



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:

**SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA GARANTIZAR INFORMACIÓN COMO
RECURSO GERENCIAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTON JARAMIJÓ 2024 (Estudio de caso)**

AUTORA:


Diana Carolina Mero Mero

MANTA-ECUADOR

2024

TEMA:

**SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA GARANTIZAR INFORMACIÓN COMO
RECURSO GERENCIAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTON JARAMIJÓ 2024 (Estudio de caso)**

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de 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 **MERO MERO DIANA CAROLINA**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Sistemas Informáticos para garantizar información como recurso gerencial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó 2024. Estudio de Caso”**.

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, 12 de diciembre de 2024

Lo certifico,



Dra. Digna Quijije Zambrano, Ph.D
Docente Tutora

Área: Ciencias Administrativas Contables y Comercio

Declaración de Autoría

Yo, Mero Mero Diana Carolina, identificada con el número de cédula de identidad 131420134-2, en calidad de estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Contables y Comercio, declaro que el trabajo titulado “Sistema Informáticos para Garantizar Información como Recurso Gerencial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó 2024 (Estudio de caso)” es de mi autoría. Este trabajo ha sido elaborado con fines académicos y cumple con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente.

Afirmó que el contenido de este estudio de caso es original y ha sido desarrollado totalmente por autoría bajo la supervisión de la Dra. Digna Quijije Zambrano, PhD. Todas las fuentes consultadas han sido adecuadamente citadas en el texto y se encuentran incluidas en la sección de referencias.

Por lo tanto, declaro que este trabajo me pertenece exclusivamente y que los derechos de propiedad intelectual del mismo son propiedad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.


Mero Mero Diana Carolina.

C.I.: 1314201342

Correo: e1314201342@live.uleam.edu.ec

Telf.: 0985651218

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, quien me ha brindado la fuerza y la sabiduría necesarias para llegar hasta el final de mi carrera y obtener el título de Licenciado en Gestión de la Información Gerencial.

A mis padres, Maricela Mero Mero y Carlos Mero Franco, por su incondicional confianza y apoyo. Son una parte fundamental en mi vida, quienes siempre me inculcaron que "querer es poder". Su ayuda económica y emocional ha sido crucial, creyendo en mí incluso cuando yo dudaba de mi capacidad para culminar esta etapa.

A mi hermana, Gisella Mero, quien me ha inspirado a seguir con mis estudios y a obtener un título de tercer nivel. Agradezco su apoyo constante desde el inicio de mi carrera.

A mis hermanos y sobrinas por el apoyo y motivación esperando ser motivo de inspiración para ellas, que prioricen sus estudios.

Finalmente, un agradecimiento especial al ex presidente de la república del Ecuador que desde pequeña escuché decir: "nadie se casa hasta que obtener un título universitario".

Diana Carolina Mero Mero

Reconocimiento.

A Dios y a mis padres, quien merece el mayor reconocimiento en cada etapa de mi vida.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), por permitirme ser parte de su familia académica durante todo el proceso que me ha llevado a convertirme en una profesional.

A la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio, por aceptar el ingreso a la carrera de Gestión de la Información Gerencial y por brindarme la oportunidad de conocer a los distintos docentes que forman a los estudiantes para un campo profesional y laboral.

A la A. S Sonia Sion Garces, por ser mi tutora en la primera fase de mi proceso de titulación, facilitando un camino que, aunque tedioso, fue enriquecedor.

A la Dra. Digna Quijije Zambrano, PhD, quien fue mi tutora en la segunda fase de mi proceso de titulación.

Diana Carolina Mero Mero

Índice de Contenido

TEMA:	2
CERTIFICACIÓN	3
Declaración de Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento.	6
Índice de Contenido	7
Tabla de contenido	10
Introducción	11
Antecedentes Investigativos.....	13
Definición del caso de estudio	17
Justificación del Caso de Estudio.	21
Objetivos del Estudio de Caso	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos.....	22
Marco conceptual.....	23
Sistemas informáticos	23
Componentes de los sistemas informáticos.	23
El hardware	23
El software	23

Personal de TI	23
Tipos de sistemas informáticos	23
Aporte de los sistemas informáticos a la gestión pública.	24
Sistemas Informáticos para la gestión gerencial.	25
Sistemas Informáticos para los diferentes niveles jerárquicos.	26
Sistemas transaccionales: ERP, CRM.....	26
Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (SDD).....	27
Sistemas informáticos MIS	27
Sistemas informáticos EIS	28
Herramientas de Business Intelligence	28
Información para la toma de decisiones.....	29
Característica de la información como recurso gerencial.	29
Relevancia:.....	29
Exactitud:	29
Completa:	29
Confianza en la fuente:	29
Puntualidad:	30
Detalle:	30
Calidad de la información para la toma de decisiones.....	30
Estándares de calidad de la información.....	30

Marco Metodológico.....	32
Tipo de investigación.....	32
Alcance de la investigación	32
Técnica de la investigación.....	33
Población y muestra.....	33
Resultados Obtenidos.....	34
Análisis de Resultados	49
Dimensión: Sistemas informáticos	49
Dimensión: Tipos de sistemas informáticos	50
Dimensión: Sistemas de información gerencial.....	50
Dimensión: Aporte del sistema informático	51
Dimensión: Sistema informático integral	51
Conclusión	53
Recomendación.....	54
Referencias Bibliográfica.....	55
Anexos	61
Propuesta de solución	67
Título de la propuesta.....	67
Objetivos.....	67
Objetivo General.....	67

Objetivos Específicos.....	67
Fundamentación de la Propuesta	67
Justificación de la Propuesta.....	68
Beneficiarios	68
Desarrollo de la Propuesta en Base a los Objetivos Específicos	68
Fomento de Coordinación Interdepartamental:	68
Capacitación al Personal:	69

Tabla de contenido

Tabla 1 Triangulación de la información de la entrevista	37
--	----

Introducción

En el presente estudio de caso titulado “Sistemas Informáticos para Garantizar Información como Recurso Gerencial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó 2024” se realizó en una institución pública como lo es el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, empresa que se encargada de brindar servicios a los ciudadanos.

En la actualidad, los sistemas informáticos son una parte fundamental en la gestión de la información de las organizaciones tanto públicas como privadas, debido al gran volumen de datos que se generan como resultado de las actividades que llevan a cabo para el cumplimiento de su misión. Por lo que, la información se constituye en un recurso estratégico esencial para que los gerentes tomen decisiones efectivas e informadas.

En este contexto, el presente estudio de caso tiene como objetivo principal conocer el uso de los Sistemas Informáticos para garantizar información como recurso gerencial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.

Con relación a los sistemas informáticos implementados para garantizar la información como un recurso gerencial. Por medio de este trabajo, se identificaron los aspectos a fortalecer para cumplir con una gestión de la información acorde a los requerimientos del sector público.

La relevancia del estudio de caso radica en que la gestión de información es esencial para la toma de decisiones y la eficiencia de la administración pública, puesto que, el uso inadecuado de los sistemas informáticos puede provocar graves problemas en la gestión de información por tanto dificulta la toma de decisiones.

La implementación de soluciones para fortalecer la gestión de la información genera un impacto significativo en la eficiencia y transparencia de las instituciones públicas, al

proporcionar información como recurso de gestión que aporte a los procesos de toma de decisiones.

El fortalecimiento de la gestión de la información es posible, porque existen herramientas tecnológicas que apoyan una gestión e integración de la información. Además, la colaboración con expertos en tecnología es esencial para garantizar el éxito de cualquier proyecto que emprendan las empresas u organizaciones.

La metodología aplicada en el presente estudio de caso es el método cualitativo. Se recolectaron datos mediante las técnicas de la entrevista y encuesta, para lo cual se seleccionaron personas claves, los que utilizan los sistemas informáticos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.

Los resultados obtenidos revelan que, aunque los sistemas informáticos implementados son prácticos según el nivel jerárquico al que corresponda, sin embargo, la falta de un sistema de integración en Secretaria General afecta la veracidad e integridad de la información. Se identificaron oportunidades para la implementación de un sistema ERP (planificación de recursos empresariales) que integre la información, lo que podría traducirse en una gestión eficiente y transparente.

Este estudio de caso no solo aporta al entendimiento académico sobre la gestión de la información, sino que también busca ser un recurso práctico para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, contribuyendo así a su desarrollo institucional y al bienestar de la comunidad a la que sirve.

Antecedentes Investigativos.

Los sistemas informáticos en la actualidad constituyen una agrupación de elementos que facilitan la gestión de los recursos empresariales de una forma más eficiente, identificando los procesos que generan un cambio positivo para optimizar el manejo de la información. Los sistemas informáticos se caracterizan por combinar los sistemas tangibles (hardware) con los intangibles (software), integrándolos para darles un valor agregado a las organizaciones (Interiano Osorio D. A., Resvista Científica Internacional, 2023).

En este sentido, los sistemas informáticos están compuestos de elementos tangibles e intangibles, ocupando un lugar clave para la organización, puesto que se constituyen en una herramienta fundamental para la gestión de la información. Las aplicaciones o sistemas informáticos permiten la comunicación entre los usuarios sin importar la distancia, el personal informático es el responsable de su funcionamiento (TECNOLOGÍA, Universidad Isabel I, 2023).

