



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“INFLUENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA”

Trabajo de investigación para optar el título profesional de:
Ingeniero Empresarial

Autor:

Bach. Guillermo André, Wiese Olaya

Asesor:

Mg. Odar Roberto, Florián Castillo

Trujillo - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Odar Roberto, Florián Castillo, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, Carrera profesional de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del estudiante:

- Guillermo André, Wiese Olaya

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “INFLUENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA” para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** al interesado para su presentación.

Mg. Odar Roberto, Florián Castillo

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: Guillermo André Wiese Olaya para aspirar al título profesional con la tesis denominada:

Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Nelson Antonio, Angeles
Quiñones
Jurado
Presidente

Mg. Betty Lizby, Suarez Torres
Jurado

Mg. Juan Miguel, Deza Castillo
Jurado

DEDICATORIA

A Dios.

A mi familia por todo lo bueno que me brindo y me sigue brindado.

A mis abuelos por incúlcame la importancia del estudio.

AGRADECIMIENTO

Al representante de la empresa de estudio por los conocimientos y experiencias brindadas en ese tiempo.

A todo el personal de la empresa de estudio por el apoyo brindado.

A mi asesor y profesores por el conocimiento brindado en los años de estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | 2 |
| ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | 3 |
| DEDICATORIA..... | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | 6 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... | 13 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA..... | 52 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 55 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 155 |
| REFERENCIAS..... | 159 |
| ANEXOS | 164 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Personal De La Empresa | 38 |
| Tabla 2 Variable Independiente | 42 |
| Tabla 3 Variable Dependiente..... | 43 |
| Tabla 4 Operacionalización De Sistema De Información | 43 |
| Tabla 5 Operacionalización De Gestión Administrativa..... | 48 |
| Tabla 6 Población..... | 52 |
| Tabla 7 Medición De Los Factores Claves | 78 |
| Tabla 8 Evaluación Del Sistema De Información Game System Para Comercial Marín..... | 83 |
| Tabla 9 Niveles De Autorización Del Sistema De Información | 88 |
| Tabla 10 Criterio De Puntaje | 120 |
| Tabla 11 Evaluación Por Parte Del Equipo Gerencial | 121 |
| Tabla 12 Resultado Por Parte Del Equipo Gerencial..... | 121 |
| Tabla 13 Análisis De La Gestión Administrativa Con El Sistema De Información Primera Medición | 122 |
| Tabla 14 Análisis De La Gestión Administrativa Con El Sistema De Información Segunda Medición | 126 |
| Tabla 15 Egresos Año 0..... | 144 |
| Tabla 16 Ahorra Año 0 | 146 |
| Tabla 17 Egreso De Los Sigüientes Años | 147 |
| Tabla 18 Ahorro De Los Sigüientes Años | 148 |
| Tabla 19 Flujo De Caja Libre Incremental..... | 149 |
| Tabla 20 Evaluación Financiera..... | 150 |
| Tabla 21 Propuesta Del Método De Las Cinco "Por Qué" | 152 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| figura 1 Datos E Información..... | 21 |
| Figura 2 Funciones De Un Sistema De Información..... | 22 |
| Figura 3 Modelo Grafico De: Cliente – Servidor | 25 |
| Figura 4 Procesos Administrativos..... | 29 |
| Figura 5 Funciones De Los Procesos Administrativos..... | 29 |
| Figura 6 Interacción De Los Sistemas De Información En Una Organización | 32 |
| Figura 7 Interacción De Los Procesos | 33 |
| Figura 8 Tipos De Indicadores | 34 |
| Figura 9 Organigrama De La Empresa | 37 |
| Figura 10 Proceso De Venta | 57 |
| Figura 11 Sub-Proceso Realización De Boleta..... | 57 |
| Figura 12 Sub- Proceso De Ofrecer Alternativa..... | 58 |
| Figura 13 Proceso De Apertura Del Comercio..... | 59 |
| Figura 14 Sub Proceso De Entregar El Stock Para La Venta..... | 60 |
| Figura 15 Proceso De Medio Turno | 61 |
| Figura 16 Sub Proceso De Arqueo De Caja | 62 |
| Figura 17 Sub Proceso De Firma De Vales De Descuento | 63 |
| Figura 18 Proceso De Cierre De Turno | 64 |
| Figura 19 Sub Proceso De Realizar Arqueo De Caja | 65 |
| Figura 20 Sub Proceso De Firmar Vales De Descuento..... | 66 |
| Figura 21 Sub Proceso De Procesar Caja Chica..... | 67 |
| Figura 22 Sub Proceso De Procesar Depósito | 68 |
| Figura 23 Subproceso De Firmar Vales De Descuento..... | 69 |
| Figura 24 Proceso De Compra..... | 70 |
| Figura 25 Proceso De Inventario..... | 71 |
| Figura 26 Subproceso De Realización De Vales De Descuento Por Inventario | 72 |
| Figura 27 Proceso De Identificación De Horas Extras..... | 73 |
| Figura 28 Proceso De Ventas Por Asistente De Ventas (Caja)..... | 74 |
| Figura 29 Proceso De Avance Diario | 75 |
| Figura 30 Interface Del Terminal Punto De Venta | 89 |
| Figura 31 Interface De Selección De Ingreso De Módulos Para La Gerencia | 89 |
| Figura 32 Proceso De Venta Con El Sistema Con Sistema De Información..... | 92 |
| Figura 33 Subproceso Entrega De Boleta Electrónica | 92 |
| Figura 34 Subproceso Ofrecer Alternativa..... | 93 |
| Figura 35 Subproceso Verificar Stock En El Sistema..... | 94 |
| Figura 36 Proceso De Apertura Del Comercio Con Sistema De Información | 95 |
| Figura 37 Proceso De Medio Turno Con El Sistema De Información..... | 96 |
| Figura 38 Subproceso De Arqueo De Productos Con El Sistema De Información | 97 |

| | |
|--|-----|
| Figura 39 Subproceso Firmar Vale De Descuento Por Faltante De Valores..... | 98 |
| Figura 40 Subproceso De Arqueo De Caja Con Sistema De Información | 99 |
| Figura 41 Subproceso De Firma De Vales De Descuento | 100 |
| Figura 42 Subproceso Reingreso De Valores Al Sistema De Información..... | 101 |
| Figura 43 Subproceso De Cerrar Turno Con Sistema De Información | 102 |
| Figura 44 Proceso De Cierre De Turno Con Sistema De Información | 103 |
| Figura 45 Subproceso De Arqueo De Productos Con El Sistema De Información | 104 |
| Figura 46 Subproceso De Reingresar Productos Al Sistema | 105 |
| Figura 47 Subproceso De Firmar Un Vale De Descuento | 106 |
| Figura 48 Subproceso De Realizar Arqueo De Caja Con El Sistema De Información..... | 107 |
| Figura 49 Subproceso De Firmar Vales De Descuento..... | 108 |
| Figura 50 Subproceso De Cerrar Turno Con Sistema De Información | 109 |
| Figura 51 Subproceso Reporte Z Con Sistema De Información..... | 110 |
| Figura 52 Subproceso De Procesar Caja Chica | 111 |
| Figura 53 Subproceso De Procesar Depósito..... | 112 |
| Figura 54 Sub Subproceso De Firmar Vales De Descuento | 113 |
| Figura 55 Proceso De Comprar Con Sistema De Información | 114 |
| Figura 56 Proceso De Almacén Con El Sistema De Información..... | 115 |
| Figura 57 Subproceso Realización De Vales De Descuento De Inventario | 116 |
| Figura 58 Proceso De Identificación De Horas Extras..... | 117 |
| Figura 59 Proceso De Ventas Por Asistente De Ventas (Caja) Con El Sistema De Información | 118 |
| Figura 60 Proceso De Avance Diario Con Sistema De Información..... | 119 |
| Figura 61 Horas Extras Antes Del Sistema De Información | 130 |
| Figura 62 Productos Faltantes / Sobrantes Sin El Sistema De Información | 131 |
| Figura 63 Nivel De Productos Ingreso Al Sistema Sin Sistema De Información | 131 |
| Figura 64 Tiempo En La Realización Del Porcentaje De Venta Por Asistente De Venta Sin Sistema De Información..... | 132 |
| Figura 65 Tiempo De Realización Del Avance Diario Sin Sistema De Información | 133 |
| Figura 66 Faltantes / Sobrantes De Dinero Sin Sistema De Información..... | 133 |
| Figura 67 Horas Extras Con Sistema De Información | 134 |
| Figura 68 Faltantes / Sobrantes De Valores Con Sistema De Información..... | 135 |
| Figura 69 Nivel De Productos Ingresas Al Sistema Con Sistema De Información..... | 136 |
| Figura 70 Tiempo En La Realización Del Porcentaje De Venta Por Asistente De Ventas Con El Sistema De Información..... | 137 |
| Figura 71 Tiempo De Realización De Avance Diario Con Sistema De Información | 138 |
| Figura 72 Faltantes / Sobrantes De Dinero Con Sistema De Información | 139 |
| Figura 73 Horas Extras Con Sistema De Información | 140 |
| Figura 74 Faltantes / Sobrantes De Valores Con Sistema De Información..... | 141 |
| Figura 75 Nivel De Ingreso De Valores..... | 142 |
| Figura 76 Tiempo En La Realización Del Porcentaje De Venta Por Asistente De Venta | 142 |

| | |
|---|-----|
| Figura 77 Tiempo De Realización Del Avance Diario | 143 |
| Figura 78 Sobrantes Y Faltantes De Dinero | 143 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa en la ciudad de Trujillo en el año 2017. Esta investigación es de tipo experimental de grado preexperimental.

Se tomó de muestra al equipo gerencial de la empresa, la cual está compuesta por tres personas, la medición de la influencia del sistema se realizó y se obtuvo un resultado positivo, en donde se redujeron tiempos de mano de obra, sobrantes y faltantes de valores y dinero. Así mismo, la puesta en marcha del sistema de información en la empresa presenta un VAN de 12873.99 soles y un TIR de 47.73%. Además, se conocieron las características que presenta el sistema de información, teniendo como principal característica el control de accesos del sistema, también mediante los atributos que presenta la ISO 9126 se pudo evaluar el desempeño del sistema.

Palabras clave: Sistema de información; gestión administrativa; comercializadora de ropa; positivo.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the influence of the information system on the administrative management of a clothing marketing company in the city of Trujillo in the year 2017. This research is of experimental type of pre-experimental grade.

The management team of the company was taken as a sample, which is made up of three people, the measurement of the influence of the system was carried out and a positive result was obtained, where labor times, surpluses and missing values were reduced and money. Likewise, the start-up of the information system in the company has a NPV of 12,873.99 soles and an IRR of 47.73%. In addition, the characteristics of the information system were known, having as main characteristic the access control of the system, also through the attributes presented by ISO 9126 it was possible to evaluate the performance of the system.

Keywords: Information system; administrative management; clothing marketing company; positive

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1 Realidad del problema:

Las empresas comercializadoras de ropas actualmente se encuentran en crecimiento e innovación, pues las personas tienen mayor interés en satisfacer sus necesidades de vestimenta, no solo con productos innovadores y de calidad sino también que estén acompañado de un buen servicio, puesto precisamente, los estudios de mercados demuestran que el público no sólo busca satisfacer dicha necesidad, sino vivir una experiencia distinta. Según Robles (s.f.) del grupo Represol las empresas comercializadoras, no solo debe de vender, sino atender las necesidades ya se vestir o de moda brindando a sus clientes servicios y productos de calidad. Por otro lado, la forma de gestionar dichas empresas ha cambiado totalmente, puesto que antes este era de forma manual, es decir el uso de cuadernos, libretas, etc. lo cual dificultaba llevar un control exacto de las ventas que se realizaban, sin embargo, hoy en día gracias a los sistemas de información, permite llevar una auditoria más minuciosa de las ventas e inventario, lo cual ayuda a la toma de decisiones.

Según Andrade (s.f) indica en el portal web ApptPeru que para las económicas que se encuentran en desarrollo, las industria textil es un importante pilar, pues esta ayuda al crecimiento de los países en gran medida, como fue el caso de Japón; debido que entre los años 1950 y 1960 fue un gran exportador de prendas lo cual ayudo a su desarrollo y volverse una de las grandes potencias mundiales; este desarrollo, no solo se dio en Japón, sino también en Corea, Taiwán, Malasia, India, Zimbawe, Bangladesh, Sri Lank, etc. Hoy en día, uno de los países que está experimentando este desarrollo textil es China, teniendo una mano de obra, que se está incrementando y produciendo del 30% a 40% del empleo del vestir en el mundo. En la actualidad, son diversas marcas de empresas, que lideran el mercado global en cuanto a la comercialización de ropa, como es el caso de Sara de Inditex. Según Estrada (2017) en el diario El País menciona que la tienda de ropa Sara en el año 2016 abrió 56 sucursales a nivel mundial, abriendo en países como Rusia, China, Italia y México, debido a que su meta es seguir creciendo y expandiendo su marca a todas a largo de todo el mundo.

Además, Zara siendo un líder en la industria a nivel mundial tiene como aliado a un sistema de información el cual ayuda en su gestión administrativa y al mismo tiempo a brindarle un servicio de excelencia dentro de sus instalaciones, según Quique (2017) esta tecnología que la empresa utiliza, ayuda para reducir la distancia entre la producción y clientes, brindándoles prendas exclusivas por un tiempo limitado, esto gracias al usos de bucle de información que ayuda a que la información circule de manera rápida y segura. Es gracias al uso de bucles, que la empresa ha logrado su

reconocimiento a nivel mundial, ya que puede engranar de manera precisa, la información de la empresa.

Según el portal colombiano Delgado (2017) en diario Dinero, nos indica que la industria textil en Colombia se ha visto perjudicada, por diversos temas de coyuntura que enfrenta el país. Indica también, que si bien es cierto la producción textil ha caído, en su contraparte, la venta y las confecciones textil ha aumentado en un 1,4% en el mes de junio (2017). Este fenómeno es causado por las diversas campañas de precios bajos que intentan reducir sus inventarios y lograr una rotación de sus productos. Esta industria en el país de Colombia se ve apoyado por empresas que brindan sistemas de información para mejorar la gestión administrativa de estas, según Vélez (2016) en el diario El Colombiano, indica que la tecnología ha generado grandes beneficios para las empresas, que no necesariamente son grandes cadenas industrializadas, como es el caso de Tienda Registrada, que con ayuda de un computador y una pantalla táctil, se puede tener un control de ventas, ingresos, egresos del establecimiento.

Según Pérez (2018) indicó que actualmente los peruanos poseen una economía mucho más estable, lo cual permite que el sector textil tenga un pronóstico de 4% en relación con el año 2017. El año pasado (2017), el ex ministro de producción Pedro Olaechea, indico que este crecimiento de 4% se iba a hacer estimulado por la venta de polos, además indico que este sector representa el 7.2% de PBI del país. El mercado peruano, tiene como principales figuras en esta industria, las camisas, polos, prendas de alpaca, pantalones, camisas masculinas y vestidos.

