



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL
PARA EL CONTROL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
EN LA EMPRESA CALZADOS JOHANTONY C.A
UBICADA EN VALENCIA**

Autor (as): Albany De la Trinidad Moreno Cedeño

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA EL CONTROL DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CALZADOS JOHANTONY
C.A UBICADA EN VALENCIA

Trabajo de Grado para optar al título de:
Licenciado en Administración de Empresas

Autor(a): Albany De la Trinidad Moreno Cedeño CI: 24.572.730

Tutor(a): MSc. Oneida Jiménez

San Diego, Julio 2020



**UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACION DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO**

ACTA N°00019-1-2020

San Diego, 09 de Junio del 2020

Ciudadana

ALBANY DE LA TRINIDAD, MORENO CEDEÑO

C.I. 24.572.730

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA EL CONTROL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CALZADOS JOHANTONY C.A UBICADA EN VALENCIA.”** Como requisito para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

PLAN UNIVERSIDAD EN CASA

Dra. Patricia Díaz

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Oneida Jiménez, portador(a) de la cédula de identidad N° 10.227.464, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el (la) ciudadano (a): Albany Moreno, portador(a) de la cédula de identidad N° V-24.572.730 titulado SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA EL CONTROL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CALZADOS JOHANTONY C.A UBICADA EN VALENCIA, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los diecinueve (19) días del mes de Junio del año dos mil veinte (2020).

MSc. Oneida Jiménez

V- 10.227.464

0424-4031494

oneidajimenezujap@gmail.com

DEDICATORIA

A dios por darme salud, fortaleza y paciencia, para lograr una carrera universitaria, y estar presente en cada uno de los pasos necesarios, para alcanzar esta meta tan importante en mi vida.

A mi abuela Ana Hernández de Cedeño, por su apoyo moral, ejemplo de constancia, y aliento para ser mejor cada día.

A mi esposo Miguel Rodríguez porque con su comprensión, confianza y amor, ha sido un apoyo para seguir adelante.

RECONOCIMIENTOS

Gracias a Dios por ser la luz y fuerza que me acompaña cada día, y colocarme siempre en el camino a las personas indicadas.

A mi familia Manuel, Caridad y Abraham por su apoyo para seguir creciendo y saber respetar mis decisiones importantes.

A mis madrinas Tasmania y Dalice por su guía, y estar pendiente de que todo me saliera bien

A mis amigas Catherin y María Laura por enseñarme el verdadero significado de la amistad y permitirme ser parte de sus vidas

A mis compañeros de clase Cassandra y Arcángel con los cuales viví momentos y experiencias inolvidables en la UJAP

A mi tutora MSc. Oneida Jiménez por aceptarme y ayudarme en los últimos pasos de mi trabajo de grado

Finalmente agradezco por todo lo que ha llegado a mi vida, porque siendo bueno o malo ha sido una aprendizaje.

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	PP.
	INDICE DE CUADROS.....	vii
	INDICE DE GRAFICOS.....	viii
	RESUMEN INFORMATIVO.....	ix
	INTRODUCCION.....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA	
	1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
	1.2. OBJETIVOS.....	5
	1.3. JUSTIFICACIÓN.....	6
II	MARCO TEÓRICO	
	2.1. ANTECEDENTES.....	8
	2.2. BASES TEÓRICAS.....	11
	2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	16
III	MARCO METODOLÓGICO.....	18
	3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	18
	3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
	3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
	3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	19
	3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
IV	RESULTADOS	
	4.1 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	22
	4.2 FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS GENERADOS POR LA AUSENCIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....	38
	4.3 INCIDENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL EFICIENTE SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	41
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	
	5.1 CONCLUSIONES.....	46
	5.2 RECOMENDACIONES.....	47
	REFERENCIAS	49
	ANEXOS	52

ÍNDICE DE CUADROS		PP.
CONTENIDO		
1 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	20	
2 HERRAMIENTAS.....	23	
3 CONTROL DE PROCESOS.....	24	
4 INCONVENIENTES.....	25	
5 EFICIENCIA DEL SISTEMA.....	26	
6 RAPIDEZ DE LA INFORMACIÓN.....	27	
7 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	28	
8 CONTROL DE GASTOS, GANANCIAS Y PÉRDIDAS.....	29	
9 INVENTARIO MANUAL.....	30	
10 REQUERIMIENTOS.....	31	
11 ADECUACIÓN DE LOS PROCESOS.....	32	
12 NECESIDADES DE INFORMACIÓN.....	33	
13 SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	34	
14 NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....	35	
15 CARACTERÍSTICAS DEL NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL	36	
16 CONTRIBUCIÓN.....	37	
17 FACTORES INTERNOS.....	38	
18 FACTORES EXTERNOS.....	39	

ÍNDICE DE GRÀFICOS	PP.
CONTENIDO	
1 HERRAMIENTAS.....	23
2 CONTROL DE PROCESOS.....	24
3 INCONVENIENTES.....	25
4 EFICIENCIA DEL SISTEMA.....	26
5 RAPIDEZ DE LA INFORMACIÓN.....	27
6 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	28
7 CONTROL DE GASTOS, GANANCIAS Y PÉRDIDAS.....	29
8 INVENTARIO MANUAL.....	30
9 REQUERIMIENTOS.....	31
10 ADECUACIÓN DE LOS PROCESOS.....	32
11 NECESIDADES DE INFORMACIÓN.....	33
12 SISTEMA DEINFORMACIÓN.....	34
13 NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....	35
14 CARACTERÍSTICAS DEL NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL	36
15 CONTRIBUCIÓN.....	37

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA EL CONTROL DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CALZADOS JOHANTONY
C.A UBICADA EN VALENCIA

Autor(a): Albany Moreno
Tutor(a): MSc. Oneida Jiménez
Fecha: Junio, 2020

RESUMEN INFORMATIVO

La tecnología ha dejado de convertirse en un lujo para posicionarse como una necesidad, y es que su uso es un elemento básico sobre todo en el ámbito empresarial. En un mundo tan globalizado, para poder ser competitivo, se debe estar a la vanguardia de la rapidez y eficiencia que conllevan los nuevos modelos de negocios, lo que requiere adaptarse y así poder aprovechar las ventajas y oportunidades. Es decir que una organización que no implementa sistemas novedosos disminuye sus probabilidades de crecimiento y posicionamiento en el mercado. La empresa Calzados Johantony C.A ha sido afectada por esta situación ya que no cuenta con los recursos para desarrollar de una manera plena sus procesos administrativos de rutina. En la actual economía del país es importante para las organizaciones comprender que la información y los avances tecnológicos son un apoyo para tomar decisiones oportunas, e igualmente es necesario para emplear nuevas y mejores estrategias que conlleven a tener un mayor control de los procesos administrativos, por esto, esta investigación determino como incide un efectivo sistema de información gerencial, en el correcto funcionamiento de los procesos administrativos de una empresa, acompañado además de la observancia de las políticas implementadas y su concordancias con los objetivos de la organización .El proyecto estaba enmarcado en una investigación documental y de campo, con propósito de carácter básico, nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, apoyada en la revisión bibliográfica, y con una técnica de recolección de datos que se basó en una encuesta.

Descriptores: **Sistemas, Control, Procesos, Empresa, Administrativos.**

INTRODUCCIÓN

Las empresas surgieron por la necesidad social e individual del hombre de desarrollar transacciones comerciales, y así poder colocar en manos de las personas, la mayor cantidad de bienes y servicios. Como resultado de la creación de dichas entidades también irrumpió la necesidad de organizar, administrar y controlar los recursos, ya que estos últimos son un factor esencial para el adecuado funcionamiento de las labores cotidianas de todo el personal que integra a la empresa.

Ahora bien, en un principio dichos recursos eran controlados de forma manual, pero con el surgimiento de la tecnología, surgió también la automatización de los procesos. Es así, que en la actualidad la información y la tecnología se han convertido en un recurso imprescindible para la competitividad empresarial. Y es que tener las cosas a tiempo o antes que otras organizaciones, genera confianza, promueve valor al factor tecnológico y evita pérdidas de tiempo.

En este mismo orden de ideas, el avance de las tecnologías de la información crece con gran velocidad, permitiendo a las empresas transformar el mundo de los negocios, lo que a su vez genera importantes mejoras en el proceso de toma de decisiones, además de información, vertiginosa, rápida, precisa y efectiva. Con base en esto se evidencia que la afluencia de la tecnología es un factor importante en la forma de administrar a la empresa, y que estar a la vanguardia de los sistemas actuales determinara el éxito o fracaso de la entidad, por lo que es importante dar prioridad a la implementación de los nuevos métodos.

Es necesario destacar que los empresarios venezolanos han iniciado una nueva etapa donde los sistemas de información son la base estructural para llevar a cabo la planificación, toma de decisiones, y apoyo en las funciones operativas y administrativas de la empresa, en consecuencia de una economía tan cambiante como la de dicho país, las empresas que no estén dentro de este proceso de automatización tienden a no ser competitivas, tener una inadecuada planificación, tomar decisiones erradas y precipitadas, desaprovechar los recursos y oportunidades, y aún más grave

desconocer la realidad de sus finanzas. Tal es el caso de la empresa objeto de estudio Calzados Johantony C.A, para quienes el hecho de poseer, un sistema de información ineficiente, ha traído como consecuencia las situaciones mencionadas.

Con base en esto, el presente trabajo tuvo como propósito investigativo analizar la influencia del uso del sistema de información gerencial, en el control de los procesos administrativos de la empresa Calzados Johantony C.A ubicada en Valencia, con el objeto de llegar a conclusiones de como la información y tecnología ya implementadas pueden dar soluciones y respuesta a los problemas que enfrenta la organización eficientemente, en materia administrativa. La presente investigación se estructuró en cuatro capítulos los cuales se demuestran a continuación:

Capítulo I: se planteó el problema, la formulación de mismo y los objetivos (generales y específicos) igualmente se justificó el caso.

Capitulo II: integrado por el marco teórico, el cual describió los antecedentes, revisión bibliográfica y las teorías en las que se fundamentó la investigación, así como también se definieron los términos básicos.

Capitulo III: marco metodológico de la investigación, en este se detalló de qué forma se obtuvo la información necesaria, para desarrollar el nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, además de la técnica e instrumentos de recolección de datos

Capitulo IV: Resultados, en este se plasmó el análisis de los mismos, una vez aplicado el instrumento.

Conclusiones y Recomendaciones, generadas con base a la problemática planteada

Finalmente se presentaron las referencias y anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización es un proceso que ha traído consigo grandes cambios económicos, tecnológicos, políticos, sociales y culturales, es decir que está inmersa en todas las áreas donde comúnmente se desarrolla el ser humano, creando la capacidad de mantener comunicados a los distintos países del mundo, es por ello, que a menudo es relacionada con procesos dinámicos causados por la sociedad en general, como por ejemplo la revolución de la información donde gracias a la llegada del internet y de las tecnologías más avanzadas, se ha podido concretar la conexión en tiempo real de una forma más sencilla y fluida. En este mismo orden de ideas, la globalización y la tecnología son términos que están altamente relacionados debido a que ambas son encargadas de romper las fronteras y así unificar los países con el propósito de lograr los mejores resultados en cuanto a invenciones y desarrollos tecnológicos.

En tal sentido, estos últimos adelantos no solo han permitido a la sociedad estar en constante comunicación, sino que además le han concedido la capacidad de reinventar los procesos, generar nuevas técnicas, y aún más importante realizar tareas complejas en intervalos de tiempo más cortos, influyendo así en la automatización y la agilidad de las actividades cotidianas, sobre todo en el campo empresarial e industrial. Es decir que las tendencias actuales han provocado que las organizaciones se vean obligadas a avanzar cada vez más hacia nuevas forma de manejar todas aquellas actividades que influye en el proceso productivo, para así poder alcanzar las metas propuestas a corto, mediano y largo plazo, lo que además induce a una planeación más eficiente y a la capacidad de que todos los integrantes de la empresa demuestren sus conocimientos.