Para la gestión de la información en las empresas u organizaciones, existen sistemas informáticos funcionales conocidos como ERP (Enterprise Resource Planning) que permiten que las organizaciones recopilen y organicen los datos de una forma eficiente y constante en una base de datos centralizada. De esta manera, las organizaciones gestionan de manera integral los flujos informacionales de los procesos, optimizando su administración.

Por otro lado, los sistemas informáticos CRM (Customer Relationship Management) permiten mejorar la relación de la empresa con los clientes, digitalizando los procesos que favorecen el aprovechamiento de una amplia gama de datos. De tal forma, se llega a comprender el comportamiento de sus usuarios externos, lo cual es fundamental para la toma de decisiones gerenciales Mejía et al., (2023).

Es innegable que la información es una parte esencial de la gerencia, puesto que los mercados actuales están globalizados. En este sentido, las empresas exigen información de calidad para planificar y dirigir estrategias gerenciales, necesitando información que se obtiene del entorno (Cabeza, Catros, & Mendoza, 2022).

Así lo corroboran Aguirre González & Tigre Sánchez, (2023) al señalar que la información gerencial es una herramienta necesaria e indispensable para que los procesos que se realizan en la organización sean eficientes; de tal forma que la planificación y el control de los procesos en las empresas sean eficaces y oportunos.

Por otro lado, la información gerencial en las empresas u organizaciones, que es el resultado de las entradas y salidas de recursos, permite conocer e identificar problemas actuales y futuros. De esta forma, los gerentes disponen de herramientas que mejoran su habilidad para la toma de decisiones en escenarios cambiantes a los cuales tienen que adaptarse para mejorar el rendimiento, producción, eficiencia y competitividad de la empresa a largo, mediano y corto plazo Pazmiño el at., (2023).

En este orden de ideas, existen trabajos de investigación relacionados con el tema del estudio de caso que se presenta.

Achata Dueña, (2022), en su trabajo de titulación desarrollado en Perú con el tema “Gestión de un Sistema Informático y Control de Obras en la Región de Infraestructura del Gobierno Regional Puno 2022”, establece como objetivo determinar la relación entre la gestión de un sistema informático y el control de obra. El autor aplica una metodología de diseño básico con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, utilizando estadística descriptiva inferencial. Como resultado se encuentra que existe una correlación media entre la gestión de un sistema informático y el control de obras equivalente al 67.60%, encontrando una significativa

correlación estadística entre las variables investigadas. Como principales conclusiones se establece que, en la Gerencia Regional de Infraestructura, la gestión de un sistema informático favorece el control de obras del Gobierno Regional. Adicionalmente, existe una correlación positiva entre las variables del estudio aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional Puno, según lo demuestra la correlación de Spearman equivalente al 67.60%. Además, se evidencia una correlación positiva considerable entre la utilización de un sistema informático y el control preliminar de obras en dicha gerencia, tal como lo demuestra la correlación de Spearman equivalente al 87.20%.

Por otro lado, (Ortiz Sánchez, 2022) desarrolla el proyecto de investigación “Análisis del diseño de un sistema informático para la gestión administrativa en el consultorio de fisioterapia y rehabilitación AMP de la ciudad de Babahoyo”, Para ello, se utiliza el método deductivo, que implica un análisis tanto general como específico de los sistemas informáticos, con el objetivo de abordar las deficiencias en la gestión administrativa del consultorio. Entre los principales hallazgos, se identificó la forma en que se manejan los procesos en el área administrativa del consultorio, las herramientas y tecnologías disponibles para su gestión, los problemas que presenta la gestión actual, el promedio de pacientes atendidos, los usuarios potenciales en caso de implementar un sistema informático y los requerimientos que desean incorporar. A partir del análisis realizado, se concluye que la viabilidad del sistema es positiva. Asimismo, se identificaron tanto el equipo y las herramientas existentes en el consultorio como aquellas necesarias para la implementación del nuevo sistema.

En el mismo orden de ideas, (Holguín García, 2023) en su trabajo titulado “Herramientas tecnológicas en la gestión de la información: EPAM Manta 2023”, tiene como objetivo identificar qué herramientas tecnológicas son óptimas para los procesos de gestión de

información en los registros contables del área de tesorería. El autor citado aplicó una metodología basada en un instrumento para correlacionar datos (encuestas) dirigidas a la supervisora y personal del departamento de tesorería, dando como resultado un nivel significativo sobre cómo ha incidido la gestión del personal dentro de esta área. Por otro lado, se destaca el escaso conocimiento sobre nuevas herramientas tecnológicas y sus funciones, así como la ausencia de un modelo efectivo que ayude a mejorar la toma de decisiones. Adicionalmente señala que el uso actual limitado de herramientas tecnológicas en el área financiera obstaculiza los procesos necesarios para ejecutarlos más eficientemente.

Definición del caso de estudio

El presente trabajo de estudio de caso ha sido planificado en el marco del siguiente núcleo problémico y tensión de la profesión.

Núcleo problémico: ¿Cómo se convierte la información en un recurso gerencial?

Tensión de la profesión: Desarrollar programas y proyectos de emprendimiento que incluyan la información generada en la sociedad del conocimiento.

Unidad de análisis: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

Los sistemas de información gerencial juegan un papel relevante en la sociedad actual, facilitando la información como un recurso estratégico. Por otro lado, este recurso intangible es oportuno y necesario para la toma de decisiones efectivas, aportando ventajas competitivas a la empresa u organización, lo que se traduce en procesos óptimos que se adaptan a los cambios del mercado y necesidades de los usuarios.

En este sentido, (Lugo Marín, Carrasquero, & Gómez Rivero, 2020) Los sistemas de información son de vital importancia para las organizaciones, puesto que, ayudan a simplificar los procesos, facilitando la captación de información para su procesamiento y finalmente la difusión de manera eficaz, mejorando de esta forma los procesos de toma de decisiones informadas.

Por otro lado, (Morera Carballo, 2022) manifiesta que en la actualidad “las empresas son versátiles, se reinventan, enfrentan cambios continuos, son resilientes y manejan enormes volúmenes de datos que no siempre son información”.

En el mismo orden de ideas (Contreras Díaz, González Pérez, & Rivero Amador, 2021) consideran que los sistemas de información (SI) y las tecnología de información y las comunicaciones (TIC) han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales, es

decir, con su ayuda se logran mejoras significativas, al automatizar los procesos transaccionales, que se convierten en la base para la generación de información de calidad, requerida para la toma de decisiones y, lo más importante, su implementación garantiza ganancias y logra la eficiencia empresarial.

Por consiguiente, para garantizar información de calidad, es fundamental la implementación de sistemas informáticos con medidas de seguridad que se adecuen a la organización, minimizando los riesgos de fuga o pérdida de información, por otro lado, asegurando su disponibilidad para quienes la necesiten.

Para el presente estudio de caso, se ha seleccionado el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, debido a que, al ser una entidad pública es indispensable que los sistemas informáticos, garanticen que la información que se proporciona a los tomadores de decisiones en los diferentes departamentos sea de calidad, puesto que, dicha información es fundamental para la toma de decisiones efectivas, contribuyendo a mantener servicios de calidad para la ciudadanía.

Por tal motivo, se ha planificado llevar a cabo un trabajo de investigación bajo la modalidad de estudio de caso, que permita identificar los sistemas informáticos que se utilizan en los diferentes niveles jerárquicos como apoyo a la toma de decisiones en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó y cuál es su contribución a la calidad de la información.

Para la formulación de los objetivos general y específicos del estudio de caso a desarrollar, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los sistemas informáticos que se utilizan en los diferentes niveles jerárquicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó?

¿Los sistemas informáticos que tiene implementado el GAD de Jaramijó, contribuyen de manera efectiva a la calidad de la información para la toma de decisiones?

¿Cómo se podría fortalecer el proceso de toma de decisiones en el GAD de Jaramijó con el uso de los sistemas informáticos?

Presentación de la organización.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó se caracteriza por ser una institución pública comprometida con el desarrollo socioeconómico y ambiental de su territorio, ubicada en la provincia de Manabí, Ecuador. Su estructura organizacional está enfocada en la gestión eficiente de recursos y en la provisión de servicios a la ciudadanía. En este contexto, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó se enfrenta a la dificultad de contar con sistemas informáticos robustos que no permitan recopilar, procesar y analizar información en tiempo real. Esto es crucial para la toma de decisiones basadas en datos, garantizando transparencia, eficiencia administrativa y una adecuada asignación de recursos. Además, el uso de herramientas tecnológicas permite mejorar la comunicación entre los departamentos.

Dentro del marco del estudio de caso, el enfoque en los sistemas informáticos como recurso gerencial resalta la importancia de implementar plataformas integradas que centralicen la información y permitan su acceso de manera ágil y segura.

Misión

Formular políticas y administrar procesos que promuevan el buen vivir, mediante un esquema de gestión pública que procura el desarrollo integral, equitativo y sostenible en lo social, económico, cultural, territorial y ambiental, vinculando activamente la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.

