos y sistemas.

Por todo lo antes expuesto por Rodríguez-Cruz Y. (2015) quien da a conocer que, desde el punto de vista informacional, pueden existir acciones concretas que tributen y favorezcan el procesamiento de toma de decisiones, sus procesos cognitivos, estadios emocionales y la capacidad del individuo para ejecutarlo:

- La existencia de política de uso y manejo de la información facilitará y clarificará cómo se debe utilizar este recurso en los procesos de toma de decisiones.

- Una adecuada cultura informacional permitiría a los decisores realizar un adecuado tratamiento de la información en sí y un óptimo uso de los recursos informativos.
- Un programa de alfabetización informacional ayudará a educar a los tomadores de decisiones acerca de la información para que puedan darle un buen uso y manejo de información
- La identificación de los flujos informacionales organizacionales que permitiría y facilitaría la comprensión de la información crítica para la toma de decisiones, sino también cómo circula, se resguarda y se maneja en la misma.
- La gestión de la información optimizará el uso de los recursos informacionales relacionados con los procesos de toma de decisiones organizacionales a través de la planificación, gestión, dirigir y organización del mismo. No solo tienen acceso a recursos y capacidades, sino también que se podría disponer y tratar la información crítica para la toma de decisiones.
- La información organizacional permitirá la búsqueda de información veraz y confiable y el acceso rápido y seguro a este recurso para su uso en el proceso de toma de decisiones, así como tecnología o herramientas que permitan un mejor proceso analítico. También puede identificar fuentes de información que apoyen el proceso de toma de decisiones.
- La gestión del conocimiento debe garantizar que se utilicen plenamente los conocimientos y la experiencia de los responsables de la toma de decisiones, los expertos internos y externos a los que se puede consultar, así como los conocimientos que se compartirán en el proceso de decisiones. También De se facilitaría la creación y resguardo del conocimiento organizacional asociado a este proceso.
- El desarrollo e implementación de sistemas de información en las principales áreas de la organización promoverá un mejor uso de la información externa e interna.
- El diseño e implementación de sistemas de soporte a las decisiones (principalmente sistemas de información) ayudará a crear herramientas de apoyo para elegir las mejores alternativas de decisión.



## 6. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Para la realización de la propuesta sobre el uso y acceso al sistema de información para mejorar los procesos informacionales se tomó en cuenta los siguientes métodos y técnicas:

### 6.1. Métodos

#### **Inductivo-Deductivo:**

El método inductivo será utilizado durante el proceso investigativo, permitirá indagar de manera detallada los elementos generales por medio de la determinación de indicadores valorativos. Mientras que el método deductivo será utilizado a partir de los resultados obtenidos y siguiendo este enfoque llegar a inferencias o proposiciones generales.

#### **Análisis-Síntesis:**

El método en cuestión será utilizado en una investigación para comprender las cualidades y componentes de las variables de estudio, sintetizar y generalizar teorías y estudios previos, llegar a conclusiones y construir nuevos conocimientos.

#### **Documental-bibliográfico:**

Este se aplicará para la realización de la presente indagación, empleado para la agrupación y el análisis de investigaciones previas relacionadas con el tema de estudios relevantes, lo cual permitirá conocer el tratamiento que ha tenido el objeto de estudios por medio de varios autores en diferentes libros, revistas, páginas web entre otros repositorios que contienen información confiable.

### 6.2. Técnicas

**La encuesta:** Se aplicará la encuesta para la recolección sistemática de los datos con encuestas descriptivas en la población de estudio. La ventaja que tiene la encuesta es que en ella se puede describir las características para conocer por medio de las preguntas las expectativas y la satisfacción de los trabajadores.

Orientada a los empleados a través de un banco de preguntas que nos permitirá diagnosticar la situación actual y el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores en el manejo del sistema para la adecuada gestión de la información en la empresa

INDUMASTER S.A y el aporte que estas brindan a la eficiencia y productividad para agilizar sus procesos, acceso y uso.

**La entrevista:** Aplicada al gerente quien permitirá recabar información acerca de los de los sistemas utilizados y su adecuado acceso y uso en la empresa INDUMASTER S.A.

**Universo y población:** En esta investigación se considera como el universo la empresa INDUMASTER S.A., población estará conformada por el Departamento de Sistema, y como muestra al jefe y colaboradores en el departamento de Sistema.

### **6.3.Procedimiento**

El procedimiento que se efectuó en esta investigación fue la siguiente:

- El tema que se determinó es el uso y acceso al sistema de información para la mejora de los procesos informacionales, el cual se eligió debido a que el sistema actual se encuentra desactualizado, por lo tanto, esta problemática limita la efectividad en el manejo de los procesos de información.
- Por medio de un análisis teórico sobre el tema de estudio, que es el uso y acceso al sistema de información para la mejora de los procesos informacionales, se llegó a la conclusión de que las empresas en la actualidad presentan resistencia al cambio, además de la obsolescencia tecnológica o la falta de conciencia sobre los beneficios de mantener el sistema actualizado.
- Para esta investigación se eligió la empresa INDUMASTER S.A. de Montecristi, la elección de esta organización se realizó mediante un acercamiento que se tuvo en prácticas preprofesionales y la realización de este proyecto de investigación. También se llevó a cabo una conversación con el jefe del departamento, donde se pudo observar el amplio uso que se le da al sistema de información.
- El estudio se llevó a cabo durante ocho meses y se utilizaron recursos como material de oficina y equipos informáticos para elaborar el informe final y tabular los resultados.
- Entre las técnicas de la recolección de datos se usó la encuesta y la entrevista.

## 6.4. Recursos

### Recursos

Recursos utilizados	Involucrados
<b>Humano</b>	Jefe y empleados del Departamento de Sistema de la empresa INDUMASTER S.A. Tutora de tesis Estudiante Secretaria de la Carrera
<b>Tecnología</b>	Computadora/Lapón Impresora Grabador de voz Celular
<b>Material</b>	Cuaderno Esfero y lápiz Hojas

**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

## 7. RESULTADOS

En el Departamento de Sistema de la empresa INDUMASTER S.A de Montecristi se ha presentado problemas debido a la desactualización en el manejo del sistema de información respecto al correspondiente uso y acceso, debido a ello, se retrasará los procesos informacionales y disminuir la eficiencia de la organización.

Para los resultados esperado de este estudio se utilizará como propuesta metodológica el uso del método descriptivo por medio de la propuesta de solución al problema que es el limitado uso y acceso al sistema de información para que mejoren los procesos informacionales, en donde se reforzara el conocimiento y habilidades que tienen los trabajadores.

El método de análisis y síntesis, porque se va a analizar las variables que interviene en la problemática y de esta forma darle la solución óptima y efectiva para que se pueda utilizar los procesos informacionales de mejor manera con la ayuda del sistema de información.

De igual manera también se va a utilizar el método bibliográfico o documental porque nos va a permitir tomar en consideración las opiniones de diferentes autores referente a la problemática planteada en esta investigación, la cual nos va a ayudar a dar el visto bueno a la solución de los problemas que se pueda ocasionar por el no uso o desconocimiento de los sistemas de información.

Para llevar acabo todo lo mencionado se realizará con la respectiva encuesta y entrevista dirigida a los sujetos de investigación en el estudio, gerente y a los empleados del departamento de Sistemas los cuales brindaran información necesaria para la ejecución de este trabajo.

Los resultados alcanzados en las encuestas serán tabulados y resumidos en tablas estadísticas, debidamente procesadas en el programa Microsoft Excel. Mediante este sistema se cuantificarán las respuestas para el análisis de datos de dicha información, de forma rápida y consistente, empleando la gráfica circular, con su respectiva interpretación y análisis.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de dicha encuesta, brindando un análisis detallado de las respuestas recopiladas. Estos hallazgos permitirán identificar tanto los puntos fuertes como las áreas de oportunidad en cuanto al uso y acceso al sistema de información en INDUMASTER S.A.

## 7.1. Análisis e interpretación de los resultados

### Encuesta

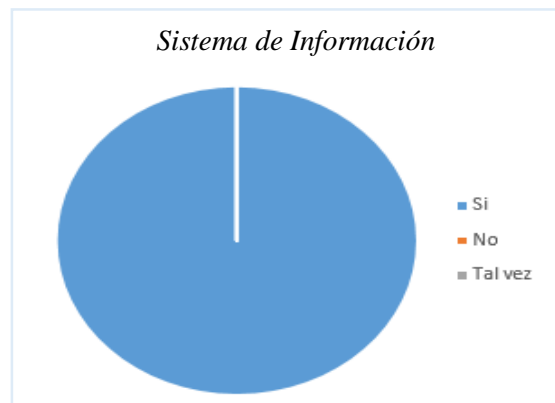
Se realizó un cuestionario de preguntas que van enfocadas a la consecución de los objetivos planteados para lo cual se realiza las siguientes preguntas dirigidas a los empleados del Departamento de Sistema de la empresa INDUMASTER S.A.

