



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SISTEMAS DE INFORMACIÓN: INFLUENCIA EN PROCESOS  
OPERATIVOS Y TOMA DE DECISIONES.

POVEDA SUAREZ LISSETH IRINA  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA  
2019



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SISTEMAS DE INFORMACIÓN: INFLUENCIA EN PROCESOS  
OPERATIVOS Y TOMA DE DECISIONES.

POVEDA SUAREZ LISSETH IRINA  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

MACHALA  
2019



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

SISTEMAS DE INFORMACIÓN: INFLUENCIA EN PROCESOS OPERATIVOS Y  
TOMA DE DECISIONES.

POVEDA SUAREZ LISSETH IRINA  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PACHECO MOLINA ANDRES MARCELO

MACHALA, 01 DE FEBRERO DE 2019

MACHALA  
01 de febrero de 2019

**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Sistemas de información: Influencia en procesos operativos y toma de decisiones., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

PACHECO MOLINA ANDRES MARCELO  
0700945181  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

GRANDA BOHORQUEZ JAIME PORFIRIO  
0701048662  
ESPECIALISTA 2



---

FÁREZ ARIAS MIRIAM ROCÍO  
0703813345  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 01 de febrero de 2019 - 11:33

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Examen Complexivo Lisseth Poveda Suárez.docx (D47078669)  
**Submitted:** 1/21/2019 4:08:00 PM  
**Submitted By:** lipoveda\_est@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 1 %

Sources included in the report:

PEREZ TORO GABRIELA MISHELLE\_PT-011017.pdf (D33961317)

Instances where selected sources appear:

1

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, POVEDA SUAREZ LISSETH IRINA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Sistemas de información: Influencia en procesos operativos y toma de decisiones., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 01 de febrero de 2019



POVEDA SUAREZ LISSETH IRINA  
0750070369

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por haberme dado la fuerza y la sabiduría necesaria para culminar mis estudios, luego a mi abuelo que aunque físicamente no está entre nosotros, vive cada día en mis pensamientos, también se lo dedico a mi madre quien ha sido un pilar importante en mi vida y quien me ha apoyado en cada paso que doy. Sin más palabras dedico este trabajo a toda mi familia y amigos/as en general.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por cada uno de sus cuidados y bendiciones durante este proceso, a mi familia por guiarme y apoyarme día a día; en especial a mi madre porque todo lo que soy se lo debo a ella, a mis amigos/as con quienes compartí estos años de estudio y de los cuales aprendí mucho, a mis tutores y docentes que impartieron sus conocimientos y me dieron su ayuda en todo momento.

Gracias a todos por brindarme su apoyo.

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar el grado de influencia de un sistema de información empresarial dentro de los procesos y relaciones con los clientes, mediante el estudio de las gestiones realizadas y sus resultados, para la mejora continua y el desarrollo organizacional. Para un desarrollo idóneo se empleó una metodología de carácter documental y descriptivo, ejecutando una revisión bibliográfica y análisis de la información recopilada. Entre los hallazgos representativos se encontró que la incidencia que tenga un sistema de información en una empresa depende en gran porcentaje del manejo, almacenamiento y distribución correcta de la información; por otra parte también es necesaria la colaboración e importancia que los colaboradores otorguen al sistema, ya que podrá existir los mejores ordenadores, los más sofisticados y modernos, los mejores programas, las mejores redes, pero si estos no son utilizados de la forma correcta no contribuirán a la satisfacción de necesidades. Se consideró por lo mencionado que la relación que existe entre el uso de un sistema de información gerencial y el alcance de metas es estrecha, ya que el SI ayuda a través de los datos que provee al proceso de toma de decisiones, las cuales están encaminadas a poder cumplir con cada objetivo que tenga la organización.

**Palabras Claves:** Sistema de Información, toma de decisiones, clientes

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to determine the degree of influence of a business information system within the processes and relationships with customers, through the study of the steps taken and their results, for continuous improvement and organizational development. For a suitable development, a documentary and descriptive methodology was used, executing a bibliographic review and analysis of the information collected. Among the representative findings, it was found that the incidence of an information system in a company will depend to a large extent on the management, storage and correct distribution of the information; on the other hand, the collaboration and importance that collaborators give to the system is also necessary, since the best computers, the most sophisticated and modern ones, the best programs, the best networks, can exist, but if these are not used correctly will contribute to the satisfaction of needs. It was considered by the aforementioned that the relationship between the use of a management information system and the achievement of goals is narrow, since the SI helps through the data provided to the decision-making process, which are on track to be able to fulfill each objective that the organization has.