Visión

El Municipio, se constituirá en los próximos 5 años en un ejemplo de desarrollo local y contará con una organización interna altamente eficiente, que genere productos y servicios compartibles con la demanda de la sociedad, capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, identidad cultural y de géneros

Justificación del Caso de Estudio.

Actualmente, los sistemas informáticos son parte fundamental de las organizaciones, al automatizar sus procesos, reducir el tiempo de procesamiento y garantizar la protección de datos sensibles de la empresa frente a posibles riesgos. Además, facilitan el acceso a la información actualizada y precisa, fundamentando la toma de decisiones estratégicas y mejorando la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios del entorno.

En este orden de ideas, el principal objetivo de los sistemas de información es “proporcionar a los directivos la información necesaria para tomar decisiones y resolver problemas” (Lapiedra et al., 2011).

Así lo corroboran Pazmiño et al., (2023) quienes consideran que los gerentes de las organizaciones dependen en gran medida de los sistemas de información gerencial para obtener informes que reflejen el desempeño de todas las áreas funcionales de la empresa. Los autores citados señalan que estos sistemas de información son esenciales para la toma de decisiones estratégicas, porque permiten a los gerentes evaluar y comparar diferentes estrategias y opciones que les permitan tomar decisiones informadas y oportunas.

El estudio de caso a desarrollar se constituye en un aporte para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, ya que permitirá identificar si los sistemas informáticos que actualmente tienen implementados en la organización son adecuados para proporcionar la información de calidad que requieren los tomadores de decisiones en diferentes áreas y niveles jerárquicos. Por otro lado, con los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado, se aportará a que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, en caso de requerirlo, disponga de información relevante para la toma de decisiones organizacionales.

Objetivos del Estudio de Caso

Objetivo General

- Conocer el uso de los Sistemas Informáticos para garantizar información como recurso gerencial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó

Objetivos Específicos.

- Describir los sistemas informáticos que se utilizan en los diferentes niveles jerárquicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.
- Identificar el aporte de los sistemas informáticos que tiene implementado el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.
- Presentar una propuesta de un sistema informático que pueda implementar el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó con la finalidad de fortalecer sus procesos de toma de decisiones.

Marco conceptual

Sistemas informáticos

Según (Interiano Osorio D. A., Sistemas Informáticos: Los factores para mejorar los resultados de las empresas y organizaciones, 2023) Los sistemas informáticos marcan una gran diferencia en la forma en que las empresas y organizaciones manejan la información y hacen que todo funcione sin problemas. Pero es importante saber exactamente qué pueden hacer y qué no pueden hacer estas tecnologías, para poder utilizarlas de la forma adecuada para cada empresa y solucionar los problemas que surjan.

Componentes de los sistemas informáticos.

Para (TECNOLOGÍA, Universidad Isabel I, 2023) los componentes que conforman la estructura básica de todo sistema informático son:

El hardware Es algo que puede tocar, como la pantalla, el teclado o el mouse de su computadora. Estas funciones le permiten conectarse e interactuar con su sistema informático.

El software es lo que hace que las cosas funcionen y piensen. Es como un código que te permite hablar con la computadora y hacer todo tipo de cosas interesantes.

Personal de TI: todos los que interactúan con el sistema, desde quienes crean el software hasta quienes lo utilizan todos los días. Estos tres elementos son vitales para que un sistema informático funcione correctamente y todos ellos trabajan interrelacionados para garantizar que la información llegue a donde necesita de manera rápida y eficiente.

Tipos de sistemas informáticos.

De acuerdo con (Laudon & Laudon, 2012, pág. 45) una organización de negocios típica tiene sistemas que dan soporte a los procesos de cada una de las principales funciones del

negocio: sistemas para ventas y marketing, manufactura y producción, finanzas y contabilidad, y recursos humanos.

Los sistemas informáticos funcionales que operan de manera independiente unos de otros, se están convirtiendo en una cosa del pasado, ya que no pueden compartir información con facilidad para dar soporte a los procesos de negocios multifuncionales. Muchos se han sustituido con sistemas multifuncionales de gran escala que integran las actividades de los procesos de negocios y las unidades organizacionales relacionadas.

Las organizaciones empresariales tiene sistemas que respaldan las funciones comerciales como: Los sistemas de ventas y marketing ayudan a gestionar y controlar las actividades de ventas y marketing, los sistemas de fabricación y producción gestionan y controlan las actividades de fabricación y producción dentro de una empresa, los sistemas financieros y contables gestionan y controlan las finanzas de una empresa, incluida la contabilidad y la gestión de inversiones, un sistema de gestión de recursos humanos gestiona y controla los recursos humanos de una empresa, incluida la gestión de personal y beneficios.

Los sistemas funcionales operan de forma independiente, lo que significa que no pueden intercambiar información fácilmente para respaldar procesos comerciales multifuncionales. Esto puede convertirse en un obstáculo para la eficiencia y la coordinación dentro de la empresa.

Aporte de los sistemas informáticos a la gestión pública.

Para Culqui Lozada, Cieza Pérez, & Callao Alarcón, (2021) el principal aporte que hace la gestión digital en las organizaciones estatales es el facilitar el acceso a la información por parte de los ciudadanos, mediante la utilización de bases de datos que les permitan conocer el estado de su petición, además de contar con sistemas de seguridad optimizados gracias al uso de las TIC protegiendo los datos manejados por las diferentes entidades. La gestión digital ha

ayudado a desburocratizar los procesos administrativos que se daban en algunas entidades públicas, lo que causaba demoras en los tiempos de respuestas y gracias a la implementación de herramientas digitales estos trámites se hacen mucho más fáciles y rápidos impidiendo la acumulación de procesos.

Sistemas Informáticos para la gestión gerencial.

Para Borja Salinas & Ferruzola Gómez, (2015) los Sistemas de Información Gerencial (SIG) son para la moderna gestión administrativa, cuyo rol inicial era añadir valor a la gestión, luego dar soporte a la operatividad de los procesos CRM, analizar rentabilidad económica social y financiera. Es una herramienta de vital apoyo ya que integran datos antiguos y nuevos para proporcionar actualizaciones de información, identificar tendencias y estadísticas, permite a los gerentes o gestores anticipar respuestas ante distintos escenarios, apoyo a las funciones gerenciales de planeación, organización, dirección y control, para responder a cambios en los enfoques de la manera de hacer gestión directiva con mayor velocidad de interacción y uso de espacios virtuales de interacción con los modernos Sistemas de Información Gerenciales.

El objetivo principal de los sistemas de información en la gestión administrativa es controlar los procesos administrativos, agregando valor a la organización y luego brindar soporte para la operación de loa CRM y los procesos de análisis económico y sociales. Estos sistemas son fundamentales puesto que integran datos antiguos y nuevos para proporcionar información oportuna, identificar tendencias, permitiendo a los gerentes predecir respuestas a diferentes situaciones y para apoyar a las funciones de planificación.

Sistemas Informáticos para los diferentes niveles jerárquicos.

De acuerdo con Laudon & Laudon, (2012) la gerencia de nivel superior toma decisiones estratégicas de largo alcance sobre productos y servicios, además de asegurar el desempeño financiero de la empresa. La gerencia de nivel medio lleva a cabo los programas y planes de la gerencia de nivel superior y la gerencia operacional es responsable de supervisar las actividades diarias de la empresa. Los trabajadores del conocimiento, como los ingenieros, científicos o arquitectos, diseñan productos o servicios y crean nuevo conocimiento para la empresa, en tanto que los trabajadores de datos (secretarias o asistentes administrativos) ayudan con la calendarización y las comunicaciones en todos los niveles de la empresa. Los trabajadores de producción o de servicio son los que elaboran el producto y ofrecen el servicio.

Sistemas transaccionales: ERP, CRM

Laudon & Laudon, (2012) Las organizaciones implementan sistemas empresariales, comúnmente denominados sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), con el fin de unificar los procesos comerciales en áreas como manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing, así como recursos humanos, dentro de una única plataforma de software. La información que anteriormente se encontraba dispersa en múltiples sistemas ahora se centraliza en un único almacén de datos integral, lo que permite su utilización por diversas áreas de la empresa.

Laudon & Laudon, (2012) Los sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM) ofrecen información que permite coordinar todos los procesos comerciales relacionados con los clientes en áreas como ventas, marketing y servicio. Su objetivo es optimizar los ingresos, mejorar la satisfacción del cliente y fomentar su lealtad. Esta información es fundamental para que las empresas puedan identificar, atraer y retener a los clientes más rentables, brindar un

servicio superior a los consumidores actuales y aumentar las ventas. Por otro lado, los sistemas empresariales, comúnmente denominados sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) son herramientas de software que integran y automatizan procesos comerciales en diferentes áreas de una empresa. Estas áreas incluyen fabricación, producción, finanzas, contabilidad, ventas, marketing y recursos humanos, a diferencia de los ERP que centralizan la información en un único almacén de datos, lo que permite información flexible y toma de decisiones en tiempo real. Son herramientas de software que ayudan a las empresas a gestionar eficazmente las relaciones con los clientes, optimizar los ingresos, la satisfacción y la retención del cliente. Estos sistemas proporcionan información que permite la coordinación de todos los procesos comerciales de contacto con el cliente en las áreas de ventas, marketing y servicio.

Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (SDD)

Laudon & Laudon, (2012) Los sistemas de soporte a la decisión (DSS) proporcionan asistencia en la toma de decisiones que no son rutinarias. Se centran en problemas que son singulares y que pueden cambiar rápidamente, para los cuales el proceso de encontrar una solución puede no estar completamente definido de antemano. Estos sistemas buscan responder a interrogantes como: ¿Cuál sería el efecto en los itinerarios de producción si las ventas se duplicaran en diciembre? ¿Qué impacto tendría en nuestro rendimiento sobre la inversión si se pospusiera el cronograma de una fábrica por seis meses?

Sistemas informáticos MIS

Laudon & Laudon, (2012) El sistema de información de gestión (MIS) se refiere a un sistema de información que brinda servicios a la gerencia de nivel medio. Estos sistemas proporcionan a los gerentes de este nivel informes sobre las actividades actuales de la

organización, que se utilizan para monitorear y controlar la empresa, así como para predecir sus actividades futuras.

Sistemas informáticos EIS

Para Azurza Neyra, (2020) Los sistemas de información ejecutiva (EIS, por sus siglas en inglés) facilitan un acceso ágil a la información tanto interna como externa, frecuentemente presentada en formatos gráficos. Sin embargo, también tienen la capacidad de ofrecer datos más detallados cuando es necesario. Estos sistemas brindan información crucial proveniente de diversas fuentes, tanto internas como externas, en formatos que son fáciles de utilizar para ejecutivos y gerentes.

Un sistema de información ejecutiva (EIS) es un tipo de sistema de información que se enfoca en proporcionar a los altos directivos una herramienta para tomar decisiones estratégicas. Estos sistemas están diseñados para generar información lo suficientemente abstracta como para representar todas las operaciones de la empresa en una versión simplificada, lo que permite a los gerentes tomar decisiones estratégicas y creativas.

Herramientas de Business Intelligence

CAJAS CHUQUI, (2022) consideran que las herramientas de Business Intelligence (BI) contribuyen con los procesos administrativos en una empresa, apoyando en la transformación de los datos en información, favoreciendo la interacción entre las diferentes áreas de la empresa, al facilitar un análisis colaborativo de la información y obtener resúmenes de los resultados de la empresa de una forma clara y rápida. El análisis de datos no es un proceso nuevo, sin embargo, al aprovechar nuevas técnicas como es el caso de la inteligencia artificial, aprovechando el rendimiento de los ordenadores modernos para simular el razonamiento humano al momento de leer un dato y predecir cuál será el comportamiento del usuario.

Información para la toma de decisiones.

Alvarado, Acosta, & Mata de Buonaffina, (2018) consideran que la información para la toma de decisiones hoy en día se convierte en una parte esencial de las organizaciones, porque depende de su veracidad y confiabilidad para que se puedan tomar decisiones informadas.

Característica de la información como recurso gerencial.

De acuerdo con Lapiedra et al., (2011) las características de la información son: Relevancia, exactitud, completa, confianza en la fuente, puntualidad, detalle, comprensión.

Relevancia: Es un atributo importante de la información, valiosa porque aumenta el conocimiento, reduce la incertidumbre y evita la sobrecarga de datos que puede conducir a decisiones erróneas. Es importante obtener los datos correctos y no recopilar mucha información innecesaria.

Exactitud: La información debe ser precisa para ayudar a los gerentes a alcanzar sus objetivos. El nivel de precisión debe ser proporcional a la importancia de la decisión que se toma y variará dependiendo del nivel jerárquico en la organización de la persona que debe tomar la decisión. El nivel de precisión de la información requerida dependerá del nivel jerárquico.

Completa: es ideal que la información que requieran los gerentes esté completa. La información es considerada completa, si abarca los puntos clave del problema que se estudia.

Confianza en la fuente: La confianza en una fuente aumentará si ha sido digna de confianza en el pasado. Esto es especialmente cierto en la toma de decisiones estratégicas, donde los gerentes buscan informes de múltiples fuentes para aumentar la credibilidad. La confianza en una fuente se basa en la reputación y la experiencia de esa fuente en proporcionar información precisa y confiable.

Puntualidad: la información tiene que estar al alcance cuando los tomadores de decisiones la requieran, es muy importante que la información sea producida con frecuencia.

Detalle: la información debe tener hasta el mínimo detalle que se requiera. Dependiendo del nivel jerárquico que solicite la información, mientras más alto sea el nivel más detallado tiene q ser.

Calidad de la información para la toma de decisiones.

Guerrero Leonardo, (2019) consideran que la calidad de la información en las organizaciones es de suma importancia para la toma de decisiones, permitiendo mejorar y establecer estrategias que garanticen un buen desempeño de los servicios, así como de los productos, además, se agrega la característica de innovación, que permite evidenciar diferentes ventajas para brindar un servicio de calidad, logrando desarrollar procesos e información que intervienen en la toma de decisiones.

Estándares de calidad de la información.

(Normas ISO, s.f.) La organización internacional de estandarización (ISO) a través de una norma recogida en ISO/ IEC, establece la implantación efectiva de la seguridad de la información empresarial, aportando un Sistema de Gestión de Seguridad para proteger la Información (SGSI) contra cualquier amenaza y garantizar la continuidad de los procesos que se llevan a cabo. Tiene como objetivo conservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

ISO 27001 es la base para la gestión de la seguridad de la información porque establece las reglas para un sistema que mantiene la información segura y protegida. Este estándar está aprobado y se basa en la gestión de riesgos, que lo hace muy útil para las organizaciones que desean mantener seguros sus datos y sistemas de información. Seguir los estándares ISO brinda a

los líderes de la empresa una imagen clara de lo que se debe hacer para mantener la información segura y protegida. Además, obtener la certificación ISO 27001 significa que una empresa ha tomado medidas para mantener segura su información, adquiriendo una gran ventaja sobre sus competidores.

Marco Metodológico.

La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo, basado en una investigación-acción que se encarga de implementar cambios y mejoras en un problema específico, lo que permitió que la investigación fuera reflexiva, así como las técnicas y el tipo de investigación que se aplicaron a los funcionarios de los departamentos de Talento Humano, Administrativo, Finanzas y Secretaría General del Gobierno Autónomo. Esto comprendió la parte fundamental al tomar decisiones que contribuyeron al logro de los objetivos de la investigación.

Tipo de investigación.

Se empleó la metodología de investigación-acción, dado que se especificaron las variables de estudio y se identificaron todos los factores implicados. El objetivo fue reforzar las debilidades del enfoque cualitativo en términos de su alcance. Esta metodología facilitó la definición del objetivo de la investigación, lo que permitió una comprensión más profunda de las particularidades del tema abordado. De este modo, se buscó generalizar la información relevante de cada uno de estos aspectos para contribuir a la investigación y ofrecer una perspectiva más amplia sobre el fenómeno en cuestión.

Alcance de la investigación

Este estudio adoptó un enfoque cualitativo de carácter descriptivo y explicativo, centrado en la descripción e identificación de la relación existente entre ambas variables. Además, este enfoque contribuyó al entendimiento del tema abordado. La naturaleza descriptiva y explicativa se originó en la necesidad de evaluar las dos variables en cuestión, con el propósito de comprender la situación del departamento.

Técnica de la investigación.

Para la recopilación de datos, se utilizó una guía de observación junto con la técnica de la entrevista. Esta última se realizó de manera directa, lo que facilitó la obtención de información alineada con los objetivos del estudio y abarcó cada una de las dimensiones establecidas en el marco conceptual. De este modo, el formato de la entrevista se fundamentó en un conjunto de preguntas elaboradas previamente por el investigador, con el propósito de identificar aspectos significativos que surgieron en el objeto de estudio.

Población y muestra

La investigación se llevó a cabo con un grupo de cuatro funcionarios, directores de los departamentos de Talento Humano, Administrativo, Finanzas y Secretaría General. La muestra para este estudio se limitó a cuatro funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, dado que eran responsables de proporcionar información para la toma de decisiones en la organización.

Para el desarrollo de conocimientos empíricos de los entrevistados, se implementó una metodología de triangulación. Esta técnica permitió contrastar las perspectivas de los directores de los departamentos de Talento Humano, Administrativo, Finanzas y Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó con la teoría propuesta por diversos autores, así como con el análisis realizado por el investigador.

Resultados Obtenidos

A través de la implementación de entrevistas y fichas de observación, se ha llevado a cabo la recolección de datos con el propósito de evaluar la situación actual del uso de sistemas informáticos como herramienta gerencial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó. Este proceso ha permitido identificar diversos desafíos que enfrenta la organización.

Según los resultados de las entrevistas realizadas, se ha observado que los distintos departamentos utilizan una variedad de sistemas, tales como Zimbra para Talento Humano, Kardex para el área Administrativa y OlympoB8 para la gestión financiera. Sin embargo, se destaca que la Secretaría General no emplea ningún sistema informático, lo que resulta en una dependencia de procesos manuales para la gestión de información.

Los sistemas actualmente en uso, como Zimbra, Kardex y Olympo B8, han demostrado ser eficaces para la gestión interna de cada departamento al proporcionar información relevante. No obstante, la ausencia de un sistema integrado de gestión documental limita la eficiencia general, especialmente en Secretaría General, donde la información se maneja manualmente, tal como se ha evidenciado en las observaciones realizadas.