1. **¿Cree usted que la empresa INDUMASTER S.A., cuenta con un sistema de información eficaz para compartir información con los diferentes departamentos internos?**

**Tabla 1**  
Sistema de Información

Orden	Frecuencia	%
SI	5	100
NO	0	0
Tal vez	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 1**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

### Análisis e interpretación

Según los resultados se pudo determinar que, la mayoría de los encuestados respondieron afirmativamente que la empresa INDUMASTER S.A. si cuenta con un sistema de información para compartir información con los diferentes departamentos internos. Sin embargo, hay que establecer un sistema eficiente que facilite compartir datos y conocimientos de manera efectiva, lo cual puede contribuir a mejorar la colaboración y la toma de decisiones dentro de la organización.

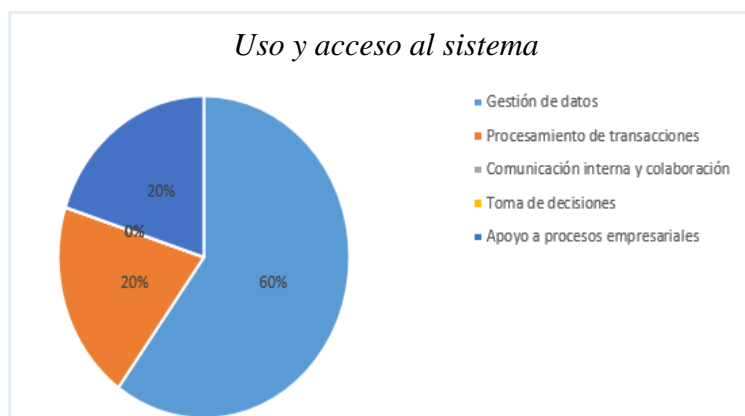
2. ¿El sistema de información en la empresa INDUMASTER permite el uso y acceso a?

**Tabla 2**

*Uso y acceso al sistema*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Gestión de datos	3	60
Procesamiento de transacciones	1	20
Comunicación interna y colaboración	0	0
Toma de decisiones	0	0
Apoyo a procesos empresariales	1	20
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 2**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se reveló una valoración positiva hacia la Gestión de datos y el Procesamiento de transacciones en el sistema de información de INDUMASTER, estas funciones son esenciales para el buen funcionamiento de la empresa y la toma de decisiones, ya que se facilita el procesamiento de transacciones comerciales, como ventas, compras, facturación, pagos, los procesos agiliza las operaciones y mejora la eficiencia, además de utilizarse para almacenar, organizar y gestionar los datos de la empresa. Sin embargo, se identificó una necesidad de mejora en cuanto al Apoyo a procesos empresariales para optimizar la eficiencia y el rendimiento general de la empresa.

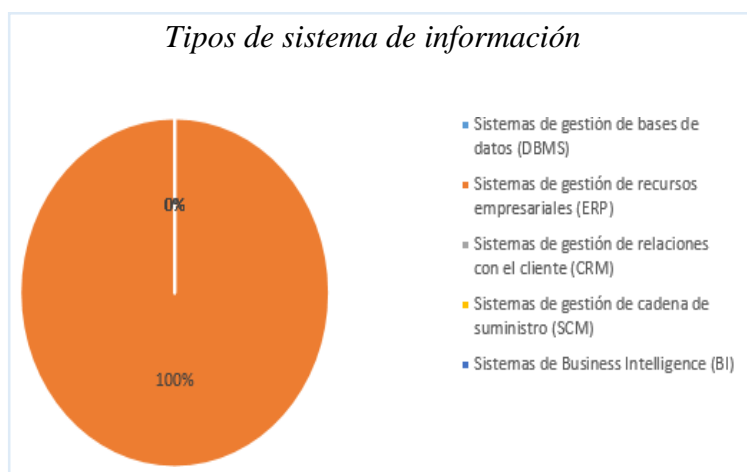
**3. ¿Qué tipos de sistema de información utiliza INDUMASTER para el uso y manejo de la misma?**

**Tabla 3**

*Tipos de sistema de información*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sistemas de gestión de bases de datos (DBMS)	0	0
Sistemas de gestión de recursos empresariales (ERP)	5	100
Sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM)	0	0
Sistemas de gestión de cadena de suministro (SCM)	0	0
Sistemas de Business Intelligence (BI)	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 3**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación:**

Se determina que en Indumaster se utiliza principalmente sistemas de Gestión de Recursos Empresariales (ERP) para el uso y manejo de su información, esto indica que la empresa tiene una preocupación por integrar y gestionar de manera eficiente los recursos y procesos internos de la organización, lo cual es característico de los sistemas ERP. Sin embargo, es importante destacar que no se utilizan sistemas de gestión de bases de datos (DBMS), sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM), sistemas de gestión de cadena de suministro (SCM) ni sistemas de Business Intelligence (BI), lo que indica que Indumaster no ha implementado aún estos tipos de sistemas o que no son prioritarios en su estrategia actual.

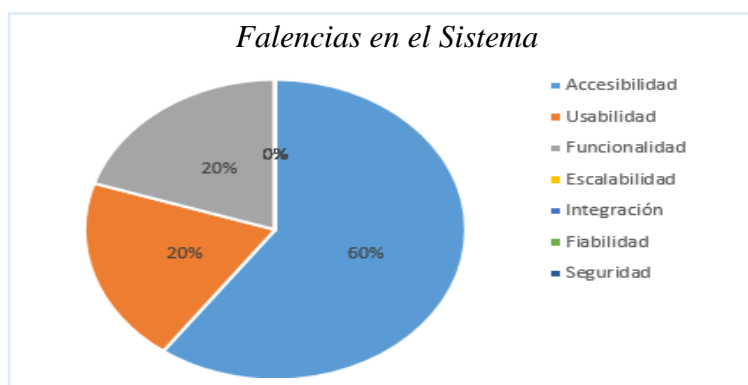
4. ¿Cuáles son las falencias que posee el sistema de información en INDUMASTER S.A.?

**Tabla 4**

*Falencias en el Sistema*

Orden	Frecuencia	%
Accesibilidad	3	60
Usabilidad	1	20
Funcionalidad	1	20
Escalabilidad	0	0
Integración	0	0
Fiabilidad	0	0
Seguridad	0	0
<b>Total</b>	5	100

**Gráfico 4**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

La mayoría de los encuestados seleccionaron la accesibilidad como una falencia del sistema de información, lo que sugiere que existe alguna dificultad en cuanto al acceso o disponibilidad de los datos o recursos del sistema. Esto puede significar que los trabajadores encuentran obstáculos para acceder a la información de manera oportuna o que hay limitaciones en la disponibilidad para realizar sus tareas. Por otro lado, un encuestado destacó la usabilidad como problemática al momento de usar el sistema lo que puede resultar complicado o poco intuitivo, esto se manifiesta en problemas de navegación, comprensión de funciones y una interfaz poco amigable, lo que dificulta el uso eficiente y efectivo del sistema. De igual manera otro de los encuestados seleccionó la funcionalidad lo cual da a entender que existen limitaciones en tareas específicas que resultan difíciles de realizar debido a funcionalidades faltantes o insuficientes, como resultado a ello la eficacia y la eficiencia del sistema se verán



afectados, ya que no se satisfacen adecuadamente las necesidades de los trabajadores. Sin embargo, hubo aspectos que no fueron considerados como prioritarios por los encuestados.

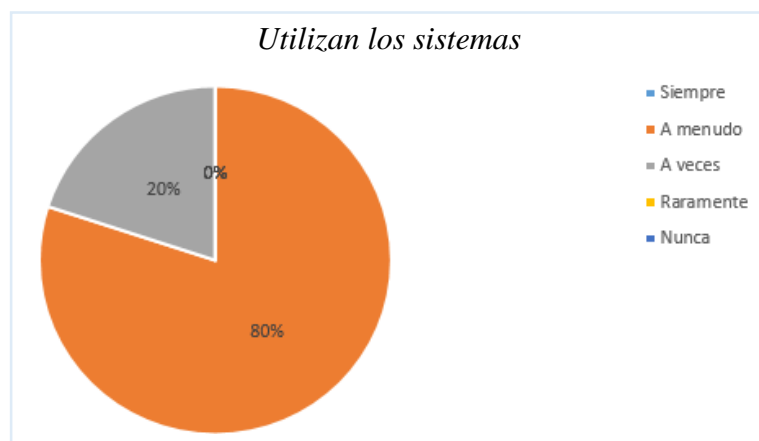
**5. ¿Con qué frecuencia se utilizan los sistemas de información en su área de trabajo?**

**Tabla 5**

*Utilizan los sistemas*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	0	0
A menudo	4	80
A veces	1	20
Raramente	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 5**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

Según los resultados obtenidos se pudo determinar que, la mayoría de los encuestados considera que los sistemas de información se utilizan a menudo debido a la automatización de procesos, de igual manera los participantes destacan que estos sistemas permiten realizar tareas de manera rápida y precisa, lo que aumenta la eficiencia operativa y reduce los errores. Sin embargo, un pequeño porcentaje de los encuestados dan a conocer que a veces se utilizan los sistemas de información, los cuales indicaron que es debido a que existe una variabilidad en aquellos empleados con menos experiencia o conocimientos lo que los hace sentirse menos cómodos utilizando estos sistemas y optar por utilizarlos solo ocasionalmente.