**Keywords:** Information System, decision making, clients

## CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE GENERAL (CONTENIDO)

ÍNDICE DE ANEXOS

**INTRODUCCIÓN** ..... - 14 -

**1. DESARROLLO** ..... - 16 -

1.1 Gestión de la Información ..... - 16 -

1.2 Desarrollo Organizacional ..... - 16 -

1.3 Relaciones con clientes ..... - 16 -

1.4 Procesos Operativos ..... - 17 -

1.5 Automatización de procesos ..... - 17 -

1.6 Toma de decisiones ..... - 18 -

1.7 Mejora Continua..... - 18 -

1.8 Sistema de Información..... - 19 -

1.9 Ventaja competitiva ..... - 19 -

1.10 Empresa PALMAPLAST CÍA. LTDA. .... - 20 -

1.11 Metodología ..... - 20 -

1.12 Reactivo..... - 21 -

<i>1.12.1 Reactivo práctico 11071.</i> .....	- 21 -
<i>1.12.2 Pregunta a resolver.</i> .....	- 21 -
1.13 Resultados .....	- 21 -
<b>2. CONCLUSIONES</b> .....	- 24 -
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	- 26 -
<b>ANEXOS</b> .....	- 29 -

## LISTA DE ANEXOS

pág.

<b>Anexo A.</b> Página del Sistema de Información Jenny 2 de PALMAPLAST CÍA. LTDA. .....	- 29 -
<b>Anexo B.</b> Evidencia del trabajo de investigación .....	- 30 -
<b>Anexo C.</b> Seguimiento del desarrollo del trabajo – Tutorías .....	- 31 -

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las organizaciones afrontan distintos tipos de incertidumbres principalmente de ámbito económico, las mismas que requieren información de carácter oportuno y sobre todo coetánea, con la pretensión de alcanzar sus objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes. El término información ha adquirido gran relevancia en los últimos tiempos, por su importancia principalmente en el mundo empresarial. Mediante la información se puede direccionar actividades y sobre todo es un apoyo en la toma de decisiones. De acuerdo con Muñoz (2003) citado por Castillo & Pérez (2017) la información se encuentra a la misma altura que los demás recursos de una organización, sobre los cuales hasta la actualidad se había construido la administración de las empresas.

Si una empresa quiere llegar a ser competitiva y perdurar en el tiempo deberá reconocer, instaurar, almacenar, transferir y emplear de la manera más eficiente la información y competencias tanto individual como colectiva de sus colaboradores, con el objetivo de solucionar problemas, mejorar sus procesos de forma continua, pero especialmente producir un beneficio. Los sistemas de información se han convertido en un pilar fundamental en la investigación de las empresas de ámbito comercial o de servicios. La globalización, la exploración de nuevos mercados por parte de las compañías, el crecimiento de la competencia, otorgan como producto que la información se torne factor clave para la gestión empresarial (Hernandez, 2003).

Desde esta perspectiva Ricart & Valor (1991) citado por Araujo & Clemenza (2005) afirman que un sistema de información puede ser definido como el conjunto explícito de procesos que trabajan sobre una recopilación de datos que se encuentran estructurados conforme a las necesidades de la organización. El SI recolecta, transforma y distribuye información; la cual es puesta a disposición de cada uno de los colaboradores o usuarios del sistema, coadyuvando al control correspondiente y al proceso de retroalimentación.

Existen diversas investigaciones en las cuales se confirma que es un hecho comprobado que los sistemas de información no solo inciden en el desempeño de las empresas, sino

también en el boceto propio de las estructuras en las que se fundamentan sus movimientos. Sin embargo hay otros trabajos que afirman la idea de que los sistemas deben desplegarse en funciones de apoyo a la organización con la finalidad de automatizar las labores que se desarrollan (Mosquera, Rincón, & Romero, 2001).

En esta investigación se realiza un análisis de la influencia de los sistemas de información dentro de los procesos operativos y la toma de decisiones de una empresa, teniendo como objeto de estudio a Palmplast CÍA. LTDA.; el desarrollo de este trabajo radica en el hecho de constatar la relevancia de los SI en las empresas, principalmente para los clientes internos tomando como referencia el departamento de recursos humanos, para los externos el de ventas y para las actividades operativos el de producción. El objetivo del presente trabajo es determinar el grado de influencia de un sistema de información empresarial dentro de los procesos y relaciones con los clientes, mediante el estudio de las gestiones realizadas y sus resultados, para la mejora continua y el desarrollo organizacional.