En Perú, uno de los lugares más importantes para esta industria es el emporio de gamarra ubicado en ciudad de Lima, según del diario el Cabrejos (2017) aproximadamente 50000 personas asisten a este emporio comercial diariamente a comprar prendas, produciendo un gasto promedio de entre 100 a 120 soles por persona. En este artículo, señalan que la gran ventaja que presenta este emporio que mueve una gran parte de la economía de la ciudad capital, es que se tiene una industria a la mano que puede cambiar con gran facilidad en las tendencias de ropa, lo cual es importante para este rubro.

Asimismo, en Perú una de las tiendas que creció, por su excelencia, en calidad de producto, moda, servicio, es Kidsmadehere, que, de la mano con el uso de tecnología, provocado un crecimiento constante, llegando a tener más de 16 tiendas a nivel nacional. Según Saba (s.f) jefe de la cadena de tienda indica que, desde que se lanzó este concepto en cuento a la tienda, se ha tenido un crecimiento de más 50% pronosticado, acompañado de las redes sociales y sistemas de información que ayuda a la toma de decisiones.

Actualmente las empresas que se encuentran dentro de esta industria en el Perú cuentan con un sistema de información que ayuda a su gestión, como los casos de las empresas: Kidsmadehere, Daja Vu, Exit, etc. Existen diversos sistemas de información que ayudan a empresa comerciales a poder gestionar y controlar sus

ventas, para así generar decisiones adecuadas en las empresas. Un claro ejemplo es el sistema de información es el Game System, de la empresa Coin Tech. Según Correa (s.f.) indica que este sistema de información controla toda la gestión sea administrativa, logística, operacional, etc. de las empresas que se encuentran dentro de esta industria, ya sea para la compra de productos y/o servicios, logrando así tener un mejor control de inventario y apoyo para la toma de decisiones.

En ese sentido, se tiene que en las empresas comercializadoras de ropa en la ciudad de Trujillo se encuentra en crecimiento debido al auge económico que viene atravesando en los últimos años. Empresas reconocidas en el ambiente local como Creditex, que, para estar en la vanguardia a nivel mundial, invertido gran parte de su capital en optimizar la planta que se encuentra en la ciudad de Trujillo. Asimismo, esta empresa realizó la apertura de su tienda retail Mbo en Trujillo, como plan de su explosión nacional de su marca.

En esta ciudad, se tiene grandes puntos en la comercialización de ropa, como son los centros comerciales, centro cívico de la ciudad y la renombrada calle Sinchi Roca; siendo esta última unas de las más concurridas, por los clientes, para la compra por mayor y menor de ropa, debido a que es un punto estratégico en la ciudad.

Diversas empresas de este sector en la ciudad de Trujillo no toman en consideración la importancia de poder controlar su venta, inventarios, etc. es por ello, que muchas de ellas no creen, ya que no toman decisiones adecuadas.

En el mundo actual en el que nos encontramos, es importante involucrar a sistemas de información, para poder generar un crecimiento constante.

La empresa Comercial Marín, una empresa familiar que tiene como giro la venta de ropa estándar por mayor. Actualmente, cuenta con 2 stand adicionales en la misma calle.

Este establecimiento, cuenta con staff 5 asistentes de tienda, y un equipo administrativo que consta de una coordinadora, un supervisor y una administradora. Entre sus principales clientes destacan, empresas mineras, empresas de publicidad, empresas de mantenimiento, etc.

Comercial Marín, actualmente se maneja de forma manual en cuanto a la venta, esta se realiza con un registro de talonario de boletas, además de tener un inventario manual. Estas acciones, pueden generar diversos problemas como, la pérdida de productos, en almacén debido a que no se tiene un control exacto e inalterable; esto también puede generar un sobre stock de productos, ya que no se conoce un historial, para la toma de decisiones correcta. Asimismo, el llevar un el registro de venta manual, puede generar pérdida de documentos y no conocer exactamente los ingresos de la empresa.

Justificación

Con la presente investigación realizada en la empresa Comercial Marín, que se encuentra en la ciudad de Trujillo, pretende cubrir los espacios teóricos en dar a conocer la influencia de un sistema de información en la gestión administrativa debido a que actualmente se realiza de forma manual trayendo consigo diversas deficiencias administrativas que se ve reflejado en las operaciones diarias, siendo ese el motivo de la presente investigación.

Además, existe la necesidad de mejorar el desempeño de la gestión administrativa de la empresa, y una manera para hacerlo es a través de un sistema de información, pues este sincronizará diversos aspectos lo cual permitirá mejorar la relación con el cliente debido a que se conocerá con anticipación los requerimientos de productos y de esa forma evitar incomodidad del cliente al no brindarle un producto que él solicita por el hecho de no estar abastecido.

En este contexto, lograr el ajuste en la gestión administrativa es esencial puesto que, si funciona bien, esto se verá reflejado al brindar un mejor servicio al cliente, y obteniendo así un mejor rendimiento empresarial.

Además, un sistema de información permitirá tener un mayor control, pues se obtendría una auditoria más precisa y en tiempo real, puesto que este comercio se encuentra muy expuesto a posibles robos y/o manejos inadecuados en su gestión, por la forma manual como se administra.

El presente trabajo también aporta en dar a conocer como un sistema de información influye en la gestión administrativa, que conlleva a dar un uso eficiente de sus recursos, esto se conocerá con ayuda de indicadores de desempeño. Todo ello, con el fin de poder competir al mismo nivel con las grandes empresas de la industria en la ciudad, debido a que actualmente la competencia de este sector es agresiva.

En este sentido, la investigación como fin académico tiene como propósito dar a conocer la influencia del uso de un sistema de información para la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa, utilizando los conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería empresarial.

El investigador tiene el propósito de evidenciar la influencia que se logrará en la gestión administrativa de la empresa.

Limitaciones

En el presente trabajo tiene las siguientes limitaciones:

- Molestias e incomodidad del personal operativo para brindarnos información sobre la empresa, el cual se superó con un documento emitido por la gerencia de la empresa.
- La información o data de la empresa que no se encuentra registrada en muchos casos, sin embargo, esta limitación fue superada solicitando algunos reportes virtuales.

1.1.2 Marco teórico

1.1.2.1 Antecedentes

Castro, Uribe y Castro (2014) en artículo *Marco de referencia para el desarrollo de un sistema de apoyo para la toma de decisiones para la gestión de inventarios* para la revista INGE CUC- Colombia. Tiene como objetivo principal dar a conocer el marco referencial para desarrollar un sistema que ayude a la toma de decisiones en cuanto al inventario. Para la ejecución del artículo se utilizaron métodos como el inductivo – deductivo y la simulación, llegados a tener como resultados los valores que se esperaban en cuanto a los niveles de servicios como en los costos. El artículo llega a la conclusión que un sistema de soporte para la toma de decisiones ayuda a soportar y mejorar la toma de decisiones gerenciales, puesto que para poder gestionar el área de logística es necesario tener las herramientas necesarias, puesto que es un área clave para cualquier empresa. Este artículo ayuda a la presente investigación puesto que muestra cómo influye el sistema de investigación para la gestión de inventario, siendo esta una parte fundamental para la investigación.

En el artículo realizado por Silva, Cruz, Méndez y Rodríguez (2013) el cual se titula *Sistema de Gestión Digital para mejorar los procesos administrativos de Instituciones de Educación Superior: Caso de estudio en la Universidad Autónoma Metropolitana para la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile*. muestra como objetivo principal mejorar la eficiencia las acciones en la administración que realiza el departamento de sistema con ayuda de la identificación, modelación y desarrollo de aplicaciones web para ayudar a la toma de decisiones, utilizando la metodología de desarrollo de software iterativa con sus diversas fases, teniendo como resultados un diagrama general en el cual se indican los actores principales, la ejecución de los procesos para así agrupar en actividades que se relacionan. El trabajo llega a la conclusión que existe una demanda para implementar sistemas digitales que permitan realizar tomas de decisiones y optimizar recursos, además este trabajo tiene un impacto positivo en todos los niveles de la institución en la que se desarrolló. Para el presente trabajo esta investigación se

toma como antecedente puesto que muestra como un sistema de información ayuda a la gestión administrativa de una institución para poder tomar decisiones y tener un control sobre ello.

García y Valencia (2013). En *“Sistema de control interno de recaudación y su incidencia en la eficiente gestión administrativa y financiera de la empresa pública–empresa municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, durante el periodo 2011 al 2012”* para la licenciatura en la Universidad estatal de Bolívar muestra como objetivo principal mejorar la gestión administrativa y financiera diseñado un sistema de control interno para el área de recaudación en EP-EMAPA.A. Para el presente trabajo se realizó el método deductivo, inductivo y hermenéutico para ello se aplicó los instrumentos de encuesta y entrevista a 366 personas dentro de la empresa. El resultado obtenido de esta investigación confirma que el Sistema de control interno de recaudación incide en la gestión administrativa y financiera de empresa, concluyendo que al no tener un sistema de información de control interno provoca un mal desempeño de la gestión administrativa y financiera. Para el presente trabajo este antecedente ayuda a conocer como el un sistema de información influye en el desempeño administrativo de una empresa.

Torres (2014). En su tesis *“Implementación de sistemas ERP en Pymes a nivel nacional como herramienta para el control de gestión y toma de decisiones en procesos de negocio”* para la obtención de grado de licenciatura en ciencias económicas de la Universidad Académica de Humanismo Cristiano – Chile tiene como objetivo dar a conocer el impacto y los beneficios que traer implementar un ERP en PYMES, para ello utilizo el método Big Bang donde los módulos del ERP se implementan de forma simultánea esto se realizó en tres empresas de rubros distintos teniendo como el beneficio estas empresas el obtener reportes consolidados lo cual los ayuda a tener mayor control, orden y eficiencia. Como conclusión indica que un ERP es una herramienta que ayuda que las empresas tengan una ventaja competitiva puesto que controlan y ordenan los procesos en la empresa con mayor eficiencia, claro que para ello es necesario que todas las empresas que son usuarios del ERP se involucren en este. El trabajo presentado por Torres indica cómo influye un ERP en una empresa a tener un mayor control y por ende una mejor gestión administrativa de esta, por ello se toma como antecedente en la presente investigación.

Rincón en el artículo *“Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición”* de la revista de la Universidad EAFIT – Colombia (2012) indica el beneficio del manejo de indicadores de gestión ya sea para el monitoreo de este, la ejecución de un proyecto o la retroalimentación de un proceso, además indica la manera de cómo realizar indicadores, además los indicadores ayudan a la toma de decisiones por lo que

muestra información clara. Este artículo concluye indicando que la implementación de indicadores para la gestión de una empresa ayuda a obtener la información esencial para la toma de decisiones. Para el presente trabajo, este artículo de la revista universal ayuda a conocer cuáles son los indicadores correctos para obtener una gestión administrativa adecuada.

Según Macias (2016) en su tesis *Aplicación ERP orientada a la web para mejorar el control de planificación y gestión educativa de los procesos administrativos circuitales del distrito de educación 23D02 zonal 4 en la ciudad de Santo Domingo* para la licenciatura en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador tiene como objetivo principal mejorar el control de planificación y gestión educativa mediante la implementación una aplicación de ERP orientada a los procesos administrativos, utilizando como método de observación científica, inductivo deductivo, además utilizo las técnicas de entrevistas, observación; cuyos instrumentos fueron aplicados en una muestra de 13 personas teniendo un resultado positivo, debido a que se llega a tener un manejo de la información. Esta investigación concluye que gracias a la aplicación de ERP se tendrá un mejor manejo de la información debido a que estará ordenada y automatizada para lograr satisfacer a la comunidad educativa. Este trabajo ayuda a conocer cómo influye un ERP (sistema de información) en la gestión administrativa.

Para Sánchez (2016). En la tesis *Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) orientado a la web para el control de inventarios del laboratorio médico, en el centro de salud Los Rosales en la ciudad de Santo Domingo* para la licenciatura en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador indica que tiene como objetivo mejora el control de inventarios en el centro de salud “Los Rosales” atreves de la implementación de un sistema de planificación de recursos orientado a la web, para lo cual utilizo un método inductivo- deductivo utilizando instrumentos tales como la ficha de observación, guía de entrevista en una población de 80 personas. Teniendo este trabajo como resultados un mayor control en los ingresos de productos y la realización de los inventarios, así mismo el generar reportes con datos necesarios para la toma de decisiones. El trabajo realizado por Sánchez B. tiene como conclusión que la aplicación de un sistema de recursos empresariales (ERP) ayudo a la mejora de los procesos de gestión administrativa. Por otro lado, este trabajo permite conocer como los sistemas de información influyen directamente con la en la gestión administrativa de la empresa, para la toma de decisiones y el control de esta.

En la tesis *“Implantación de un sistema ERP de recursos humanos para mejorar la gestión administrativa de la empresa desarrollo de proyectos inmobiliarios sac”* de Ibáñez (2015) para la licenciatura en la Universidad Nacional de Santa – Perú. Tiene como objetivo principal mejorar atreves de un sistema de ERP de recursos humanos la

gestión administrativa de la empresa desarrollo de proyectos inmobiliarios SAC, lo cual lo realizo mediante el método experimental que consistirá en 7 fases, para ello utilizo los instrumentos de fichas de laboratorio, fichas de observación, fichas bibliográficas, formato de entrevista y cuestionario obteniendo una muestra de 10 trabajadores gerenciales de la empresa. El resultado de la investigación indica que la solución de ERP mejora la toma de decisiones para obtener los mejores resultados en la gestión administrativa. Por último, tiene como conclusión que la implementación del Sistema ERP Open de Recursos Humanos permite mejorar la gestión administrativa de la empresa mostrando al reducir tiempo de respuesta, mejorar la eficiencia y a toma de decisiones en el tiempo adecuado. Este trabajo se toma como antecedente, debido a que tiene una estrecha relación con el trabajo a desarrollar puesto que muestra el método a utilizar sobre la implementación de un sistema de información y al mismo tiempo su impacto en la gestión administrativa de la empresa.

En la tesis *“Implementación de un Sistema de Información Contable y su Influencia en la Gestión de la Contabilidad en La Empresa de Transportes Turismo Días SA Año 2015”* Reyes y Salinas (2015) para la obtención de la licenciatura en la Universidad Privada Antenor Orrego indica que tiene como objetivo principal demostrar que mejorar significativamente la gestión contable de la empresa con la implementación y aplicación de un sistema de información, para este trabajo se utilizó un método inductivo – deductivo utilizando los instrumentos de libreta de apuntes, cedula de cuestionario, lista de concejos, guía de entrevista y actas, además teniendo como muestra los Procesos y procedimientos del Departamento de Contabilidad y se obtuvo un resultado positivo debido a que se mejoró con la aplicación del ERP CEO EVOLUTION la gestión contable de la empresa. Además, como conclusión la tesis muestra que el sistema de información fue la solución idónea para la empresa, pues debido a ello se obtiene información en tiempo real lo que ayuda la toma de decisiones. Por otro lado, este trabajo de investigación ayuda como antecedente debido a que muestra cómo influye un sistema de información en la gestión administrativa de la empresa y ayuda a tomar decisiones en tiempo real.