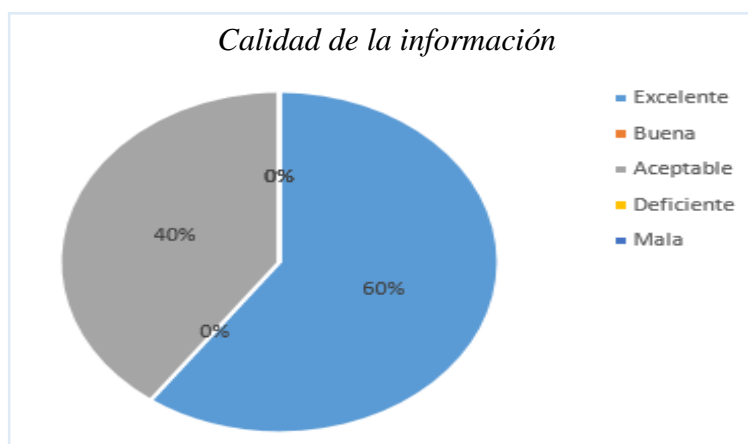
**6. ¿Cómo calificaría la calidad de la información que reciben a través de los sistemas en su área de trabajo?**

**Tabla 6**

*Calidad de la información*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	3	60
Buena	0	0
Aceptable	2	40
Deficiente	0	0
Mala	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 6**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

Se pudo determinar que, la mayoría de los encuestados consideran excelente la calidad de la información que reciben a través de los sistemas en su área de trabajo, dando a entender que los sistemas proporcionan datos precisos, relevantes y confiables, lo que contribuye a un desempeño óptimo, por ello los encuestados están altamente satisfechos con la información que reciben y probablemente confían para tomar decisiones. Sin embargo, la otra parte de los encuestas sugiere que la calidad de la información es aceptable, aunque no alcanza el nivel de excelencia mencionado anteriormente, esto es debido a que los participantes perciben que los sistemas brindan información útil y en su mayoría confiable, pero puede haber algunas áreas de mejora, lo que es posible que se identifique ciertos aspectos que podrían optimizarse para garantizar una mayor calidad en la información recibida.

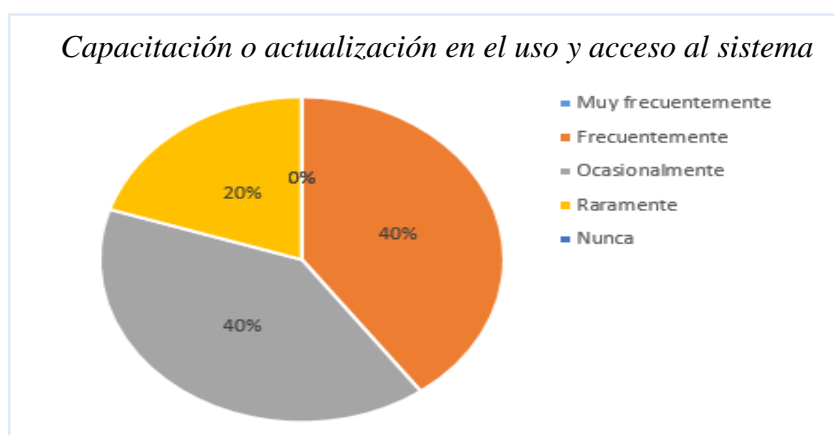
**7. Ha recibido alguna capacitación o actualización sobre el uso y acceso al sistema de información utilizado.**

**Tabla 7**

*Capacitación o actualización en el uso y acceso al sistema*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy frecuentemente	0	0
Frecuentemente	2	40
Ocasionalmente	2	40
Raramente	1	20
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 7**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.

**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

Se observa que dos de los encuestados respondieron haber recibido muy frecuentemente capacitación o actualización sobre el uso y acceso al sistema de información, esto indica que estos dos participantes han tenido una formación sólida en el manejo del sistema y se sienten cómodos utilizándolo. Por otro lado, 2 encuestados respondieron haber recibido capacitación u actualización ocasionalmente, lo cual podría indicar que estos participantes tienen conocimientos básicos sobre el sistema, pero que aún pueden beneficiarse de una formación adicional para mejorar su comprensión y habilidades en su uso. Sin embargo, 1 de los encuestados respondió haber recibido capacitación o actualización raramente, esto sugiere que este participante tiene un nivel de conocimiento limitado sobre el sistema de información y puede requerir una capacitación más intensiva para mejorar su competencia en su uso y acceso.

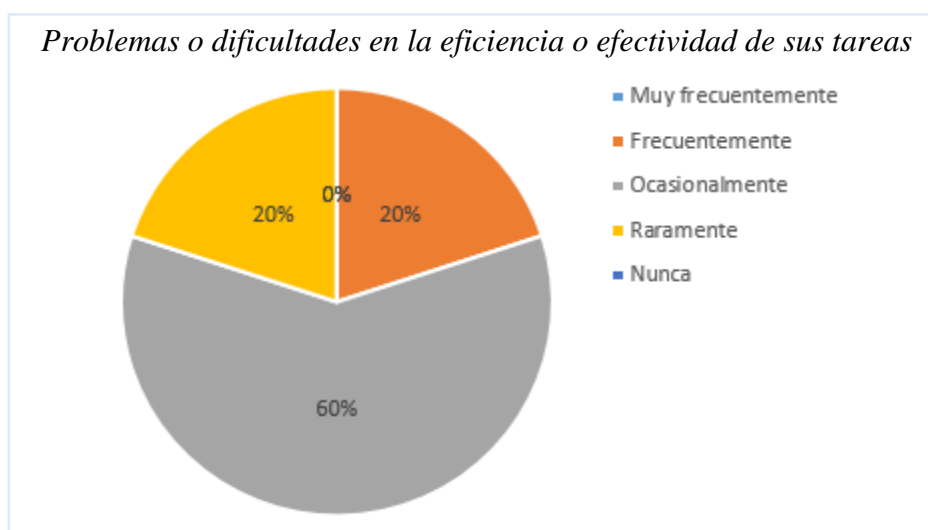
**8. Ha presentado algún problemas o dificultades en la eficiencia o efectividad de sus tareas al utilizar el sistema de información.**

**Tabla 8**

*Problemas o dificultades en la eficiencia o efectividad de sus tareas*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy frecuentemente	0	0
Frecuentemente	1	20
Ocasionalmente	3	60
Raramente	1	2
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 8**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

Con estos resultados se pudo determinar que, la mayoría de los encuestados indicaron que ocasionalmente han enfrentado problemas o dificultades en la eficiencia o efectividad de sus tareas al utilizar el sistema de información, esto es debido a que estas personas encuentran obstáculos en ciertas ocasiones, pero no de manera constante. Por otro lado, 2 de los encuestados ha presentado problemas o dificultades frecuentemente lo cual indica que esta persona enfrenta obstáculos con regularidad al utilizar el sistema. Sin embargo, los otros 2 participantes respondieron que raramente ha tenido problemas o dificultades en la eficiencia o

efectividad de sus tareas debido a la muy pocas veces o casi nunca lo que limita la posibilidad de experimentar dificultades.

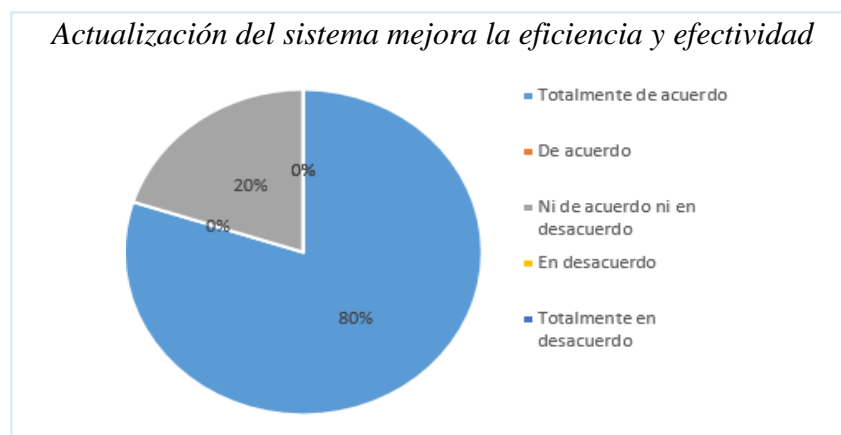
**9. Cree que la actualización del sistema de información mejoraría la eficiencia y efectividad de sus tareas diarias.**

**Tabla 9**

*Actualización del sistema mejora la eficiencia y efectividad*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	4	80
De acuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	20
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 9**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

Según los resultados se pudo determinar que, la mayoría de los encuestados dieron a conocer que están totalmente de acuerdo que la actualización del sistema de información mejoraría la eficiencia y efectividad de sus tareas diarias, percibiendo así que la actualización del dicho sistema sería beneficiosa en términos de mejorar su productividad y rendimiento en las tareas que realizan a diario. Sin embargo, también se observa que los encuestados restantes manifestaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, esto sugiere que hay al menos dos personas que tiene ciertas dudas o reservas sobre los beneficios que podría aportar la actualización del sistema de información.

