

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
INFORMACIÓN GERENCIAL EN JM
COMERCIAL Y SERVICIOS GENERALES –
HUARMEY; 2018.**

**IMPLEMENTATION OF A MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM IN JM COMERCIAL AND
SERVICIOS GENERALES - HUARMEY; 2018**

Autor

Kevin Bryan Acuña Vega

Estudiante de Ingeniería de Sistemas

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Jirón Leoncio Prado 581 – Chimbote

Dirección postal 051

Kei.jfx@hotmail.com

Declaración jurada y autorización para la publicación del artículo científico

Dr.

Editor en Jefe de la Revista Científica In Crescendo Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Presente. –

Referencia: Solicitud de evaluación de un artículo para su posible publicación en la revista In Crescendo. Kevin Bryan Acuña Vega, autor del artículo titulado “Implementación de un sistema de información gerencial en JM Comercial y Servicios Generales – Huarmey; 2018.”, someto dicho artículo a consideración de la revista científica In Crescendo para su posible publicación.

“Implementación de un sistema de información gerencial en JM Comercial y Servicios Generales – Huarmey; 2018.”

Declaración

1. Si el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista científica In Crescendo, someto mis derechos patrimoniales y autorizo a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que dispongan.
2. Certifico que he colaborado directamente con el contenido intelectual de este manuscrito, a la génesis y análisis de sus datos. Soy responsable de el y acepto que mi nombre figure en la lista de autores.
3. Garantizo que el artículo es un documento original y no ha sido publicado, total ni parcialmente, en otra revista científica, salvo en forma de resumen o tesis (en cuyo caso adjunto copia del resumen o caratula de la tesis).
4. No he incurrido en fraude científico, plagio o vicios de autoría.
5. Me comprometo a no presentar este artículo a otra revista para su publicación, hasta recibir la decisión de la revista científica In Crescendo sobre su publicación.

Nombre : Kevin Bryan Acuña Vega

Firma:

Código de participación: (será colocado por los responsables de la Revista Científica)

DNI : 70921115

Dirección : Nicolas Garatea MZ 79 – Lt 24.

Teléfono : 997859026

Dirección electrónica : Kei.jfx@hotmail.com

El presente es para expresarle mi cordial saludo y en relación al artículo titulado: “Implementación de un sistema de información gerencial en JM Comercial y Servicios Generales – Huarmey; 2018.”, presentado para que se evalúe su publicación en la revista científica In Crescendo, es importante recalcarle que dicho estudio fue autofinanciado por el autor. Declaro bajo juramento que: No existe fuente de financiamiento, ni conflicto de intereses en la investigación realizada y presentada.

Atentamente

Fecha : 16 de junio del 2019

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló bajo la línea de investigación: “Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote”. La problemática encontrada radica en como estos toman sus decisiones basándose en el sentido común e impidiendo tomar decisiones objetivas que justifiquen su decisión, de tal manera que se propuso el objetivo de implementar un sistema de información gerencial para una adecuada toma de decisiones en la empresa JM Comercial y Servicios Generales E.I.R.L – HUARMEY; 2018. El alcance previsto es que logre beneficiar a la empresa como tal y en especial a la gerencia. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativa de tipo descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal. La recopilación de datos fue con una población muestral de 30 trabajadores y como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las dimensiones, en el cual se lograron obtener los siguientes resultados: En la primera dimensión se observó que el 86.67% de los encuestados no están satisfechos con la toma de decisiones actual de la empresa y en la segunda dimensión se observa que el 100% de los encuestados demuestran que si están interesados en la implementación del SIG. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que la implementación de un SIG ayuda a mejorar la toma de decisiones en la empresa.

Palabras Clave: Empresa, Sistema de Información, Toma de Decisiones.