Es por ello, que la nueva economía demanda empresas que estén a la vanguardia de los estatutos tecnológicos actuales, no solo en materia de productos y servicios, sino que también sean novedosas en cuanto a procesos internos. Visto desde esta perspectiva para la administración de negocios, es parte fundamental las tecnologías de información, debido a que permiten la planeación, organización, comunicación e integración de los procesos administrativos mediante sistemas que están en constante evolución y que son adaptables a cada uno de los requerimientos de la empresa, lo que otorga a la misma un mecanismo que representan confiabilidad, precisión y control del uso de la información.

Ahora bien los sistemas de información gerencial también están en la capacidad de proporcionar información relacionada a las exigencias de costos, beneficios, y objetivos lo que trae en forma estratégica ventajas para la empresa debido a que esta puede optimizar sus recursos adecuadamente, valiéndose de la tecnología, lo que por otro lado la vuelve más competitiva tan nacional como internacionalmente.

En Venezuela las empresas no se quedan atrás pues han encontrado en los sistemas de información gerencial una herramienta tecnológica que colabora con los procesos de gestión empresarial, y que les propicia la información necesaria a la hora de planificar y tomar decisiones, asimismo brinda la posibilidad de obtener grandes ventajas como incrementar la capacidad de organización de la empresa, y por ende tornarse más profesional.

Adicionalmente, estos sistemas no solo representan para las compañías venezolanas un apoyo en las funciones y operaciones administrativas, sino que también es la implementación de un cambio organizativo adecuado a las habilidades que requiere todo el contexto que integra a la empresa, aunado a la capacidad de determinar si las políticas y medidas empleadas dentro de la misma están siendo favorables o si deben ser corregidas. En consecuencia, una empresa que posea un sistema de información gerencial deficiente, tendrá que enfrentarse a problemas significativos en cuanto a sus procesos cotidianos, lo que a su vez se traduce en un ambiente laboral inadecuado, y forzoso para sus empleados, ya que estos no pueden

agilizar las tareas simples a través de la tecnología, sino que deben llevarlas de manera manual

Así mismo, la empresa Calzados Johantony C.A no está ajena a la situación descrita en el párrafo anterior, es por ello que surgió la necesidad de realizar este estudio, para poder analizar la repercusión del sistema de información gerencial que posee la entidad, sobre el control de los procesos administrativos.

Es conveniente destacar que la organización ha atravesado una serie de inconvenientes entre las que se pueden mencionar: descontrol de las actividades organizativas de la empresa , toma de decisiones erradas, incapacidad para recolectar, gestionar y compartir información relevante de una forma rápida y eficiente, desventajas competitivas, pérdidas de tiempo y dinero, suministro de información errónea, fallas en la comunicación, y desmotivación por parte de los empleados a utilizar el sistema, esto solo aludiendo a los casos más resaltantes, lo que además perjudica el prestigio y la credibilidad de la empresa.

Finalmente, se propuso establecer unas conclusiones con el fin de determinar si un sistema de información gerencial, tiene incidencia en la ejecución de los procesos administrativos o si por el contrario el mismo es irrelevante, ya que lo que se quiere decir es que, a nivel gerencial, las tomas de decisiones sean efectivas para la producción, fabricación, distribución, venta e importación de calzado que es la fuente principal de ganancias de la empresa.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A través de la presente investigación se planteó dar respuestas a las siguientes interrogantes:

¿En qué medida la ausencia de un sistema de información gerencial efectivo puede afectar el control de los procesos administrativos en la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en valencia?

Al mismo tiempo, y partiendo de la interrogante planteada se formularon los siguientes objetivos:

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General:

Analizar el sistema de información gerencial para el control de los procesos administrativos de la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en Valencia

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del sistema de información gerencial para el control de los procesos administrativos que posee la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en Valencia
- Describir la situación del sistema de información gerencial para el control de los procesos administrativos de la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en Valencia
- Determinar la incidencia del sistema de información gerencial sobre el control de los procesos administrativos de la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en Valencia

1.3 JUSTIFICACIÓN

Las empresas venezolanas han iniciado una nueva etapa, donde es fundamental el desarrollo de nuevas tecnologías para poder subsistir en un campo empresarial, donde el uso cotidiano de sistemas de información y apoyo en plataformas y soportes tecnológicos, permite ofrecer a sus clientes un bien o servicio de calidad, que los permita diferenciarse y ganar ventaja ante empresas del mismo ramo.

La empresa Calzados Johantony, C.A ha perdido de vista este punto, debido a que carece de las herramientas necesarias para llevar a cabo sus procesos administrativos a través de un sistema de información gerencial eficiente, lo que se traduce en que sus directivos realicen toma de decisiones erradas, subjetivas, y precipitadas, debido al inadecuado manejo del control interno, esto además crea una desventaja importante a la hora de plantear una estrategia de operaciones adecuadas a la empresa. En esto radica la importancia de estipular un sistema de información gerencial para el control

de los procesos administrativos, que contribuya al mejoramiento organizacional, así como también a la adecuada gestión de los recursos contables, financieros y humanos.

Dentro de este marco se espera que la presente investigación forje un cambio en la cotidianidad de las operaciones administrativas y permita desarrollar un sistema de información adecuado a las necesidades que requiere la empresa para lograr dar solución a los inconvenientes actuales que se presentan en el manejo de sus procesos administrativos o así mismo la obtención de la sistematización y automatización de las tareas manuales y lograr evolucionar hacia la eficacia y la eficiencia.

En resumidas cuentas esta investigación está dirigida a el personal que integra la empresa Calzados Johantony, C.A, en especial al área administrativa, la cual juega un papel importante a la hora de realizar cambios, y fomentar nuevas y mejores decisiones que permitirán el crecimiento esperado de la organización. En consideración a lo antes expuesto, el problema estuvo enfocado en analizar cómo la ausencia de un sistema de información gerencial efectivo, afecta el control de los procesos administrativos.

Finalmente, el diseño de la investigación es de tipo descriptivo, con el objeto de suministrar información a futuras investigaciones relacionadas con el tema, siguiendo los lineamientos establecidos en la escuela de administración de empresas, bajo la línea de investigación, de gestión emprendedora y de cambio de la Universidad José Antonio Páez

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En una investigación es necesario fundamentar los conocimientos en proyectos y teorías previas, de la misma índole, es por ello que el objetivo del marco teórico es contextualizar al problema dentro de un conjunto de conocimientos que permitan orientar la búsqueda y definir los términos a emplear. A continuación se presenta el marco teórico utilizado en esta investigación:

2.1. ANTECEDENTES

En lo que respecta a esto, Arias (2012:108), menciona que “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones, en este mismo orden de ideas los siguientes proyectos sirvieron de base a la investigación planteada, debido a que se relacionaban en diversos aspectos:

Gorozabel y Montaña (2018), realizaron una investigación titulada: **Propuesta de Implementación de un Sistema Administrativo Contable y Financiero Para la Empresa Pinturas Mina**, presentado en la Universidad de Guayaquil para optar al título de Ingeniería Comercial, enfatizando como el hecho de poseer un buen sistema administrativo, contable y financiero ayuda a la empresa a alcanzar un mayor crecimiento, conocer la situación real de sus finanzas, tener una planificación acorde a la gestión, además de la posibilidad de posicionarse como líder en el mercado, y llevar así un adecuado control acorde a las necesidades y exigencias de la organización.

De todo esto se desprende que en la investigación antes citada y en actual se busca destacar la importancia del control de los procesos administrativos en la empresa, y así lograr el adecuado funcionamiento de las áreas antes mencionadas, además de que ambas investigaciones tienen un diseño descriptivo, y de campo.

Por su parte Solís (2017), en lo que refiere a una investigación titulada **El Sistema de Información Gerencial y su Influencia en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Contraloría General de la República-Jesús María, 2014 – 2015**, presentada para optar al título de Maestra en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo de Perú.

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República, con sede en Lima-Perú, la metodología empleada fue el hipotético-deductivo, además del diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional. Se concluyó que el uso de un sistema de información gerencial es un factor esencial relacionado con la calidad de la gestión del servicio organizacional.

El punto de unión de ambas investigaciones radica en que las dos buscan destacar la influencia de los sistemas de información gerencial dentro de las organizaciones y como el mismo afecta las operaciones diarias de una entidad, además las investigaciones también están conectadas por el hecho de que su diseño es de tipo descriptivo.

Villavicencio (2016), en lo que concierne a la investigación nombrada como **Diseño de un Sistema de Información Gerencial para la Compañía Comercializadora de Banano Bandecua s.a**, presentada en la Universidad de Guayaquil-Ecuador para optar al título de Magister en Administración de Empresas Mención Negocios Internacionales, su principal objetivo se basó en establecer las diferentes razones por las cuales era necesario implementar un sistema de información gerencial que constituya un instrumento eficaz, que permita a la gerencia general y financiera dar solución integral a nivel organizacional, económico y tecnológico, así como también sea un apoyo en la toma de decisiones acertadas. Todo esto bajo la modalidad de proyecto factible.

Para recopilar los datos se utilizó como técnica la observación de las cuatro áreas en las que se divide la compañía, así como también la entrevista a los gerentes y

personal administrativo para conocer las inconformidades, expectativas y opiniones de los mismos. Además el análisis y diseño de la investigación se hizo mediante la técnica de metodología estructurada la cual consiste en descomponer en unidades más pequeñas al problema para así asegurar que no se omita ningún detalle pertinente.

La contribución del mismo a la investigación planteada reside en el hecho de que ambas buscan establecer soluciones a nivel organizativo, y económico apoyándose en las nuevas tecnologías, también convergen por el tipo de instrumento a utilizar debido a que en las dos, los investigadores decidieron que el cuestionario era la mejor forma de recolectar los datos.

Vargas (2016), en lo que pertenece a una investigación titulada **Sistema de Información Gerencial para Fortalecer el Control Interno en las Contralorías Municipales del Estado Carabobo- Venezuela**, presentada en la Universidad de Carabobo para optar al título de Magister en Administración de Empresas Mención Gerencia.

El principal objetivo de la investigación fue Establecer Lineamientos Estratégicos de Información Gerencial para fortalecer el Control Interno en las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, buscando con esto asegurar el acatamiento de las normas legales y administrativas propias del ente y salvaguardar los recursos y bienes del patrimonio público de una manera eficaz, eficiente y efectiva.

Metodológicamente está enmarcado como un proyecto factible, con nivel descriptivo y tipo de investigación de campo. La recolección de los datos se llevó a cabo mediante un cuestionario aplicado a las máximas autoridades de la contraloría, el cual posteriormente fue analizado cuantitativa y cualitativamente.

En este sentido este trabajo de investigación guarda una estrecha relación con el objeto de estudio, debido a que en ambos se pretenden establecer lineamientos adecuados que contribuyan a fortificar el control , adicionalmente estas tienen características de campo ya que las dos describen el contexto de los acontecimientos objeto de estudio.

Bayas (2015), presento un trabajo de grado titulado **Diseño de un Sistema de Información Gerencial de los Procesos Productivos de la Empresa Productora De Gelatina Ecuatoriana**. En la Universidad Católica del Ecuador para optar al título de Magister en Administración de Empresas Mención Planificación. El objetivo de dicho trabajo fue diseñar un sistema de información gerencial que permita controlar los procesos productivos de la organización.

Metodológicamente la investigación es de campo, documental y apoyada en el método Analítico-sintético, la población objeto de estudio represento a la vez a la muestra, a la cual se le aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista. Se concluyó que existe la necesidad de implantar un nuevo sistema de información gerencial motivado a que los encuestados indicaron que todos los datos del proceso productivo se reportan de manera manual o verbal, lo que causa un inadecuado control.

El antecedente citado anteriormente, se vincula a la actual investigación motivado a que en ambas se pretende señalar la necesidad de un sistema de información gerencial dentro del ámbito empresarial, en este mismo orden de ideas las investigaciones también guardan relación a través de su enfoque ya que ambas emplearon un enfoque cuantitativo, mediante encuestas que permiten dar base a medición numérica y análisis estadísticos presentados en gráficos.