Narro (2016) en su trabajo *“Impacto del sistema ERP Madan XL en la gestión financiera de la Empresa Inversiones CH Computer”* para la obtención de la licenciatura en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo muestra que como objetivo principal tiene el determinar el impacto de implementar un ERP Madan XL en la gestión financiera de la empresa, para lo cual se utilizó herramientas para la obtención de datos como la observación, entrevista y ratios financieros, lo cual ayuda a tener como resultados un ROI que es beneficioso para la empresa tras la inversión el ERP. Este trabajo tiene como conclusión el mostrar el impacto positivo del sistema de información para la gestión de la pyme, logrando tener un mayor control. El trabajo realizado ayuda

al presente trabajo como antecedente puesto llega a demostrar el impacto positivo del uso de los sistemas de información para la gestión administrativa de una empresa.

Quispe (2016) en su trabajo “*Sistema web para la comercialización de productos de cuero en la región Puno 2015*” para la obtención del título profesional de ingeniero en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno tiene como objetivo Desarrollar un Sistema Web para mejorar la Comercialización de Productos de Cuero en la Región Puno 2015, por lo que utilizo herramientas como cuestionarios para obtener datos precisos para la investigación. Esta investigación concluye que el sistema web favoreció notablemente a la comercialización de productos de cuero en la región de Puno. Para la presente investigación este trabajo tiene gran relevancia debido a que muestra cómo medir de una manera adecuada a un sistema de información (Software) mediante la ISO 9126.

1.1.2.2 Bases teóricas

A. SISTEMA DE INFORMACION

Sistema de información:

Para Laudon y Laudon (2012) no indica que un sistema de información apoya para la toma de decisiones y el control de la organización, para ello un sistema de información recolecta, procesa, almacena y distribuye información de forma segura y rápido. Además, todo sistema de información contiene información importante sobre la organización, y esa información contiene datos que son elementos en bruto.

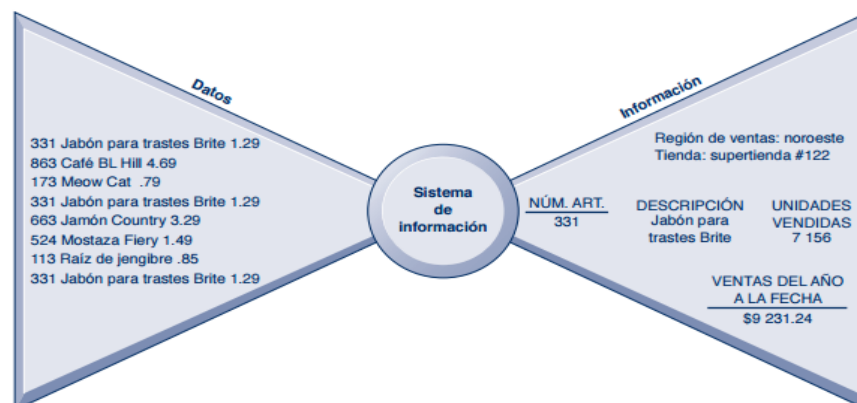


Figura 1 Datos e información

Fuente: Laudon, K. y Laudon, J. (2012). *Sistema de información gerencial*. (12ªed.). (p.16)

En la figura número 1 se muestra como datos después de pasar por un sistema de información se vuelven información para el usuario y pueda tomar decisiones.

Actividades de sistema de información:

Así mismo Laudon y Laudon (2012) no indica que Existen tres actividades importantes en un sistema de información, para ayudar a la toma de decisiones, analizar problemas, o controlen las operaciones de la organización, estas son:

- Entradas: Capta los datos crudos de la organización sea dentro o fuera de ella.
- Procesamiento: Transforma esa entrada en un formato significativo.
- Salidas: Entrega ya la información procesada a personas o actividades que la usaran.

Por otro lado, para Laudon y Laudon (2012) indica que existe la retroalimentación, que es importante para un sistema de información, esto consta de devolver la salida para corregir la etapa de entrada.

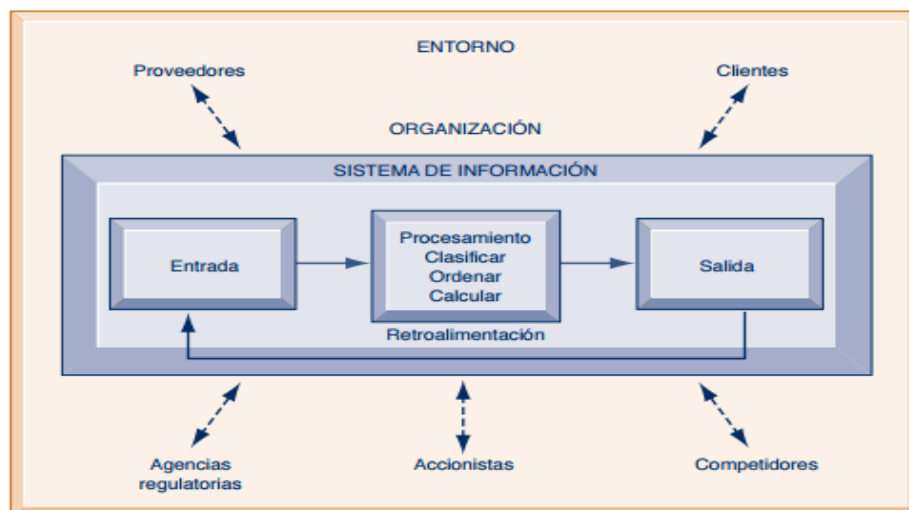


Figura 2 Funciones de un sistema de información

Fuente: Laudon, K. y Laudon, J. (2012). *Sistema de información gerencial*. (12°ed.). (p.17)

En la figura número 2 se muestra todos los componentes que interactúan con el sistema de información y con la organización, al mismo tiempo como las actividades se relacionan y cómo funciona la retroalimentación.

Sistemas para grupos gerenciales:

Laudon y Laudon (2012) menciona que, los sistemas de información brindan soporte a diferentes formas de gestionar una empresa, como son los sistemas de procesamiento de transacciones, información gerencial, soporte de decisiones y de inteligencia de negocios.

- Sistemas transaccionales (TPS): Los TPS tiene un objetivo que es brindar información sobre las rutinas y rastrear el flujo de transacciones de la empresa, este sistema es de gran ayuda para los gerentes operacionales, puesto que realiza y registra transacciones diarias como las ventas, registros de empleados, etc.
- Sistema de información gerencial (MIS): Los MIS ayudan a supervisar y controlar a la empresa, además de predecir el desempeño futuro de esta. Estos sistemas de información son muy usados por gerentes de nivel intermedio.
- Sistemas de soporte de decisiones (DSS): Esos sistemas de información se enfocan en resolver problemas peculiares (únicos).
- Sistemas para inteligencia de negocios (BIS): Los sistemas como TPS, MIS y DSS son sistemas de inteligencia de negocio, este término se relaciona con los datos y herramientas de software que los gerentes utilizan para la toma de decisiones.

Aplicaciones empresariales:

Del mismo modo Laudon y Laudon (2012), nos precisa que las aplicaciones empresariales se preocupan por ejecutar los procesos de negocios de las empresas. Las aplicaciones ayudan a que un negocio se enfoque en el servicio al cliente y en administrar de manera eficiente los recursos de esta, estas aplicaciones pueden ser:

- Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP): La información de una organización gracias a un ERP puede ser procesada y analizada en un solo sistema, y así analizar a la organización desde diferentes puntos de vistas. Estos procesos que un ERP puede integrar pueden ser los de recursos humanos, producción, ventas, contabilidad, etc.
- Sistemas de administración de la cadena de suministro (SCM): Este sistema ayuda a integrar a la cadena de suministro, el llevar un producto desde su punto de origen hasta el cliente final, para así generar un menor costo a la organización y el un tiempo adecuado.
- Sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM): Estos sistemas tiene el objetivo principal de identificar, atraer y retener a clientes rentables para la organización. Por eso, estos sistemas coordinan los procesos de la organización que trata con clientes.

- Sistemas de administración de conocimiento (KMS): Ayudan a administrar mejor los procesos de una organización para aplicar el conocimiento y la experiencia que la organización tiene.

Para la presente investigación se tomó de referencia a Laudon y Laudon por su exactitud en la información, además se tomó la información de aplicaciones empresariales y de sistemas para grupos empresariales en los puntos de ERP y TPS respectivamente como importantes, puesto que el sistema de información a tratar en este proyecto cumple con esas características.

Base de datos:

Para Laudon y Laudon (2012) indican que una base de datos es una colección de datos que se encuentran organizados para brindar información exacta de diferentes ubicaciones.

- Sistema de administración de base de datos (DBMS): El DBMS es un software que mediante programas de aplicación permite centralizar, administrar los datos de forma adecuada y además proveer acceso a los datos que se encuentran almacenados.

Cliente /servidor:

Al hablar sobre el cliente/servidor, Laudon y Laundo (2012) sostuvo que:

En la computación cliente/servidor, las computadoras de escritorio o laptop conocidas como clientes se conectan en red a poderosas computadoras servidores que proveen a las computadoras clientes una variedad de servicios y herramientas. El trabajo de procesamiento de cómputo se divide entre estos dos tipos de máquinas. El cliente es el punto de entrada del usuario, mientras que el servidor por lo general procesa y almacena datos compartidos, sirve páginas Web o gestiona las actividades de la red. El término “servidor” se refiere tanto a la aplicación de software como a la computadora física en la que se ejecuta el software de red. El servidor podría ser una mainframe, pero en la actualidad las computadoras servidor son por lo general versiones más poderosas de computadoras personales, que a menudo utilizan varios procesadores en una sola caja de computadora. La red cliente/servidor más simple consiste en una

computadora cliente conectada en red servidor, en donde el procesamiento se divide entre los dos tipos de máquinas. A esto se le conoce como arquitectura cliente/servidor de dos niveles. Mientras que podemos encontrar las redes cliente/servidor simples en empresas pequeñas, la mayoría de las corporaciones tienen arquitecturas cliente/servidor multinivel (a menudo conocida como de N-niveles) más complejas, en donde el trabajo de toda la red se balancea a través de distintos niveles de servidores, dependiendo del tipo de servicio que se solicite. Novell NetWare fue la tecnología líder para las redes cliente/servidor al principio de la era cliente/servidor. En la actualidad, Microsoft es el líder del mercado con sus sistemas operativos Windows (Windows Server, Windows 7, Windows Vista y Windows XP). Un sistema operativo permite administrar los recursos y actividades de la computadora. (p.168).

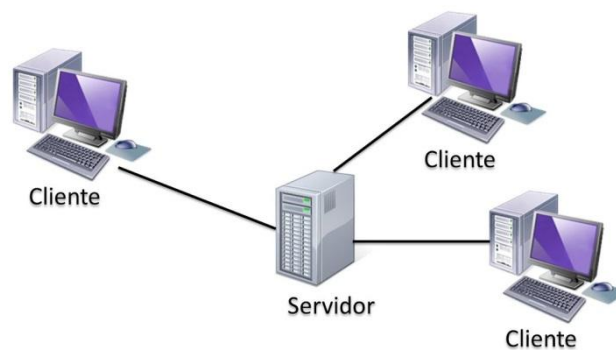


Figura 3 Modelo grafico de: Cliente – Servidor

Fuente: <http://profejavoramas.blogspot.pe/2010/10/computacion-cliente-servidor.html>

En la figura 3 se muestra de forma gráfica sobre el mecanismo cliente / servidor.

Terminal punto de venta:

Según Juliá (s.f.) Indica que es un sistema de información o la tecnología usada para poder gestionar adecuadamente un punto de venta. Un TPV ayuda a que las operaciones comerciales de una empresa se vuelvan ágiles y seguras, además permite llevar un mejor control sobre las ventas realizadas.

Así mismo, Juliá (s.f) menciona que un TPV necesita el soporte de Hardware, ya se sea pantallas, CPU, teclado, impresora de ticket y de un Software que permita tener información de cada tracción que se de en las operaciones de venta y del inventario que se maneja.

Sistema de información para la industria:

Según Ciscia (s.f.) indica que Coin Tech es una empresa a nivel mundial, la cual provee el sistema de información (ERP) Game System. Este ERP permite integrar cada parte de la empresa y es una gran herramienta de marketing puesto que ayuda a implementar promociones de una manera rápida y segura. La herramienta que brinda esta empresa permite también detener el robo de dinero mediante la tecnología, es decir tener un seguimiento de las transacciones y monitorio de la empresa de manera eficiente. El ERP que brinda la empresa sigue las prácticas del ISO 27002 el cual mediante las buenas prácticas brinda seguridad en los datos, para así generar calidad en toda la información que el sistema genera para la ayuda de toma de decisiones. También, el ERP tiene el respaldo de IAAPA, por lo que es una herramienta integradora de procesos por módulos y muy apegado a los procesos que IAAPA exige a las empresas miembro.

Por otro lado, Ciscia (s.f.) indica que el Pos System que permite gestionar cualquier punto de venta, debido que el pos system se configura para la venta de cualquier tipo de productos, ya sea comida, ropa, servicios, etc. Una herramienta como esta ayuda a tener un mejor servicio, control del dinero, acepta cualquier tipo de moneda, transacciones rápidas, etc.

Además, en este sistema solo las personas que tienen la autorización pertinente son las que pueden realizar reportes de dinero, reportes de inventario, modificar precios, modificar estructuras del sistema, etc.

De la misma forma Yañez (s.f.) indica que hasta el momento este es uno de los sistemas más confiables para diferentes tipos de industrias. Del mismo modo Yañez (s.f.) sostiene que:

Las compañías más importantes del mundo de la industria han adoptado el sistema en sus operaciones. Los usos específicamente diseñados como los puntos de venta, Backoffice, la administración. Estos pueden funcionar con los ordenadores estándar. Estos usos, que se centralizan en un servidor de archivos, permiten que el encargado ponga los parámetros que controlan precios, variables de la posición, las actividades de los empleados, las promociones y los descuentos. (p.1)

¿Se puede medir un sistema de información?