ABSTRACT

This research was developed under the line of research: "Implementation of information and communication technologies (ICT) for the continuous improvement of quality in organizations in Peru, of the professional school of Systems Engineering of the Catholic University of Los Angeles. Chimbote. " The problems encountered lie in how they make their decisions based on common sense and preventing objective decisions that justify their decision, in such a way that the objective of implementing a management information system for an adequate decision making in JM was proposed. Commercial and General Services EIRL - HUARMEY; 2018. The expected scope is that it will benefit the company as such and especially the management. The research carried out was of a descriptive, non-experimental and cross-sectional quantitative approach. The data collection was with a sample population of 30 workers and as a data collection instrument the questionnaire was used to measure the level of satisfaction of the dimensions, in which the following results were obtained: In the first dimension it was observed that 86.67% of the respondents are not satisfied with the current decision making of the company and in the second dimension it is observed that 100% of the respondents show that they are interested in the implementation of the SIG. Therefore, it was concluded that the implementation of a GIS helps to improve decision making in the company.

Keywords: Company, Information System, Decision Making.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los sistemas de información son la principal fuente de inversión de toda empresa en el mundo. Permitiendo que las empresas logren adquirir ventajas estratégicas, que proveen de una mejor capacidad de decisión y optimización del control de unidades del negocio. De igual modo los SI ayudan positivamente en el desarrollo y viabilidad de las organizaciones. Agregando valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio (1).

La problemática actual en la empresa como en cualquier otra radica en la manera en cómo estos toman sus decisiones, la gerencia actual que en muchas ocasiones llegan a tomar decisiones basadas en el sentido común, impidiendo realmente llegar a tomar decisiones objetivas que logren justificar su decisión. Es aquí donde es de vital importancia hacer un seguimiento y monitoreo de sus procesos para lograr un mejor análisis de sus datos, así la gerencia pueda llegar a tomar una mejor decisión. Para esto es de vital importancia implementar un sistema de información gerencial que ayude al análisis de los datos que se genera en la empresa, agregando herramientas que permitan gestionar de manera correcta la información para cada decisión que pueda llegar a tomar.

Es por esto que el proyecto realizado busca generar una base para la información que se genera en la empresa, para lograr que los usuarios involucrados con el sistema de información gerencial logren analizar de manera adecuada los datos obtenidos de una manera eficaz, satisfaciendo las necesidades relacionadas al seguimiento y control de las decisiones que se van tomando.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se planteó el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la implementación de un sistema de información gerencial permitirá una adecuada toma de decisiones en la empresa JM Comercial y Servicios Generales de la ciudad de Huarney en el año 2018?

Para resolver el problema de esta investigación se planteó el siguiente objetivo general: Implementar un sistema de información gerencial para lograr una adecuada toma de decisiones en la empresa JM Comercial y Servicios Generales, Huarney; 2018.

Para dar cumplimiento al objetivo general se precisó de los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar los requerimientos de información a ser implementados en el sistema de información gerencial, dependiendo de las necesidades de cada usuario.
2. Determinar la metodología y el software de programación que se utilizara para la implementación del sistema de información gerencial.
3. Realizar el diseño del sistema de información gerencial que permita llevar una correcta toma de decisión por parte de la gerencia administrativa de la empresa.
4. Realizar las pruebas respectivas del sistema de información gerencial, para detectar los posibles errores que se puedan originar antes de implementar el SIG.

El presente proyecto se justifica de modo que el desarrollo de un sistema de información gerencial permita solventar la problemática encontrada en la empresa, llevando como causa efecto la implementación de un SIG como parte de la solución para la mejora continua de la calidad de su servicio. Además, este proyecto permite mejorar el desarrollo competitivo de la empresa investigada de manera que puedan tomar decisiones adecuadas basándose en datos estadísticos, brindándoles ideas de solución y que ayude en la mejora continua de los procesos de la empresa. A sí mismo el presente proyecto está enfocado en mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia respetando las necesidades que estas impongan, y tomando en cuenta el crecimiento a futuro de esta. De allí que la investigación es de interés para la empresa, ya que permite optimizar el uso de las TIC y aprovechar las ventajas que estas ofrecen, llevando como finalidad la mejora continua en las tomas de decisiones.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo de investigación se catalogó como una investigación de diseño no experimental y por las características de su ejecución será de corte transversal.