2.2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas son más que un soporte, según Arias (2012:107), “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. Con base, en lo anterior, se presentan a continuación los fundamentos teóricos de esta investigación:

2.2.1. Teoría General de los Sistemas:

Según Bertalanffy (1968:263), la teoría general de los sistemas se conceptualiza como un conjunto de aportaciones interdisciplinarias que tienen el objetivo de estudiar las características que definen a los sistemas, es decir, entidades formadas por componentes interrelacionados e interdependientes, el mismo autor

indica que aunque su teoría fue creada como un movimiento científico aplicado en la biología y en la física, se mas trata de una concepción estructurada o metodología que tiene como propósito estudiar al sistema como un todo, de forma íntegra, y tomando como base sus componentes, y las relaciones existentes entre éstas, empleando además la aplicación de estrategias científicas, para de esta forma poder generalizarlo.

Basándose en esta aportación Tamayo (1999) indica:

Que la metodología de los sistemas desarrollada y empleada adecuadamente puede: mejorar la productividad, aumentar el volumen de trabajo realizado, incrementar las ganancias, mejorar la administración y satisfacer los requerimientos de los usuarios. Como se puede apreciar, se trata de una metodología generalizable, ya que consiste simplemente en una utilización más del método científico. (p.86)

En base a estos autores la teoría general de los sistemas busca estandarizar procesos tomando como pilar fundamental al método científico.

2.2.2. Teoría de la Organización: Según Daft (2015) la teoría de la organización se sustenta en:

Una forma de ver y analizar las organizaciones con más precisión y profundidad de lo que se podría hacer de otra manera. La forma de ver y pensar sobre las organizaciones se basa en patrones y regularidades en el diseño y comportamiento organizacional. Los académicos de las organizaciones buscan estas regularidades, las definen, las miden y las ponen a disposición del resto de nosotros. Los hechos de la investigación no son tan importantes como los patrones y puntos de vista generales del funcionamiento organizacional. (p.20)

Entonces la organización no es más que un grupo social de individuos que siguen patrones organizacionales, impuestos por la alta gerencia para el logro de metas. Lo que lo convierte en un sistema que a su vez está incluido en otro más amplio integrado por grupos de trabajo que persiguen una estructura y desarrollan actividades en pro de beneficios comunes.

2.2.3. Teoría de Sistema De Información: O'Brien (2001), sostiene el siguiente criterio:

Un sistema de información utiliza los recursos humanos, de hardware, software y datos de redes para realizar actividades de entrada, procesamiento, salida, almacenamiento y control que convierten los recursos de datos en productos de información. Primero se reúnen los datos y se convierten a un formato adecuado para su procesamiento, en seguida los datos se manipulan y se convierten en información, se almacenan para uso futuro o se comunican a su usuario final.

De acuerdo con los procedimientos de procesamiento adecuados (p.67)

Esta teoría expresa que el rol de los sistemas de información consiste en básicamente en tres puntos: soporte de operaciones y estrategias empresariales, y apoyo para la toma de decisiones.

2.2.4. Teoría de la Administración: Koontz, Harold, Weihrich y Heinz (2002:46), la definen como el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde los individuos, trabajan conjuntamente para lograr los objetivos, teniendo siempre en cuenta la planeación, organización, integración dirección y control.

En este mismo orden de ideas al hablar de administración es necesario resaltar que esta teoría se basa en dos enfoques, desarrollados de acuerdo a su visión y tiempo los cuales son:

2.2.5. Teoría científica: Desarrollada por el ingeniero Taylor en (1919) estipula que el objeto principal de la administración ha de ser asegurar la máxima prosperidad para

el patrón, junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados, entendiéndose como prosperidad no solo grandes dividendos para la compañía o para el propietario sino también el desarrollo de todas las ramas del negocio hasta su estado más elevado de excelencia, en lo que se refiere a prosperidad para el empleado no implica solamente salarios más elevados, sino que además incluye la formación de cada hombre.(p.13)

La importancia de la contribución de este ingeniero radica, en la aplicación de gran escala del método científico a problemas empresariales, lo que implicaba una revolución mental por parte de los trabajadores y del sector directivo, ya que si esto último, no se llevaba a cabo, entonces, según él no existía la administración científica, considerando además que la ganancia más grande que puede tener una organización es la armonía entre el patrón y los empleados.

2.2.6. Teoría clásica: Desarrollada por el europeo Henri Fayol en (1916), consiste en aumentar la eficiencia de la empresa a través de la organización y aplicación de los principios generales de la administración con bases científicas, haciendo énfasis en la estructura y las funciones que debe contener la organización para lograr los objetivos propuestos, según Fayol estos principios y funciones son:

- Planificación: para programar sus actividades y objetivos estratégicos en condiciones futuras, así como también asegurar el logro de los mismos.
- Organización: establecer la fuerza de trabajo de una forma eficiente para que de esta manera se puedan alinear las actividades de la organización. Además de capacitar y contratar a las personas adecuadas para el cargo, y siempre asegurar una mano de obra suficientemente calificada y educada.
- Dirección: supervisar el trabajo diario, e inspirar a alcanzar las metas de la empresa. También, esta última, debe comunicar a sus empleados los objetivos y las políticas.

- Control: inspeccionar que las actividades están en línea con las políticas y objetivos de la empresa en general. Para así poder observar, y reportar las desviaciones de planes, y coordinar las tareas para corregirlas (p.18)

Ambos autores coinciden en que existen fundamentos administrativos que podían ser enseñados y aprendidos, Fayol se ocupó de aplicarlos a la gerencia, en cambio Taylor centro sus esfuerzos en la producción.

2.2.7 Recursos: Villaseñor (2008:25), los conceptualiza como objetos superiores al resto y que engloban lo que es la meta, es decir las fuentes y servicios de información, además de significar dinamismo, interactividad y adaptabilidad a las nuevas tecnologías. Según Arias (2012:112) los recursos se clasifican en:

- Recursos Humanos: abarca todo los grupos de personas que utilizan los materiales, sigue el procedimiento y opera al equipo.
- Recursos financieros: es el medio económico con el que cuenta la empresa para realizar actividades y operaciones que lo requieran
- Recursos Materiales: se refieren a las cosas que se procesan y combinar para producir el servicio, la información o el producto final, entre ellas se encuentran los bienes materiales, las materias primas y el dinero.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Eficacia: está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

Eficiencia: expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos.

Gartner: es una empresa de investigación y consultoría que proporciona información a otras empresas sobre consejos profesionales de las tecnologías de la información y la comunicación.

Globalización: es una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones fronterizas de bienes y servicios, implica el flujo de negocios internacionales de capitales, así como también la difusión acelerada de información y tecnología.

Proceso: es un conjunto de actividades planificadas que envuelven la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado, ya sea dentro de un mismo departamento o abarcando varias estaciones de trabajo.

Procedimiento: es el conglomerado de operaciones que se interrelacionan entre sí por un conjunto de empleados, ya sea en la misma área o abarcando direcciones diferentes, teniendo siempre como norte el logro de los objetivos.

Procesos Administrativos: es el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados.

Sistemas: es una red de procedimientos relacionados entre sí y desarrollados de acuerdo a un esquema integrado para lograr una mejor actividad de la empresa.

Sistemas Administrativos: se define como un sistema formal de reunión, integración, comparación, análisis y distribución de información interna y externa a la empresa, en una forma oportuna, eficaz y eficiente.

Sistema de Información: es aquel sistema encargado de recopilar información importante referente a las personas, lugares y cosas, que hacen vida dentro de la empresa

Sistema de Información Gerencial: es la serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios en la forma en que estos la requieren.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El objeto del marco metodológico recae en la exposición de los mecanismos que fueron utilizados, para llevar a cabo el análisis de la problemática de investigación, con respecto a esto a continuación se presenta el marco metodológico empleado en esta investigación:

3.1. Tipo de Investigación

En lo tocante a esto Arias (2012:22), menciona que “en cuanto a los tipos de investigación, existen muchos modelos y diversas clasificaciones. No obstante, lo importante es precisar los criterios de clasificación”. La presente investigación, estuvo enmarcada dentro del propósito de carácter básico. Según lo planteado el autor Ander (1972:27) define: “La investigación básica busca acrecentar el progreso científico y los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas: es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.”

3.2. Nivel de la Investigación

Según Arias (2012), “El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. En este mismo orden de ideas la investigación estuvo enfocada al nivel de conocimiento de tipo descriptivo, de acuerdo con esto el autor antes mencionado señala que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.23)

3.3. Diseño de la Investigación

Arias (2012), menciona que “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. Las estrategias de investigación fueron en base a un diseño de campo, en atención a lo planteado el autor antes citado señala:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.27)

Al mismo tiempo, es conveniente señalar que la presente investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, basado en una encuesta, respecto a esto Sabino (2002) establece que:

Este tipo de operación se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resaltante de la investigación. Esta luego del procedimiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva. (p.172)

3.4 Población y Muestra:

Población

De acuerdo con el criterio de Arias (2012:81) “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.”. En relación a lo expuesto este conjunto puede estar integrado por personas, cosas, objetos entre otros, se deben escoger de acuerdo al problema planteado y a sus objetivos.

Basándose en lo antes mencionado la población de estudio que aportó los datos necesarios para el análisis del sistema de información gerencial para el control

de los procesos administrativos de la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en valencia, fue el personal administrativo que conforma a la empresa, el cual está constituido por ocho (8) personas, los mismos componen el medio susceptible de la investigación, debido a que son los encargados de llevar a cabo todo lo referente al control administrativo.

Muestra

Una vez definida la población se debe proceder a indicar la muestra, Tamayo (2005:38) la conceptualiza “como el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”, en lo que respecta a esto, al tratarse de una población pequeña fue tomada la totalidad de la misma, es decir que la población se encontró representada por la misma cantidad de empleados, puesto que es finita y manejable.

Para la selección de la muestra se recurrió a la técnica de muestreo por cuotas o accidental, motivado a que la elección de elementos no fue producto de acciones provenientes al azar, sino que los mismos cumplen con unas características determinadas. Lo que permitió obtener la información pertinente para el logro de los objetivos de la investigación. Así la población y muestra que se escogió para la presente investigación fue de 8 (ocho) personas, grupo que es la totalidad del personal administrativo de la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en valencia.

Cuadro 1
Población y Muestra.

Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Administrador	1
Contador	1
Analistas	5
Total	8

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En relación a las técnicas Arias (2012:67), sostiene que: “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” de igual forma este autor afirma en cuanto a los instrumentos que “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. En esta investigación se utilizó como técnica la encuesta, ya que permite al autor compenetrarse con el tema y señalar los aspectos relevantes del mismo. En lo que respecta a la encuesta Méndez (2011), señala:

Se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación.
(p.252)

El instrumento utilizado para la recolección de datos se basó en un cuestionario contentivo de 15 ítems que combina preguntas dicotómicas, y escala de Likert, en donde la población selecciono su respuesta. En cuanto a los instrumentos Arias (2012:159) expresa que: “los instrumentos son las medidas materiales que se emplean para recoger y almacenar información”, fue así que se utilizó el instrumento denominado cuestionario.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

Hurtado (2012:133) conceptualiza el análisis de los resultados como “un proceso que involucra la clasificación, procesamiento e interpretación de la información procedente de la recolección de datos, con el objetivo de hacer conclusiones específicas relacionadas con el evento de estudio”. Lo que permite responder las interrogantes planteadas. Para esto, se llevó a cabo un análisis de los datos obtenidos mediante el instrumento, con el fin de darle un tratamiento estadístico a la información y además explicar su significado.

Ahora bien, Tamayo y Tamayo (2005) señalan que una vez obtenidos los datos producto de la aplicación de los instrumentos destinados para tal fin, es necesario procesarlos, es decir, elaborarlos matemáticamente, a los efectos de que su interpretación permita la elaboración de tablas y graficas estadísticas que reflejen los resultados.(p.126)

Las gráficas fueron representadas de forma circular, divididas en sectores, que distribuyen a las mismas en porcentajes obtenidos en cada ítem. De igual forma el enfoque cuantitativo se demostró mediante resultados numéricos y estadísticos correspondientes a cada pregunta, adicionalmente se usó, cuadros de distribución de frecuencia que demuestran el comportamiento de las variables, así como también la relación existente entre estas.