Si bien en cierto un sistema de información no se puede medir, lo que se puede medir la calidad del software. Con respecto a eso existe el estándar ISO 9126. Según Lozano (13 de setiembre 2013) en su blog Calidad de producto, indica 6 atributos clave para la calidad que tiene el ISO 9126, los cuales son:

- Funcionalidad: Nivel en el software satisface las necesidades.
- Confiabilidad: Tiempo que el software está disponible para ser usado.
- Usabilidad: Nivel que el software es fácil de usar.
- Eficiencia: Nivel que el software hace optimo el uso de los recursos del sistema.
- Facilidad de mantenimiento: Facilidad para que el software sea modificado.
- Portabilidad: Facilidad para que el software pueda ser llevado a otro entorno.

Además, hoy existe una modificación de la ISO antes mencionada la ISO 25000. Según el portal de ISO 25000 (2018) también llamada SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation) tiene como objetivo crear un marco referencial de trabajo para evaluar la calidad de software. Esta ISO (25000) es el resultado de actualización de otras ISO tales como 9126 y 15598. Además, esta familia de ISO está compuesta por diferentes divisiones, pero el presente trabajo nos enfocaremos en la división ISO 25010 que muestra las características y sub-características de calidad para evaluar el producto del software.

Este mismo portal indica que, esta división de la ISO 25000 (ISO 25010) tiene ocho características

- Adecuación funcional: Habilidad del producto software para otorgar las funciones que adecuadas a los usuarios cuando estos lo utilizan en condiciones específicas. Esta característica se puede medir mediante la pertinencia funcional.
- Eficiencia de desempeño: Muestra el desempeño en relación con la cantidad de recursos utilizados. Esta característica se puede medir mediante utilización de recursos.
- Compatibilidad: Habilidad de dos o más software de realizar sus funciones o intercambiar información cuando comparten un mismo software o hardware. Esta característica se puede medir mediante la coexistencia.
- Confiabilidad: Tiempo que el software está disponible para ser usado. Este atributo se puede medir mediante la facilidad de recuperación.

- Usabilidad: Nivel que el software es fácil de usar. Esta característica se puede medir mediante la capacidad de aprendizaje.
- Fiabilidad: Habilidad del software para desempeñar las funciones de manera correcta, bajo ciertas condiciones y periodos de tiempo en específico. Esta característica se puede medir mediante capacidad de recuperación
- Seguridad: Habilidad de protección de la información y los datos, de tal forma que personas, sistemas o usuarios no autorizado no puedan leer ni modificar dicha información. Esta característica se puede medir integridad.
- Mantenibilidad: Habilidad del software para ser modificado de manera correcta, en consecuencia, a necesidades del usuario. Esta característica se puede medir mediante la capacidad de ser modificado.
- Portabilidad: Habilidad para que el software pueda ser llevado a otro entorno. Esta característica se puede medir mediante la capacidad para ser instalado.

Para la presenta investigación se utilizó como referencia la ISO 9126, puesto que esta ISO 25010 muestra modificaciones en las características, que no afectan a la presente investigación. Además, la ISO 25000 sólo certifica en adecuación funcional y mantenibilidad.

B. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

El proceso administrativo:

Según Thompson y Antezana (2015) Los gerentes de una organización juegan un papel fundamental puesto que de ellos depende el éxito de esta, al lograr los objetivos que se proponen y las obligaciones sociales que trazan. El desempeño favorable que los gerentes alcanzan se mide en relación en que los gerentes de las organizaciones cumplan con el proceso administrativos, puesto que debido a ello se logra la diferenciación de las demás organizaciones.

Por otro lado, Chiavenato citado por Thompson y Antezana (2015) indica como es el proceso administrativo:

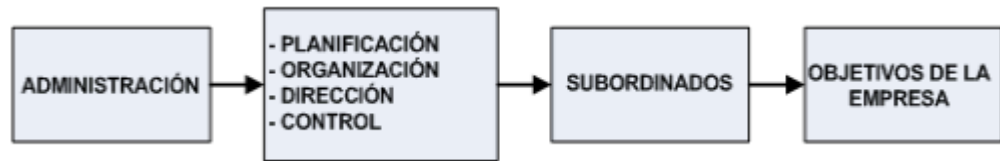


Figura 4 Procesos administrativos

Fuente: Thompson y Antezana (2015). *El proceso administrativo*. (p.1)

En la figura número 4 se muestra las interacciones del proceso administrativo de una organización.

Teniendo como funciones las siguientes:

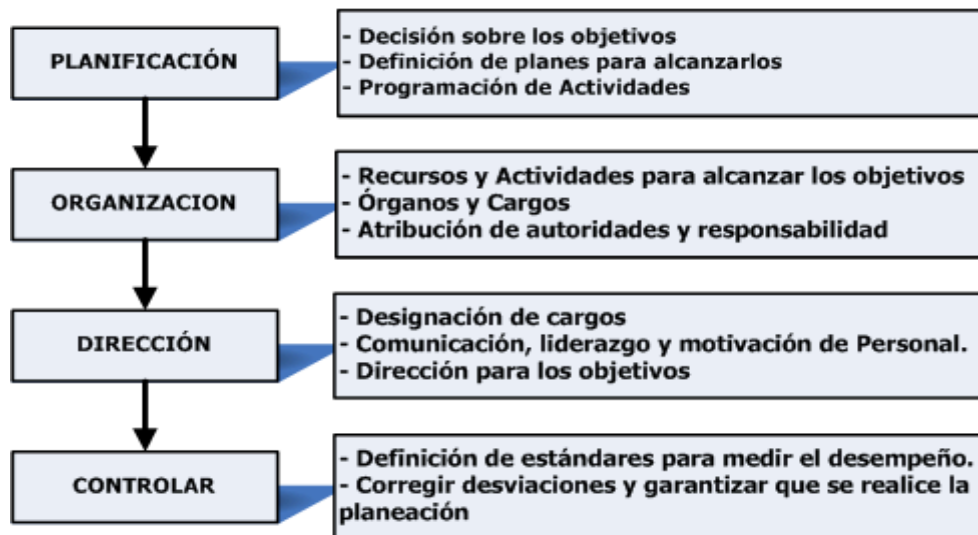


Figura 5 Funciones de los procesos administrativos

Fuente: Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración/por Idalberto Chiavenato*. (17° ed.). (p.143)

En la figura número 5 se muestra de forma detallada las funciones de cada proceso, ya sea planeación, organización, dirección control.

Gestión y tecnología:

La gestión de las empresas actualmente se encuentra enfocadas en el uso de la tecnología para así tener un mejor manejo de la información y esto es enfocado por Chiavenato (2006) en su libro de introducción a la teoría de la administración en donde indica esta relación que hay entre la tecnología y las empresas ha traído consigo consecuencias las cuales son: la automatización, la TI, el e-business, sistemas de información e integración del negocio.

- La automatización: Gracias a esto es que se da las fábricas auto administrado y sistemas automatizados, diversas empresas de diferentes rubros utilizan la automatización, los bancos son un claro ejemplo de ello puesto que automatizan sus operaciones sean internas como externas en cara al cliente.
- Tecnología de la información: Esto es un claro ejemplo de la relación que se da entre las computadoras con la televisión y las telecomunicaciones. Actualmente las TI han cambiado notablemente el mundo de las organizaciones.
- E-Business: Se le considera como el motor de la nueva economía, son negocios virtuales.
- Sistemas de información: Las organizaciones son organismos vivos por ende utilizan información para poder subsistir en el mundo en el que se desarrollan. Las decisiones que una organización toma se basan en los datos que estos los sistemas de información disponen, para poder tomar decisiones las organizaciones crean sistemas de búsqueda, coleta, almacenaje, clasificación y tratamiento de la información importante. Estos sistemas de información ayudan en la toma de decisiones puesto que brindan la materia prima para generarla es de decir “el dato”.

Todos los sistemas de información presentan tres componentes que son: los datos, sistema de procesamiento de datos y canales de comunicación.

Por otro lado, Chiavenato (2006) indica que los sistemas de información dan los siguientes tipos de estructuras:

- Estructura centralizada:
Se coloca a una computadora como el punto central de todos los servicios de procesamiento de datos. Esta estructura es un sistema de multiprocesamiento en cual las comunicaciones de la organización pasan conectadas por on-line gracias al sistema centra.
Esta estructura presenta ventajas tales como el bajo costo, simplicidad, utilización eficiente de los recursos de procesamiento de datos y eliminación de duplicidad del equipo, pero a pesar de ello esta estructura es lenta para las organizaciones que desean los datos en tiempo real.
- Estructura jerarquizada:
Distribuye la información de la organización en relación a las necesidades específicas de cada nivel jerárquico de esta. Esta estructura también es multiprocesamiento, pero los datos se procesan según el nivel de la organización, independientemente de los demás.

- Estructura distribuida:
Varias computadoras que se encuentran separadas y estas dan datos a diferentes centros independientes. Este también es un sistema multiprocesamiento, pero por separado.
- Estructura descentralizada:
En este caso cada lugar tiene necesidades diferentes, por ello, los datos son específicos para cada uno de estas. Esta estructura es la más cara, pero le da el beneficio de la seguridad y rapidez en la provisión de la información.
- Integración del negocio
Actualmente las organizaciones buscan incorporar TI para agilizar sus procesos sean estos: internos, de logística y su relación con el medio ambiente. La implantación de un sistema integrado de gestión tiene cuatro etapas:
 - Construir e integrar el sistema interno: Primero conocer la complejidad operacional para así involucrar a la totalidad de la organización, a través de módulos específicos que se personalizan de forma especial para cada área de la empresa y que al mismo tiempo están interconectadas para integrar todas las transacciones de la organización, ello permite registrar ventas lo que causa una programación de producción y así mismo un cobro. Esto provoca mayor eficiencia, rapidez, satisfacer al cliente y menores costos.
 - Integrar las entradas: Para garantizar el producto en un tiempo, cantidad correcta y lugar correcto es necesario que el sistema debe tener una logística. Para ello es importante la integración de la cadena de suministros en el sistema.
 - Integrar las salidas: Para satisfacer al cliente no es suficiente el tener un sistema interno integrado y tener una logística excelente, sino también tener en cuenta al cliente, para ello existen software como CRM que a tener una mejor relación con el cliente.
 - Integrar el sistema interno con las entradas y salidas:
Las organizaciones en búsqueda de una mayor rapidez, eficiencia de procesos, reducción de costos, generar un aumento de utilidades y satisfacer al cliente de forma adecuada, buscan integrar sus sistemas, es por ello por lo que utilizan la internet para integrar los sistemas.

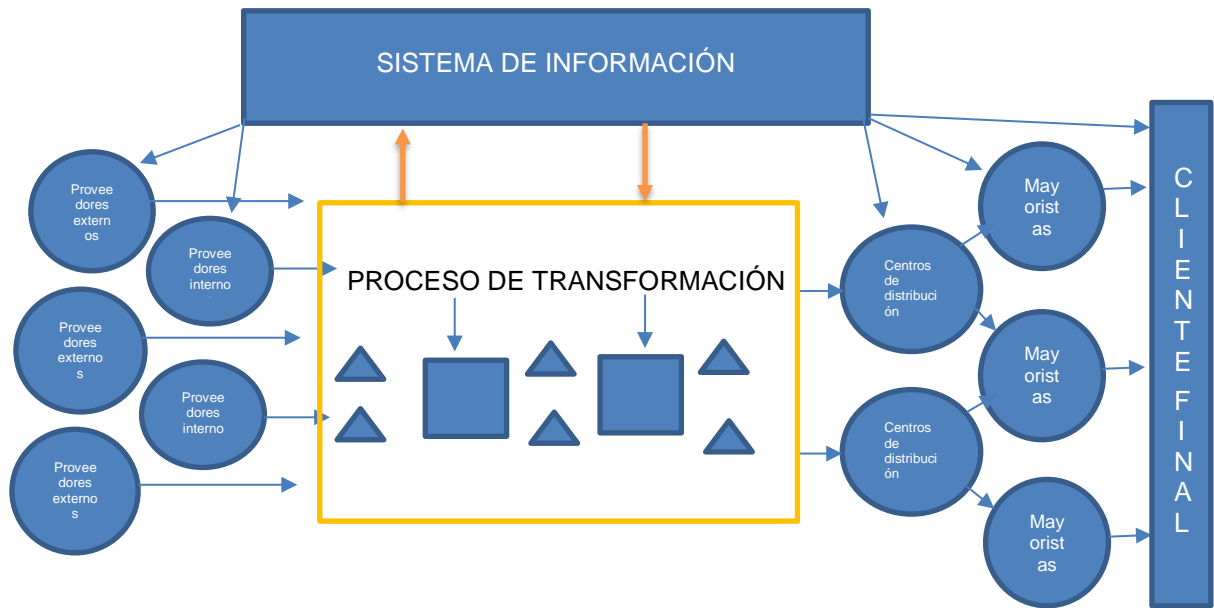


Figura 6 Interacción de los sistemas de información en una organización

Fuente: Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración/por Idalberto Chiavenato. (17° ed.). (p.372)*

En la figura número 6 indica cómo interactúan los sistemas de información en una organización, desde la red de proveedores, unidad de manufactura y red de cliente

Para la presenta investigación se utilizó como referencia el libro de Chiavenato, puesto que cuenta con la experiencia en la gestión de las empresas y los datos brindados se adecuan a la empresa en la que se está realizando la investigación.

Principales enfoques de la gestión administrativa:

Para Fondo de Cooperación y Desarrollo Internacional de Taiwan (s.f). Sus operaciones administrativas se enfocan la gestión de recursos humanos y la gestión de asuntos generales y archivos.

- Gestión de recursos humanos: Para la gestión administrativa es una de las áreas más importantes, puesto que las organizaciones se mueven de acuerdo con las personas que laboran dentro de ellas.
- Gestión de asuntos generales y archivos: Las organizaciones actualmente viene viviendo una revolución en cuento a la tecnología que usan, puesto que ello le permite tomar decisiones que afectan a la empresa directamente, en búsqueda de tomar decisiones exactas en beneficio de la organización, estas se enfocan en:

- **Adquisición:** Es necesario tener un sistema apropiado de acuerdo con las necesidades que lo utilizan.
- **Procesamiento de documentos:** Con la tecnología, el manejo de documentos ayudado a reducción del tiempo, entrega de documentos, gastos, efectividad en el trabajo y acortar el tiempo de procesamiento de documentos.
- **Administración de la caja:** No solo es necesario enfocarse en las operaciones rutinarias de la caja, sino también en el manejo efectivo de valores, especies valoras y activos similares; puestos que esto conlleva a un mejor control de este provocando tener una gestión logística más exacta.

Se utilizó como referencia Fondo de Cooperación y Desarrollo Internacional de Taiwan puesto que indica de forma precisa los enfoques que se puede tomar para tener una buena gestión, además de ser uno de los fondos más estables de su país.

Indicadores de Gestión:

Según Jaramillo (1992) en su libro de indicadores de gestión, indica que los procesos de una organización deben ser vistos como una efectividad total, puesto que todos los componentes de las organizaciones se involucran entre sí. Para tener una gestión adecuada es necesaria la presencia de indicadores, debido a que estoy permite medir.