## **1. DESARROLLO**

### **1.1 Gestión de la Información**

Es considerada como todo acto que se lleve a cabo en el cual interviene la información, tiene como finalidad la salida de un bien de cualquier índole, dando así respuesta a las necesidades que tienen los clientes sean estos internos o externos y que culmina con la satisfacción de estos. Con la Gestión de la información se puede otorgar un producto sea este físico o digital, ya que esta da la facilidad de obtener información de utilidad que en múltiples ocasiones soluciona problemas y da precedentes para el adecuado funcionamiento de una entidad, si se le da el uso correcto (Limonta, Otero, Álvarez, & Ripoll, 2015).

### **1.2 Desarrollo Organizacional**

Es un proceso de cambio inflexible programado con base al discernimiento que se tiene acerca de la condición actual por la que atraviesa la empresa y la valoración de los resultados luego de la implementación de las propuestas o estrategias (Asencio, Caiche, & Medina, 2017). Es vital fijar el objetivo que se busca con el diagnóstico, pues posibilita determinar la situación concreta que pasa la organización en un momento dado, descubriendo posibles dificultades al igual que puntos de oportunidad.

### **1.3 Relaciones con clientes**

De acuerdo a Morgan & Hunt (1999) citado por Cabanelas & Moreira (2009) estas constituyen un recurso muy valioso y preciado, del cual las empresas pueden obtener beneficios, si asumen esta relación con la debida importancia que merece. Mantener este nexo será responsabilidad de los directores de la organización, así como también desarrollar distintas estrategias para mejorarla día a día y convertirla en un recurso irreplicable para la competencia. Por su parte Zablah, Bellenger & Jhonston (2004) citado por Cabanelas & Moreira (2009) afirman que la gestión de las relaciones con los clientes

puede ser estimado como el proceso continuo que engloba el progreso y el empleo de entendimiento del mercado con el fin de cimentar y mantener vínculos a largo plazo con los clientes, que permitan el objetivo de toda organización: la obtención de utilidades.

En la gestión de las relaciones con los clientes se debe tener presente que existen dos tipos de clientes los cuales son: el cliente interno y el cliente externo; ambos representan una parte importante para la empresa. Según Talavera (1999) citado por Steffanell, Arteta, & Noda (2017) el cliente interno es aquel individuo que pertenece a los colaboradores de la organización y que recibe un resultado de un procedimiento que se ha llevado a cabo dentro de la organización y que es necesario para obtener un determinado producto, aquí se puede encontrar como referencia a una red interna.

Por otra parte se encuentra el cliente externo, el cual es la parte por la cual toda organización trabaja, para conseguir la satisfacción de sus necesidades, su lealtad y posicionamiento en su memoria. Este es quien viene a solicitar un servicio o comprar un bien, en base a sus requerimientos, gustos o preferencias. Burnett (1997) citado por Guadarrama & Rosales (2015). Las empresas que comprendan que su labor está en satisfacer a los clientes y/o consumidores abrirán un abanico de oportunidades para prosperar y progresar. Las estrategias de creación de relaciones se consideran positivas cuando son sostenibles y se orientan al alcance de una ventaja competitiva, esto se logra conociendo qué, cuándo y cómo necesitan los clientes algún producto o servicio.

#### **1.4 Procesos Operativos**

Son aquellos procesos que se encargan de realizar las acciones que faculta el desarrollo de las estrategias y políticas previamente definidas para la organización, con el objetivo de brindar un producto o servicio a los clientes. De estos se responsabiliza los directores funcionales, los cuales deben tener el apoyo del talento humano (Ruiz, Almaguer, Torres, & Alejandro, 2013).

#### **1.5 Automatización de procesos**

Es considerado como el empleo de la información en las organizaciones para la toma de decisiones en el tiempo en que se produce algún problema dentro de los procesos que la empresa realiza; comprende la informática y el control automatizado para la realización

impecable y autónoma de cada proceso, los cuales están previamente diseñados a través de criterios de ingeniería, utilizando herramientas como los diagramas de flujos o flujogramas de acuerdo a los planes y objetivos a alcanzar por la dirección empresarial (Córdoba, 2006).

Al automatizar los procesos, lo que se busca es asegurar de alguna manera que estos se realicen en condiciones óptimas y sobre todo alcanzando los estándares establecidos, sin que para ello se necesite la intervención directa y constante del ser humano; es decir que la producción adquiere el boceto de un ciclo automático y constante que puede ser reestructurado, a través de evaluaciones constantes y la implementación de acciones que permitan llegar a obtener rapidez y eficiencia.