En este mismo orden de ideas, los datos resultantes de la aplicación del cuestionario fueron analizados y organizados de la siguiente forma: en primer lugar se empleó la técnica cuantitativa, luego se clasifíco la información obtenida. Para posteriormente tabular los datos y proceder con las correspondientes representaciones de cuadros de distribución de frecuencia y gráficos circulares. Finalmente se analizaron e interpretados los datos obtenidos, los cuales se presentan a continuación:

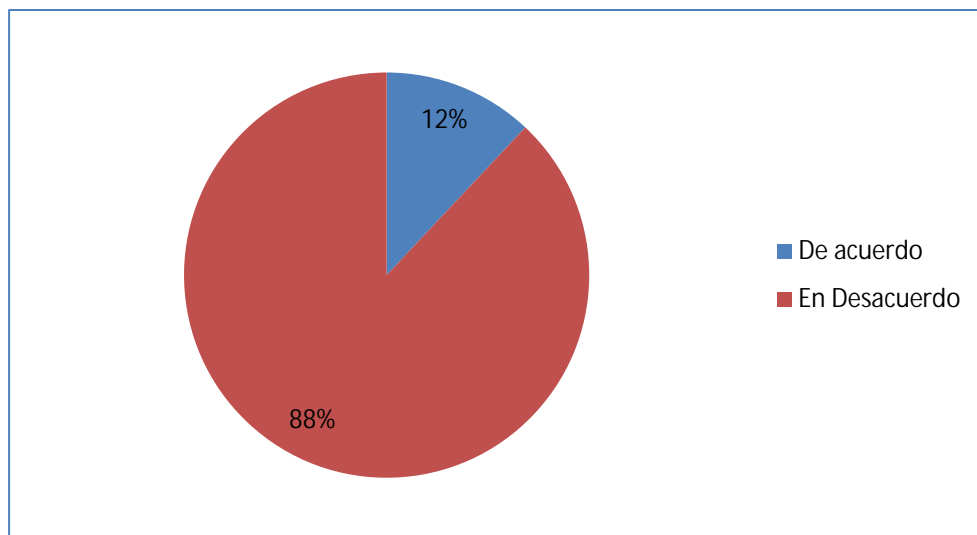
Ítem N°1: Posee el departamento administrativo disponibilidad de herramientas adecuadas para el control de sus procesos?

Cuadro 2

Herramientas		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
De acuerdo	1	12%
En Desacuerdo	7	88%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 1
Herramientas



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis: el 12% de los encuestados expreso estar de acuerdo con que el departamento administrativo posee herramientas adecuadas para el control de sus procesos, mientras el 88% de la muestra señalo de manera negativa. Esto representa una desventaja para la empresa, ya que el uso de estas herramientas es esencial a la hora de ahorrar tiempo y dinero, controlar la información, aumentar la productividad y automatizar el trabajo administrativo. En este sentido se observa desinterés por parte de la organización a equiparse de instrumentos que vayan acorde a sus necesidades y que los dirija a cumplir los objetivos.

Ítem N°2:¿Mediante cual sistema la empresa lleva a cabo el control de los procesos?

Cuadro 3

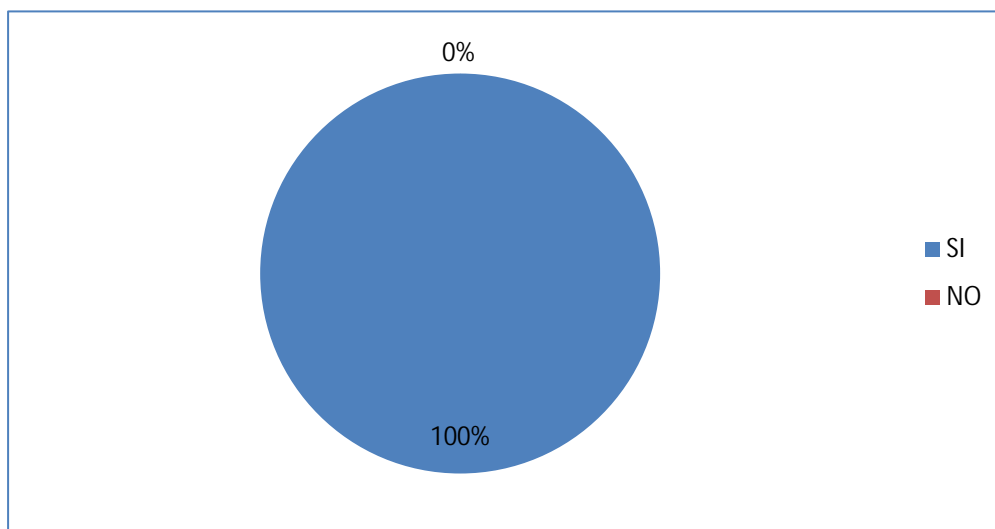
Control de los procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Manual	8	100%
Automatizado	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 2

Control de los procesos



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: los encuestados señalaron en un 100% que la empresa lleva a cabo el control de los procesos de manera manual, lo que evidencia la necesidad de la implantación de nuevas políticas que permitan agilizar las labores cotidianas, además de la falta de iniciativa por parte de la organización para reinventarse. Ahora bien es conveniente señalar que la consultora tecnológica Gartner, (2011:03) sugiere que para lograr una empresa competitiva e innovadora se debe estar al corriente de las herramientas tecnológicas que son tendencia, pues caer en el error de obviar la tecnología supone prepararse para asumir la desaparición de la empresa.

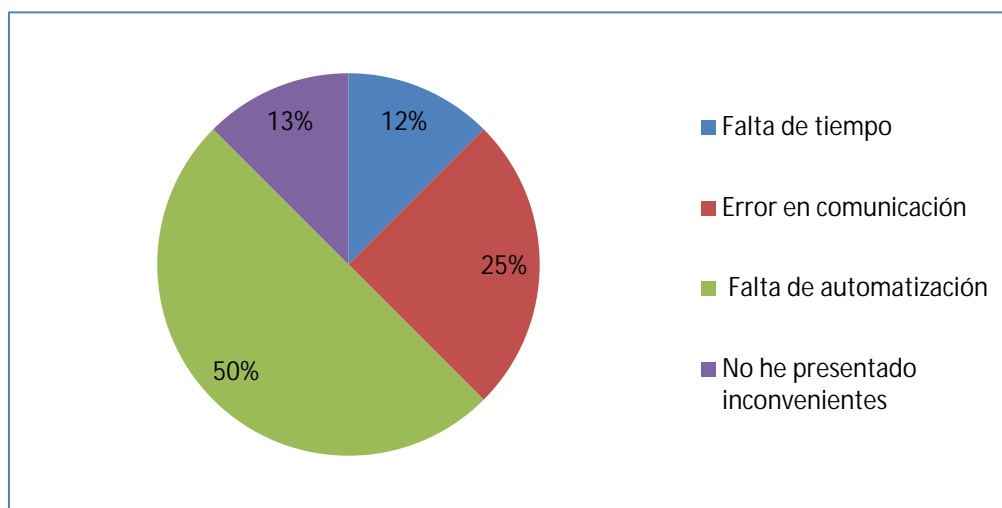
Ítem N°3¿Ha presentado inconvenientes en la realización de sus actividades diarias motivado a?

**Cuadro 4
Inconvenientes**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de tiempo	1	12%
Error en comunicación	2	25%
Falta de automatización	4	50%
No he presentado Inconvenientes	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

**Grafico 3.
Inconvenientes**



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: la data obtenida indico que el 12% de los encuestados han presentado inconvenientes debido a la falta de tiempo, mientras que el 13% no ha sufrido ningún percance, por otro lado el 50% manifestó que sus actividades se han visto afectadas por la falta de automatización, finalmente el 25% declaro que los errores de comunicación son para los mismos, un inconveniente. Demostrando así que gran parte de los problemas que presenta la organización están relacionados con la no planificación de la gestión de la comunicación, y falta de automatización, lo que compromete la coherencia e integración de los objetivos, planes y acciones empresariales.

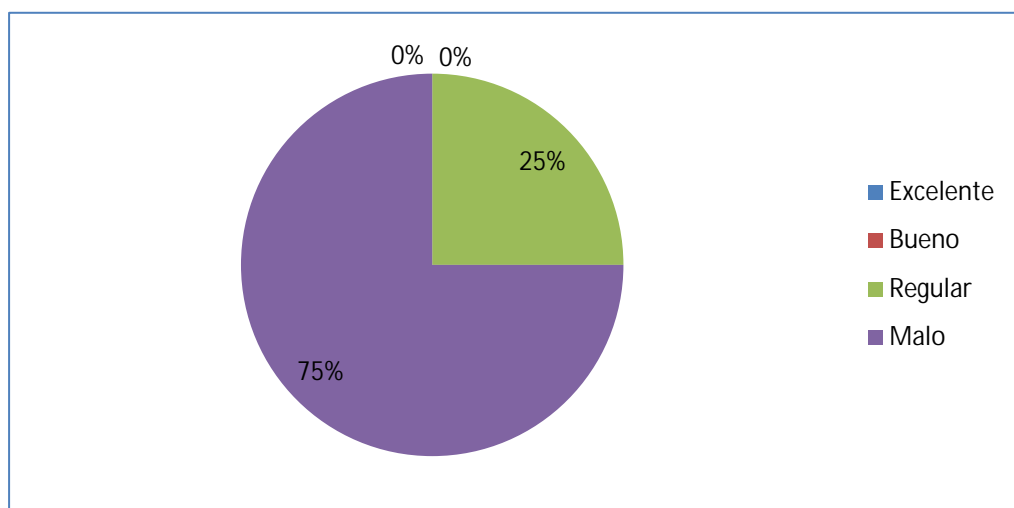
Ítem N°4: ¿Qué tan eficiente es el sistema utilizado actualmente en la empresa?

Cuadro 5
Eficiencia del Sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Eficiente	0	0%
Algo eficiente	0	0%
No tan eficiente	2	25%
Nada eficiente	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 4
Eficiencia del Sistema



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: Como se evidencia el 25% de los encuestados expreso que el sistema utilizado actualmente en la empresa no es tan eficiente, de igual forma el 75% de los mismo manifiesto que este sistema no es nada eficiente. Deliberando así la necesidad de cambios en la organización. Por su parte Gorozabel y Montaña (2018) encontraron en su investigación que la eficiencia de un sistema dependerá de varios factores, siendo el más importante la preocupación que posea la empresa sobre la funcionalidad, la calidad de los datos, y el servicio.

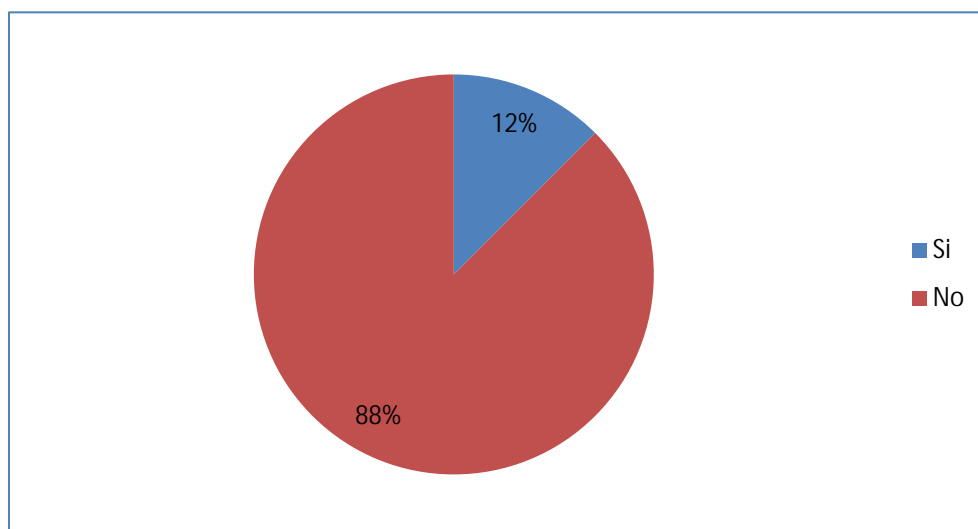
Ítem N° 5 ¿Tiene usted acceso a la información financiera de la empresa con rapidez?