Figura 7 Interacción de los procesos

Fuente: Ballesteros, L. (2014) *Componente de direccionamiento estratégico*. (p.1)

En la figura número 7 se muestra el cómo interactúan los diferentes procesos de las organizaciones, en búsqueda de una adecuada gestión, para ello se necesitan factores con los cuales se pueda medir la eficiencia, eficacia y efectividad.

Tipos de indicadores:

Así mismo, Jaramillo (1992) nos indica que los indicadores pueden ser:

- Eficiencia: Gestión frente a la optimización de recursos.
- Eficacia: Calidad de la gestión
- Efectividad: Impacto de la misión u objetivos de los procesos.

| <i>Eficiencia (Recursos)</i> | <i>Eficacia (Atributos)</i> | <i>Efectividad (Impacto)</i> |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mano de obra • Materia prima • Máquinas y equipos • Tiempos • Gastos | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Oportunidad • Amabilidad • Confiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento • Productividad • Cobertura • Participación |

Figura 8 Tipos de indicadores

Fuente: Ballesteros, L. (2014). *Componente de direccionamiento estratégico*. (p.1)

En la figura número 8 se muestra cómo distribuir a los indicadores de acuerdo con cada tipo, mostrándonos ejemplo

Aparte de los indicadores existentes Jaramillo (1992) también indica que, existen otros indicadores que ayudan a darle soporte y poder tomar decisiones adecuadas, tales como:

- Gestión ambiental: Existen normas que apoyan esta gestión como el ISO14004 e ISO 14030.
- Gestión financiera: Estos son uno de los primeros indicadores que aparecieron y ayudan en la gestión de una organización debido a que muestra el estado actual de una organización.
- Gestión del talento humano: Este es uno de los principales indicadores, puesto que el capital humano es esencial para una organización, puesto que ayuda a mejorar los procesos de la organización. Procesos como, el pago de salarios, evaluación de desempeño, selección, etc.

Se utilizó a Jaramillo, debido a que tiene experiencia en el uso de indicadores, además que es una de las fuentes más confiables en cuanto a este tema.

Como debe ser un indicador:

Según Salgueiro (2001), los indicadores de gestión, tiene las ciertas carteristas para deben de cumplir para poder ser llamado propiamente como indicadores, estas características son:

- Identificar con facilidad: Que no sean difíciles de encontrar para medirlos.
- Medir aquello que es importante: Deben de referirse a algo importante, puesto que si no es así el dato que se obtiene de nada ayudara a la organización.
- Comprender claramente: Tanto los colaboradores como grupo gerencial deben de tender claramente los indicadores, para así saber que se va a medir y este sea de forma correcta.
- Lo que es importante es el “paquete” de indicadores, no alguno en particular: No importante tomar en cuenta un dato, sino el total del de todos los ratios juntos puesto que allí es donde se puede tomar una decisión de formar correcta.

En la investigación se utilizó a Salguiero, por motivo de la información confiable que brinda sobre los indicadores, además de adecuarse para la presente investigación.

Metodología “Círculo de Deming”:

Según Beltrán (2013) al hablar sobre el círculo de Deming, sostuvo que:

Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales...). El círculo de Deming lo componen **4 etapas cíclicas**, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. La aplicación de esta metodología está enfocada principalmente para para ser usada en empresas y organizaciones. (p.1).

De la misma forma Beltrán (2013) indica que los cuatros componentes son:

- **Planificar (PLAN):** En este componente se busca establecer las actividades que son adecuadas para una mejora, por lo que se tiene que analizar la realidad de la organización y terminar los puntos de quiebre
- **Hacer (DO):** Se tiene que las variaciones para poder implantar la herramienta, para realizar la mejor. Es recomendable realizar pruebas pilotos antes de un gran cambio.
- **Verificar (CHECK):** Una vez que la herramienta es implantada es necesario dejar un periodo de prueba, para probar el funcionamiento de este y poder evaluarlo. Si esta herramienta no cumple en subsanar los problemas planteados, es necesario realizar un reajuste al sistema.
- **Mejora continua (ACT):** Una vez que se obtienen los resultados se compara con el funcionamiento anterior a la mejora. Si los resultados son favores se implementan en su totalidad, sino deben de decidir si rechazarla o reajustarla. Una vez culminado este componente, se debe generar una mejora continua. Existen diversos métodos para generar una mejora continua, uno de ellos es los cinco “por qué”, el cual mediante el método del cangrejo (caminar hacia atrás) busca analizar las posibles causas de los incidentes o problemas hasta llegar a la causa raíz (causa que origino el problema). Este método consta en preguntar infinitas veces él porque de la respuesta anterior

C. CONTEXTO DE LA EMPRESA

- **Aspectos generales**

Nombre comercial: Comercial Marín

Razón social: Marín Bazán Grecia Stefany

RUC: 10706717400

Localización: Calle Sinchi Roca 453 stand 5 y 6

Productos: Entre su mix de prendas de ropa estándar se muestran:

- Polos clásicos.
- Jeans clásicos.
- Poleras clásicas.
- Gorras clásicas.

- **Cimientos de la empresa**

La empresa se enfoca en brindar un servicio de calidad, con productos de calidad, es por ello por lo que presenta los siguientes valores:

Valores:

- Servicio es lo primero.
- Siempre hacer lo correcto.
- Maximizar la rentabilidad.

- **Organigrama**

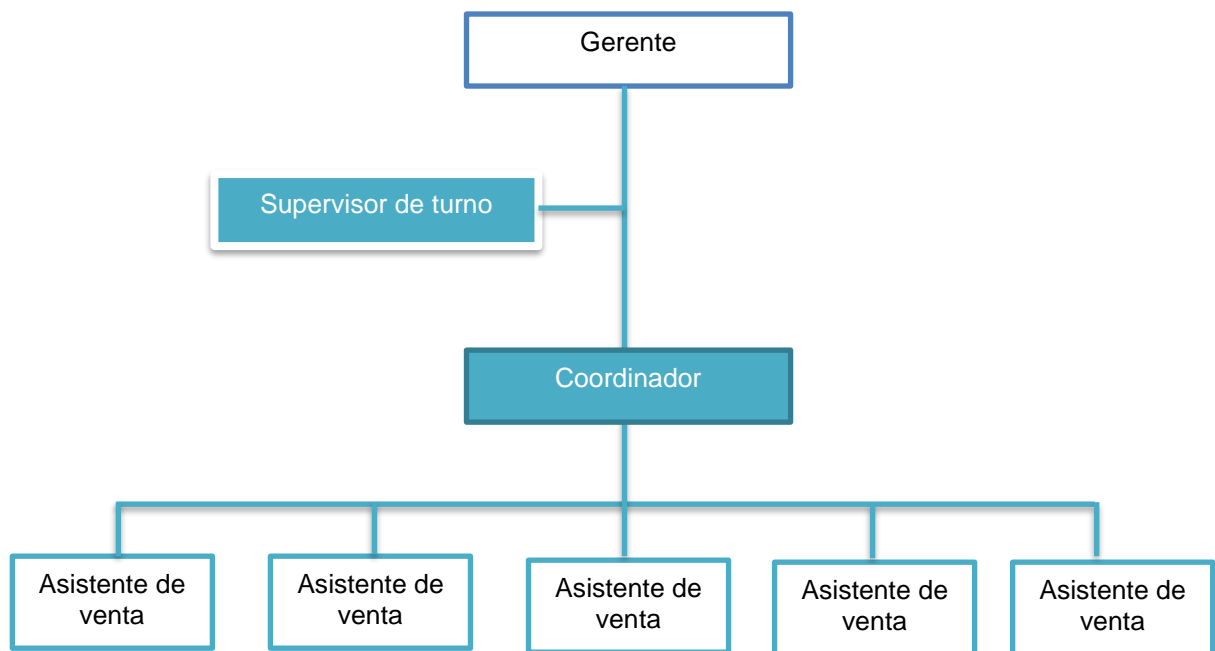


Figura 9 Organigrama de la empresa

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 9 se muestra la forma de cómo está organizada la empresa y los rangos de esta, esto es muy importante pues se conoce quiénes son las personas que controlan las operaciones

- **Personal**

Comercial Marín, cuenta con el siguiente personal:

Tabla 1

Personal de la empresa

| Puesto | Condición de contrato | de Duración de contrato | Modalidad de pago |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------|
| Gerente | Tiempo completo | Indefinido | Fijo |
| Supervisor de turno | Tiempo completo | Indefinido | Fijo |
| Coordinadora | Tiempo completo | Indefinido | Fijo |
| Asistente de venta | Medio tiempo | Seis meses | Hora |
| Asistente de venta | Medio tiempo | Seis meses | Hora |
| Asistente de venta | Medio tiempo | Seis meses | Hora |
| Asistente de venta | Medio tiempo | Seis meses | Hora |
| Asistente de venta | Medio tiempo | Seis meses | Hora |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla número 1 se muestra al personal que labora en la empresa, así como también sus puestos, condición de trabajo y duración de trabajo.

1.1.2.3 Definición de términos básicos:

- Boleta de venta electrónica: Tipo de comprobante de venta que es emitido a través de un sistema de emisión electrónico.
- Datos: Es una representación ya sea numérica, simbólica, etc. que de por sí solos no tiene ningún significado.
- ERP: Un ERP son las siglas de Planificación de Recursos Empresariales, es un sistema de información que permite gestionar diversos procesos de una empresa.
- Factura electrónica: Comprobante de pago que es emitido a través de un sistema de emisión electrónico.
- Fiabilidad: Cumplir con las funciones en un determinado tiempo y en determinada situación.
- Gestión: Son acciones que se toman para llegar a cumplir un objetivo, ya sea personales o de alguna organización.
- Funcionalidad: Grado de satisfacción de las necesidades.

- ISO: Es una organización que establece estándares a nivel mundial ya sea para la fabricación, sostenibilidad, comercio, etc.
- Idoneidad: Condiciones requeridas para realizar una función.
- Implantar: Establecer una rutina.
- Implementar: Realizar algo que ya estaba planificado.
- Insumo: Es el implemento necesario para lograr un objetivo, parte de una formula.
- LDO: Lista de observaciones (método aplicado en la empresa)
- Mainframe: Es un ordenador que soporta grandes cantidades de datos, la cual procesa.
- Multiprocesamiento: Es tener más de un procesamiento en una computadora para ejecutar diversos procesos.
- Portabilidad: Facilidad de adecuarse a otro entorno.
- SI: Sistema de información.
- Sistema de información: Componentes que se relacionan entre sí, y ayudan a la toma de decisiones para un mejor control para la organización.

Para la presente investigación, se tomará el término “Sistema de información” haciendo referencia al Software ERP Game System.

- Sistema Operativo: Según Maza (s.f) un sistema operativo es lo más importante y básico de un ordenador, que ayuda a la interacción del usuario y los programas que las PC'S poseen.
- TI: Tecnología de la información.
- TIC: Tecnología de la información y la comunicación.
- Usabilidad: Grado de facilidad para usar un instrumento y otros.
- Valores: Producto para la venta, pero que no posee una numeración correlativa (término usado en la empresa de investigación)

1.1.2.4 Normativa

SISTEMA DE INFORMACION

Ley N°30096: Ley de delitos informáticos:

Según la ley N° 30096 (2013) con nombre Ley de delitos informáticos tiene el siguiente objetivo:

La presente Ley tiene por objeto prevenir y sancionar las conductas ilícitas que afectan los sistemas y datos informáticos y otros bienes jurídicos de relevancia penal, cometidas mediante la utilización de tecnologías de la información o de la comunicación, con la finalidad de garantizar la lucha eficaz contra la ciberdelincuencia. (p.1).

En esta ley nombra también las sanciones que se tiene por un acceso ilícito al sistema de información vulnerando las medidas de seguridad, también para las personas que alteran el los datos informáticos y van en contra de la integridad del sistema.

Resolución N°097-2012/SUNAT:

Por otro lado, desde el primero de octubre del año 2014 en el Perú, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) genero una nueva resolución de superintendencia n°097-2012/SUNAT (2012) que indica la emisión de comprobantes de venta y facturas electrónicas para todas las empresas en el Perú. Esta nueva forma de emisión de tique electrónico le presenta beneficios para las empresas, Según Sotomayor (2017) los beneficios principales son el ahorro de papel puesto que ya no se utilizará un almacenamiento obligatorio de comprobantes físicos durante cinco años, lo cual generaba malestar en las empresas y al mismo tiempo ayuda al medio ambiente debido a que se perderá el uso de cintas testigos para realizar las ventas.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Ley N°713: Consolidan la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada:

Según la ley n°713 (1991) tiene como objetivo otorgar:

Las normas constitucionales y la legislación laboral nacional consagran, entre otros beneficios sociales, el descanso semanal remunerado, los feriados no laborales y las vacaciones anuales pagadas; Que, resulta necesario armonizar y consolidar, sin

discriminaciones, la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, propendiendo a la modernización de sus normas y adecuándolas para convertirlas en instrumentos que alienten la productividad y con ello el desarrollo nacional. (p.1)

Ordenanza municipal N° 16 – 2014 MPT:

Esta ordenanza municipal n° 16 – 2014 MPT (2014) realizada en la ciudad de Trujillo tiene como objetivo otorgar los artículos que regula la obligatoriedad de carnet de sanidad para manipuladores de alimentos o que tienen contacto directo con el público. El artículo 2° indica:

Establecer en la jurisdicción de Trujillo, la obligatoriedad de contar con el Carné de Sanidad, como documento personal e intransferible a todas aquellas personas naturales que están consideradas como Manipuladores de Alimentos, y que por la naturaleza de sus labores tienen contacto directo con productos destinados al consumo humano y/o con el público en general, sea en la condición de propietario. Conductor o dependiente de establecimiento comercial o de servicios, público o privado, con la finalidad de salvaguardar el derecho que tiene todo miembro de la comunidad a la protección de su salud. (p.2)

Ley N° 28976:

Según el diario oficial el Peruano (2017) la presente ley, muestra los artículos del texto único ordenado de la ley marco de licencia de funcionamiento. En el artículo 1 nos indica que: “La presente Ley tiene como finalidad establecer el marco jurídico de las disposiciones aplicables al procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades.” (Diario oficial el Peruano, 2017). Cabe destacar que, en esta ley, también es un requisito que para entregar la licencia de funcionamiento es necesario el haber pasado la inspección de defensa civil, para así asegurar que los establecimientos cumplan con las condiciones necesarias de seguridad, en la cual se indican características como el aforo de personas dentro de una instalación, la dirección exacta de ubicación, los tiempos de extintores que deben existir, etc.