### **1.6 Toma de decisiones**

De acuerdo a Daft (2004) citado por Zapata, Sigala, & Mirabal (2016) la toma de decisiones comprende el proceso de reconocer y dar una solución a los problemas que se suscitan en la organización; responde así a circunstancias que están ligadas a recursos tanto materiales como cognitivos y que trae a colación un enfrentamiento de intereses, que convierten a este proceso en complicado para el individuo que está a cargo. Por otra parte Hodge y otros (1998) citado por Zapata, Sigala, & Mirabal (2016) mencionan que los miembros y altos mandos de la organización pueden desear tomar decisiones acertadas y razonables, pero la realidad es que las condiciones del entorno establecen ciertos obstáculos y límites que en muchas ocasiones impiden ver un panorama adecuado y apropiada para actuar en pro de la organización.

### **1.7 Mejora Continua**

Kaizen (1986) manifiesta que este es un proceso cuyo fundamento principal es el trabajo en equipo orientado al actuar, que promulga el camino de progreso, este debe ser dirigido por todos y cada uno de los miembros de la empresa; comprende tanto la implementación de un sistema de estrategias como el aprendizaje constante; basado siempre en la filosofía organizacional y el compromiso de todos los actores de la institución (Citado en Esquivel, León, & Castellanos (2017)).

La mejora continua tiene por objetivo el progreso en áreas como: niveles de calidad y seguridad, costos, satisfacción tanto de clientes internos como externos, eficiencia y eficacia en los recursos, lapsos de respuestas a problemas y una escala de confiabilidad de precisión en cada uno de los procesos.

## **1.8 Sistema de Información**

Dentro del campo de la administración constituye un componente significativo de la estructura de gestión empresarial, este debe ser compacto con los demás elementos que la integran; la tecnología de la información ejerce un rol importante no solo como mecanismo de implementación de las partes del sistema, sino también por las oportunidades que por sí sola apertura a la empresa (Díaz, Contreras, & Rivero, 2009). Los sistemas de información no solo representan un cimiento de los negocios, sino que además son una herramienta de consecución de ventajas competitivas y perdurables, ya que permiten la gestión de los activos tanto tangibles como intangibles transformándose así en un instrumento completo de gerencia. Estimar a la información como el principio del conocimiento y el intelecto organizacional, posibilita situar a la empresa en condiciones audaces de desarrollo e innovación.

## **1.9 Ventaja competitiva**

Es el atributo o cualidad por la que una organización destaca sobre su competencia o su grupo de competidores dentro de un mercado específico. Fahey (1989) citado por Ceceña (2013) menciona que la ventaja puede ser cualquier elemento que diferencie de manera positiva a la empresa en sí o a sus productos, tomando como referencia de esta distinción el punto de vista de los clientes o consumidores finales. Por su parte Alderson (1957) citado por Ceceña (2013) expresa que algunos de los puntos a favor que puede tener una empresa y que se pueden convertir en ventaja competitiva son: gestión empresarial, sistemas de información, tecnología, servicio, cultura organizacional, optimización de recursos, entre otros.

### **1.10 Empresa PALMAPLAST CÍA. LTDA.**

Al tomar una entidad industrial como objeto de estudio, se planea revisar el uso de su sistema de información, para esta investigación el análisis se realiza en la empresa PALMAPLAST CÍA. LTDA., la misma que forma parte de la Corporación PALMAR, esta es una entidad que cuenta con 86 colaboradores y su actividad económica es la producción y comercialización de fundas plásticas, daipas, rótulos adhesivos y clises flexodigitales de una gama de calidad alta. Fue fundada en el año de 1998 por el Sr. Euclides Palacios. Desde sus inicios la empresa ha buscado incursionar en tecnología de punta para llevar a cabo cada uno de sus procesos, logrando así en el 2004 obtener el certificado de calidad ISO 9001:2000.

El sistema de información que esta empresa utiliza y que permite el desarrollo de esta investigación fue creado por los propios colaboradores de la compañía (Departamento de Sistemas) y lleva por nombre JENNY; el cual recibe esta denominación por el nombre de la esposa del dueño de la compañía. El apelativo del sistema fue cambiado hace casi año y medio, exactamente en julio del 2017 por JENNY 2, el cambio se dio porque en el anterior sistema los módulos que este contiene estaban separados, es decir, cada uno de estos debían ser abierto de forma individual, ahora en el actual sistema todos los módulos están incluidos y existe una separación por departamento.

Para el presente análisis se toma en consideración principalmente los módulos correspondientes a los departamentos de recursos humanos, producción y ventas, ya que se analiza la incidencia del sistema de información en las relaciones con los clientes internos y externos de la organización, además de la influencia del sistema en el desarrollo de las actividades productivas de la compañía.

### **1.11 Metodología**

La particularidad de esta investigación radicó en el estudio de la influencia de un sistema de información en las organizaciones, esto genera la aplicación de técnicas de análisis y recopilación de datos. Al tratarse de una empresa industrial, se incluye capacidad de análisis y síntesis con objetividad, para emplear los datos a recopilarse para el alcance del objetivo, el contexto del caso y resolver la interrogante basada en un ambiente real.