Cuadro 6
Rapidez de la información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	12%
No	7	88%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 5
Rapidez de la información



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: se obtuvo como resultado que el 12% de los encuestados tiene acceso a la información financiera de la empresa con rapidez, por el contrario el 88% manifestó que la información no llega a sus manos rápidamente, lo que demuestra la incapacidad de la empresa para recolectar, gestionar y compartir información relevante de una forma rápida y eficiente, perjudicado así a los empleados que la necesitan para llevar a cabo su trabajo, y además fomentando un desmejoramiento del proceso de toma de decisiones tanto en cuestiones tácticas como en las estratégicas.

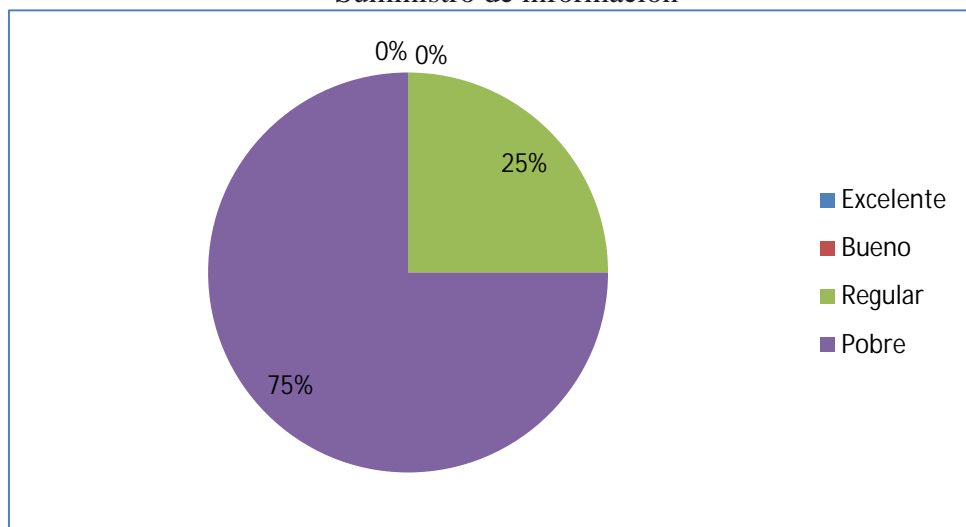
Ítem N°6; Cómo calificaría el suministro de información entre departamentos?

Cuadro 7
Suministro de información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	2	25%
Pobre	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 6
Suministro de información



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: como respuesta a la interrogante el 25% de la población califico que el suministro de información entre departamentos es regular, al mismo tipo el 75% de los encuestados considero que este suministro de información es pobre, lo que diagnostica que el sistema utilizado actualmente en la empresa no cumple con la característica principal de los mismos, pues según Bertalanffy(1968:263) los sistemas son entidades formadas por componentes interrelacionados e interdependientes, es decir que están en la capacidad de proporcionar información entre sus componentes.

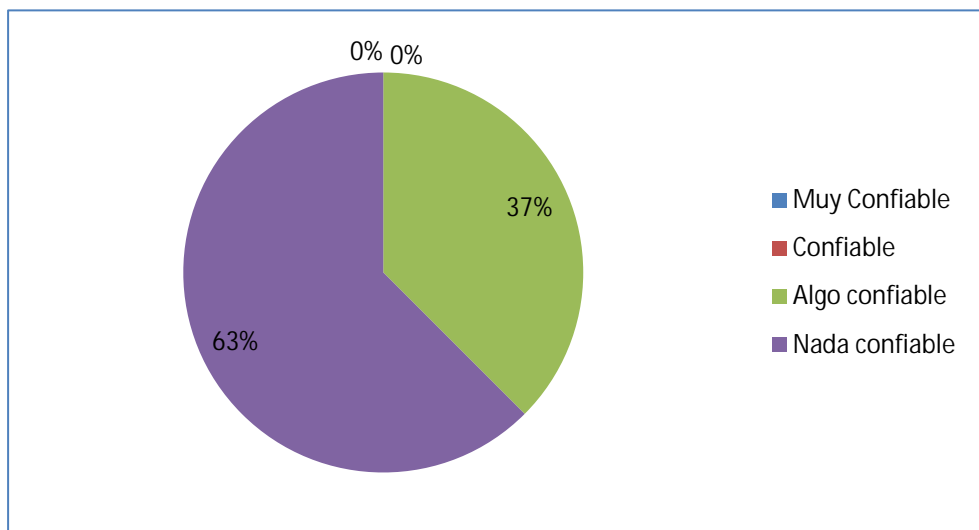
Ítem N° 7 Que nivel de confiabilidad otorga llevar el control de gastos, ganancias y pérdidas manualmente:

Cuadro 8
Control de gastos, ganancias y pérdidas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Confiable	0	0%
Confiable	0	0%
Algo confiable	3	37%
Nada confiable	5	63%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 7
Control de gastos, ganancias y pérdidas.



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: el 37% de los encuestados señalo que es algo confiable llevar el control de gastos, ganancias y pérdidas de forma manual, mientras que el 63% restante indico que no es nada confiable utilizar esta técnica para registrar las utilidades de la empresa, demostrando la poca fiabilidad de los usuarios sobre este proceso. Bayas (2015) concluyo en su investigación quereportar de manera manual o verbal, los procesos administrativos causan un inadecuado control y retraso en la realización de informes gerenciales.

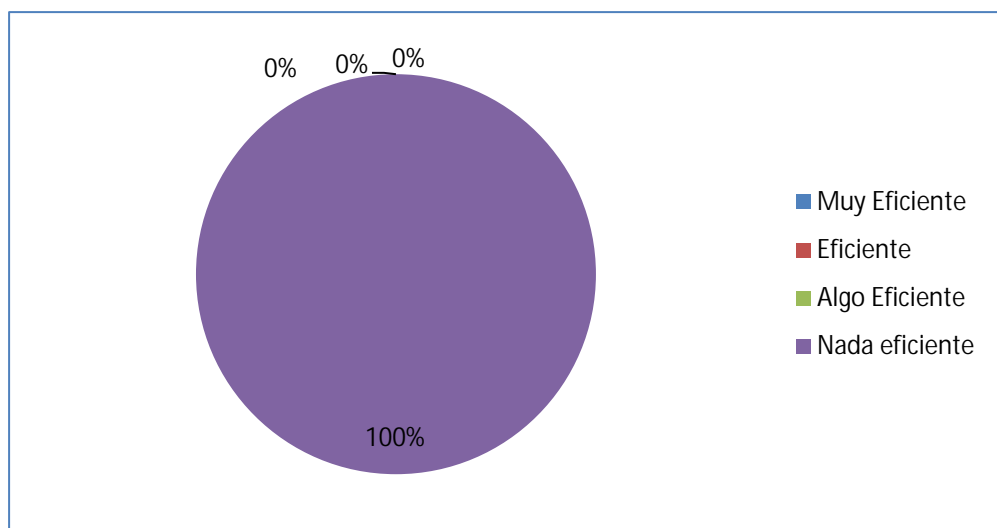
Ítem N°8 Que tan eficiente es el inventario manual:

**Cuadro 9
Inventario Manual**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Eficiente	0	0%
Eficiente	0	0%
Algo eficiente	0	37%
Nada eficiente	8	63%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

**Grafico 8
Inventario Manual**



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: el 100% de los encuestados determinó que no es nada eficiente tener un inventario manual, lo que incide negativamente en el desempeño de la compañía pues la ausencia de un inventario eficiente no permite tomar mejores decisiones, reducir costos de excesos o faltantes de mercancía, y liberar flujo de efectivo. Además de ser un impedimento a la hora de realizar ventas al mayor, contar la existencia de un determinado producto y establecer estrategias de marketing.

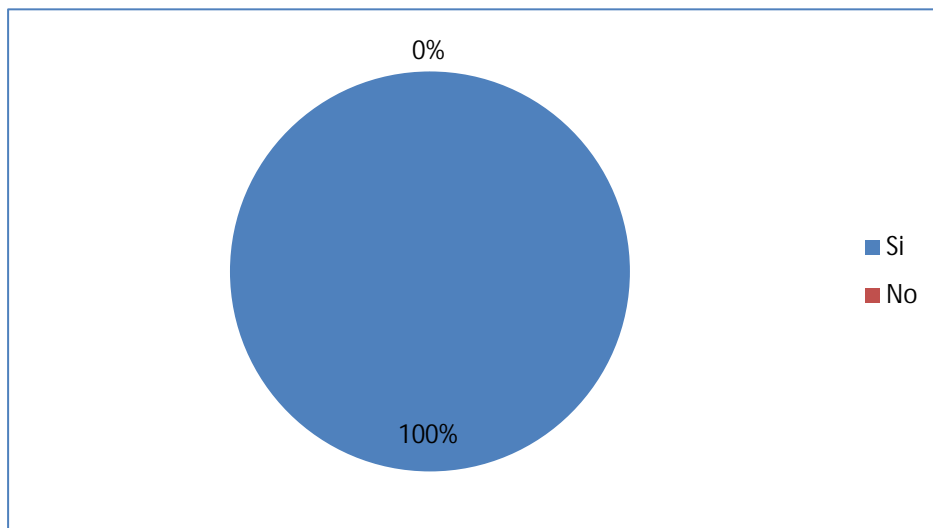
Ítem N°9: Requiere usted un sistema más eficiente para realizar el trabajo cotidiano?

Cuadro 10
Requerimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 9
Requerimientos



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: Con base en los resultados que se obtuvieron, el 100% de los consultados indico que requiere un sistema que le permita desempeñar más eficientemente el trabajo cotidiano, lo que representa un estancamiento, a nivel de todos los procesos que engloban la operatividad normal de la empresa. Con respecto a esto Tamayo (1999:86) indica que si la metodología de los sistemas es empleada adecuadamente trae como resultado un complemento de beneficios entre los cuales se destaca satisfacer los requerimientos de los usuarios.

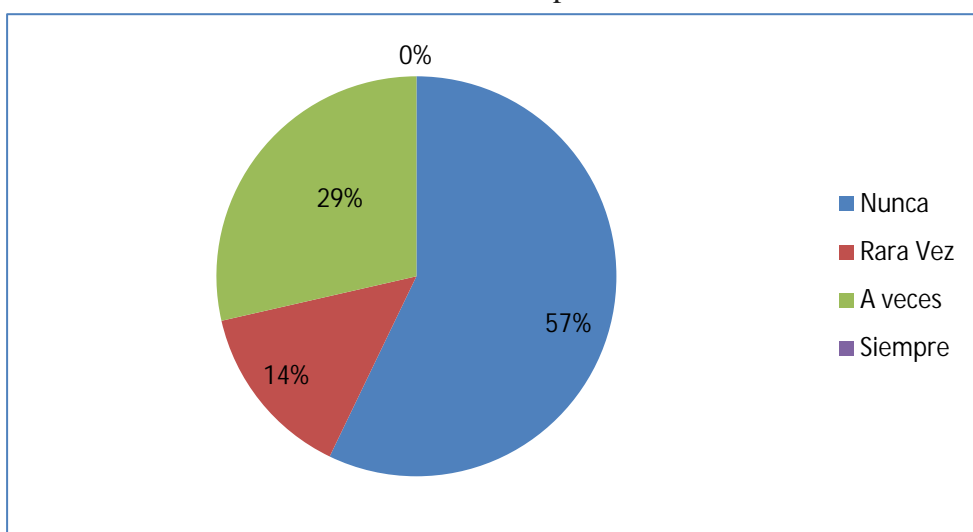
Ítem N°10 ¿El desarrollo de los procesos de administración en su mayoría son adecuados?