Ley N° 29571:

Según el portal web de INDECOPI (2010) la presente ley, en el artículo n°150 establece que los establecimientos que se dedican al comercio deben de contar con un libro de reclamaciones virtual o físico, el cual ayuda a formular una queja o reclamo.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera un sistema de información influye en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa en la ciudad de Trujillo en el año 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa en la ciudad de Trujillo en el 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la realidad actual de la gestión administrativa de la empresa en estudio.
- Identificar los factores claves de la gestión administrativa.
- Evaluar el desempeño y características del sistema de información.
- Medir mediante el análisis financiero la influencia de un sistema de información en la gestión administrativa.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El sistema de información influye en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa en la ciudad de Trujillo en el año 2017.

Variables

- Variable independiente
 - Sistema de información:

Tabla 2

Variable independiente

| Variable | Sistema de información |
|------------------------|--|
| Sistema de información | Según Soandi (s.f.) Es un conjunto de componentes que se relacionan entre sí para procesar, almacenar y entrar información para ayudar al control y toma de decisiones en una organización. Un sistema de información puede medirse mediante la productividad que este genera. |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla número 2 se muestra una definición breve de que es un sistema de información y al mismo tiempo el cómo puede ser medible. Cabe indicar, para la presente investigación se tomará el término “Sistema de información” para hacer referencia al software ERP Game System, como se indica en la definición de términos básicos.

- Variable dependiente
 - Gestión administrativa:

Tabla 3

Variable dependiente

| Variable | Gestión administrativa |
|----------|--|
| Gestión | <p>Según Garcés (s.f). La gestión administrativa es la realización de acciones para poder llegar a resultados esperados (objetivos), lo cual involucra a todas las áreas de la organización.</p> <p>La gestión de una organización se enfoca en los recursos humanos y en las operaciones, tales como: adquisidores, procesamiento de documentos, administración de caja y administración de archivos.</p> |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla número 3 se muestra una definición breve de que es la gestión y como esta puede ser medible enfocada en diferentes aspectos.

Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización de sistema de información

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | SUB DIMENSIONE S | INDICADO R | FORMULA | UNIDAD DE MEDIDA | INSTRUMENTO |
|------------------------|--|---------------|------------------------|---|---|------------------------|---------------------|
| Sistema de información | Componentes que se relacionan entre sí, y ayudan a la toma de decisiones y aun mejor control para la organización. La biblioteca virtual del Instituto Tecnológico de Soandi (s.f.) | Funcionalidad | Idoneidad | | Número de usuarios que aprobaron el S.I. en las operaciones de la empresa * | % | Entrevista |
| | | | Exactitud | Nivel de aprobación del sistema en las operaciones | $100 / \text{Número de Usuarios entrevistados}$ | | |
| | | | Seguridad | Nivel de Usuarios con tarjeta de acceso personalizada | Usuarios con tarjeta de acceso personalizada * 100 / Total | % | Guía de observación |

de
trabajadores
en la
empresa.

| | Recuperabilidad | Tiempo de recuperación en un corte de energía. | Tiempo que comienza a correr el software - Tiempo de encender el hardware | Minutos | Guía de observación |
|------------|-----------------|--|---|---------|---------------------|
| Fiabilidad | | | | | Entrevista |
| | Madurez | Nivel de fallas solucionadas | Número de fallas solucionadas *100 / número de fallas encontradas | % | Guía de observación |

| | | | | | |
|----------------|----------------------------------|---|--|---------|---------------------------------------|
| Usabilidad | Aprendizaje <hr/> Comprensión | Nivel de LDO aprobados | LDO aprobados *100 / LDO aplicados | % | Entrevista Guía de observación |
| Eficiencia | Comportamien to de recursos | Recursos innecesarios en la función | Recursos técnicos instalados – Recursos técnicos usados en las operaciones | Nro. | Guía de observación |
| Mantenibilidad | Facilidad de cambio | de Tiempo de modificación del sistema | Tiempo de Tiempo que ingresan al sistema a realizar las modificacion es – Tiempo que funciona la modificación. | Minutos | Guía de observación |

| Estabilidad | Nivel de estabilidad | Número de usuarios entrevistados con respuesta positiva en cuanto a su funcionamiento durante cambios* 100 / número de usuarios entrevistados | % | Entrevista | |
|--------------|------------------------------|---|--|------------|---------------------|
| Portabilidad | Capacidad para ser instalado | Tiempo de instalación | Tiempo de inicio de la instalación – tiempo que finaliza la instalación. | Minutos | Guía de observación |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla número 4 se muestra cómo se operacionaliza la variable independiente. Para la presente investigación se tomará el término “Sistema de información” para hacer referencia al software ERP Game System.

Tabla 5

Operacionalización de Gestión administrativa

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUA L | DIMENSIONE S | SUB DIMENSIONE S | TIPO DE INDICARO O | INDICADORE S | FORMULA | UNIDA D DE MEDID A | UMBRAL | INSTRUMENT O |
|-------------------------------|---|---|------------------------|--|---|---|-----------------------------|--|--------------------------------------|
| Gestión administrativ a | Acciones que se lleva acabo para alanzar la los objetivos planteados de una organización, en búsqueda de la diferenciación de la competencia. Garcés (s.f). | Gestión Recursos Humanos | de | Eficiencia del costo laboral | Horas extras | Horas realizadas - horas programas | Horas | 0 horas extras | Entrevista Guía de observación |
| | | Gestión asuntos generales y archivos. | de Adquisidores y | Eficacia en el manejo de los productos comerciales | Productos Faltantes (-) y sobrantes (+) | Valores encontrado s – valores en el sistema | Nro. | 0 faltas y 0 sobrante s de producto s | Entrevista Guía de observación |
| | | | | | Nivel de productos | Número de de ítems para la venta de guías de remisión ingresadas | % | 100% de ingresos | Guía de observación |

| | | | | de avance | | | |
|----------------|-------------|---------------|-----------|------------|-----------|-------------|----|
| | | | | por | | | |
| | | | | miembro | | | |
| | | | | del grupo | | | |
| | | | | gerencial. | | | |
| | | | | Nro. | 0 | Guía | de |
| Administración | Eficacia en | Sobrantes de | Total, de | | sobran | observación | |
| de caja. | el manejo | dinero por | sobrantes | | s de | | |
| | del dinero | asistente de | por | | dinero | | |
| | | venta (caja). | asistente | | | | |
| | | | de venta. | | | | |
| | | | | Nro. | 0 | Guía | de |
| | | Faltantes de | Total, de | | faltantes | observación | |
| | | dinero por | faltantes | | de dinero | | |
| | | asistente de | por | | | | |
| | | venta (caja). | asistente | | | | |
| | | | de venta. | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla número 5 se muestra cómo se operacionaliza la variable dependiente, a través de los tipos de indicadores mostrados en las bases teóricas. Los umbrales descritos en esta operacionalización fueron brindados por el propietario de la empresa.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

1.1 Tipo de investigación

Experimental, puesto que se manipula una variable de manera intencional

Preexperimental, diseño de preprueba – post prueba en un solo grupo, debido a que se realiza la medición antes y después de realizar el estímulo a la variable dependiente.

1.2 Población y muestra

- Población:

Tabla 6

Población

| Población | Cargo |
|-----------------|------------------|
| Gerente | Equipo Gerencial |
| Supervisor (a) | Equipo Gerencial |
| Coordinador (a) | Equipo Gerencial |
| Total | 3 personas |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla número 6 se muestra la cantidad exacta de población que se tomara en cuenta para el presente trabajo

- Muestra:
Por el volumen de la población, su muestra es la totalidad de la población.

1.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el presente trabajo se utilizarán la técnica de entrevista y observación debido a condiciones expuesta por la empresa en la que se realiza el presente trabajo. Para dichas técnicas de presentan los siguientes instrumentos:

- Entrevista:
 - Guía de entrevista
- Observación:
 - Guía de observación

1.4 Procedimiento

- Guía de entrevista:
 - Objetivos:
 - Conocer los datos necesarios para la realización del presente trabajo, y así lograr los objetivos planteados.
 - Procedimiento:
 - Preparación de la entrevista:

Se determinará las preguntas adecuadas que se realizaran a la población de la presente investigación, además se establecera el lugar y fecha en la que se realizara la entrevista con previa coordinación con los entrevistados.
 - Ejecución de la entrevista:

Iniciar la entrevista en el lugar y hora pactada, así como dar a conocer el motivo de dicha entrevista.
 - Análisis de datos:

Procesar de manera confidencial los datos otorgados en la entrevista, sin adulterar los datos otorgados.
 - Difusión de la información:

Dar a conocer la información que es relevante para el presente trabajo de forma adecuada y sin faltar a la realidad.
 - Instrumentos:
 - Lapiceros
 - Papel (guía de entrevista)
- Guía de observación:
 - Objetivos:

Conocer los datos necesarios para lograr la operacionalización de las variables y así lograr cada uno de los objetivos de la investigación.
 - Procedimiento:
 - Preparación:

Se determinarán los puntos a observar en los diferentes campos de la investigación.

- Ejecución:

Iniciar la observación en día y hora claves, puestos que existe un día en los que se procesa la información a necesitar.

- Análisis de datos:

Procesar de manera confidencial los datos observados.

- Difusión de la información:

Dar a conocer la información que es relevante para el presente trabajo de forma adecuada y sin faltar a la realidad.

Instrumentos:

- Lapiceros
- Papel (guía de observación)

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La presente investigación utilizara el ciclo de Deming, para su desarrollo.

- **Planificar:**

Diagnostico situacional de la empresa

Descripción de actividades

La Comercializadora Marín tiene como actividad principal la venta de ropa atreves de los talonarios de venta (boleta), procesos como: venta, apertura de operaciones, medio turno, de cierre de operaciones, compra, inventario, horas extras y registro documentario. Estos procesos se verán involucrados en la presente investigación.

- Diagrama de flujo de procesos involucrados en la investigación:
 - Proceso de venta:

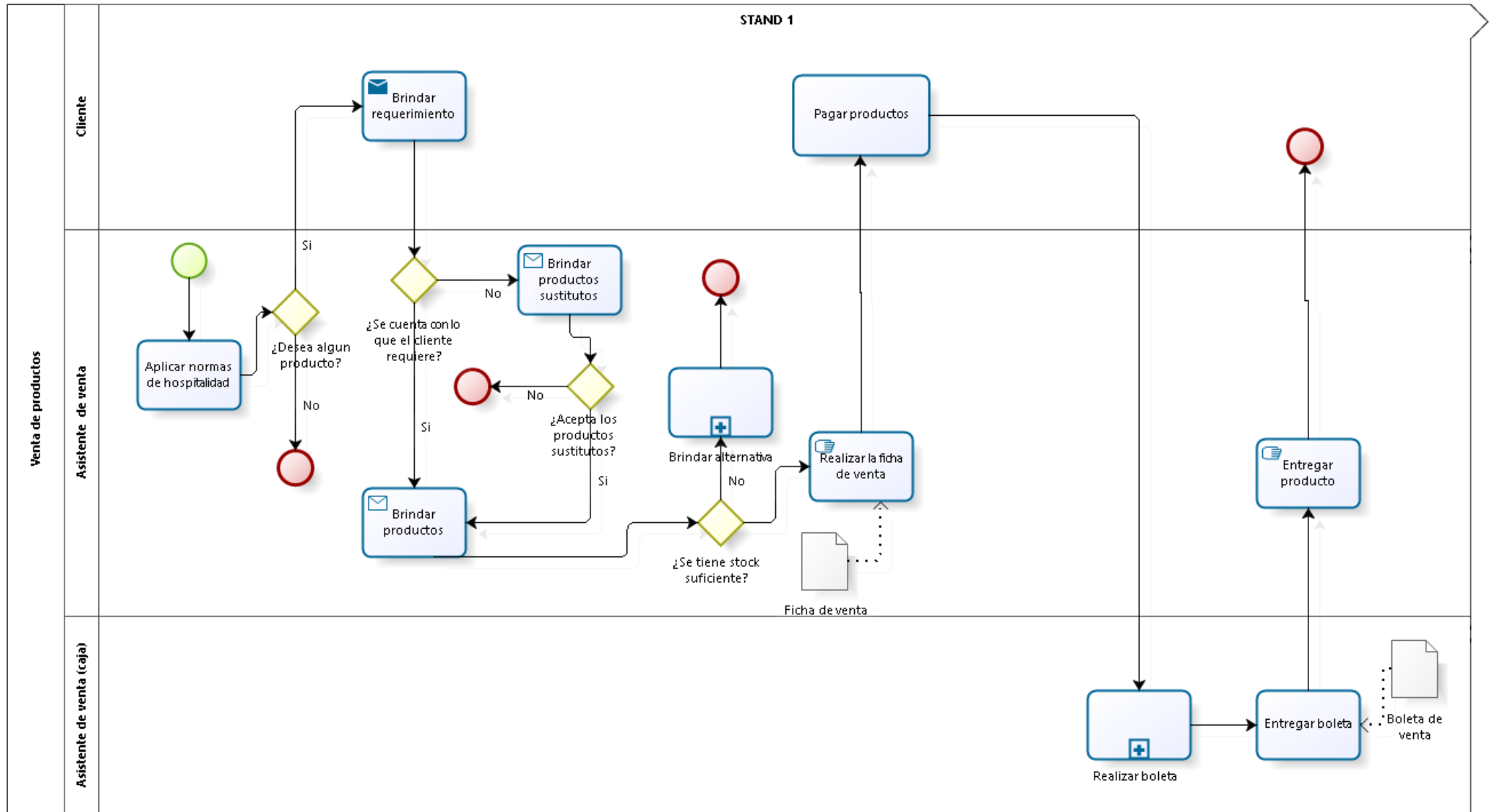


Figura 10 Proceso de venta

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 10 se muestra el cómo se realiza la venta de los productos en la empresa. Este proceso se da de forma manual mediante los talonarios de venta.