Las técnicas aplicadas han puesto de manifiesto que no todo el personal recibe la capacitación adecuada en el uso de sistemas informáticos. Solo el departamento financiero cuenta con formación técnica específica para el manejo del sistema Olympo B8, mientras que, en otras áreas la capacitación depende del propio personal.

Además, se ha constatado que no existe una integración completa entre los sistemas informáticos utilizados por los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó. Esta falta de integración impacta negativamente en la

transparencia y optimización de los procesos administrativos, limitando así la agilidad en la gestión.

Los hallazgos indican que, aunque los sistemas existentes en algunos departamentos son funcionales, es imperativo implementar un sistema de integración. Esto garantizaría una mejora en la calidad de la información, mayor transparencia y una optimización en el proceso de toma de decisión

Tabla 1 Triangulación de la información de la entrevista

Sistema Informáticos						
¿Qué sistema informático utiliza?	Como departamento de talento humano usamos el sistema ZIMBRA	Como directora del área de administración uso el sistema kardex	En el departamento financiero se utiliza el sistema OLYMPO B8	No cuento con ningún sistema solo utilizo el sistema básico como Excel, para mover la información se realiza de forma manual.	Según (Interiano Osorio D. A., Sistemas informáticos, 2023) los sistemas informáticos ayudan a reconocer cuales son los procesos y factores en los que se debe mejorar eficientemente el negocio y de esta forma gestionarlos para agregarle valor a las organizaciones.	Los directivos de las áreas de talento humano, financiero y administrativa cuentan con sistemas el cual los ayuda a mejorar la eficiencia en los respectivos departamentos sin embargo en secretaria general que es la encargada de brindar documentación a el alcalde no cuenta con

						un sistema que facilite la búsqueda de información para cuando el tomador de decisiones la necesite
¿Qué tan efectivos son los sistemas informáticos implementados en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jaramijó para garantizar la	Como el Gobierno Autónomo de Jaramijó el sistema informático a través del área respectiva coordina y respalda toda la información que	Es eficiente puesto que en el departamento se utiliza Kardex se utiliza para el control de activos	Notros como departamento de financiero utilizamos el sistema Olympo b8 dicho sistema esta abalado por el ministerio de	Seria importantes contar con sistemas actual mete no cuento con un sistema	Para Pazmiño et al., (2022) La eficiencia de los sistemas informático radica en que están diseñados para ser sistemas específicos, de respuesta rápida y lo puedan controlar quienes toman decisiones.	Cada departamento utiliza distintos sistemas el cual son eficiente puesto que está diseñado para dar respuesta al problema de cada departamento sin embargo la secretaria general que es la encargada de brindar la información

calidad de la información?	ingresa a gobierno autónomo descentralizado en secretaria general, esta información básicamente nosotros la recibimos en Zimbabue todo lo que es documentación interna y la externa ingresa a través de secretaria y se		economía y finanza			no cuenta con un sistema el cual garantice la calidad de la información
-----------------------------------	---	--	--------------------	--	--	---

	<p>deriva a los departamento permanente de acuerdo al documento a la relación que guarde el documento de manera externa y secretaria la direcciona a el área pertinente.</p>					
Tipos de sistemas informáticos						
¿Qué sistemas utiliza para	Nosotros como departamento de talento humano	Por los generales en el sector público los	Olympos b8	Solo se utiliza el office	Para (Ávila Coello, 2024) Las instituciones gubernamentales	En el departamento de talento humano no cuenta con un sistema

<p>resguardar la información?</p>	<p>ingresa la documentación a través del Zimbra la remitimos y nos respaldamos guardándola en la computadora en carpetas</p>	<p>sistemas que se utilizan certificados no se puede venir cualquier sistema, pero depende del operador</p>			<p>desempeñan un papel esencial en el ámbito de la protección de datos debido a su naturaleza delicada de la información que emplean y su responsabilidad con los ciudadanos.</p>	<p>el cual le ayude a resguardar la información, solo tienen una carpeta en su computadora; el departamento administrativo nos indicó que no utiliza puesto que para ellos establecer un sistema tiene que estar certificado, el sistema financiero solo utiliza Olymbo b8 y secretaría general no resguarda la información puesto que</p>
--	--	---	--	--	---	--

						no cuenta con sistemas alguno
¿Qué herramientas de análisis de datos utiliza para tomar de decisiones en el GAD?	Como talento humano no utilizamos herramientas de análisis de datos	De análisis de datos no tenemos sistemas nosotros nos ayudamos con los Excel	Los mismos estados financiero proporciona la información que nos permite analizar el comportamiento de las finanzas dentro del GAD	No cuento con un sistema dirigido a el análisis de los datos	Para (UdeCataluña, 2022) Las herramientas que se utiliza para en análisis de datos y han transformados en una de la mejor alternativa para la toma de decisiones estratégicas	Algunos de los departamentos no utilizan sistema de análisis de datos, se ayudan con Excel o no cuenta con un sistema a pesar de que un sistema de análisis de es una de las mejores alternativas para tomar decisiones
¿Qué sistemas de gestión	Si, el sistema de gestión	No tenemos sistemas nosotros	En el departamento	No se implementa	Según (NORMADAT, 2020)	En ninguno de los departamentos utiliza

<p>documental implementados en el GAD?</p>	<p>documental de archivo, si bien es ciertos los GAD implementa el sistema de gestión documental nosotros como GAD del canto Jaramijó no hemos implementados el Quipux</p>	<p>manejamos a nivel de la norma técnica de gestión documental</p>	<p>no se maneja sistema de gestión documental</p>	<p>ningún sistema.</p>	<p>Un sistema de gestión documental es un instrumento que facilita el permite el almacenamiento, administra y controla el flujo de la información documental dentro de la organización</p>	<p>un sistema de gestión documental unos nos manifestaron que maneja la norma técnica, sin embargo, no es como un sistema de gestión documental que facilita el almacenamiento administración y control de la información</p>
<p>Sistemas de información gerencial</p>						
<p>¿Qué sistema de gestión de información se</p>	<p>El GAD estuvo gestionando para que nos dotaran</p>	<p>Solo se utiliza office 365</p>	<p>El sistema Olympo es un sistema de</p>	<p>Solo cuento con sistemas básico como el</p>	<p>Según (Soria Vera & Díaz Gispert, Diseño de un sistema de</p>	<p>El departamento de talento humano y secretaria general no</p>

<p>utiliza en el nivel directivo del GAD de Jaramijó?</p>	<p>de la herramienta de gestión documental pero no, esta información si tienen en sistemas, pero no como el sistema de gestión documental Quipux</p>		<p>información financiera</p>	<p>Excel, Word, etc.</p>	<p>gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo, 2020) el sistema de gestión de gestión documenta es el encargado de administrar, custodiar y conservar la documentación de forma eficaz estableciendo políticas para cada departamento de la institución.</p>	<p>utiliza sistema de gestiona documental el área de administración utiliza el office 365 el departamento financiero utiliza Olympo</p>
--	--	--	-------------------------------	--------------------------	--	---

<p>¿Qué capacitación recibe el personal del GAD para utilizar efectivamente los sistemas informáticos implementado?</p>	<p>En el área de talento humano no se implementado o no hemos recibido capacitación para un programa de sistemas informáticos, pero se utiliza el sistema olimpo</p>	<p>En el perfil cuando te contrata debe tener la base de conocimiento</p>	<p>Una vez que se contrata el sistema ellos nos dan cuatro visitas técnicas de capacitación sobre la operatividad del sistema en esas visitas presentados dudas e inquietudes y pues ellos las responde</p>	<p>Los sistemas que utilizo son los básicos así que no revivo ninguna capacitación</p>	<p>Según (Pérez Morejón & Alfonso Porraspita, 2023) La capacitación es el proceso el cual se desarrolla y actualiza conocimiento, habilidades para lograr los objetivos de la organización</p>	<p>Ninguno d ellos departamento ha recibido capacitación puesto que para ser contratado necesitan un perfil con una base de conocimiento previo</p>
--	--	---	---	--	--	---