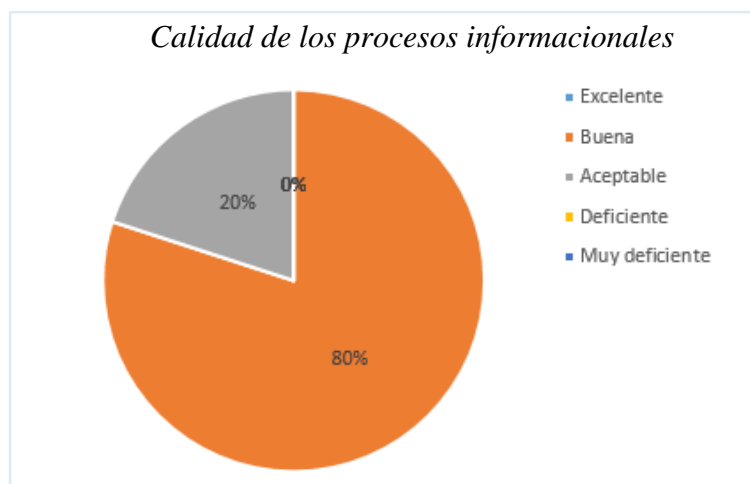
**10. ¿Cómo describiría usted la calidad de los procesos informacionales en el Departamento de Sistema?**

**Tabla 10**

*Calidad de los procesos informacionales*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	0	0
Buena	4	80
Aceptable	1	20
Deficiente	0	0
Muy deficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 10**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados se pudo determinar que, la mayoría de los encuestados dieron a conocer que perciben una buena calidad en los procesos informacionales del Departamento de Sistema, lo cual es positivo ya que la mayoría de los participantes tiende a tener una percepción favorable en cuanto a la calidad de dichos procesos lo que surgiría que el departamento está llevando a cabo sus funciones de manera eficiente y efectiva. Sin embargo, es importante tener en cuenta la respuesta de los demás encuestados que consideraron la calidad como aceptable, de acuerdo a ello se podría señalar áreas de mejora o aspectos que podrían fortalecerse en los procesos informacionales del Departamento de Sistema.

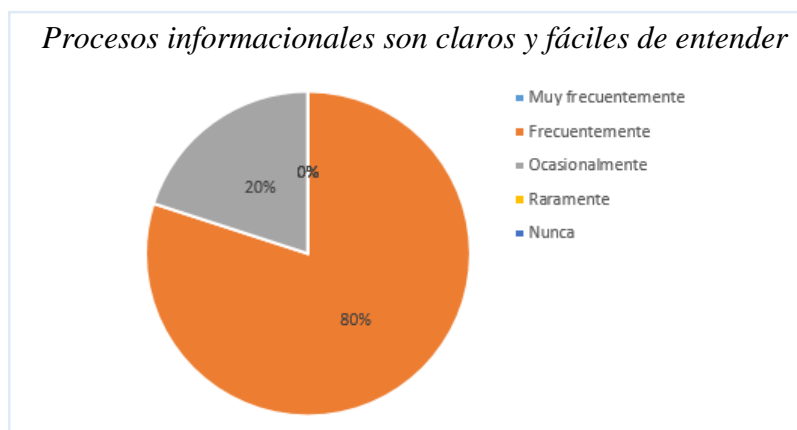
**11. ¿Con qué frecuencia cree usted que los procesos informacionales en el Departamento de Sistema son claros y fáciles de entender?**

**Tabla 11**

*Procesos informacionales son claros y fáciles de entender*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy frecuentemente	0	0
Frecuentemente	4	80
Ocasionalmente	1	20
Raramente	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 11**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva en cuanto a la claridad y facilidad de comprensión de los procesos informacionales en el Departamento de Sistemas, sugiriendo así que los trabajadores encuentran los procesos bien definidos y de fácil comprensión, lo que facilita su trabajo y contribuye a la eficiencia en la gestión de la información. No obstante, los encuestados restantes señalan que experimentan cierta falta de claridad y dificultad para entender los procesos en algunas ocasiones. Esta minoría de participantes encuentra obstáculos en la comprensión de los procesos informacionales, lo que puede generar confusiones y retrasos en la ejecución de tareas. Dicho lo anterior es importante prestar atención a las preocupaciones

planteadas por este grupo encuestados y tomar medidas para abordar las dificultades específicas que enfrentan.

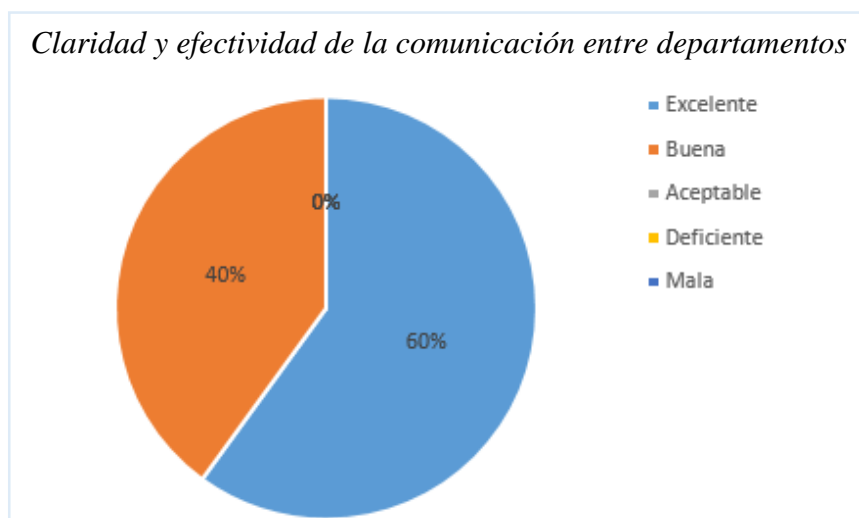
**12. ¿Cómo calificaría la claridad y efectividad de la comunicación entre los distintos departamentos de INDUMASTER S.A. en cuanto a la transmisión de información relevante para los procesos informacionales?**

**Tabla 12**

*Claridad y efectividad de la comunicación entre departamentos*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	3	60
Buena	2	40
Aceptable	0	0
Deficiente	0	0
Mala	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 12**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados se pudo determinar que, la mayoría de los encuestados consideran excelente la claridad y efectividad de la comunicación entre los departamentos de INDUMASTER S.A. en cuanto a la transmisión de información relevante, lo que sugiere una buena transmisión de información para los procesos informacionales en la empresa. Sin



embargo, la otra parte de los encuestados manifestaron que es bueno tener en cuenta las posibles áreas de mejora para fortalecer aún más la comunicación interna de la organización.

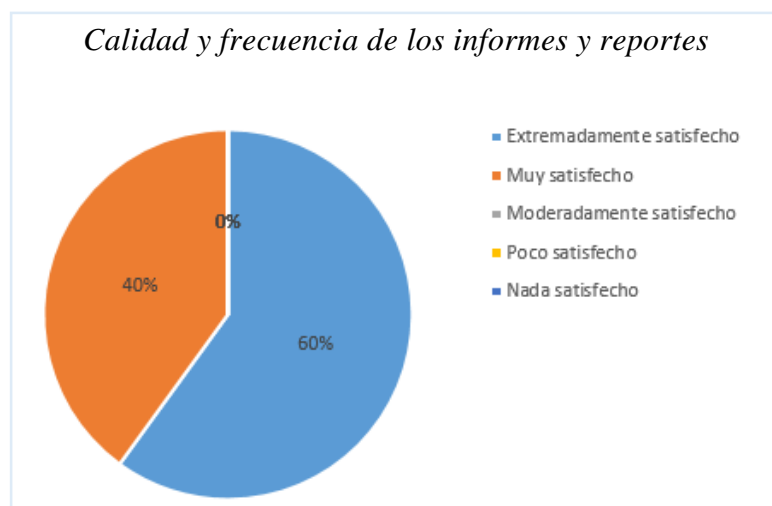
**13. ¿Qué tan satisfecho están con la calidad y la frecuencia de los informes y reportes generados por los sistemas de información de INDUMASTER S.A.?**

**Tabla 13**

*Calidad y frecuencia de los informes y reportes*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Extremadamente satisfecho	0	0
Muy satisfecho	4	80
Moderadamente satisfecho	1	20
Poco satisfecho	0	0
Nada satisfecho	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 13**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.

**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados se pudo determinar que, la mayoría de los encuestados se encuentran muy satisfecho ya que tienen una opinión positiva sobre los informes y reportes generados por los sistemas de información de INDUMASTER S.A., lo que sugiere que los informes y reportes son considerados de buena calidad y se generan con la frecuencia adecuada para satisfacer las necesidades de la mayoría de los usuarios. Sin embargo, se debe prestar atención a la opinión del grupo moderadamente satisfecho y utilizar esta retroalimentación para realizar mejoras

específicas, a fin de garantizar que los informes satisfagan las necesidades de todos los usuarios de manera efectiva.