Cuadro 11
Adecuación de los procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	4	57%
Rara Vez	1	14%
A veces	2	29%
Siempre	0	0%
Total		100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 10.
Adecuación de los procesos



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: los encuestados indicaron que el 57% afirma que el desarrollo de los procesos de administración en su mayoría nunca son los adecuados, por el contrario el 14% de los mismos indicó que rara vez estos son adecuados, y el 29% restante calificó que a veces se cumplen, estableciendo que la información no cumple con los procesos necesarios para ser eficaz y eficiente, en lo que se refiere a esto Fayol (1916:18) enuncia que un adecuado desarrollo del proceso administrativo conlleva planeación, organización, dirección, coordinación y control.

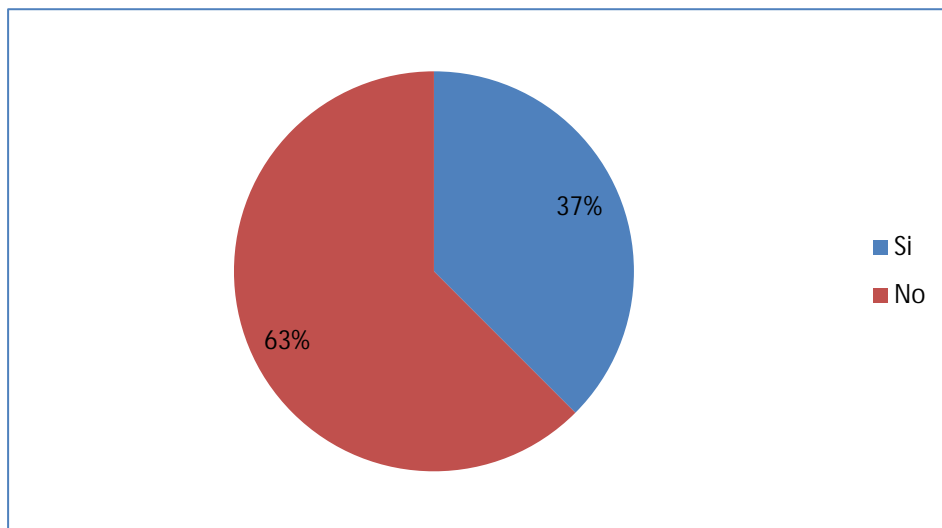
Ítem N°11 ¿Cubre el método actual las necesidades de información que requiere su cargo?

Cuadro 12
Necesidades de información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	3	37%
No	5	63%
Total		100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 11
Necesidades de información



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: como se evidencia, la mayoría de la población 63% expresó que el método actual no cubre las necesidades de información que amerita su cargo, mientras que el 37% de los encuestados afirmó que los requerimientos de información, si están acordes con su puesto, demostrando una opaca comunicación interna que impide a la plantilla de empleados acceder a la información relacionada con sus cargos, lo que es desventajoso para la empresa pues no se trabaja eficientemente sin la información necesaria.

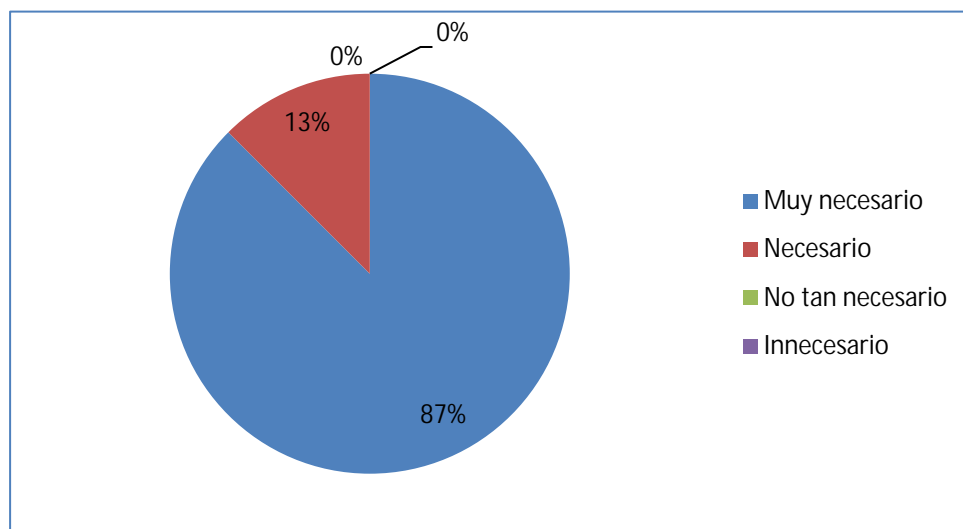
Ítem N° 12: ¿Qué tan necesario es que la empresa realice cambios en el sistema de información gerencial actual?

Cuadro 13
Sistema de Información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy necesario	7	87%
Necesario	1	13%
No tan necesario	0	0%
Innecesario	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 12
Sistema gerencial



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Análisis: se observa que el 87% de la población considera que es realmente urgente que la empresa realice cambios en su sistema de información gerencial, lo que dio a conocer, que el sistema actual no es el más adecuado. Por otro parte el 13% expreso la necesidad de revolucionar al mismo, igualando así las apreciaciones registradas. Se evidencia en el departamento administrativo una necesidad imperiosa de contar con mejores canales para vehicular la información y poder actuar en función de los resultados obtenidos de esta.

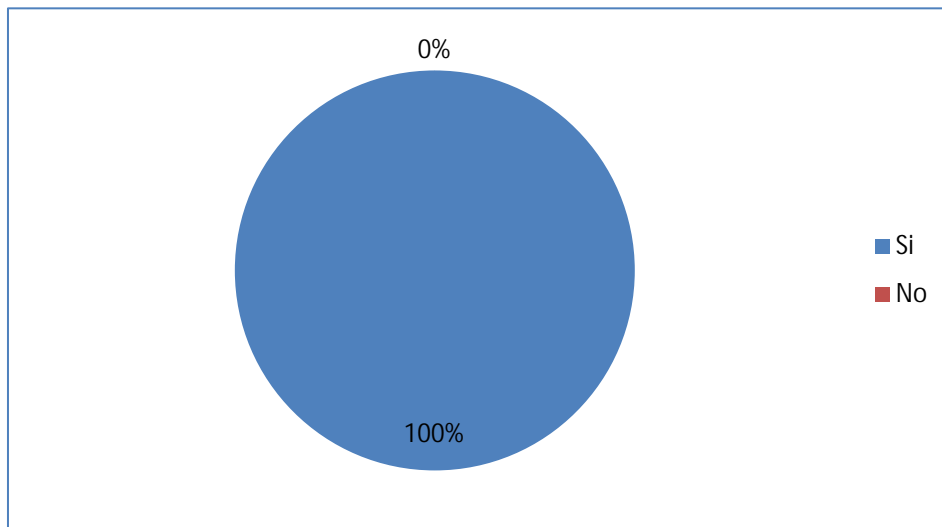
Ítem N° 13¿Apoyaría la instalación de un nuevo sistema de información gerencial?

Cuadro 14
Nuevo sistema de información gerencial

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	8	100%
No	0	%
Total		100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado

Grafico 13
Nuevo sistema de información gerencial



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis: el 100% de los encuestados determino que apoyaría la instalación de un nuevo sistema de información gerencial. Requiriendo a la empresa la necesidad de cambiar la cultura organizacional existente. En lo tocante a, Villavicencio (2016) encontró que la instalación de un sistema de información gerencial constituye un instrumento eficaz que permite a la gerencia general y financiera dar solución integral a nivel organizacional, económico y tecnológico.

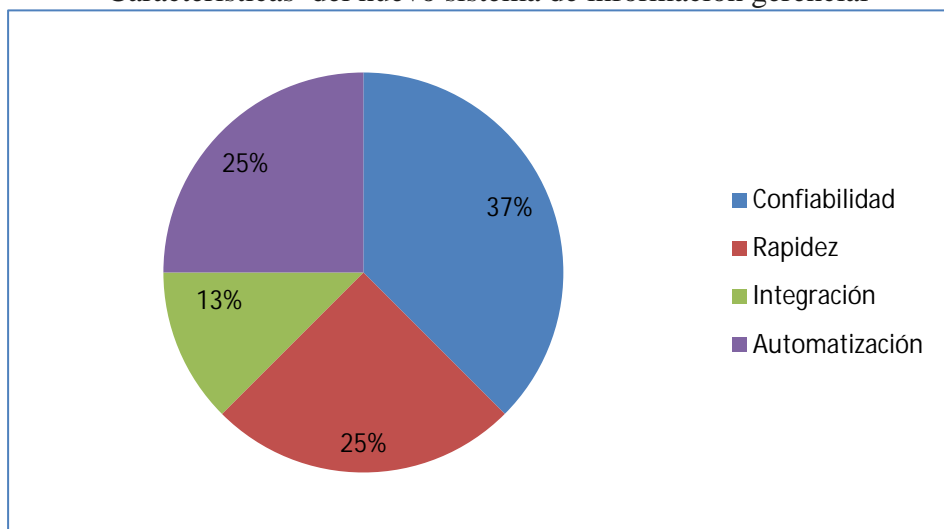
Ítem N° 14: ¿Qué características consideraría que deben existir en el nuevo sistema?

Cuadro 15
Características del nuevo sistema de información gerencial

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Confiabilidad	3	37%
Rapidez	2	25%
Integración	1	13%
Automatización	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado.

Grafico 14.
Características del nuevo sistema de información gerencial



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis: según los datos obtenidos el 37% de los encuestados considera como característica fundamental la confiabilidad, el 25% la rapidez, el 13% la integración, y el 25% restante la automatización. Presentando a la empresa la necesidad de conjugar un sistema que posea elementos diversos y ponga a disposición la información correcta para funcionar de manera adecuada. Taylor (1919:13) enuncia entre sus teorías que uno de los fines de la administración es desarrollar todas las ramas del negocio hasta lograr la excelencia.

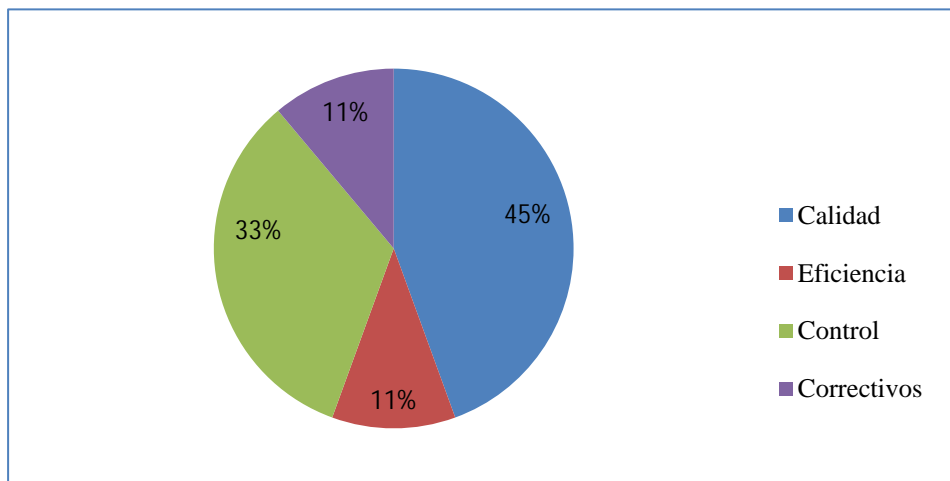
Ítem N° 15 Considera que un nuevo sistema de información gerencial contribuiría primordialmente a:

**Cuadro 16
Contribución**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Calidad	4	45%
Eficiencia	1	11%
Control	3	33%
Correctivos	1	11%
Total		100%

Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado.

**Grafico 15.
Características del nuevo sistema de información**



Fuente: Moreno (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis: con relación a los resultados obtenidos, se observa que los encuestados consideraron de igual manera la eficiencia y correctivos con 11% cada uno, mientras que la calidad predominó con un 45%, por detrás de esta calificó el control con un 33%. Demostrando así que estos demandan políticas que contribuyan al mejoramiento y que permitan aplicar teorías, como la de la organización, la cual establece que esta última no es más que un sistema que a su vez está incluido en otro más amplio e integrado por grupos de trabajo que persiguen una meta y desarrollan actividades en pro de beneficios comunes.