Aporte de los sistemas informáticos						
¿Qué aporte han tenido los sistemas informáticos que utiliza en el departamento?	Permite optimizar los procedimientos y no se realiza de manera manual	Positivo poque se utiliza sistemas ya establecidos por el GAD	Positivo porque se automatizan los procesos de pagos en línea	Si estuviera el sistema sería muy más ágil el trabajo, ahorita no tenemos sistemas así que no podría decirle el impacto que ha tenido	Para (Ochando, 2024) Los sistemas informáticos permiten que las organizaciones alcancen ventajas competitivas, además de optimizar los procesos operativos	Los escasos sistemas que se utilizan en el GAD han impactado positívamele en el departamento respectivo sin embargo secretaria general no cuenta con algún sistema solo se utiliza el office 365 brindado por el GAD
¿Cómo han ayudado los sistemas informáticos a	Porque toda la información esta digitalizada y si necesita la	Más que un sistema siempre va de mano de la responsabilidad	Pues se optimiza el tiempo de se reducen los	Al menos en estas áreas no contamos con sistemas	Según Vargas et al., (2023) Los sistemas informáticos son fundamentales para	Las respuestas de los encuestados son diversas puesto que se utiliza unos utiliza

optimizar la gestión de los recursos del GAD?	información se genera	de las personas y la responsabilidad está anclada a las herramientas que ella pueda desarrollar.	recursos y los procesos son rápidos		reorganizar procesos operativos optimizando tiempo considerando los beneficios como reducir los costos.	sistemas básicos unos solo digitalizan y resguarda en su equipo de trabajo unos no dicen que la gestión de recurso va de la mano con la responsabilidad de los directivos y en secretaria no utilizan
Sistema informático integral						
¿Qué característica debe tener un sistema que permita fortalecer la	Sistema informático debe unir la característica de acuerdo con los estadas	Unos las características de la norma técnica de gestión	Un sistema debe resolver las necesidades que el departamento a de la	Sería muy factible que tenga agilidad en el trabajo, fácil seguimiento y	Para Terán et al., (2019) Nos indica que cada organización determina la característica que un sistema de	Un sistema de gestión debe cumplir con las necesidades de los departamentos que decidan implementarlo y a cada área debe

<p>toma de decisiones en el GAD?</p>	<p>nacionales e internacionales para la digitalización de información</p>		<p>organización en la cual se va a implantar.</p>	<p>control porque en este momento todo lo hacemos manual y resulta tenido ir a cada área del GAD y perdemos tiempo el cual es muy esencial para el</p> <p>Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.</p>	<p>información debe tener determinado su propio modelo y sus característica y necesidad para asegurar los cumplimientos establecidos por la misma organización.</p>	<p>determinar la necesidad.</p>
---	---	--	---	---	---	---------------------------------

<p>¿Cómo debe de ser el proceso de implementación de un nuevo sistema informáticos para asegurar su adaptación exitosa?</p>	<p>Primero socializar y articular la información con toda la dirección de esta manera que los procesos sean optimizado y estandarizados</p>	<p>Se debe de presentar a los niveles directivos guiándose en los requerimientos cada departamento</p>	<p>Dando a conocer el uso de dichos sistemas que se va a implementar</p>	<p>Primero se debería de trabajar con el departamento de sistema para que se implemente un sistema que su uso no lleve tanto procedimiento para que así todo los departamentos utilizarlos</p>	<p>Para (Ramsdata, 2020) La planificación y la preparación es un proceso esencial para garantizar la efectividad de la implementación de un sistema informático.</p>	<p>Las respuestas de los entrevistado concuerdan cada que un sistema de ser presentado, conocer sus usos, pero también que no cuente con un procedimiento tan excesivo.</p>
--	---	--	--	--	--	---

Nota fuente: Mero Diana

Análisis de Resultados

El análisis resultados obtenidos mediante la aplicación de una lista de observación y entrevista en el personal de los departamentos de dirección administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó se puede observar una estructura desintegración, donde cada departamento opera de forma independiente como en el departamento de Talento Humano se utiliza Zimbra, en el departamento Administrativo Kardex y el departamento de Financiero Olympo B8, mientras que áreas cruciales como la Secretaría General solo utilizan herramientas manuales, esto impide un rápido acceso a la información que se requiera para tomar decisiones, según (Interiano Osorio D. , 2023), la gestión integral facilita la eficiencia organizacional, optimizando los procesos y el flujo de los datos. La falta de integración en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó no solo afecta la eficiencia operativa, sino también a la transparencia y la fiabilidad de la información que se utiliza para tomar decisiones.

Dimensión: Sistemas informáticos

Los sistemas informáticos empleados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó nos revelan que, si bien algunos de los departamentos cuentan con un sistema informático eficiente, como Olympo B8 para las finanzas, la falta de un sistema común afecta la calidad de general información de manera eficiente. Según (Soria Vera & Díaz Gispert, Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo., 2020) un sistema de gestión documental no solo optimiza el tiempo, sino que asegura la custodia de los datos, elementos críticos en las instituciones públicas como el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó. La falta de este sistema en muchas áreas dificulta la flexibilidad de los procesos administrativos e impide a los tomadores de decisiones mantener la

información actualizada y disponible, lo que plantea riesgos para la transparencia institucional y la calidad de la gestión de la información.

Dimensión: Tipos de sistemas informáticos

Al analizar los tipos de sistemas utilizados, se identifica tres categorías: para el departamento de Talento Humano Zimbra, para el departamento Administrativo Kardex y para el departamento financiero OlympoB8 brindan soluciones específicas para sus departamentos, sin embargo, no existe una integración, lo que limita el flujo de datos entre áreas. Según (Pazmiño et al., 2022) los sistemas deben ser específicos, de respuesta rápida y controlables para los tomadores de decisiones. En este caso, aunque los sistemas que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó cumplen con los objetivos de cada departamento la falta de integración de los sistemas reduce la eficiencia general del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.

Dimensión: Sistemas de información gerencial

En la gestión, los sistemas de información deben garantizar un flujo de datos oportuno y relevante para la toma de decisiones. Sin embargo, las investigaciones muestran que la administración no cuenta con un sistema de gestión documental capaz de unificar la información en una única plataforma tecnológica. Esto dificulta que los altos directivos accedan a los datos y retrasa las decisiones estratégicas. Según (Soria Vera & Díaz Gispert, Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo., 2020) los sistemas de información gerencial son fundamentales para conservar y administrar la documentación de forma efectiva la ausencia de este tipo de sistema en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó implica una desventaja operativa significativa.

Dimensión: Aporte del sistema informático

El sistema implementado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó ha tenido un impacto positivo en la automatización de algunos procesos. Por ejemplo, Olympto B8 optimiza la gestión financiera y los pago en línea. Según (Ochando, 2024) los sistemas informáticos ayudan a las organizaciones a alcanzar ventajas competitivas, mejorando los procesos operativos. pesar de estas ventajas, la falta de capacitación del personal y de sistemas de gestión integral reduce la contribución de estas herramientas.

Dimensión: Sistema informático integral

Un sistema informático integral es esencial para que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó integre la información de todos los departamentos, lo que permitía una toma de decisiones más rápida y confiable como lo afirma (Ramsdata, 2020) La implementación de un sistema integral requeriría no solo de software avanzado, sino también de una planificación cuidadosa para garantizar la integración de información

Con los resultados obtenidos se observa que los sistemas informáticos que utilizan en varios departamentos, no se encuentran completamente integrados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Jaramijó, lo cual es un aspecto crítico para mejorar. La falta de integración entre las plataformas utilizadas en las áreas de talento humano, administración y finanzas impide que se aprovechen de manera eficiente.

Además, es preocupante que todavía se utilicen métodos manuales en áreas clave como la Secretaría General en la organización, donde la transparencia y la calidad de la información son fundamentales para la administración pública. Esta situación no sólo retrasa el proceso de gestión, sino que también aumenta la probabilidad de error humano y pérdida de información valiosa, afectando la toma de decisiones en la empresa.

Este análisis muestra cómo el uso de sistemas informáticos ha permitido al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó gestionar algunos aspectos clave de su operatividad, pero también cómo las deficiencias en integración y capacitación limitan su verdadero potencial. La falta de un sistema de información gerencial integral implica que cada departamento opera de forma aislada, lo cual contraviene los principios de eficiencia y modernización. La implementación de un sistema integral podría reducir errores y mejorar la calidad de la información disponible, lo que alinearía al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó con las mejores prácticas de gestión pública.

Conclusión

De acuerdo con el estudio de caso realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó se concluye que:

- Los sistemas informáticos utilizados en los diferentes niveles jerárquicos de los departamentos incluyen: Talento Humano, que emplea Zimbra, un sistema de correo colaborativo basado en la nube; el área Administrativa, que utiliza Kardex, un sistema de registro que facilita el control de los movimientos de inventarios; y el departamento Financiero, que opera con Olimpo B8, una herramienta que permite generar detalles sobre cuentas por pagar, transferencias y proyecciones de pagos. Sin embargo, la falta de un sistema de integración de datos en la Secretaría General compromete la veracidad e integridad de la información.
- Se identificó que en el departamento de Secretaria Gerencial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó no se utiliza ningún sistema, todos sus procesos se realizan de forma manual reduciendo la operabilidad, eficiencia y a la comunicación entre los departamentos.
- Finalmente, se concluye que un sistema de integración de datos permitirá al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó optimizar sus procesos, así como también adaptarse a las demandas de transparencia y rendición de cuentas necesarias en una institución pública.

Recomendación

De acuerdo con las conclusiones se recomienda que:

- La implementación de un sistema de integración y gestión de los datos en los distintos departamentos, facilitará el acceso a información actualizada y precisa, apoyando la toma de decisión en todos los niveles jerárquicos y promoviendo la coherencia en la administración de los datos.
- Dado que la gestión manual de información en la Secretaría General afecta la operatividad y comunicación entre departamentos, se sugiere digitalizar los procesos de este departamento mediante la adopción de un sistema informático básico que agilice el almacenamiento, búsqueda y transmisión de datos. Esto permitirá reducir el tiempo y esfuerzo en las tareas diarias, incrementando la eficiencia y mejorando la coordinación con los distintos departamentos.
- Implementar un sistema de integración permitirá la consolidación de información de todos los departamentos en una plataforma central, facilitando el seguimiento y control de los procesos administrativos. Además, esta implementación debería incluir protocolos de acceso que aseguren la transparencia y el cumplimiento de los estándares de gestión pública, adaptando la institución a las demandas actuales de transparencia y eficiencia.