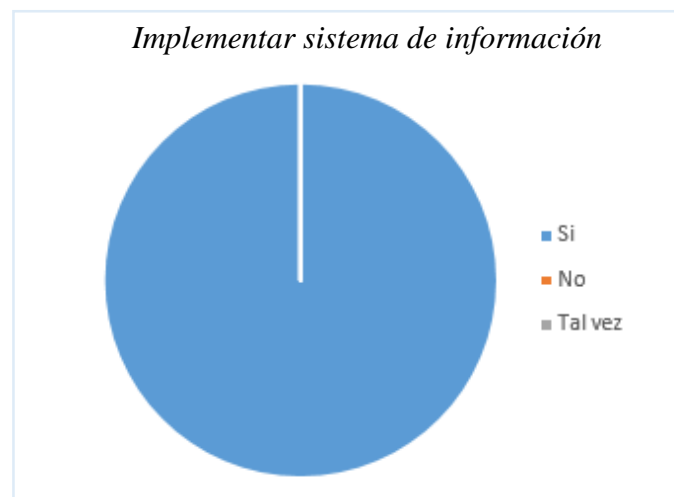
**14. ¿Estaría de acuerdo usted con implementar un sistema de información que mejore los procesos informacionales de la empresa INDUMASTER S.A.?**

**Tabla 14**

*Implementar sistema de información*

<b>Orden</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	5	100
NO	0	0
Tal vez	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Gráfico 14**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Sistema.  
**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

**Análisis e interpretación**

En INDUMASTER S.A. si existe un sistema, pero no es tan eficiente puesto que no todos los empleados los conocen o no saben manejarlo, solo aquellos trabajadores que han recibido una capacitación tienen el suficiente conocimiento del manejo de este sistema. Sin embargo, cuando se realizó la investigación pudimos darnos cuenta que el sistema no es óptimo para que mejoren estos procesos informacionales que existen porque nos hemos dado cuenta que no se actualiza debido a que cada vez la información que se genera es abundante, solamente el sistema permite tener acceso a datos los cuales han dado apoyo gerencial pero no son los que han dado los resultados que nosotros vemos que sería el uso y el acceso al mismo. Es por

ello que, que la propuesta que quiero hacer es establecer un mecanismo de monitoreo para medir los indicadores de la eficiencia y efectividad además del uso y acceso del mismo.

## **Entrevista**

### **1. ¿Qué tipos de sistemas de información utiliza actualmente la empresa?**

Se utiliza un ERP (Enterprise Resource Planning o en español Planificación de recursos empresariales), el cual se implementó en el 2017. Además, este sistema está enlazado con un sistema web y se ha desarrollado una plataforma para conectar el ERP.

### **2. ¿Cómo se integran los diferentes sistemas de información en el área departamental asignada?**

Los sistemas se integran mediante la conexión a bases de datos y servidores en diferentes ubicaciones. El sistema ERP está integrado con todos los módulos de la empresa, incluyendo producción, finanzas y contabilidad.

### **3. ¿Qué tipo de sistemas de información utilizan para la protección, cuidado y recuperación de la información en la empresa?**

La empresa utiliza un sistema de firewall para controlar el flujo de información tanto en ingreso como en salida. Además, se emplean sistemas de replicación en línea y bases de datos indexadas.

### **4. ¿Existe algún proceso que nos permita obtener los datos y la información confidencial a través del uso de un sistema de información?**

La empresa cuenta con reportes dentro del mismo ERP que permiten visualizar el estado de las ventas, los gastos, las ganancias netas y el rendimiento general.

### **5. ¿Cómo se asegura que todos los empleados tengan acceso a la información que necesitan para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva?**

Se menciona que se asignan roles y permisos a cada empleado en el sistema.

### **6. ¿Hay algún tipo de proceso de retroalimentación o encuesta para recopilar comentarios y sugerencias de los empleados sobre los procesos informacionales en la empresa?**

No cuentan con un sistema específico para recopilar comentarios y sugerencias de los empleados. En cambio, el Departamento de Recursos Humanos lleva a cabo encuestas de satisfacción y recopila información sobre el ambiente laboral.

## **7. ¿Cómo describiría el estado actual de los procesos informacionales en INDUMASTER?**

El entrevistado considera que el estado actual de los procesos informacionales en INDUMASTER es de un 80% de efectividad.

### **Análisis general de la entrevista**

El entrevistado da a conocer que en la actualidad el departamento de sistema tiene implementado un ERP, el uso de este sistema ERP muestra que la empresa tiene un enfoque integral para la gestión de recursos empresariales, lo cual es positivo en términos de eficiencia y centralización de la información. Además, la integración de este sistema a través de bases de datos y servidores indica una estructura organizada para compartir y acceder a la información en el departamento.

Por otra parte, la implementación de un sistema de firewall y la utilización de sistemas de replicación y bases de datos indexadas indican un enfoque de seguridad y protección de la información, ya que estos sistemas ayudan a prevenir accesos no autorizados y garantizan la integridad y disponibilidad de los datos.

De igual manera, la disponibilidad de reportes dentro del ERP indica que existe un proceso establecido para obtener datos e información confidencial de manera controlada. Esto sugiere que la empresa tiene medidas para proteger la información sensible y restringir su acceso solo a aquellos empleados autorizados. Asimismo, el proceso de asignación de roles y permisos en el sistema asegura que los empleados solo tengan acceso a la información relevante para su trabajo, lo cual ayuda a garantizar la confidencialidad de los datos y evita la divulgación no autorizada de información sensible.

Sin embargo, la falta de un sistema específico para recopilar comentarios y sugerencias sobre los procesos informacionales puede limitar la retroalimentación y la mejora continua en esta área. Por lo que sería beneficioso implementar un mecanismo más formal para que los empleados proporcionen sus opiniones y sugerencias en relación con los sistemas de información.

En cuanto al estado actual de los procesos informacionales en INDUMASTER, según el jefe del departamento de sistemas, la empresa se encuentra en un nivel satisfactorio en cuanto a la efectividad de los procesos. Sin embargo, sin más detalles sobre los criterios utilizados para evaluar esa efectividad, no se puede hacer una evaluación exhaustiva del estado actual de los procesos informacionales en INDUMASTER S.A., ya que se requeriría de más información para una evaluación completa.

Finalizando así, que de acuerdo a la entrevista planteada se pudo determinar que este sistema requiere de un mecanismo de monitoreo para mejorar los procesos informacionales, por lo cual a través de la propuesta se procede a implementar un sistema de monitoreo utilizando para ello mecanismo de control como el KPIs.

## 8. CONCLUSIONES

Basado en los objetivos que se ha planteado en esta investigación para fortalecer el uso y acceso al sistema de información en INDUMASTER S.A., a continuación, presento conclusiones claves:

La identificación y comprensión de los tipos de Sistema de Información en INDUMASTER S.A. es fundamental para optimizar los procesos informacionales. Al determinar los sistemas existentes, la organización puede evaluar su eficacia y eficiencia, identificar áreas de mejora y tomar buenas decisiones para fortalecer el uso y acceso a la información; sin embargo, a pesar de que existe un sistema de información que permita el uso y acceso a la misma este no es completo pues solamente se pueden tener datos, procesar ciertas transacciones y muy poco el sistema permite el apoyo a procesos empresariales, por lo cual es necesario revisar este sistema de información.

Asimismo, en la empresa INDUMASTER S.A. existen algunos tipos de sistemas de información como por ejemplo el ERP que permite integrar y automatizar diferentes procesos y funciones dentro de una organización.

La calidad de los procesos informacionales en el Departamento de Sistema garantiza el correcto uso y acceso al sistema de información. Al evaluar la calidad de los procesos, se pueden identificar posibles brechas, errores o ineficiencias en la gestión de la información. Esto permite implementar mejoras y establecer medidas para asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información en toda la organización.

En cuanto al nivel de conocimiento de los empleados en el manejo de los procesos informacionales a través de esta investigación se pudo determinar que existe un 50% del personal que conoce el manejo y el uso a este sistema, sin embargo, el otro 50% no tienen conocimiento pues las capacitaciones que se le dan no es suficiente. Por lo tanto, tienen que quedarse con un conocimiento a medias aun sabiendo que en el mercado existen diferentes sistemas de gestión que permitirían optimizar la información y mejorar los procesos informacionales.

Finalmente, en base a todo el estudio realizado a la investigación descrita a través de la utilización de ciertos métodos se concluye que es necesario presentar una propuesta que fortalezca el uso y acceso al sistema de información para que puedan mejorarse los procesos informacionales a la empresa INDUMASTER S.A.

## **9. PROPUESTA METODOLÓGICA**

### **9.1. Tema de la propuesta metodológica**

Mecanismos de monitoreo para evaluar la efectividad del sistema de información y realizar mejoras continuas en los procesos informacionales de INDUMASTER S.A.

### **9.2. Introducción**

En el entorno empresarial actual, contar con un sistema de información eficiente y efectivo es esencial para el éxito de cualquier organización. INDUMASTER S.A., una empresa líder en su sector, reconoce la importancia de optimizar sus procesos informacionales para mantener su ventaja competitiva y tomar buenas decisiones.

Este documento propone establecer mecanismos de monitoreo durante el período 2022-2023 para evaluar la efectividad del sistema de información existente en INDUMASTER S.A. Además, se busca implementar mejoras continuas en todos los niveles de la organización con el objetivo de optimizar los procesos informacionales.

La evaluación periódica y el seguimiento riguroso de la efectividad del sistema de información son fundamentales para identificar posibles debilidades, brechas o ineficiencias en la gestión de datos y la fluidez de la información dentro de la empresa. Esto permitirá a INDUMASTER S.A. tomar decisiones fundamentadas para realizar las mejoras necesarias y garantizar la excelencia en sus operaciones.

El monitoreo constante del sistema de información también brinda la oportunidad de identificar posibles innovaciones tecnológicas que puedan mejorar la eficiencia y la productividad en la gestión de datos. Además, mantenerse actualizado con los avances tecnológicos y adaptarse a las cambiantes demandas del mercado es esencial para el éxito a largo plazo.