Investigación no Experimental: Gómez M. (2), define que la investigación de tipo no experimental se realiza sin llegar a manipular las variables de estudio, solo se basa en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizados. En el cual el estudio no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

Diseño de investigación de Corte Transversal: Se basa en la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo dado, con el propósito de describir las variables de estudio o describir eventos, fenómenos o contextos y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado (2).

Población: Fuentelsaz C., Icart M. y Pulpón A. (3), definen que la población es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Por lo cual para la realización de esta investigación se contó con el total de 30 trabajadores de la empresa, los cuales cumplen con las características mencionadas por los autores.

Muestra: La muestra es una parte pequeña de la población pero que es representativa, cuyas características cumplen con lo requerido por el investigador, además que casi nunca es posible estudiar todos los elementos que componen la población. Siendo en nuestro caso un total de 30 personas que es la misma que la población ya que la cantidad es manejable y son las adecuados para el tipo de investigación que se quiere realizar (4).

Observación Directa: Hernández R., Fernández C. y Baptista C. (5), dan a conocer que la observación directa es la descripción de lo que se está viendo, escuchando, olfateando y palpando del contexto y de los casos o participantes observados, donde están van ordenadas de manera cronológica, permitiendo contar con una narración de hechos ocurridos que, quien, como, cuando y donde encuesta.

Encuesta: La encuesta en el método que se realiza por medio de técnicas de interrogación donde el recurso básico que nos asiste para conocer nuestro objetivo de estudio es la observación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Su objetivo radica en

obtener información relativa a las características de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos (6).

Cuestionario: García F. (6), define al cuestionario como un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, además este permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés.

Principios Éticos: Se ha reflexionado de manera rigurosa la ejecución de los principios éticos que admitan la originalidad de la investigación. De igual manera, se han estimado los derechos de propiedad intelectual de los libros y de otras fuentes consultadas, inevitables para organizar el marco teórico. Por otra parte, se consideró que gran parte de los datos manejados son de condición pública, y pueden ser conocidos por diversos analistas sin restricciones, se ha integrado su contenido sin alteraciones, excepto aquellas imprescindibles por la aplicación de la metodología para el análisis necesario de esta investigación. Por igual se mantiene intacto el contenido de las respuestas y criterios recibidos de los empleados que han colaborado respondiendo las encuestas a consecuencia de establecer en enlace causa-efecto de las variables de investigación.

RESULTADOS

Tabla Nro. 16. Nivel de satisfacción sobre la actual gestión de toma de decisiones.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la primera dimensión, en donde se da a conocer en nivel de satisfacción sobre la actual gestión de toma de decisiones, respecto a la implementación de un sistema de información gerencial para una adecuada toma de decisiones en la Empresa JM Comercial y Servicios Generales E.I.R.L - Huarmey; 2018.

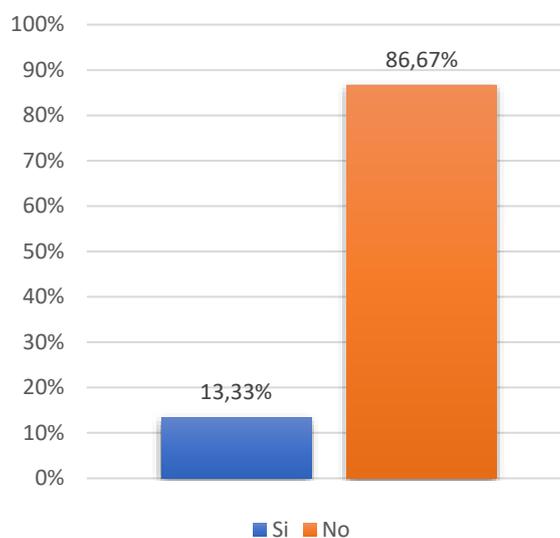
| Alternativas | n | % |
|--------------|----|--------|
| Si | 4 | 13.33 |
| No | 26 | 86.67 |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los trabajadores de la empresa JM Comercial y Servicios Generales para medir la Dimensión 1, basado en 10 preguntas.