Referencias Bibliográfica

- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata de Buonaffina, Y. (2018). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las. En *Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las*. Costa Rica: Revista Electrónica de las Sedes Regionales de la.
- Pazmiño Linares, S. A., Carriel Sevillano, R., & Mosquera Viejó, J. (2022). *ConcienciaDigital. Importancia de los sistemas de información para tomar mejores decisiones empresariales*, <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/2442/5958>.
- Achata Dueña, I. Y. (2022). *Universidad César Vallejo- repositorio institucional*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110743>
- Aguirre González, D., & Tigre Sánchez, T. (2023). *csielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000300254&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Ávila Coello, A. (2024). *Revista de investigación de ciencias económicas y sociales*. Obtenido de Seguridad de la información en instituciones públicas: desafíos y buenas prácticas en el contexto ecuatoriano.: <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/96>
- Azurza Neyra, W. C. (11 de octubre de 2020). *Linkedln*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/principales-sistemas-de-informaci%C3%B3n-en-las-peruanas-azurza-neyra>

- Borja Salinas, E. I., & Ferruzola Gómez, E. (2015). *sembrador*. Obtenido de file:///C:/Users/JASON/Downloads/jairochavez,+Gestor_a+de+la+revista,+capitulo+10.pdf
- Cabeza, E., Catros, G., & Mendoza, e. (7 de 12 de 2022). *issuuu*. Obtenido de https://issuu.com/gleidymarcastro/docs/revista_gez
- CAJAS CHUQUI, L. M. (2022). *repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23846/1/UPS-CT010207.pdf>
- Contreras Díaz, Y., González Pérez, M., & Rivero Amador, S. (2021). *anuario de la facultad ciencia de economicas y empresarial*. Obtenido de <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5186>
- Culqui Lozada, M., Cieza Pérez, A., & Callao Alarcón, M. (2021 de 04 de 2021). *Gestión Digital de las entidades públicas del Perú*. Mexico: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1053:
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1053
- Guerrero Leonardo, G. G. (2019). *Escuela de posgrado- repositorio*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30475/Guerrero_LGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Holguín García, D. (2023). *repositorio ULEAM*. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4821>
- Interiano Osorio, D. A. (2023). *Sistemas Informáticos: Los factores para mejorar los resultados de las empresas y organizaciones*. Obtenido de revista científica internacional: <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v6i1.58>

Interiano Osorio, D. (2023). *Revista Científica*. Obtenido de Sistemas Informáticos: Los factores para mejorar los resultados de las empresas y organizaciones: <https://revista-cientifica-internacional.org/index.php/revista/article/view/58>

Interiano Osorio, D. A. (12 de 07 de 2023). *Resvista Científica Internacional*. Obtenido de <https://revista-cientifica-internacional.org/index.php/revista/article/view/58>

Interiano Osorio, D. A. (2023). Sistemas informáticos. *Los factores para mejorar los resultados de las empresas y organizaciones.*, <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v6i1.58>.

Lapedra Alcamí, R., Devece Carañana, C., & Guiaral Herrando, J. (2011). INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA. En R. Lapedra Alcamí, C. Devece Carañana, & J. Guiaral Herrando, *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA*. universitat jaume.

Lapedra Alcamí, R., Devece Carañana, C., & Guiral Herrando, J. (2011). *introduccion a la gestion de sistemas de información en la empresa*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, 2011.

Laudon, K., & Laudon, J. (2012). SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL. En K. Laudon, & J. Laudon, *SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL* (pág. 19). México: Parson.

Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *SISTEMAS DE INFROMACION GERENCIAL*. MEXICO: PEARSON.

Lugo Marín, J., Carrasquero, H., & Gómez Rivero, J. (2020). *revistas unibe*. Obtenido de <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/42/57>

Mejía Paucar, L. L., Gallegos Carrillo, K. M., Villacrés Cáceres, O., & Mora Castellanos, M. A.

(11 de marzo de 2023). *Puerto Madero Editorial*. Obtenido de

<https://puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/pmea/catalog/book/26>

Morera Carballo, M. (2022). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322022000100006&script=sci_arttext)

[49322022000100006&script=sci_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322022000100006&script=sci_arttext)

NORMADAT. (2020). *Sistema de gestión documental: qué es, cómo funciona y para qué sirve*.

Obtenido de Recuperado de [https://www.normadat.es/sistema-de-gestion-documental-](https://www.normadat.es/sistema-de-gestion-documental-que-es-como-funciona-y-para-que-sirve/)

[que-es-como-funciona-y-para-que-sirve/](https://www.normadat.es/sistema-de-gestion-documental-que-es-como-funciona-y-para-que-sirve/)

Ochando, F. (2024). *El impacto de los sistemas de información*. Obtenido de Revista

Tecnológica Espol: [https://www.unniun.com/el-impacto-de-los-sistemas-de-informacion-](https://www.unniun.com/el-impacto-de-los-sistemas-de-informacion-francisco-ochando-programa-superior-en-control-de-gestion/)

[francisco-ochando-programa-superior-en-control-de-gestion/](https://www.unniun.com/el-impacto-de-los-sistemas-de-informacion-francisco-ochando-programa-superior-en-control-de-gestion/)

Ortiz Sánchez, D. L. (2022). *Universidad Técnica de Babahoyo*. Obtenido de

<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12674>

Pazmiño Linares, S., Carriel Sevillano, R., & Mosquera Viejó, J. (2023). *Conciencia Digital*.

Obtenido de [file:///C:/Users/JASON/Downloads/2442-](file:///C:/Users/JASON/Downloads/2442-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10605-2-10-20230302%20(6).pdf)

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-10605-2-10-20230302%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/JASON/Downloads/2442-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10605-2-10-20230302%20(6).pdf)

Pazmiño Linares, S., Carriel Sevillano, R., & Mosquera Viejó, J. (3 de 2023). *considencia*

digital. Obtenido de [file:///C:/Users/JASON/Downloads/2442-](file:///C:/Users/JASON/Downloads/2442-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10605-2-10-20230302%20(2).pdf)

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-10605-2-10-20230302%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/JASON/Downloads/2442-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10605-2-10-20230302%20(2).pdf)

Pérez Morejón, K., & Alfonso Porraspita, D. (2023). *El proceso de capacitación. Retos para*

lograr resultados superiores en una organización. Obtenido de Scielo:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2023000200006&script=sci_arttext#B14

- Ramsdata. (2020). *Implantación de sistemas*. Obtenido de Pasos clave en el proceso de implantación: Recuperado de <https://ramsdata.com.pl/es/implantacion-de-sistemas-pasos-clave-en-el-proceso-de-implantacion/>
- Soria Vera, K., & Díaz Gispert, L. (2020). *Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo*. Obtenido de Recuperado en 03 de octubre de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200157&lng=es&tlng=es.
- Soria Vera, K., & Díaz Gispert, L. (2020). *Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo*. Obtenido de SCielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200157
- tecnología, f. d. (13 de 02 de 2023). *Universidad Isabel I*. Obtenido de <https://www.ui1.es/blog-ui1/sistemas-informaticos-si-que-son-caracteristicas-y-tipos>
- TECNOLOGÍA, F. D. (13 de 02 de 2023). *Universidad Isabel I*. Obtenido de <https://www.ui1.es/blog-ui1/sistemas-informaticos-si-que-son-caracteristicas-y-tipos>
- TECNOLOGÍA, F. D. (13 de 02 de 2023). *Universidad Isabel I*. Obtenido de 2023: <https://www.ui1.es/blog-ui1/sistemas-informaticos-si-que-son-caracteristicas-y-tipos>
- Terán Bustamante, A., Dávila Aragón, G., & Castañón Ibarra, R. (2019). *Scielo*. Obtenido de Gestión de la tecnología e innovación: un Modelo de Redes Bayesianas: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802019000100063
- UdeCataluña. (2022). *Las mejores herramientas de análisis de datos y su importancia para la toma de decisiones*. Obtenido de recuperado de <https://www.ucatalunya.edu.co/blog/las-mejores-herramientas-de-analisis-de-datos-y-su-importancia-para-la-toma-de-decisiones>

Vargas Encalada, E., Rengifo Lozano, R., Guizado Oscoco, F., & Sánchez Aguirre, F. (2023).

Revista Latinoamericana de Tecnología y Educación. Obtenido de Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de fabricación:

<https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/29058864015.pdf>

Anexos

Anexos 1

GUÍA DE OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA SOBRE: SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA GARANTIZAR INFORMACIÓN COMO RECURSO GERENCIAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESENTRALIZADO DEL CANTON JARAMIJÓ

Objetivo de la Observación: Conocer la situación actual del uso de los sistemas informáticos para garantizar la información como un recurso gerencial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó

Fecha:

Horario de la observación:

Datos de la empresa

Nombre de la empresa:

Actividad económica:

Tipo:

Departamento:

Número de colaboradores a observar:

criterio	Si	No	Comentario
Se utilizan sistemas de gestión administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.			
Existen sistemas de gestión de proyectos implementados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.			
Hay integración entre los diferentes sistemas informáticos utilizados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.			