La implementación de mejoras continuas en los procesos informacionales implica un enfoque proactivo en la identificación y resolución de problemas, así como la búsqueda de soluciones innovadoras que impulsen la eficiencia y la efectividad del sistema de información de INDUMASTER S.A., esto contribuirá a optimizar la toma de decisiones estratégicas, mejorar la comunicación interna y externa, y fortalecer la competitividad de la organización a través de la herramienta KPIs (como mecanismos de monitoreo). Esta herramienta ayuda medir

y monitorear el desempeño de una organización, proyecto o proceso en relación con sus objetivos y metas establecidas. Son indicadores cuantificables que reflejan el éxito o el rendimiento de una determinada actividad. Además, proporcionan información clave y objetiva sobre el progreso y los resultados obtenidos, permitiendo a las organizaciones tomar buenas decisiones y realizar ajustes cuando sea necesario.

### **9.3. Justificación**

La optimización de los procesos informacionales en INDUMASTER S.A. es crucial para mantener su ventaja competitiva y tomar decisiones acertadas. Por lo tanto, la eficiencia y efectividad del sistema de información son pilares clave para alcanzar estos objetivos, y por eso es necesario establecer mecanismos de monitoreo que permitan evaluar su rendimiento y realizar mejoras continuas.

La evaluación periódica y el seguimiento riguroso del sistema de información proporciona una visión clara de su funcionamiento y permiten identificar debilidades y brechas en la gestión de datos y la fluidez de la información. Esto facilita la toma de decisiones y la excelencia en las operaciones.

Por lo tanto, establecer mecanismos de monitoreo implica resolver problemas y buscar soluciones innovadoras para optimizar la eficiencia y la efectividad del sistema de información. Esto contribuye a mejorar la comunicación interna y externa, fortalecer la competitividad y adaptarse a los cambios del mercado.

### **9.4. Objetivos**

#### **9.4.1. Objetivo General**

Establecer mecanismos de monitoreo KPIs para evaluar la efectividad del sistema de información en INDUMASTER S.A.

#### **9.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual del sistema de información para identificar debilidades, brechas o ineficiencias en la gestión de datos y la fluidez de la información en INDUMASTER S.A.



- Implementar soluciones innovadoras y proactivas con la aplicación del KPIs que es un mecanismo de monitoreo para resolver los problemas identificados y potenciar la efectividad del sistema de información.
- Mantener la actualización de los avances tecnológicos y las tendencias en la gestión de información, adaptando continuamente el sistema de información de INDUMASTER S.A. a las cambiantes demandas del mercado.
- Realizar una evaluación periódica al sistema de información una vez se hayan aplicado el mecanismo de monitoreo KPIs.

## **9.5. Beneficiarios**

### **9.5.1. Beneficiarios Directos**

El personal que integra el departamento de sistema de la empresa INDUMASTER S.A.

### **9.5.2. Beneficiarios indirectos**

Los usuarios internos del departamento de sistema y externos como proveedores y socios comerciales de la empresa INDUMASTER S.A.

## **9.6. Estrategias metodológicas**

Entre los métodos utilizados para el desarrollo de este mecanismo de monitoreo son:

### **9.6.1. Métodos de análisis y síntesis**

- El análisis permitió investigar y examinar en detalle las variables intervinientes relacionadas con el problema planteado. A través del análisis se comprendió la naturaleza de dichas variables y cómo se relacionan entre sí, este proceso ayudo a obtener resultados que pueden contribuir a la resolución del problema planteado tales como los sistemas de información, los procesos informacionales y los mecanismos de monitoreo.
- La síntesis permitió unificar la información recolectada y clasificarla en un contexto más amplio facilitando la comprensión del problema y la búsqueda de posibles soluciones.

### 9.6.2. Método documental/bibliográfico

Por medio de la investigación documental descrita por varios autores ha llevado a la consecución de la utilización de estos mecanismos para lograr la eficiencia y efectividad que requieren los procesos informacionales en INDUMASTER S.A.

### 9.6.3. Método descriptivo

Permitirá describir los componentes, las ventajas o las fortalezas que tiene estos mecanismos para los procesos informacionales que se efectúan como parte de la mejora continua en INDUMASTER S.A.

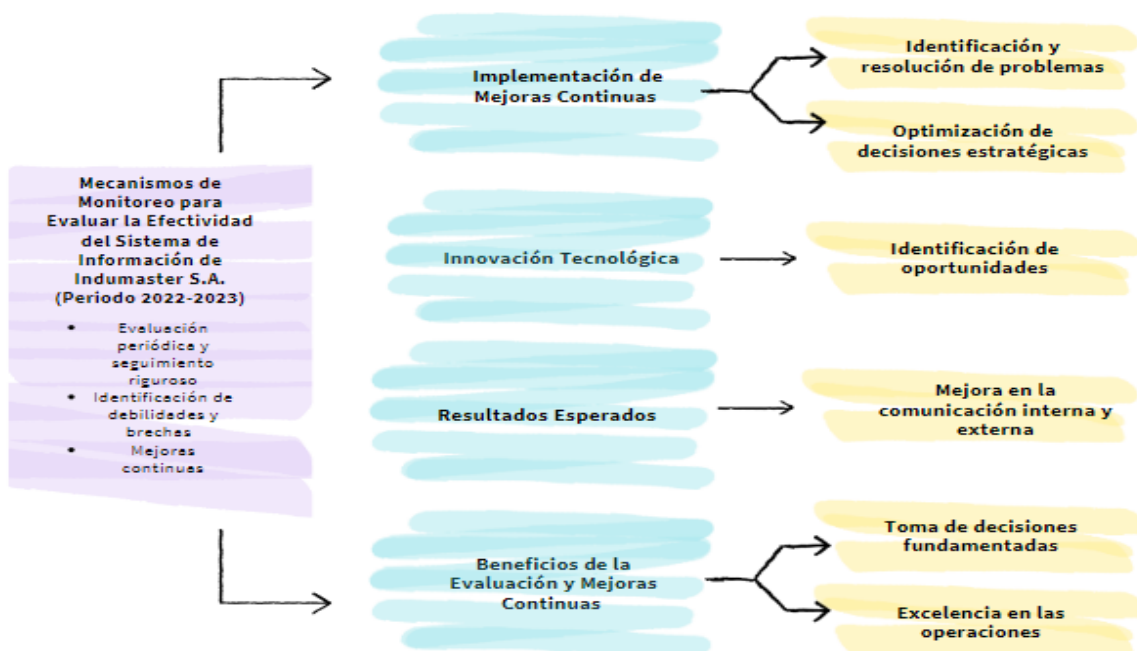
Dentro de la propuesta se ha considerado una investigación cuantitativa y cualitativa.

- La cuantitativa porque se ha utilizado la técnica de la encuesta para obtener datos que nos puedan ayudar a la solución del problema planteado, a través de las preguntas hechas a las diferentes personas consideradas como población de la investigación.
- La cualitativa porque a través de la entrevista se muestran las percepciones que tiene el entrevistado de acuerdo al cuestionario previamente elaborada para que responda sobre las variables mencionadas en la investigación.

## 9.7.Propuesta

Gráfico 15

*Esquema de la propuesta Mecanismo de Monitoreo*



Elaborado por: Gema Espinoza (2023)

**Tabla 15***Indicadores del Mecanismo de Monitoreo KPIs*

<b>INDICADORES</b>	<b>SUBINDICADORES</b>			
<b>Disponibilidad del sistema:</b>	Tiempo de actividad del sistema.	Tiempo de inactividad planificado.	Tiempo de inactividad no planificado.	Porcentaje de tiempo de actividad.
<b>Rendimiento del sistema</b>	Velocidad de procesamiento.	Tiempo de respuesta del sistema.	Throughput (cantidad de trabajo procesado en un período de tiempo determinado).	Capacidad de procesamiento.
<b>Fiabilidad y mantenibilidad del sistema</b>	Tiempo medio entre fallas (MTBF, por sus siglas en inglés).	Tiempo medio de reparación (MTTR, por sus siglas en inglés).	Porcentaje de disponibilidad programada.	Porcentaje de tiempo de mantenimiento no programado.
<b>Eficiencia del sistema</b>	Uso de recursos (CPU, memoria, almacenamiento, etc.).	Eficiencia energética.	Utilización del ancho de banda de red.	
<b>Seguridad del sistema</b>	Número de incidentes de seguridad.	Tiempo de respuesta ante incidentes de seguridad.	Porcentaje de cumplimiento de políticas de seguridad.	
<b>Escalabilidad del sistema</b>	Capacidad para manejar un aumento en la carga de trabajo.	Capacidad para agregar o eliminar recursos según sea necesario.	Tiempo de respuesta bajo diferentes cargas de trabajo.	Capacidad para adaptarse a cambios en los requisitos del sistema.

**Elaborado por:** Gema Espinoza (2023)

La propuesta de establecer mecanismos de monitoreo para evaluar la efectividad del sistema de información y realizar mejoras continuas en los procesos informacionales de INDUMASTER S.A. durante el período 2022-2023 es de suma importancia, ya que permitirá mejorar aspectos clave de la empresa y el objetivo principal es optimizar el sistema de información existente para garantizar su eficacia y eficiencia, lo cual es fundamental para el éxito y la toma de decisiones acertadas de la organización.