- Sub – proceso realización de boleta

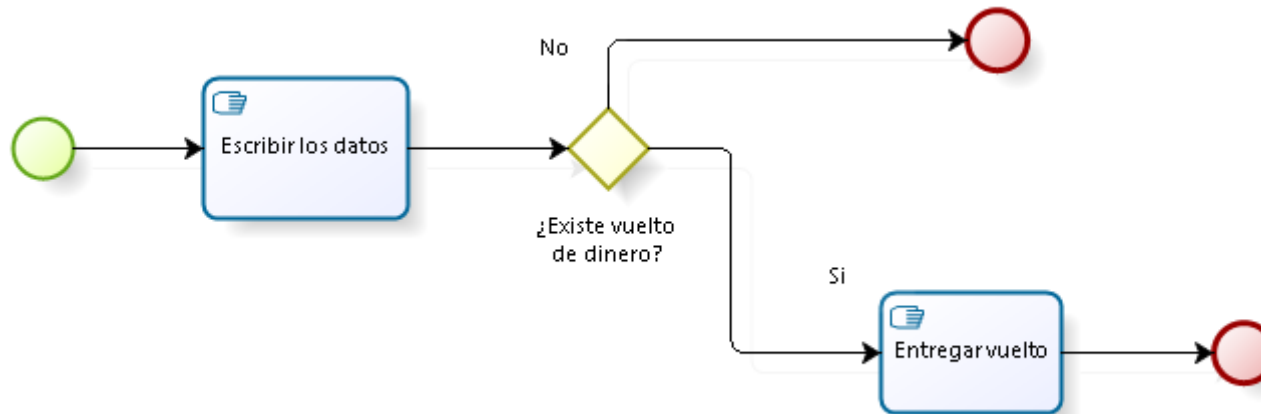


Figura 11 Sub-proceso realización de boleta

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 11 se muestra el cómo se realiza la boleta en talonario

- Sub – proceso ofrecer alternativa

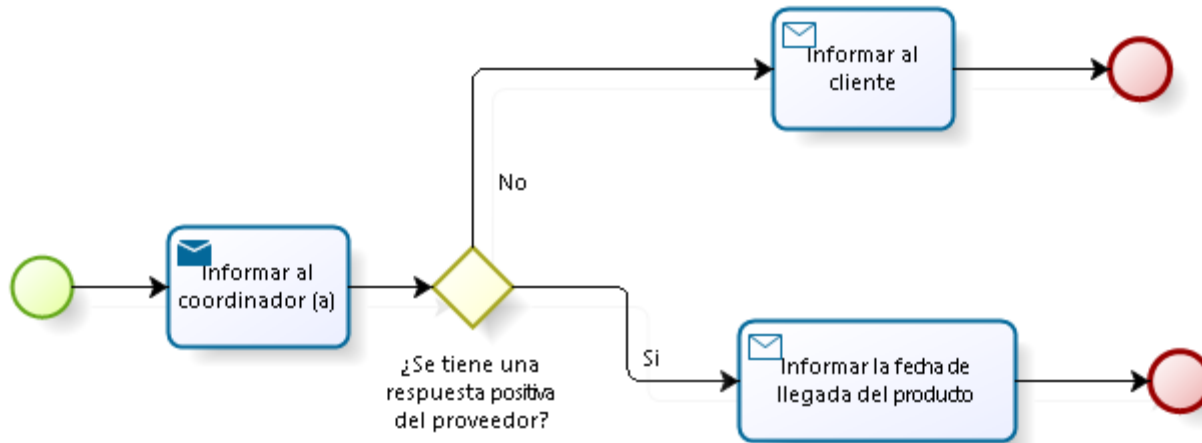


Figura 12 Sub- proceso de ofrecer alternativa

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 12 se muestra cómo es que se ofrece una alternativa, para no perder al cliente.

- o Proceso de apertura del comercio:

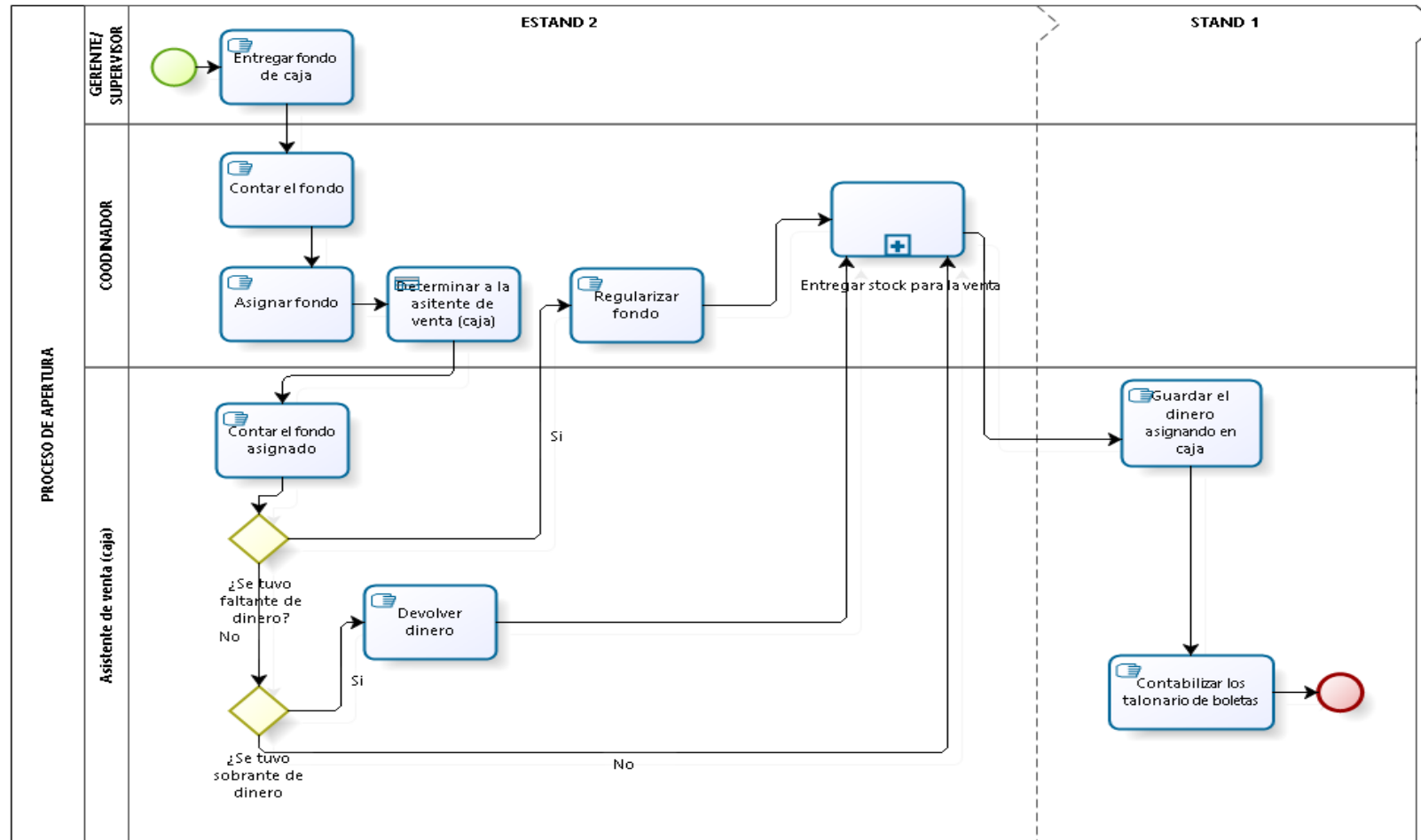


Figura 13 Proceso de apertura del comercio

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 13 se muestra es el proceso para que se apertura del comercio.

- Sub – proceso entregar stock para la venta:

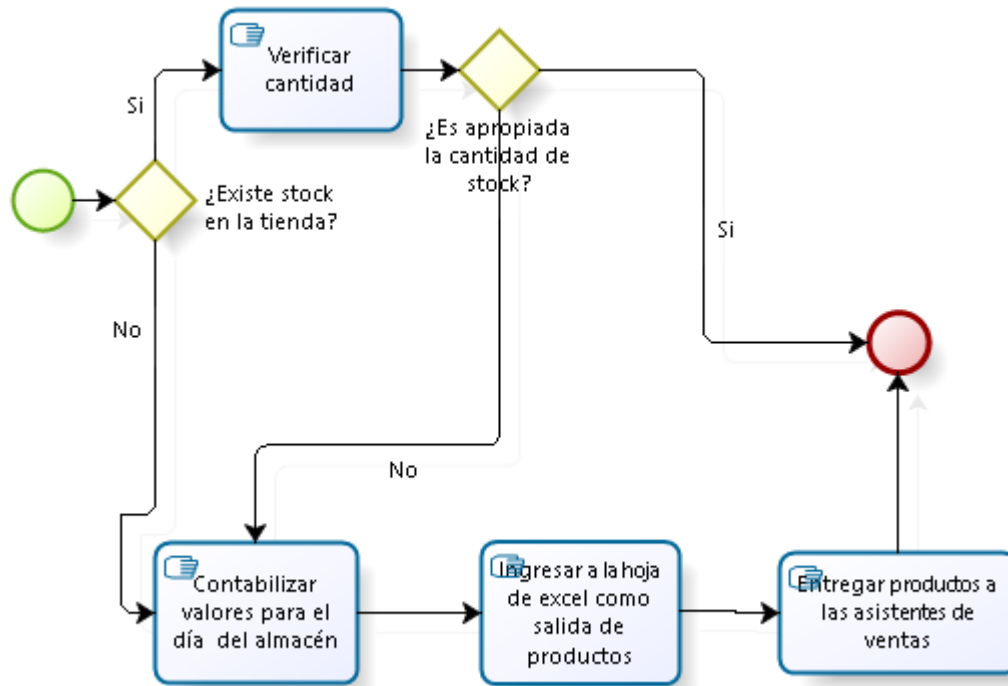


Figura 14 Sub proceso de entregar el stock para la venta

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 14 se muestra como se le entrega el stock de para la apertura del comercio

- Proceso de medio turno:

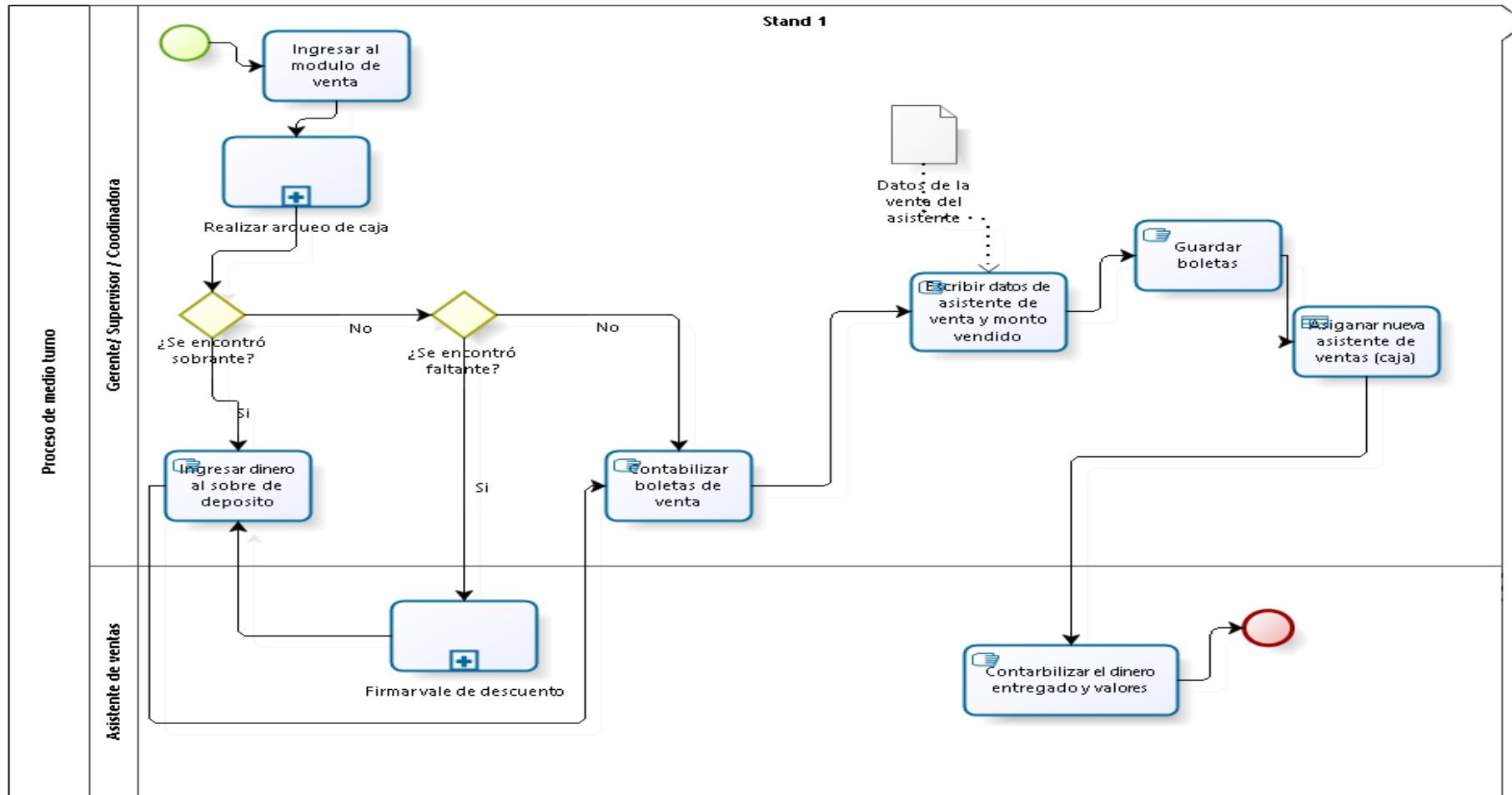


Figura 15 Proceso de medio turno

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 15 se muestra las acciones a realizar durante los medios turnos que son a las 3 pm aproximadamente.

- Sub – proceso realizar arqueo de caja:

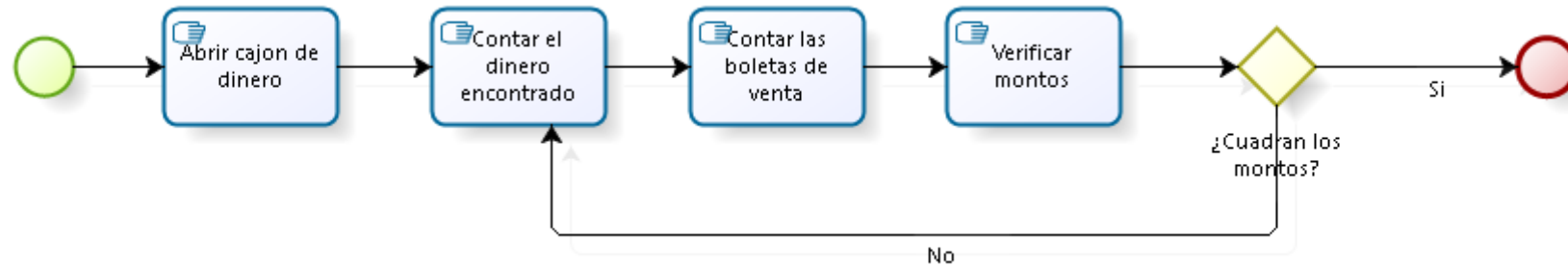


Figura 16 Sub proceso de arqueo de caja

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 16 se muestra cómo se debe de arquear caja con la máquina registradora que maneja.