Tomando como referencia la metodología empleada por Moreno & Dueñas (2018), el presente trabajo fue de carácter documental y descriptivo, ejecutando una revisión bibliográfica y análisis de la información recopilada. Es conveniente mencionar que al aplicar la técnica de investigación documental se refiere al método que se basa en la búsqueda y selección de información, a través de la lectura de documentos como papers y otros materiales bibliográficos que soporten a la investigación. Por otro lado cabe denotar que al hablar de un estudio descriptivo se alude a establecer los atributos, cualidades y aspectos que se consideren de relevancia del fenómeno u objeto al que se está sometiendo a análisis; en este caso el sistema de información de la empresa PALMAPLAST CÍA. LTDA.

De igual forma la literatura empleada sirve de soporte para la profundización del trabajo y determinación de la importancia del tema en estudio. También se menciona que la investigación es de análisis cualitativo pues se denota grado de influencia de los sistemas de información tanto en las relaciones con los clientes como en las actividades que la empresa realiza.

## **1.12 Reactivo**

*1.12.1 Reactivo práctico 11071.* Los sistemas de información permiten la automatización de procesos operativos, proporcionan información que sirve de apoyo al proceso de toma de decisiones y permiten conseguir una ventaja competitiva a través de su uso. Bajo estos parámetros en una empresa de la localidad comercial, industrial o de servicios realice el estudio correspondiente del S.I. utilizado.

*1.12.2 Pregunta a resolver.* ¿Cómo incide en las actividades y relaciones con los clientes internos y externos el uso de un sistema de información?

## **1.13 Resultados**

La respuesta a la interrogante planteada en el reactivo demandó la aplicación de métodos descriptivos, en contraste con un análisis de la información obtenida de la investigación de campo que se realizó. El diálogo con los responsables de los departamentos en estudio permitieron comprender la importancia e incidencia que tiene el sistema de información

de la empresa en el desarrollo de las actividades. Se encontró que el sistema de información empleado por la empresa PALMAPLAST CÍA. LTDA. representa el vínculo que permite que todos los departamentos estén conectados entre sí, facilitando así el transporte de datos relevantes para el proceso de toma de decisiones de la entidad. Para lograr los objetivos que se propone una compañía es necesario que exista el trabajo en equipo, es así que la incidencia que tenga el SI de la empresa en cuestión en sus actividades diarias dependerá exclusivamente del manejo, almacenamiento y distribución correcta de la información. Dentro del sistema de PALMAPLAST CÍA. LTDA. se encuentran diferentes módulos, considerándose para este estudio los siguientes: Recursos Humanos, Ventas, Producción.

El módulo de ventas representa un aspecto clave para el proceso de toma de decisiones, ya que este se enfoca al cliente externo, dentro de este se encuentran los siguientes ítems: Pedidos, Documentos por cobrar, Notas de Débito/Crédito, Clientes, Estado de cuenta de clientes, Pagos, Cheques, Reportes y Autorizaciones. Esta parte del SI sin duda es una de las más importantes porque si existe una base bien nutrida se puede tomar decisiones en algo real no en suposiciones; el sistema incide en la relación con los clientes al poder determinar cuáles son sus preferencias e intereses, cual es el producto que tiene mayores niveles de venta, saber que clientes no han consumidos los productos ofertados hace más de 3 meses, entre otros aspectos. A través de Jenny 2 se visualiza cada dato clave de un cliente, este ayuda a poder estar en una comunicación constante, el ítem que permite esto es Clientes en el que se tiene información detallada de cada una de las compras y/o cualquier transacción que este haya realizado en la empresa.

Por otra parte el módulo de producción, el mismo que se encarga de registrar todas las gestiones para que se lleve a cabo la actividad productiva, consta de los siguientes ítems: Ficha Técnica, Orden de producción, planificación, Report producción, Kardex, Reportes Inventarios, Entrega de Productos terminados y Mantenimientos. Contar con un sistema de información para el área productiva sin duda alguna es de gran importancia, es por ello que en PALMAPLAST S.A, el módulo de producción trabajando conjuntamente con el de ventas se encargan de que no exista un desabastecimiento de los productos que la empresa oferta, como de igual forma con la materia prima que se requiere para la elaboración de estos.

Si no se contara con datos imprescindibles como los reportes de producción o la entrega de productos terminados no se podría medir cuán eficiente está siendo la organización al momento de producir, además de ello en este módulo se encuentra especificado el proceso productivo de cada uno de los productos que se ofertan, delimitando así el tiempo y los recursos a utilizar, optimizando así los procesos.