En primer lugar, al realizar evaluaciones periódicas del sistema de información, se identificarán debilidades y brechas en la gestión y la fluidez de la información, lo cual facilitará tomar buenas y eficientes decisiones.

Además, al implementar soluciones innovadoras y proactivas para abordar los problemas identificados, se mejorará la eficacia del sistema de información, lo que contribuirá a optimizar los procesos internos y externos de la organización.

Asimismo, al mantenerse actualizada con los avances tecnológicos y adaptarse a las cambiantes demandas del mercado, INDUMASTER S.A. fortalecerá su competitividad y su capacidad para enfrentar los desafíos empresariales.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Abrego Almazán, D. S. (2017). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y administración*, 303-320.
- Carrillo Agurto, J. J. (2017). Implementación de un sistema de Información para mejorar la gestión de los procesos de compra, venta y almacén de Productos deportivos en la tienda Casa de Deportes Rojitas EIR Ltda.-Chimbote; 2014.
- Castillo Almeida, G. &. (2017). Diagnóstico de los sistemas de información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales. *Palabra clave*.
- Cervantes Meza, R. (2021). Análisis y diseño del sistema de información de evidencias para la acreditación de programas educativos a nivel licenciatura. *Coordinación de Acreditación y Mejora Continua de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas de la UMSNH*.
- Cobeña, C. B. (2018). Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo. *ECA Sinergia*, 9(2), 45-54.
- Cruz, Y. R. (2021). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 150-163.
- Gallardo, A. T. (2019). Elementos de un sistema de información contable efectivo. *Quipukamayoc*, 73-79.
- Gerón-Piñón, G. S.-G.-P.-G. (2021). Sistemas de información en las universidades latinoamericanas: su impacto en los rankings internacionales. *Revista de la educación superior*, 23-35.
- Heredia Taipe, A. G. (2019). Desarrollo de un sistema de información utilizando herramientas open source y la metodología rup para el control y administración de los recursos del centro de desarrollo infantil rayitos de luz del barrio Laigua de Maldonado de la parroquia Aláquez del c.
- Huaman Varas, J. B. (2017). Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju. 40-162.

- Maldonado Bolívar, S. A. (2022). Crear e implementar un sistema de información para la selección del recurso humano de la empresa SUPERFUDS.
- Pineda, A. (14 de febrero de 2020). *Technological University of Mexico*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/55187654/Tecnologias-de-la-Informacion-Integradopdf/>
- Rodríguez-Cruz, Y. &. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 51-64.
- Rodríguez-Cruz, Y. (2015). Análisis de la dimensión cognitiva en el proceso informacional de toma de decisiones organizacionales. *Ciencias de la Información*, 1-22.
- Sordo, I. (08 de diciembre de 2021). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-informacion>
- Sordo, I. (08 de Diciembre de 2021). *HubSpot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-informacion#:~:text=Un%20sistema%20de%20informaci%C3%B3n%20es,de%20procesos%20y%20operaciones%20internas>

## 11. ANEXOS

### Anexos I Formato de Entrevista



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA GESTION DE LA INFORMACION GERENCIAL


“USO Y ACCESO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS  
INFORMACIONALES EN INDUMASTER S.A. PERIODO 2022-2023”.

#### ENTREVISTA

NOMBRE DEL ENTREVISTADO	REALIZADO POR	
FECHA DE LA ENTREVISTA	HORA DE INICIO DE LA ENTREVISTA	HORA DE FINALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA
<b>INSTRUCTIVO.-</b>		
<p>La siguiente entrevista será aplicada al Gerente y Jefe del Departamento de Sistema de la empresa INDUMASTER S.A., quienes con su vasto conocimiento a lo largo de su carrera nos darán respuesta a cada una de las interrogantes propuestas a continuación.</p> <p>Es importante mencionar que la entrevista tiene un fin educativo, por lo que las respuestas serán confidenciales y anónimas.</p>		
<b>PREGUNTAS.-</b>		
1. ¿Qué tipos de sistemas de información utiliza actualmente la empresa?		
2. ¿Cómo se integran los diferentes sistemas de información en el área departamental asignada?		
3. ¿Qué tipo de sistemas de información utilizan para la protección, cuidado y recuperación de la información en la empresa?		
4. ¿Existe algún proceso que nos permita obtener los datos y la información confidencial a través del uso de un sistema de información?		
5. ¿Cómo se asegura que todos los empleados tengan acceso a la información que necesitan para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva?		
6. ¿Hay algún tipo de proceso de retroalimentación o encuesta para recopilar comentarios y sugerencias de los empleados sobre los procesos informacionales en la empresa?		
7. ¿Cómo describiría el estado actual de los procesos informacionales en INDUMASTER?		

## Anexos II Formato Encuesta en Google Forms

Preguntas Respuestas Configuración



### Instructivo

El siguiente cuestionario será aplicado a los trabajadores del Departamento de Sistema en la empresa INDUMASTER S.A., quienes con su vasto conocimiento a lo largo de su carrera nos darán respuesta a cada una de las interrogantes propuestas a continuación, donde se dará una valoración de 0 a 1, siendo 0 el valor mínimo y 5 el valor máximo.

Es importante mencionar que esta encuesta tiene un fin educativo, por lo que las respuestas serán confidenciales y anónimas.

Lea detenidamente cada pregunta y señale la respuesta que usted considere correcta.

1. Cree que la empresa INDUMASTER S.A. cuenta con un sistema de información eficaz para compartir información con los diferentes departamentos internos.

SI

No

2. ¿Que tan seguido cree usted que se utilizan los sistemas de información en el área de trabajo diario?

A. Siempre

B. Amenudo

C. A veces

D. Raramente

E. Nunca

3. ¿Cómo calificaría la calidad de la información que reciben a través de los sistemas en su área de trabajo?

A. Excelente

B. Buena

C. Aceptable

D. Deficiente

E. Mala

4. Ha recibido alguna capacitación o actualización sobre el uso y acceso al sistema de información utilizado.

A. Muy frecuentemente

B. Frecuentemente

C. Ocasionalmente

D. Raramente

E. Nunca

5. Ha presentado algún problema o dificultades en la eficiencia o efectividad de sus tareas al utilizar el sistema de información.

A. Muy frecuentemente

B. Frecuentemente

C. Ocasionalmente

D. Raramente

E. Nunca

6. Cree que la actualización del sistema de información mejoraría la eficiencia y efectividad de sus tareas diarias.

A. Totalmente de acuerdo

B. De acuerdo

C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

D. En desacuerdo

E. Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cómo describiría usted la calidad de los procesos informacionales en el Departamento de Sistema?

A. Excelente

B. Buena

C. Aceptable

D. Deficiente

E. Muy deficiente

8. ¿Con qué frecuencia cree usted que los procesos informacionales en el Departamento de Sistema son claros y fáciles de entender?

A. Muy frecuentemente

B. Frecuentemente

C. Ocasionalmente

D. Raramente

E. Nunca

9. ¿Cómo calificaría la claridad y efectividad de la comunicación entre los distintos departamentos de INDUMASTER S.A. en cuanto a la transmisión de información relevante para los procesos informacionales?\*

A. Excelente

B. Buena

C. Aceptable

D. Deficiente

E. Mala

10. ¿Qué tan satisfecho están con la calidad y la frecuencia de los informes y reportes generados por los sistemas de información de INDUMASTER S.A.?