Aplicado por: Acuña K.; 2018.

Se observa en el gráfico Nro. 19, los resultados de la Tabla Nro. 16, que el 86.67% de los encuestados NO están de acuerdo con la actual gestión de toma de decisiones de la empresa, mientras que el 13.33% expresan que SI están de acuerdo con su actual toma de decisiones.

Gráfico Nro. 19. Nivel de satisfacción sobre la actual gestión de toma de decisiones.



Fuente: Tabla Nro. 16.

Tabla Nro. 27. Construcción de un sistema de información gerencial para una adecuada toma de decisiones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la segunda dimensión, en donde se da a conocer el nivel de aceptación para la propuesta de construcción de un sistema de información gerencial, respecto a la implementación de un sistema de información gerencial para una adecuada toma de decisiones en la Empresa JM Comercial y Servicios Generales E.I.R.L - Huarmey; 2018.

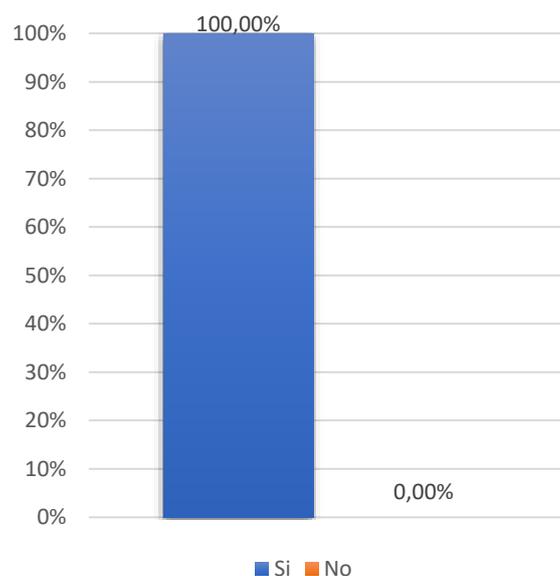
| Alternativas | n | % |
|--------------|----|--------|
| Si | 30 | 100.00 |
| No | - | - |
| Total | 30 | 100.00 |

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los trabajadores de la empresa JM Comercial y Servicios Generales para medir la Dimensión 2, basado en 10 preguntas.

Aplicado por: Acuña K.; 2018.

Se observa en el gráfico Nro. 30, los resultados de la Tabla Nro. 27, que el 100.00% de los encuestados SI están de acuerdo con la propuesta de construcción de un sistema de información gerencial como herramienta para llevar una adecuada toma de decisiones.

Gráfico Nro. 30. Construcción de un sistema de información gerencial para una adecuada toma de decisiones.



Fuente: Tabla Nro. 27.

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Realizar la implementación de un sistema de información gerencial para una adecuada toma de decisiones en la empresa JM Comercial y Servicios Generales, Huarmey; 2018, para mejorar la toma de decisiones mediante un sistema de información gerencial, donde se realizó la aplicación del instrumento de recolección de la información que permitió conocer las exigencias de los trabajadores, plasmándolo a través de la propuesta de mejora, dando a conocer los resultados obtenidos en la sección anterior, con el siguiente análisis de resultados como se muestra a continuación:

1. En lo que respecta a la dimensión nivel de satisfacción sobre la actual gestión de toma de decisiones, en la en la Tabla Nro. 7 se observa que el 93.34% de los encuestados NO están de acuerdo con las herramientas que usan en la actual gestión de toma de decisiones, por ese motivo damos en cuenta la importancia de la implementación de un sistema de información gerencial que permita una adecuada toma de decisiones para cumplir con las expectativas y requerimientos del usuario. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Montenegro C. (7), en su tesis titulada “Sistema de información gerencial en la compañía de servicios logísticos Comserlog S.A”, en la ciudad de Ambato – Ecuador. Donde sus resultados son similares a la presente dimensión, debido a que obtuvo un 78.9% de aceptación de su población en la implementación de un sistema de información en la empresa ya que con estas herramientas tecnológicas se dará un mejor sostén en la gestión administrativa y operativa de la empresa, por lo cual se justifica que ambos resultados tienen la necesidad de usar nuevas herramientas tecnológicas que ayuden en la gestión de actividades con la intención de mejorar la calidad del trabajo en el empresa.
2. Con respecto a la dimensión propuesta de construcción de un sistema de información gerencial para una adecuada toma de decisiones, en la Tabla Nro. 22 nos muestra que 100.00% de los encuestados de la empresa JM Comercial y Servicios Generales E.I.R.L. Expresaron la necesidad de hacer uso de un sistema de información gerencial que ayude a la gerencia en la toma de decisiones, donde este resultado es similar al obtenido por Pérez F. (8), en su tesis llamada “Implementación de un sistema de información gerencial para una adecuada toma de decisiones económicas y financieras en el Golf y Country Club”, ubicada en la