Por último en el módulo de Recursos Humanos se encuentra toda la información relevante a los clientes internos de la empresa, es decir los empleados; este a su vez cuenta con varios ítems entre ellos están: Nóminas, Empleado, Descuentos e Ingresos, Subsidios, Recaudaciones. Estos datos permiten al departamento tomar decisiones y ejecutar las misiones que este tiene: una que es de aspecto estratégico y otra funcional; al hablar del primer aspecto se refiere a cada estrategia que se plantea a largo plazo en base a las potencialidades de los colaboradores, mientras que el segundo aspecto hace referencia a la vigilancia que se mantiene a través del sistema en cuanto a cumplimiento de funciones y desempeño laboral.

La relación que se logra a través del ingreso de datos al sistema es que el empleado se sienta parte de la empresa, pues dentro de este se encuentra los cambios que se dan en la organización y que le compete al empleado conocer, no solo de manera individual sino de forma colectiva, además el sistema en cuestión sirve para que el empleado aporte valor en la relación entre los departamentos y facilite así la agilidad de los procesos, mejorando así la eficiencia en la empresa.

La incidencia que tenga el sistema de información en la empresa depende sin embargo, de la colaboración y de la importancia que cada uno de los colaboradores de las distintas áreas o niveles le den a este; ya que podrá existir un sistema con los ordenadores más sofisticados y modernos, los mejores programas, las mejores redes de trabajo, pero aun así si estos no son manejados de la forma correcta no ayudarán a satisfacer las necesidades de la organización y menos aún servirán de soporte para la toma de decisiones. Es por ello que en la empresa en estudio se consideran que todos los datos que se ingresen al sistema deberán ser verídicos y precisos, los cuales se conviertan en información valiosa para cualquier decisión estratégica de la organización.

## 2. CONCLUSIONES

- El estudio se lo realizó en la empresa PALMAPLAST CÍA. LTDA., tomando como aspectos principales los módulos que aportan mayores datos a la organización, la entidad cuenta con 84 colaboradores de los cuales el mayor porcentaje labora en el área productiva y el restante en áreas administrativas; esta organización ha utilizado 2 sistemas durante sus años de operación, la documentación e información que recibe la gerencia, es de forma diaria pues el SI actualiza datos que son relevantes para la toma de decisiones, tales como: ventas, unidades producidas, recursos utilizados que permiten a los altos mandos divisar si las acciones realizadas están contribuyendo al alcance de los objetivos, y en caso contrario tomar acciones correctivas.
- La relación que existe entre el uso del sistema de información gerencial y el alcance de las metas es estrecha, ya que el SI ayuda a través de los datos que provee al proceso de toma de decisiones, las cuales están encaminadas a poder cumplir con cada objetivo que tenga la organización. Este vínculo sin embargo se ve afectado cuando el sistema utilizado no satisface las necesidades de la organización, es decir ya sea por problemas de hardware o software las respuestas en cuanto a reportes es lenta, dificultando así el uso adecuado del tiempo para tomar medidas de corrección, otra causa que afecta son los datos erróneos ya sea por manejo inadecuado por parte de los colaboradores o por descuido en su digitación, además de datos incompletos. Para que el sistema presenta buenas directrices deberá estar en constante monitoreo y mantenimiento, evitando así cualquier error que desvié el éxito de la organización.
- La información se ha ubicado en uno de los aspectos primordiales y de gran importancia en las empresas, es por ello que ahora ya no es considerado como una parte más, sino como un elemento crítico que puede llegar a determinar su éxito o su fracaso. Al contar con un sistema de información se está maximizando la

utilidad de los datos que tiene la organización, es así que este viabiliza de mejor manera las relaciones con los clientes tanto internos como externos, pues brinda la oportunidad de comprender como estos se están comportando a través de un historial o reporte en el caso de la empresa en estudio facilita el conocimiento de variables como preferencias de productos, transacciones realizadas en lo que respecta a la parte externa, mientras que en el ámbito interno ayuda a que los colaboradores sepan que son parte importantes y que para la empresa ellos son un pilar fundamental.