A. Extremadamente satisfecho

B. Muy satisfecho

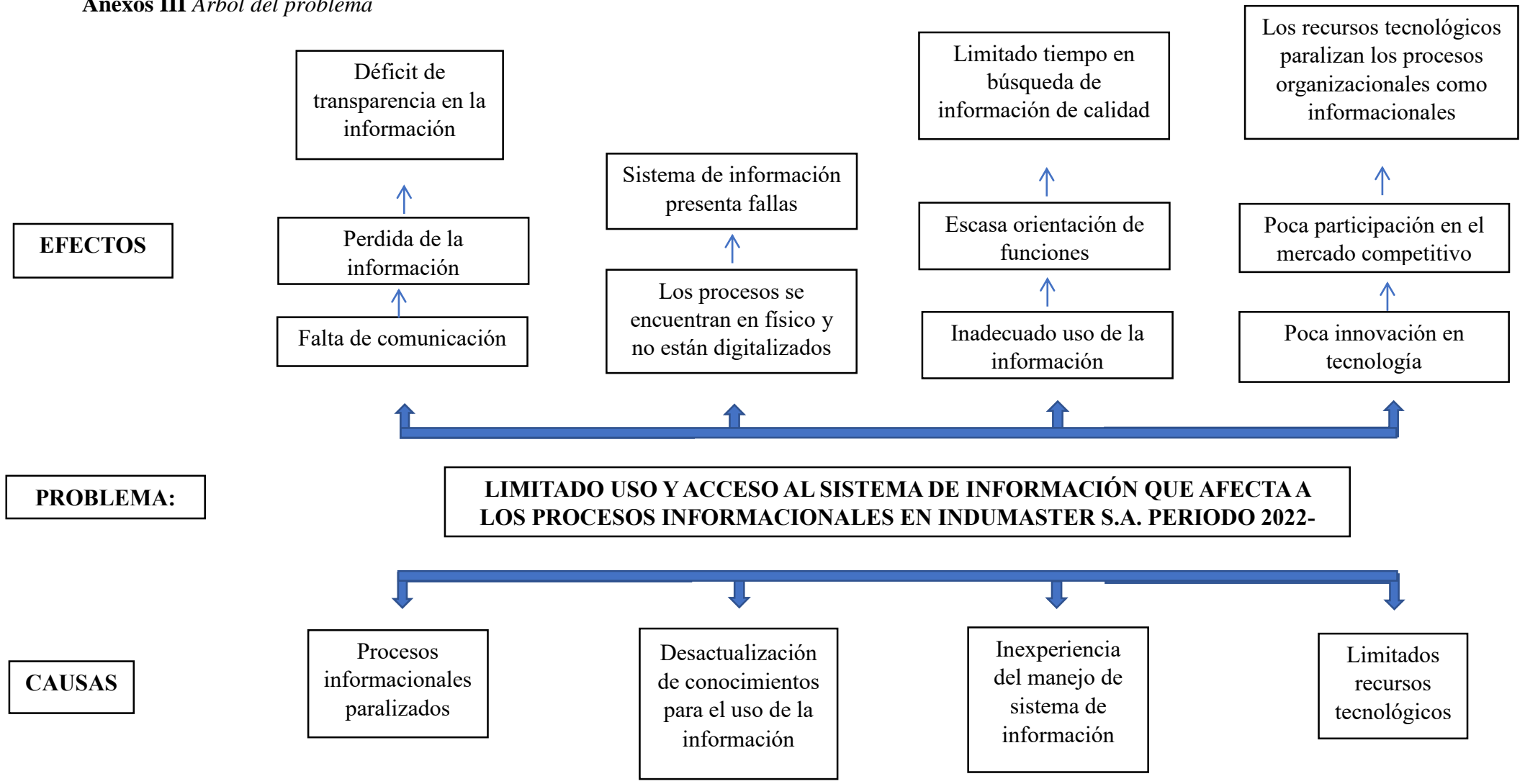
C. Moderadamente satisfecho

D. Poco satisfecho

E. Nada satisfecho



**Anexos III** *Árbol del problema*

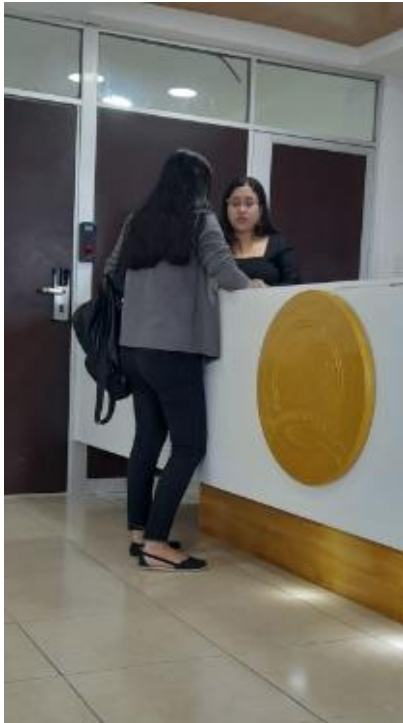


## Anexos IV Cronogramas Fase I y Fase II

TAREA	ACTIVIDADES	INICIO	FIN	DÍAS	Septiembre del 2022	Octubre					Noviembre				Diciembre			Enero		
					SEMANAS															
					19/09/2022	26/09/2022	03/10/2022	10/10/2022	17/10/2022	24/10/2022	31/10/2022	07/11/2022	14/11/2022	21/11/2022	28/11/2022	05/12/2022	12/12/2022	19/12/2022	26/12/2022	02/01/2023
<b>Fase 1: Diseño</b>																				
Tarea 1	Socialización	19-9-22	26-9-22	14	█	█														
Tarea 3	Asignación de tema Estudio del estado del arte Árbol del problema Planteamiento del problema	3-10-22	17-10-22	14			█	█	█											
Tarea 4	Justificación	17-10-22	24-10-22	7				█	█											
Tarea 5	Delimitación del problema Formulación del problema Preguntas científicas Objetivo General y Objetivos Específicos	24-10-22	31-10-22	7					█	█										
Tarea 6	Introducción	31-10-22	5-12-22	34							█	█	█	█	█					
Tarea 7	Definición de Variables Dependiente e Independiente Marco teórico.	5-12-22	26-12-22	21									█	█	█					
Tarea 8	Metodología Diseño metodológico	26-12-22	9-1-23	14												█	█	█		
Tarea 9	Resultados Metas y calendario Anexos	9-1-23	16-1-23	7														█	█	

Semanas	TAREA	INICIO	FIN	28/3/2023	30/3/2023	4/4/2023	6/4/2023	11/4/2023	13/4/2023	18/4/2023	20/4/2023	25/4/2023	27/4/2023	2/5/2023	4/5/2023	9/5/2023	11/5/2023	16/5/2023	18/5/2023	23/5/2023	25/5/2023	30/5/2023	1/6/2023	6/6/2023	8/6/2023	13/6/2023	15/6/2023	20/6/2023	22/6/2023	27/6/2023	29/6/2023	4/7/2023	6/7/2023	11/7/2023	13/7/2023	17/7/2023				
<b>Fase 2 Resultados</b>																																								
	Directrices y pautas de la segunda fase	28/3/2023	30/3/2023																																					
1	Análisis e interpretación de los resultados	4/4/2023	6/4/2023																																					
2	Revisión de Análisis e interpretación de los resultados	11/4/2023	13/4/2023																																					
3	Revisión de Análisis e interpretación de los resultados	18/4/2023	20/4/2023																																					
4	Instrumentos	25/4/2023	27/4/2023																																					
5	Recursos	2/5/2023	4/5/2023																																					
6	Resultados esperados	9/5/2023	11/5/2023																																					
7	Procedimiento	16/5/2023	18/5/2023																																					
8	Propuesta metodológica	23/5/2023	25/5/2023																																					
9	Revisión de Propuesta metodológica	22/5/2023	29/5/2023																																					
10	Revisión de Propuesta metodológica	30/5/2023	1/6/2023																																					
11	Conclusiones	6/6/2023	8/6/2023																																					
12	Resumen	13/6/2023	15/6/2023																																					
13	Cronograma	20/6/2023	22/6/2023																																					
14	Bibliografía	27/6/2023	29/7/2023																																					
15	Anexos I, II, III, IV, V	4/7/2023	6/7/2023																																					
16	Dedicatoria, agradecimiento e índice de tabla y grafico	11/7/2023	13/7/2023																																					
17	Entrega de tesis completa	17/7/2023																																						


**Anexos V Evidencias Fotográficas**



**Anexos VI Tutorías**



Anexos VII Oficio

 **Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas,  
Contables y Comercio  
*Carrera de Gestión de la Información Gerencial*

Oficio No. 103-FCACC-DIR-GIG-JRS-2023  
Manta, 06 de junio de 2023

Ingeniero  
**Luis Simbaña Cevallos, Gerente General**  
**INDUMASTER S.A.**  
Presente

De mi consideración:

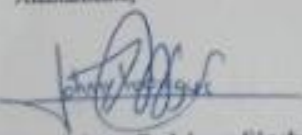
La Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y su carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, tiene como objetivo formar profesionales con alta capacidad para ejercer los procesos de obtención, interpretación, gestión y conservación de la información para la toma de decisiones gerenciales, desde una visión integradora, holística y sistémica, para la transformación de los escenarios públicos y privados, con el uso de herramientas digitales y la intervención de modelos e indicadores de gestión, previo a la obtención del título de Licenciados/as en Gestión de la Información Gerencial; ellos desarrollarán un trabajo de integración curricular bajo la modalidad de estudio de caso.


En este contexto, y con el objeto de que nuestros estudiantes logren una formación integral para que en el futuro representen un efectivo valor agregado al sector empresarial, solicito a usted su valioso apoyo, permitiendo que la señorita GEMA MICAELLA ESPINOZA MERO portadora de la cédula de identidad No. 131341992-9, estudiante de octavo nivel de la carrera Gestión de la Información Gerencial realice en la institución que usted dignamente representa, su Proyecto de Titulación, lo que contribuirá al fortalecimiento de las competencias y cumplir con el requisito previo a su titulación.

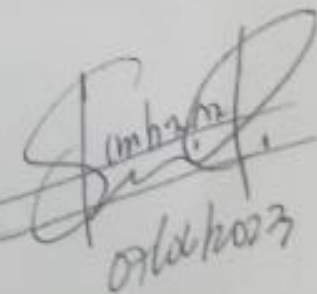
Es preciso mencionar, que el trabajo versará sobre temáticas relativas al perfil profesional del estudiante y que en ningún momento lesionará las actividades normales y menos causará daño de ninguna naturaleza, sino que aportará con una propuesta de solución o mejora, que redundará en beneficio de vuestra institución.

Expreso nuestro agradecimiento a vuestro apoyo.

Atentamente,

  
Ing. Johnny Rodríguez Sánchez, Mg.  
Director de Carrera G.I.G




  
07/06/2023

cc Archivo

Manta del Centro Juma

Av. Circunvalación Vía a San Mateo  
www.uleam.edu.ec

 UleamEcuador

7-06-23  
10173  
H. C. T. I. G. N.