4.2 FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS GENERADOS POR LA AUSENCIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

El análisis interno comprende todas aquellas cosas que están dentro de la organización, dividiendo a estas últimas entre fortalezas y debilidades. Ahora bien las fortalezas conceptualizan el conjunto de elementos, cualidades o capacidades que permiten afrontar las oportunidades que se presenten con éxito, además de disminuir las amenazas que surjan a lo largo del logro de los objetivos, propósitos, o metas de la empresa. Por el contrario, las debilidades reflejan las características que impiden reducir las amenazas y afrontar las oportunidades existentes, es decir que entorpecen el alcance de las metas empresariales.

En relación con lo anterior, a través del diagnóstico interno del sistema de información gerencial se obtuvo lo siguiente:

Cuadro 17. Factores Internos

FACTORES INTERNOS	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> · Falta de herramientas adecuadas a los procesos · Deficiencia tecnológica · Inadecuada gestión de la comunicación · Ineficiencia en calidad y operatividad de los datos · Desmejoramiento en el proceso de toma de decisiones · Inapropiado control y retraso de los informes gerenciales · Carencia de un inventario automatizado · Estancamiento en la cotidianidad de las labores · Procesos administrativos inadecuados · Opaca comunicación interna 	<ul style="list-style-type: none"> · Empleados que fomentan el cambio · Disponibilidad para desempeñar más eficientemente el trabajo · Iniciativa y apoyo por parte de los empleados a adaptarse a los cambios. · Sentido de pertenencia para con la empresa · Necesidad de causar una revolución en el sistema actual

Fuente: Moreno (2020)

De otro modo, el análisis externo o también conocido como análisis del entorno permite identificar las oportunidades que lograrían beneficiar a la empresa, así como también detectar las amenazas que podrían perjudicarla u obstaculizar su sistema de información gerencial. En función de esto y mediante el diagnóstico externo, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 18. Factores Externos

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> · Posibilidad de automatizar y acortar los procesos · Capacidad para trabajar de forma remota · Mejor posicionamiento en el mercado · Integración entre departamentos 	<ul style="list-style-type: none"> · Costos de inversión · Deficiencia de los servicios públicos · Incertidumbre política · Emigración de los trabajadores · Desinterés para reinventarse · Hiperinflación · Disparidad de precios con la competencia · Escasez de materia prima · Falta de asesoramiento · Surgimiento de revendedores

Fuente: Moreno (2020)

Los sistemas de información gerencial han alterado la forma en que operan las organizaciones, y es que a través de su uso se obtienen grandes mejorías, como automatizar los procesos que conlleva toda empresa, proporcionar información relevante para la toma de decisiones y facilitar el logro de ventajas competitivas, es decir son una herramienta complementaria que proporciona grandes utilidades en diversas áreas empresariales. En consecuencia para las organizaciones actuales quien tiene la información transparente, concreta, y confiable será la entidad que ira un paso más adelante que las demás, es por ello que los sistemas de información constituyen la columna vertebral de la organización, y quienes carezcan del mismo, son consideradas entidades primitivas, dado que todo lo que rodea a un eficiente control de la organización agrupa sistemas y subsistemas, indispensables para desarrollar el adecuado desempeño de las actividades planificadas.

En este sentido el hecho de no contar con un sistema de información gerencial para el control de los procesos administrativos, hace que la entidad objeto de estudio enfrente situaciones como: necesidad de información oportuna que sirva de apoyo en las decisiones claves de la organización, métodos inadecuados, y dificultosos para reportar, los empleados no tienen forma de acceder a la información que necesitan en un momento determinado, por lo que la carencia de automatización demuestra que se requiere de tiempo para que la información pueda llevar a todos los niveles de la empresa.

Ahora bien rápidamente se evidencia que la organización no ha comprendido que para generar ventajas competitivas y prevalecer en el mercado, se debe contar con instrumentos que permitan la retroalimentación entre departamentos y empleados, debido a que estos son un factor determinante del éxito y supervivencia de la organización, por lo que es necesario nutrirlos de herramientas para afrontar las actividades administrativas con eficacia y eficiencia.

También es preciso señalar que la ausencia de interdependencia entre los sistemas de información y la empresa, promueven el desmejoramiento de los procesos empresariales, motivado a que no permiten un control de los costos, crear nuevas estrategias organizacionales, y expandirse hacia otros mercados, lo que además perjudica el desarrollo de nuevos productos y la capacidad de obtener nuevas alianzas comerciales.

Finalmente, los sistemas de información son esenciales para poder llevar a cabo el desenvolvimiento de las actividades planteadas por la organización, dado que estos instauran una cantidad de beneficios que van desde el control de los procesos hasta maximizar la eficiencia de la información que circula dentro de la empresa, por lo que proporciona herramientas para facilitar la toma de decisiones y alcanzar los objetivos estratégicos.

4.3 INCIDENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL EFICIENTE SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Para las ciencias administrativas, el logro de los objetivos organizacionales depende fundamentalmente de la integración de un conjunto de recursos y acuerdos entre las personas que conforman al equipo de trabajo, debido a que estos últimos son los encargados de impulsar las acciones que hacen posible que la empresa sea administrada de forma eficiente y rentable, siguiendo siempre las tareas estratégicas planteadas. A este conjunto que engloba la determinación de los objetivos, medios o labores empresariales, se le conoce como proceso administrativo.

En atención a lo tocante, los encargados de este proceso son de suma importancia para la organización dado que son los responsables de que las cosas sucedan bien o mal, es decir que para poder lograr un adecuado control de la gestión empresarial, los integrantes del departamento administrativo requieren de información que abarque toda una serie de elementos que minimizan la incertidumbre que los mismos enfrentan al asumir la responsabilidad de tomar decisiones, es por ello que mientras más veraz sea la información de que esta dispone más acertadas serán las decisiones.

Con base en lo anterior, la adecuada gestión de los negocios solo es posible ejecutarla a través de información que permitan conjugar, tiempo, forma, secuencia y oportunidades, lo que conduce a que los sistemas de información constituyen parte esencial del proceso administrativo. Debido a esto una organización que carezca de alguno de los antes mencionados, estaría también irrespetando las funciones y principios administrativos establecidos por Fayol para lograr la máxima eficiencia de la empresa a través de las interrelaciones de sus departamentos.

Es conveniente destacar que para este autor los procesos que conforman al sistema administrativo están definidos bajo los siguientes términos: planificar, organizar, dirigir, y controlar. Ahora bien partiendo de lo enunciado anteriormente se evidencio que un sistema de información gerencial eficiente incide sobre los procesos administrativos de la siguiente forma:

En la planificación:

La repercusión del sistema de información gerencial sobre la planificación radica en aporta un enfoque disciplinado y secuencial para determinar con exactitud cuáles son los instrumentos más efectivos que permitirán lograr satisfacer las necesidades de información que requiere la empresa, además de proveer las acciones que determinaran los objetivos, y por ende el camino a seguir para lograrlos, conjugando así el crecimiento económico y general de la empresa.

Así mismo esto también permite que la organización posea una proyección de las situaciones que sucederán, desarrollando nuevas metas o mejorando las ya establecidas, es decir que permite evaluar y diagnosticar las condiciones futuras, sus posibles consecuencias y desventajas, otorgando una visión del panorama tanto operacional como estratégicamente, teniendo siempre en cuenta que debe existir flexibilidad y capacidad de respuesta. Es importante destacar que para proporcionar una adecuada gestión de la planificación se deben contar con un sistema de información gerencial ya que este es una herramienta que permite dar continuidad, y apreciar los resultados que se obtienen por cada proceso.

En este mismo orden de ideas, para la entidad objeto de estudio tomar en cuenta los efectos que trae consigo el aplicar el sistema de información gerencial en sus procesos administrativos, traería una serie de ventajas, que le permitirían dar solución a los inconvenientes que actualmente presenta en materia de planificación administrativa, visualización a futuro, y acciones a seguir, además de la posibilidad de detectar oportunidades de mejora en diversas áreas.

En la organización:

Empresas, sistema y organización, son términos que están estrechamente relacionados con los procesos administrativos, motivado a que el funcionamiento de una entidad empresarial viene determinado por sus transacciones continuas con el medio que la envuelve, es decir el sistema, este último afecta su manera de operar, así como también la forma en que realiza las actividades, motivo por el cual sus directivos deben estar en la constante búsqueda del orden de la fuerza de trabajo, estructurando a la misma de una manera eficiente que permita cumplir con las actividades propuestas.

Dentro de esta fase de organización también se engloba la capacitación del personal y de los recursos que este último utilizara para lograr alcanzar los objetivos, es entonces tarea de la administración adecuar su sistema de información gerencial al entorno organizacional, proveyendo a los empleados de instrumento útiles que permitan un adecuado funcionamiento empresarial.

En el caso de la organización Calzados Johantony C.A, plantear esta función dentro de sus procesos administrativos implicaría una manera eficiente de organizar su información empresarial, obteniendo así una alineación entre los empleados y dicho departamento, aparte de crear una nueva cultura organización donde el suministro de información entre departamentos podría llegar a ser veraz y oportuno, incrementando la sensación de seguridad de los empleados para con el sistema de información gerencial.

En la dirección:

La incidencia del sistema de información gerencial para con la dirección reside en que contribuye a gestionar los recursos humanos que influyen en la producción de la empresa, basándose principalmente en una efectiva comunicación entre el empleado y la organización, por lo que esta función se ocupa de influenciar las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, con esto se pretende que todos los involucrados en la entidad contribuyan al logro de los objetivos, realizando cada una de las tareas que fueron encomendadas en sus puestos de trabajos.

Ahora bien la dirección es la fase del proceso administrativo que pretende apoyarse en el sistema de información gerencial para lograr alcanzar los objetivos propuestos con el mayor grado de eficacia posible, así mismo promueve la capacidad de que la empresa guie y oriente al personal, tratando a los mismo con estándares de respeto liderazgo y motivación.

En relación a esto, la gestión del personal no implica solo supervisarlos sino que también engloba inspirarlos a lograr las metas establecidas en cada uno de los departamentos, orientándolos de acuerdo a las necesidades y requerimientos que se presenten en cada uno de los trabajadores, hecho que además permite armonizar e unificar los procedimientos organizacionales.

Si la entidad objeto de estudio tomara como base la dirección que genera el sistema de información gerencial en el proceso administrativo lograría mayores ventajas competitivas puesto que como se enuncio anteriormente una adecuada gestión de dichos procesos permite concertar todos los esfuerzos laborales con el hacia el logro de los objetivos generales de la empresa, lo que se convierte en rentabilidad y eficiencia, logrando enlazar el trabajo particular en pro de los beneficios de la empresa.

En el control:

La función administrativa del control es la más implicada por los sistemas de información gerencial, dado que requiere de un suministro de información constante que permita observar y reportar las posibles desviaciones, o mejoras de los objetivos planteados por la organización, en igual forma es un apoyo para comprobar y revisar que las tareas se están ejecutando bajo los parámetros establecidos con anterioridad.

Es preciso señalar que el control garantiza que las actividades correspondientes a las otras funciones del proceso administrativo se ajusten a las directrices planteadas, motivado a que posibilita el seguimiento de la planificación, la gestión de la dirección, y la búsqueda constante del orden empresarial, para lograr lo anteriormente descrito es necesario que la información que se genera mediante el sistema de información gerencial sea precisa, confiable y además refleje con exactitud las consecuencias y posibles desviaciones, dado que esto es lo que permite tomar las decisiones acertadas con respecto a los inconvenientes suscitados.

En consecuencia si la empresa Calzados Johantony C.A, empleara el control de los procesos administrativos, a través de un sistema de información gerencial eficiente, alcanzaría a corregir sus errores en cuanto a seguimiento de los cambios del entorno, obtención de información más exacta, delegación del trabajo, producir decisiones más eficaces, y además de generar efectos positivos en el avance de cualquier actividad que corresponda al departamento administrativo.