ciudad de Trujillo – Perú. Debido a que obtuvo como resultados un nivel de incidencia del 88.89% sobre el uso de los sistemas de información y como estos apoyan en la mejora de la gestión empresarial y permite tomar decisiones acertadas y previendo el tomar una mala decisión, por lo cual se justifica que ambos resultados tienen la necesidad de hacer uso de un sistema de información gerencial que ayude a reducir las malas decisiones por parte de la gerencia con la intención de mejorar que la empresa pueda estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos.

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que la empresa presenta problemas a la hora de tomar decisiones, presentando problemas en sus distintas áreas, ya que se evidencia que la mayoría de decisiones son tomadas en base a lo que la gerencia cree, lo cual se ve en la necesidad de contar con nuevas tecnologías que ayuden en el análisis de datos y que lleven a una correcta solución del problema que presenta la empresa JM Comercial y Servicios Generales E.I.R.L – Huarmey; 2018.

1. Acorde con el trabajo de investigación y la implementación del sistema se logró brindar la satisfacción necesaria a los usuarios que usaran el sistema en base a sus requerimientos planteados.
2. Se utilizó la metodología Scrum que ayudó en el desarrollo del sistema, a su vez se utilizó el procesador de texto Atom que ayudó con la culminación y construcción del sistema de información gerencial.
3. Se diseñó interfaces amigables e intuitivas para el sistema de información gerencial para que el usuario interactúe con este con una gran facilidad.
4. Se realizaron las pruebas respectivas del sistema de información, dando resultados confiables y seguros, lo que permite a la empresa llegar a tomar decisiones acertadas.

Los sistemas de información hoy en día integran puntos clave para el desarrollo sostenible de la empresa. Es preciso señalar que toda la empresa este consciente de su utilidad, teniendo en cuenta una planificación estratégica que ayude a la entrega de resultados esperados.

Queda demostrado que, con la implementación del sistema de información, la gerencia de la empresa puede llegar a tomar decisiones acertadas, basándose en gráficos estadísticos que ayuden a analizar datos históricos de la empresa.

REFERENCIAS

1. Heredero , Hermoso Agius J, Romo Romero S, Medina Salgado S, Montero Navarro A, Nájera Sánchez J. Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa: una visión integradora. Segunda ed. Barcelona: ESIC Editorial; 2006.
2. Gómez. Introducción a la metodología de la investigación científica (2a. ed.). Segunda ed. Córdoba: Editorial Brujas; 2009.
3. Fuentelsaz Gallego , Icart Isern , Pulpón Segura. Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. Primera ed. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona; 2006.
4. Hernández Blázquez. Técnicas estadísticas de investigación social. Primera ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2001.
5. Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Mexico: McGraw Hill Interamericana Editores; 2014.
6. García Córdoba. El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios Córdoba: Editorial Limusa; 2002.
7. Montenegro Calderón CR. Sistema de información gerencial en la compañía de servicios logísticos Comserlog S.A. Tesis pre-grado. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Departamento de Administración; 2016.
8. Pérez Asseo FS. Implementación de un sistema de información gerencial para una adecuada toma de decisiones económicas y financieras en el Golf y Country Club. Tesis de Maestría. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Departamento de Ciencias Económicas; 2014.