El personal recibe capacitación adecuada para utilizar los sistemas informáticos			
Los sistemas informáticos mejoran la calidad de la información disponible para la toma de decisiones			
Los sistemas contribuyen a la transparencia en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.			
La información proporcionada por los sistemas es oportuna y relevante			
Los sistemas han reducido los errores en la gestión de datos			
Implementa un sistema de integración de bases de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.			
Se considera la incorporación de nuevas tecnologías (por ejemplo, inteligencia artificial) para mejorar los sistemas			
Se establece la importancia de recibir retroalimentación sobre el uso de los sistemas informáticos			
Existen desafíos específicos en la implementación de los sistemas informáticos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.			

Anexo 2

ENTREVISTA SOBRE

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA GARANTIZAR

INFORMACIÓN COMO RECURSO GERENCIAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO

DESENTRALIZADO DEL CANTON JARAMIJÓ

Presentación

Conocer la situación actual del uso de los sistemas informáticos para garantizar la información como un recurso gerencial en el Gobierno Autónomo Desentraizado del cantón Jaramijó

Cargo:**A. Sistemas informáticos**

1. **¿Qué sistema informático utiliza?**
2. **¿Qué tan efectivos son los sistemas informáticos implementados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Jaramijó para garantizar la calidad de la información?**

B. Tipos de sistemas informáticos.

1. **¿Qué sistemas utiliza para resguardar la información?**
2. **¿Qué herramientas de análisis de datos utiliza para tomar de decisiones en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó?**
3. **¿Qué sistemas de gestión documental implementados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó?**

C. Sistemas de Información gerencial.

- 1. ¿Qué sistema de gestión de información se utiliza en el nivel directivo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó?**
- 2. ¿Qué capacitación recibe el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jaramijó para utilizar efectivamente los sistemas informáticos implementado?**

D. Aporte de los sistemas Informáticos

- 1. ¿Qué aporte han tenido los sistemas informáticos que utiliza en el departamento?**
- 2. ¿Cómo han ayudado los sistemas informáticos a optimizar la gestión de los recursos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jaramijó?**

E. Sistemas Informático integral.

- 1. ¿Qué característica debe tener un sistema que permita fortalecer la toma de decisiones en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Jaramijó?**
- 2. ¿Cómo debe de ser el proceso de implementación de un nuevo sistema informáticos para asegurar su adaptación exitosa?**

Anexo 3

Entrevista al Director de talento Humano del Gobierno autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó

Anexo 4

Entrevista al Director Administrativo del Gobierno autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó

Anexo 5



Entrevista a Secretaría General del Gobierno autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó

Anexo 6

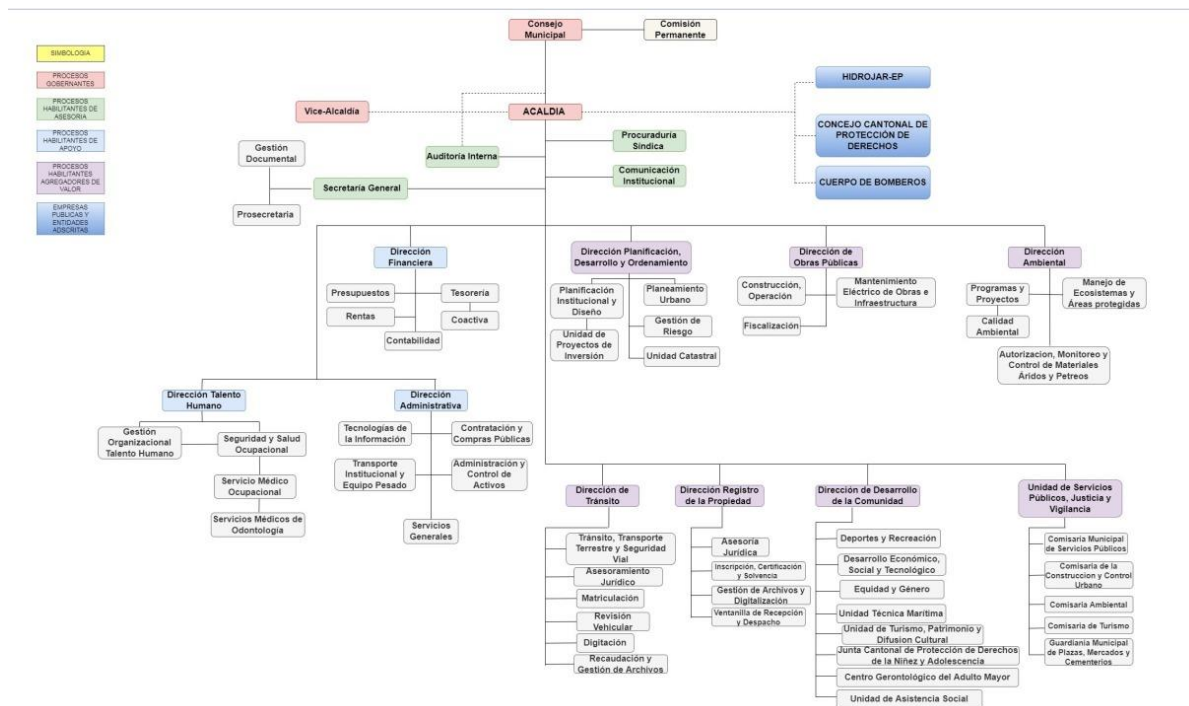


Diagrama Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó

Propuesta de solución

Título de la propuesta.

Implementación de un sistema SAP ERP S/4 HANA para la integración de información en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.

Objetivos

Objetivo General

Proponer la implementación de un sistema SAP ERP para fortalecer la operabilidad, eficiencia y mejorar la calidad de la información de la Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.

Objetivos Específicos

- Reducir la dependencia de procesos manuales en la Secretaría General, facilitando el acceso a información actualizada y precisa.
- Fomentar una coordinación entre los departamentos de Talento Humano, Administración y Finanzas a través de un sistema centralizado.
- Capacitar a los distintos departamentos (Talento Humano, Administración, Finanzas y Secretaría General) para el manejo del sistema SAP ERP.

Fundamentación de la Propuesta

La implementación de un sistema ERP como SAP es pertinente debido a su capacidad para integrar y automatizar procesos administrativos. Los sistemas ERP permiten una gestión eficiente de recursos al centralizar la información, lo que es crucial para entidades públicas que buscan mejorar su operatividad y transparencia. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, donde actualmente se realizan procesos manuales que

afectan la eficiencia y comunicación entre departamentos, un ERP proporcionará una solución integral que optimiza el flujo de información.

Justificación de la Propuesta

La falta de un sistema de integración en la Secretaría General ha resultado en una operatividad limitada y en una comunicación deficiente entre departamentos. La implementación del SAP ERP no solo mejorará la calidad de los datos y su accesibilidad, sino que también permitirá cumplir con las normativas de transparencia y rendición de cuentas exigidas en el sector público. La digitalización de procesos es esencial para adaptarse a las demandas actuales.

Beneficiarios

Secretaría General: Mejora en la gestión documental y administrativa.

Departamentos de Talento Humano, Administración y Finanzas: Coordinación más efectiva y acceso a información centralizada.

Ciudadanía: Mayor transparencia y acceso a información pública.

Desarrollo de la Propuesta en Base a los Objetivos Específicos

Reducción de Procesos Manuales:

Implementación del módulo de gestión documental del SAP ERP para digitalizar archivos y procesos administrativos.

Establecimiento de flujos de trabajo automatizados que reduzcan el tiempo dedicado a tareas manuales.

Fomento de Coordinación Interdepartamental:

Creación de un portal centralizado donde todos los departamentos puedan acceder a información relevante.

Implementación de herramientas colaborativas dentro del ERP que faciliten la comunicación entre área.

Capacitación al Personal:

Desarrollo de un programa de capacitación integral sobre el uso del SAP ERP adaptado a las funciones específicas de cada departamento.

Evaluaciones periódicas para asegurar el dominio del sistema por parte del personal.

Establecimiento de Indicadores de Rendimiento

Para medir el éxito de la implementación del SAP ERP, se establecerán los siguientes indicadores:

Tiempo promedio para completar procesos administrativos: Medir el tiempo antes y después de la implementación.

Tasa de errores en la gestión documental: Comparar errores antes y después del uso del sistema.

Satisfacción del personal: Encuestas periódicas para evaluar la percepción sobre el uso del nuevo sistema.

Capacitación al Personal del Departamento de Tecnologías y Comunicación

El personal del departamento encargado deberá recibir capacitación especializada en:

Administración del sistema SAP ERP: Para gestionar adecuadamente el software.

Soporte técnico: Para resolver problemas técnicos que puedan surgir durante su uso diario.

Actualizaciones continuas: Formación sobre nuevas funcionalidades o mejoras en el sistema.

La implementación del sistema SAP ERP en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó representa una oportunidad significativa para transformar sus procesos administrativos, mejorar la calidad de su información y fomentar una cultura organizacional más eficiente y transparente.