- Se puede mencionar que el uso correcto del sistema de información brinda beneficios como el acceso diligente a la información mejorando la atención a los clientes, generación de reportes que permite la corrección de deficiencias, las cuales resultan difíciles con un sistema manual, evita la pérdida de tiempo en la recolección de información, propulsa al establecimiento de equipos de trabajo contribuyendo al aumento de comunicación, mayor orden y precisión en el manejo de archivos y la apertura a nuevas dinámicas de trabajo a través de correos electrónicos y la base de datos contribuyendo así al desarrollo de la organización.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Araujo, R., & Clemenza, C. (2005). Sistemas de información de mercadotecnia: herramientas necesarias en la toma de decisiones gerenciales. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 2, 27-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/823/82320203/>
- Asencio, L., Caiche, W., & Medina, V. (2017). El diagnóstico organizacional, contextualizado en los negocios fabriles de la provincia de Santa Elena-Ecuador 2015-2016. *INNOVA*, 2(5), 137-147. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5994739.pdf>
- Cabanelas, P., & Moreira, A. (2009). La gestión de las relaciones con clientes y la empresa de alta rentabilidad de Galicia. *Revista de Estudios Regionales*(84), pp. 223-246. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/755/75511780008.pdf>
- Castillo, G., & Pérez, E. (Abril de 2017). Diagnóstico de los sistemas de información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales. *Palabra Clave - Redalyc*, 6(2), pp. 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3505/350550884007.pdf>
- Ceceña, G. (2013). Ventajas competitivas de las empresas cárnicas en Sinaloa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(74), 40-53. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20628498003.pdf>
- Córdoba, E. (2006). Manufactura y automatización. *Ingeniería e Investigación*, 26(3), 120-128. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/643/64326315.pdf>
- Díaz, M., Contreras, Y., & Rivero, S. (2009). Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional. *ACIMED*, 20(5), 66-71. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001100006)

Esquivel, Á., León, R., & Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552017000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552017000200005)

Guadarrama, E., & Rosales, E. (2015). Marketing Relacional: Valor, Satisfacción, Lealtad y Retención del Cliente. Análisis y Reflexión Teórica. *Ciencia y Sociedad*, 40(2), 307-340. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>

Hernandez, A. (2003). Los Sistemas de Información: Evolución y Desarrollo. *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*(10-11), págs. 149-165. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793097>

Limonta, Z., Otero, E., Álvarez, E., & Ripoll, Y. (2015). Productos y servicios informacionales como evidencia de la aplicación de procesos de gestión de la información y del conocimiento en centros de información. *Biblios*(58), pp. 54-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16138590005>

Moreno, J., & Dueñas, B. (Enero de 2018). Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), pp. 141-154. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Mosquera, A., Rincón, D., & Romero, M. (2001). La organización basada en los sistemas de información. *Opción - Dialnet*(34), pp. 68-85. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2475501.pdf>

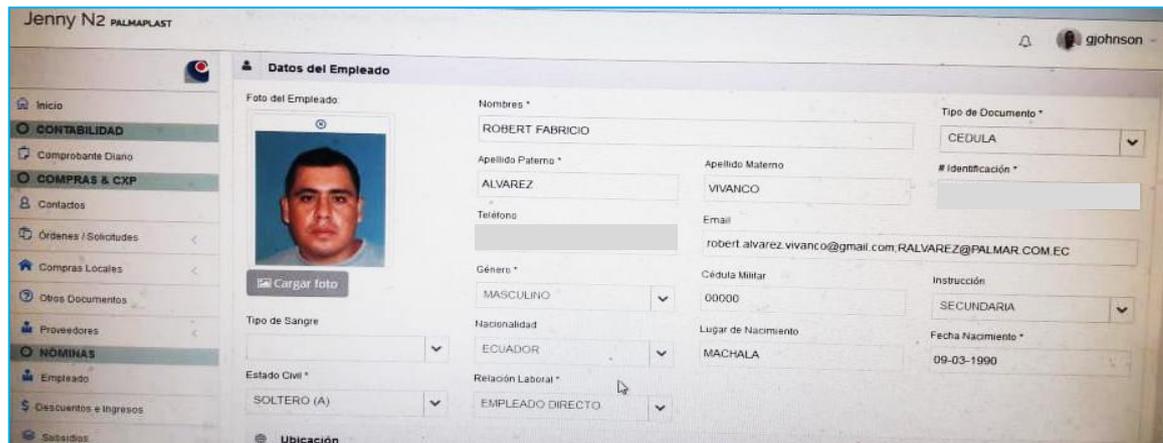
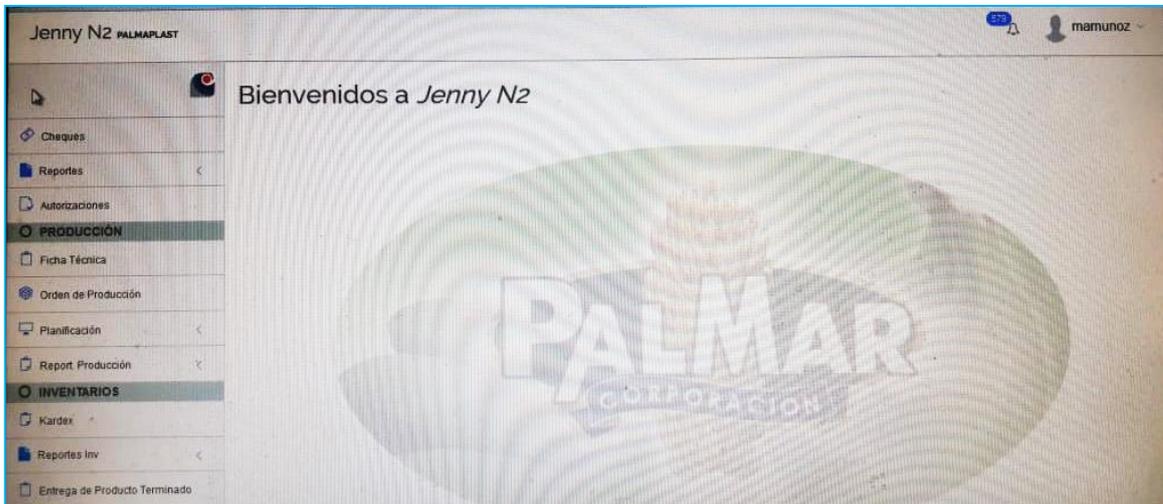
Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Alejandro, H. (2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, XIX(4), pp. 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>