Finalmente, en el análisis de la incidencia del sistema de información gerencial sobre el proceso administrativo, se observó cómo estas funciones determinadas por Henri Fayol hace más de una década siguen estando aún vigentes, puesto que son aplicables a cualquier tipo de organización, siempre y cuando la misma cuente con herramientas bien definidas que le permitan alcanzar objetivos concretos. En este último contexto el éxito de la organización viene determinado por la capacidad que posea su personal para procesar información de una forma rápida y permitir así que la administración tome las decisiones correctas en cuanto a lo que es conveniente para elevar el crecimiento de la organización, tomando como fuente como principal la información gerencial y los resultados de las ventajas y desventajas que se pueden proyectar a través de dicha información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones que se presentan a continuación, son fundamentadas en los resultados obtenidos a través del desarrollo de esta investigación. Detallando en este apartado las derivaciones que corresponden a cada uno de los objetivos propuestos.

En lo que se refiere al objetivo número uno, que consistía en diagnosticar la situación actual del sistema de información gerencial para el control de los procesos administrativos de la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en Valencia, se obtuvo que:

- La organización carece de las herramientas esenciales para el control de los procesos, lo que representa una desventaja dado que estos instrumentos son base para que el departamento administrativo: gestione, planifique y tome decisiones cruciales u oportunas.
- Todos los procesos administrativos son llevados a cabo de forma manual, lo que demuestra falta de iniciativa por parte de la entidad, a mantenerse en vanguardia de los procedimientos actuales.
- Existe incapacidad de la empresa para recolectar, gestionar y compartir información relevante de una forma rápida y eficiente.
- Los empleados del departamento no se encuentran satisfechos con el sistema actual ya que no cubre los requerimientos laborales de los mismos, y genera un estancamiento de la operatividad normal del departamento.
- Los empleados consideran como ineficiente al sistema actual y demuestran la necesidad de uno, que les permitan conllevar de mejor forma las actividades cotidianas y ocupar sus horas laborales en la realización de tareas más estratégicas para la organización.

En lo tocante al segundo objetivo de investigación, enfocado en describir la situación actual del sistema de información gerencial para el control de los procesos administrativos de la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en Valencia se obtuvo lo siguiente:

- La organización sufre de severos problemas de ausencia de comunicación y automatización que producen inconvenientes en el desenvolvimiento de las actividades de los empleados, y comprometen el cumplimiento de los objetivos, planes y acciones empresariales.
- Los trabajadores no sienten confianza en utilizar técnicas manuales para registrar las ganancias, pérdidas e inventarios, lo que además es un impedimento a la hora de realizar ventas al mayor, contar la existencia de un determinado producto y establecer estrategias de marketing.
- El desarrollo de los procesos administrativos son inadecuados, dado que la falta de información perjudica la planeación, organización, dirección, coordinación y control.
- Prevalece la necesidad de causar una revolución en el sistema de información gerencial utilizado actualmente por la empresa.

En relación al tercer objetivo enunciado como: determinar la incidencia del sistema de información gerencial sobre el control de los procesos administrativos de la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en Valencia, se concluyó que:

- Existe una convicción evidente, por parte de los empleados apoyar a la organización en la creación e instalación de un nuevo sistema de información gerencial.
- El departamento administrativo demanda la necesidad de poseer un sistema que caracterice elementos diversos, y ponga a disposición, la información correcta para funcionar de manera adecuada.
- El desarrollo de adecuadas políticas empresariales, permite tomar decisiones eficientes, encontrar soluciones basadas en los resultados, y ahorrar tiempo y dinero.

Recomendaciones

Con la finalidad de mejorar el sistema de información gerencial para el control de los procesos administrativos de la empresa Calzados Johantony, C.A ubicada en Valencia, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Implementar nuevas políticas que permitan automatizar las labores cotidianas, generen confiabilidad en los procesos, y admitan la rápida transferencia de información entre departamentos.
- Proveer al departamento administrativo de las herramientas necesarias para el control de los procesos, tales como: jornadas y talleres referidos a mejora continua, calidad total, Empowerment, y reingeniería.
- Realizar reuniones de retroalimentación con los empleados, para así poder escuchar las necesidades y carencias que presentan sus puestos de trabajo.
- Evaluar periódicamente la calidad de los sistemas implementados, para así, medir la eficiencia, evitar inconvenientes y resultados erróneos.
- Mejorar la rapidez del suministro de información entre departamentos, lo que optimizaría también la capacidad de tomar mejores decisiones.
- Utilizar los beneficios de la tecnología para llevar un control más efectivo de los procedimientos administrativos de la organización, y así obtener ventajas competitivas.
- Entender que el sistema de información gerencial no solo está orientado a fines tecnológicos, sino que es el resultado de interacción colaborativa entre personas, tecnologías y procedimientos, que además conduce a solucionar problemas empresariales.
- Fundamentar las bases del departamento administrativo en las funciones de la administración.
- Analizar la viabilidad de implementación, de las iniciativas que provienen de los empleados.

REFERENCIAS

- Ander, Ezequiel. (1972). Introducción a las técnicas de investigación social [Libro en línea]. Consultado el día 01 de febrero de 2020 de la Word Wide Web: <http://bit.ly/39ZAXWr>.
- Arias, Fidas. (2012). El Proyecto de Investigación. [Libro en línea] Consultado el día 01 de febrero de 2020 de la Word Wide Web: <http://bit.ly/2V6GNkg>
- Arias. Fidas. (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica (6^a ed.). Caracas, Venezuela. Editorial: Episteme, C.A.
- Bayas, Edwin (2015). Diseño de un Sistema de Información Gerencial (SIG) de los Procesos Productivos de la Empresa Productora de Gelatina Ecuatoriana. (Proyecto de Investigación y Desarrollo previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención Planificación) pontificia universidad católica del Ecuador sede Ambato
- Bertalanffy, Ludwing (1968). Teoría General de los Sistemas [Libro en línea] Consultado el 10 de febrero de 2020 de la Word Wide Web: <http://bit.ly/2vNxx Hg>.
- Chiavenato, Idalberto (1999). Administración de Recursos humanos [Libro en línea]. Consultado el día 15 de febrero de 2020 de la World Wide Web <http://bit.ly/39 L0QJl>.
- Daft, Richard. (2015). Teoría y Diseño Organizacional (11a.ed) [Libro en línea]. Consultado el día 30 de enero de 2020 de la World Wide <http://bit.ly/2wwJKR6>
- Fernández, Ríos, M. y Sánchez, J., (1997) Eficacia Organizacional. Madrid.
- Frederick, Taylor (1919). Principios de la Administración Científica [Libro en línea] Consultado el día 10 de febrero de 2020 de la Word Wide Web: bit.ly/32aznhr.
- Fondo Monetario Internacional, (2002). Hacia una globalización más integral discurso pronunciado por el Director Gerente del FMI ante la Conferencia Episcopal Estadounidense en: <http://bit.ly/2uQXRAp>.
- Flom, Federico (2011). Gartner, una joya de investigación de TI Consultado el día 10 de junio de 2020 de la Word Wide Web:<https://www.fieldeas.com/10-tendencias-tecnologicas-2018/>

- Gorozabel Xiomara y Montaña Tatiana (2018). Propuesta de Implementación de un Sistema Administrativo Contable y Financiero para la Empresa Pinturas Mina (trabajo de grado para optar al título de ingeniero comercial), universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Hurtado, Jacqueline (2012). El proyecto de la investigación (7M^a ed.), Caracas, Ediciones Quirón - Sypal.
- Koontz Harold, y Weihrich Heinz (1990). Administración de una perspectiva global (12^a ed.) México editorial McGraw-Hill.
- Méndez, Carlos (2011). Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales (4ta ed) [En línea] Consultado el día 05 de febrero de 2020 de la Word Wide Web: <http://bit.ly/2SHxPZh>.
- O'Brien, James (2001). Sistemas de Información Gerencial cuarta edición. Colombia, Editorial irwin- mc Graw hill.
- Pérez, Julián y María Merino (2008). Definición de tiempo [En línea] Consultado el día 20 de febrero de 2020 de la Word Wide Web: <https://definicion.de/tiempo/>
- Roig, Albert (1998). La gestión del conocimiento Revista catalana d'arxivística Barcelona España <http://bit.ly/2V3Yzoi>.
- Sabino, Carlos (2002). El Proceso de Investigación. Caracas: Editorial Panapo
- Sobarzo, Ana (2011). Cronograma y presupuesto [En línea] Consultado el día 20 de febrero de 2020 de la Word Wide Web: http://bvsp.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/20120627CronogramaPresupuesto_AnaSobarzo..pdf?ua=1
- Solís, Jessica (2017). El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República - Jesús María, 2014 – 2015 (trabajo para optar al grado académico de maestra en gestión pública) universidad cesar vallejo, lima-Perú.
- Tamayo, Alonso (1999) Teoría General de los sistemas. [En línea] Consultado el día 10 de mayo de 2020 la Word Wide Web: <http://bdigital.unal.edu.co/57900/1/teoriageneraldesistemas.pdf>
- Tamayo y Tamayo Mario (2005) El proceso de la Investigación Científica, Editorial Limusa, México.

- Torres, Zacarias (2014). Teoría General de la administración. México. Editorial Patria.
- Vargas, Wilfredo (2016). Sistema de Información Gerencial para Fortalecer el Control Interno en las Contralorías Municipales del estado Carabobo (Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magister en Administración de Empresas Mención Gerencia) universidad de Carabobo-Venezuela.
- Villavicencio, Alexandra (2016). Diseño de un Sistema de Información Gerencial para la Compañía Comercializadora de Banano “Bandecua S.A. (trabajo para obtención del grado de magister en Administración de Empresas con Mención: en Negocios Internacionales) universidad de Guayaquil-ecuador
- Villaseñor, Isabel (2008). Metodología para la elaboración de guías de fuentes de información [En línea] <http://bit.ly/39Id0CC>.
- Waterfield Charles y Nick Ramsing (1998). Sistemas de información gerencial para instituciones de micro finanzas Guía práctica [Libro en línea]. Consultado el día 30 de enero de 2020 de la World Wide Web: <http://bit.ly/32aDytH>.

ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario

Estimado (a):

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información para elaborar un trabajo de investigación denominado: Sistema de Información Gerencial para el Control de los Procesos Administrativos de la Empresa Calzados Johantony C.A, Ubicada en Valencia.

Por favor, lea detenidamente el contenido de cada pregunta

La información es completamente confidencial

De antemano,

gracias por su colaboración

¿Posee el departamento administrativo disponibilidad de herramientas adecuadas para el control de sus procesos?

- De acuerdo
- En Desacuerdo

¿Mediante cual sistema la empresa lleva a cabo el control de los procesos?

- Manual
- Automatizado

Ha presentado inconvenientes en la realización de sus actividades diarias motivado a:

- Falta de tiempo
- Error en comunicación
- Falta de automatización
- No he presentado

ANEXO A-1

¿Qué tan eficiente es el sistema utilizado actualmente en la empresa?

- Muy Eficiente
- Algo eficiente
- No tan eficiente
- Nada eficiente

¿Tiene usted acceso a la información financiera de la empresa con rapidez?

- SI
- No

¿Cómo calificaría el suministro de información entre departamentos?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Pobre

Que nivel de confiabilidad otorga llevar el control de gastos, ganancias y perdidas manualmente:

- Muy Confiable
- Confiable
- Algo confiable
- Nada confiable

ANEXO A-2

Que tan eficiente es el inventario manual:

- Muy Eficiente
- Eficiente
- Algo eficiente
- Nada eficiente

¿Requiere usted un sistema más eficiente para realizar el trabajo cotidiano?

- SI
- No

¿El desarrollo de los procesos de administración en su mayoría son adecuados?

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Siempre

¿Cubre el método actual las necesidades de información que requiere su cargo?

- Sí
- No

ANEXO A-3

¿Qué tan necesario es que la empresa realice cambios en el sistema de información gerencial actual?

- Muy necesario
- Necesario
- No tan necesario
- Innecesario

¿Apoyaría la instalación de un nuevo sistema de información gerencial?

- Sí
- No

¿Qué características consideraría que deben existir en el nuevo sistema?

- Confiabilidad
- Rapidez
- Integración
- Automatización

Considera que un nuevo sistema de información gerencial contribuiría primordialmente a:

- Calidad
- Eficiencia
- Control
- Correctivos