Steffanell, I., Arteta, Y., & Noda, M. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencias Holguín*, 23(3), pp. 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181552082003>

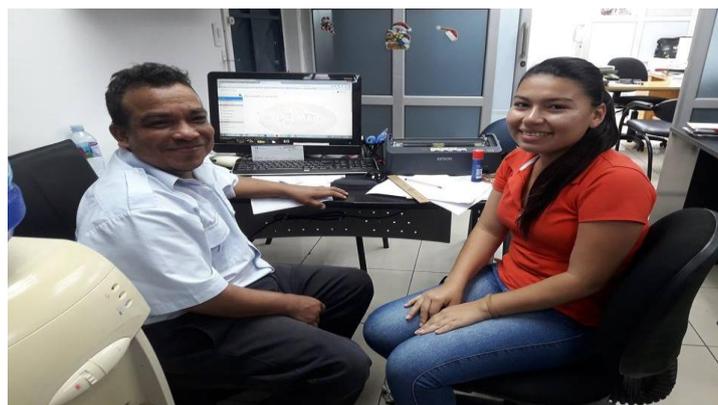
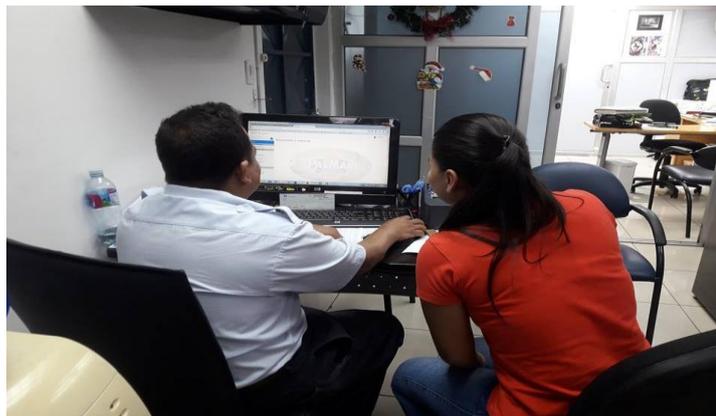
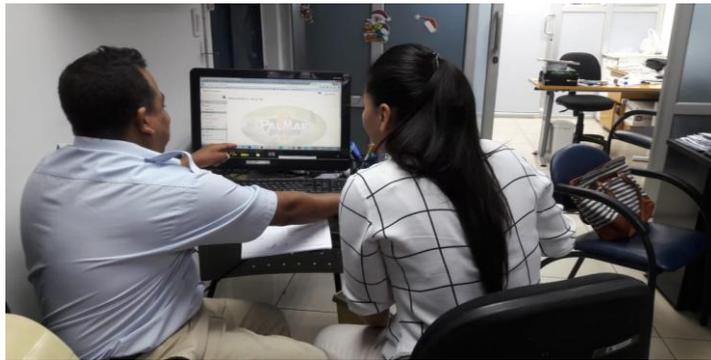
Zapata, G., Sigala, L., & Mirabal, A. (2016). Toma de Decisiones y Estilo de Liderazgo: Estudio en Medianas Empresas. *Compendium*, 19(36), 35-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88046587003.pdf>

## ANEXOS

### Anexo A. Página del Sistema de Información Jenny 2 de PALMAPLAST CÍA. LTDA.



**Anexo B. Evidencia del trabajo de investigación**



**Anexo C. Seguimiento del desarrollo del trabajo – Tutorías**