- Sub – proceso firmar vale de descuento:

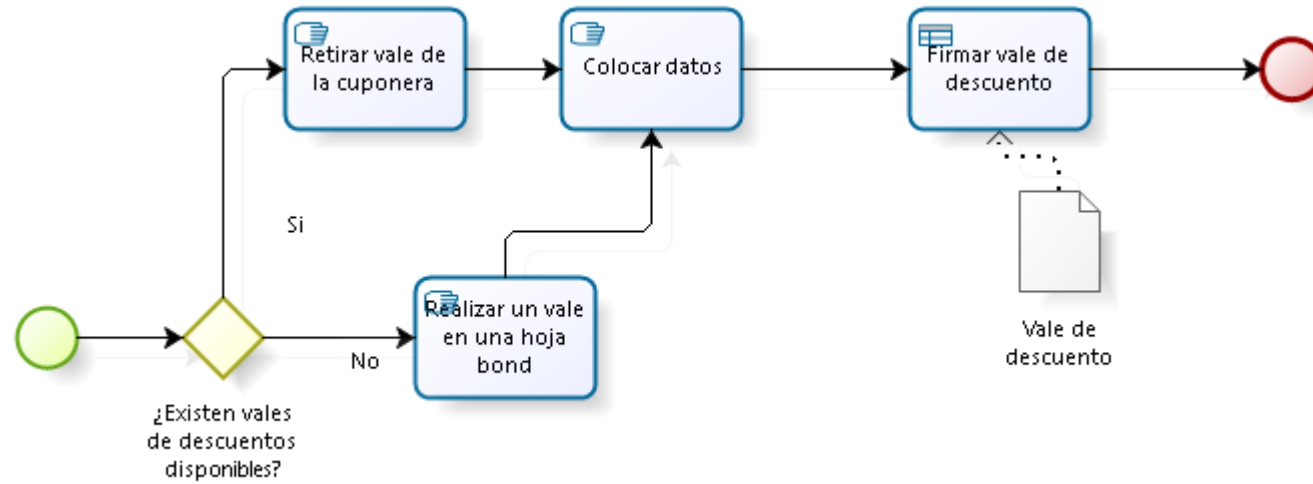


Figura 17 Sub proceso de firma de vales de descuento

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 17 se muestra las acciones a realizar para firmar el vale de descuento de faltantes de dinero.

- o Proceso de cierre de turno:

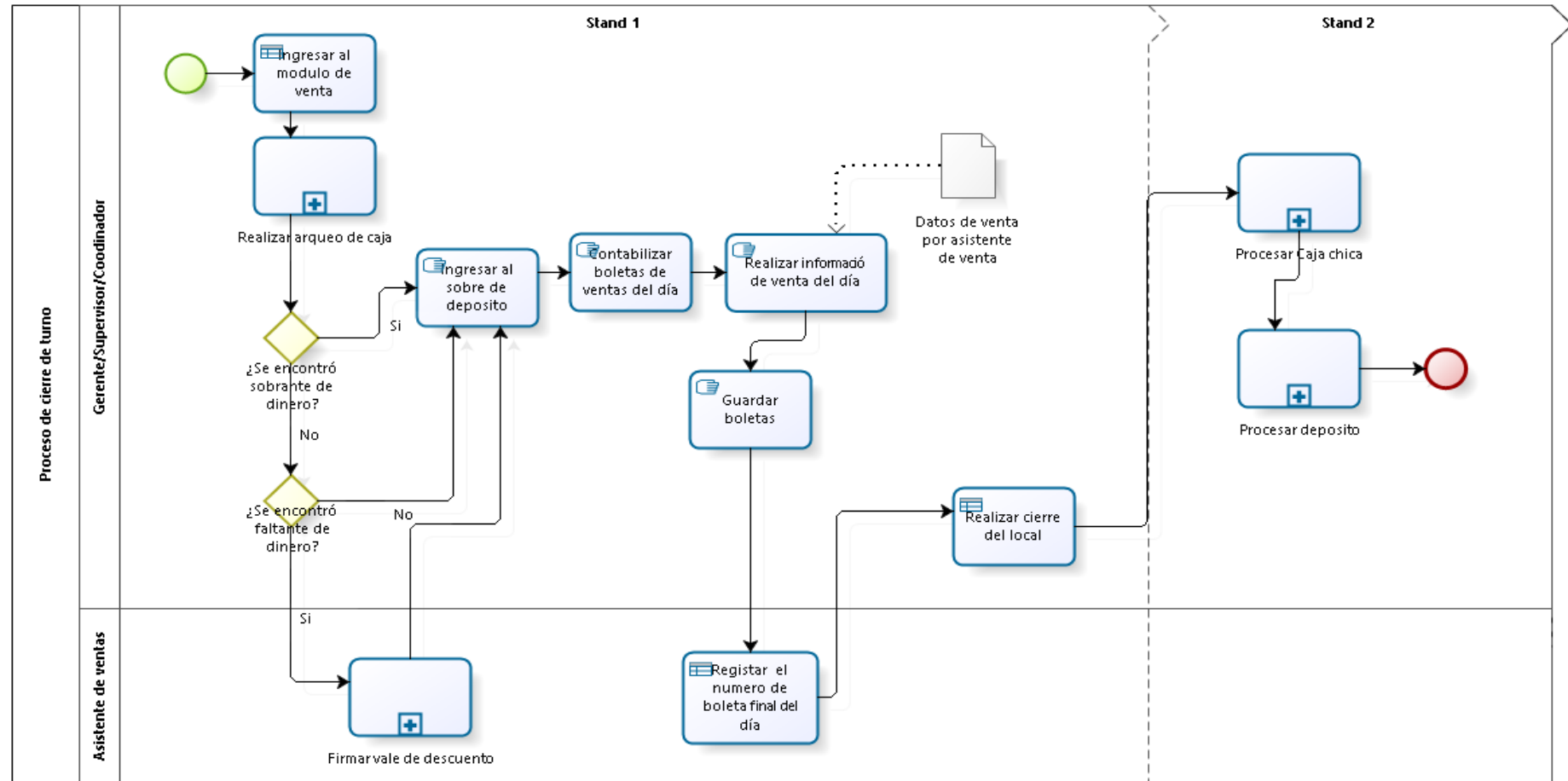


Figura 18 Proceso de cierre de turno

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 18 se muestra el proceso de cierre de turno en las operaciones de la empresa; la cual se realiza aproximadamente 7:30 pm.

- Sub – proceso realizar arqueo de caja:

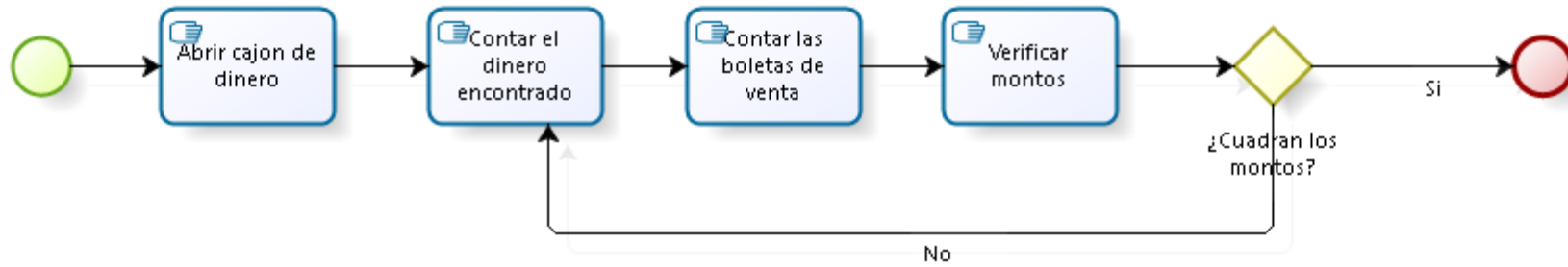


Figura 19 Sub proceso de realizar arqueo de caja

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 19 se muestra cómo se debe de arquear caja.

- Sub – proceso firmar vale de descuento:

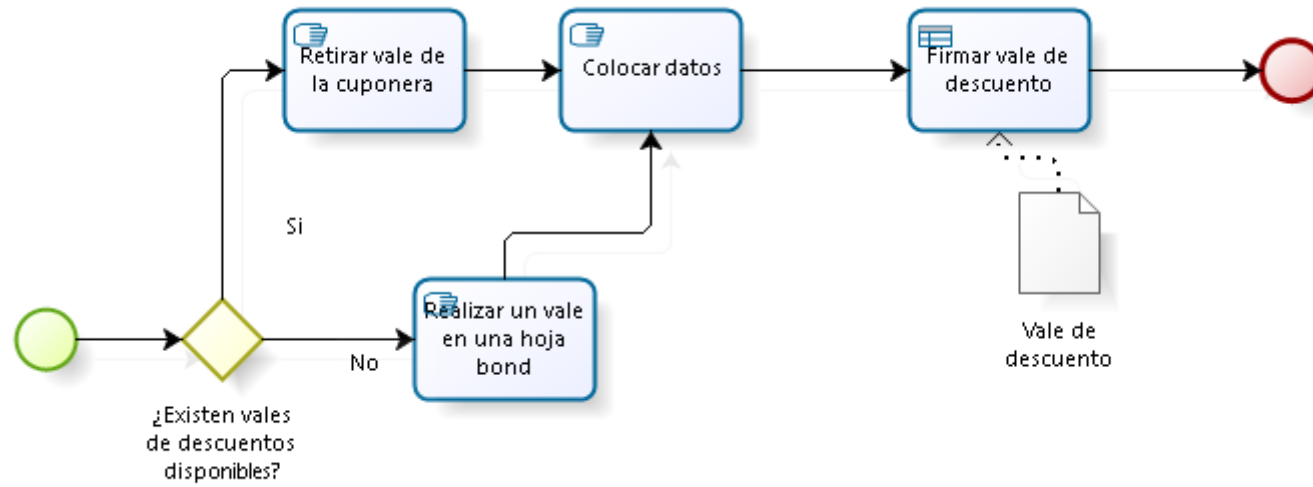


Figura 20 Sub proceso de firmar vales de descuento

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 20 se muestra las acciones a realizar para firmar el vale de descuento de faltantes de dinero.

- Sub – proceso procesar caja chica:

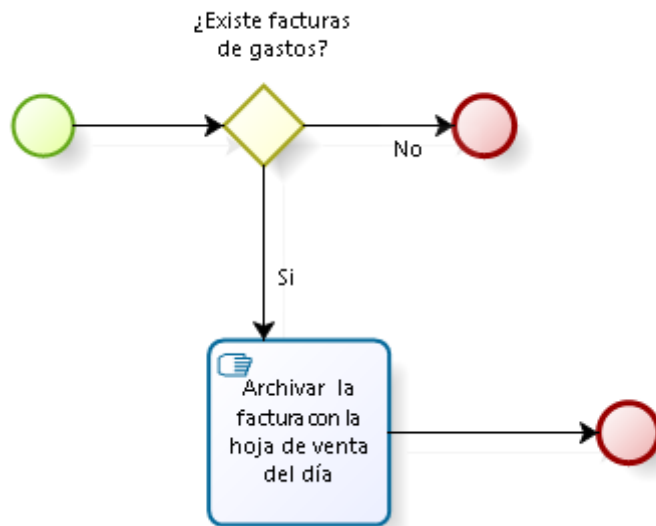


Figura 21 Sub proceso de procesar caja chica

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 21 se muestra las acciones a tomar para procesar caja chica en la empresa

- Sub – proceso procesar depósito:

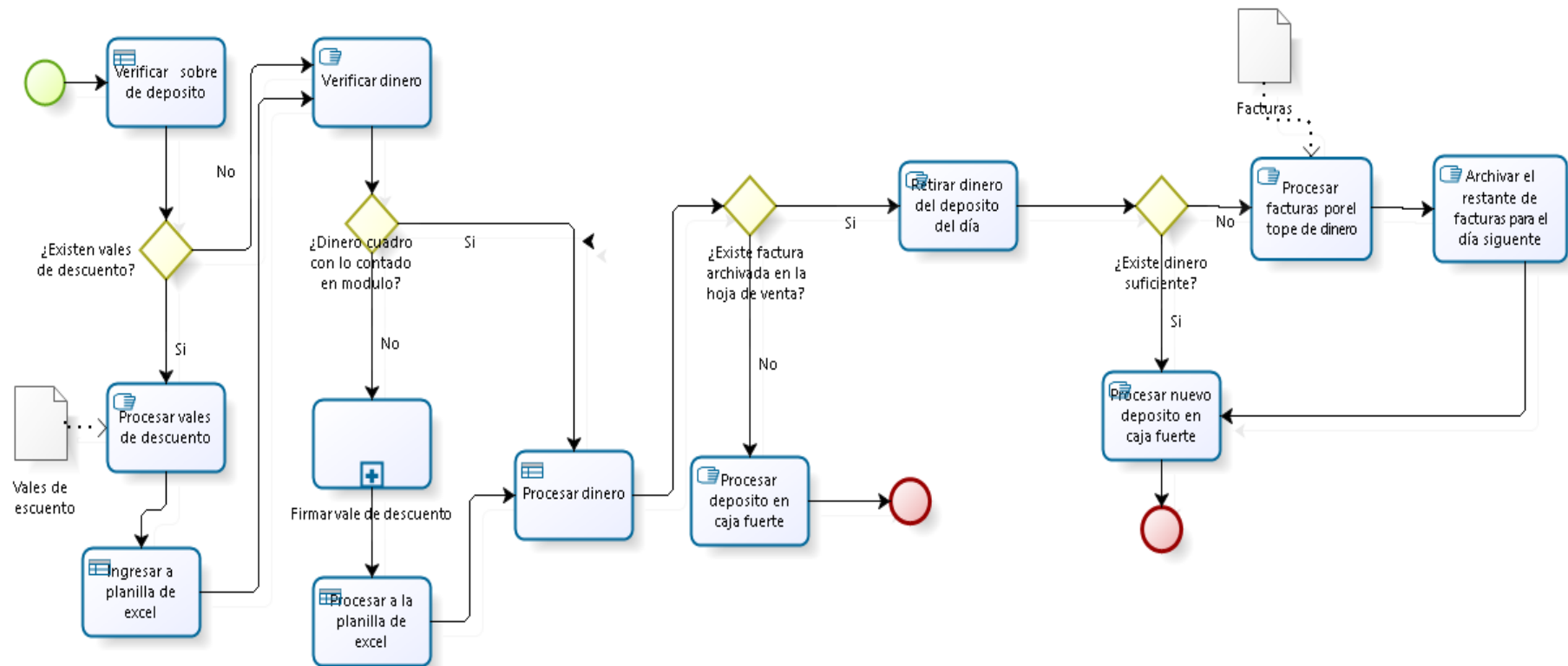


Figura 22 Sub proceso de procesar depósito

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 22 se muestra cómo se debe proceder para realizar un depósito correcto para la empresa. Cabe destacar que la palabra factura se refiere a facturas que empresa recibió a cambio de productos o servicios procedentes del proceso de compra.

- ✓ Sub subproceso firmar vales de descuento.

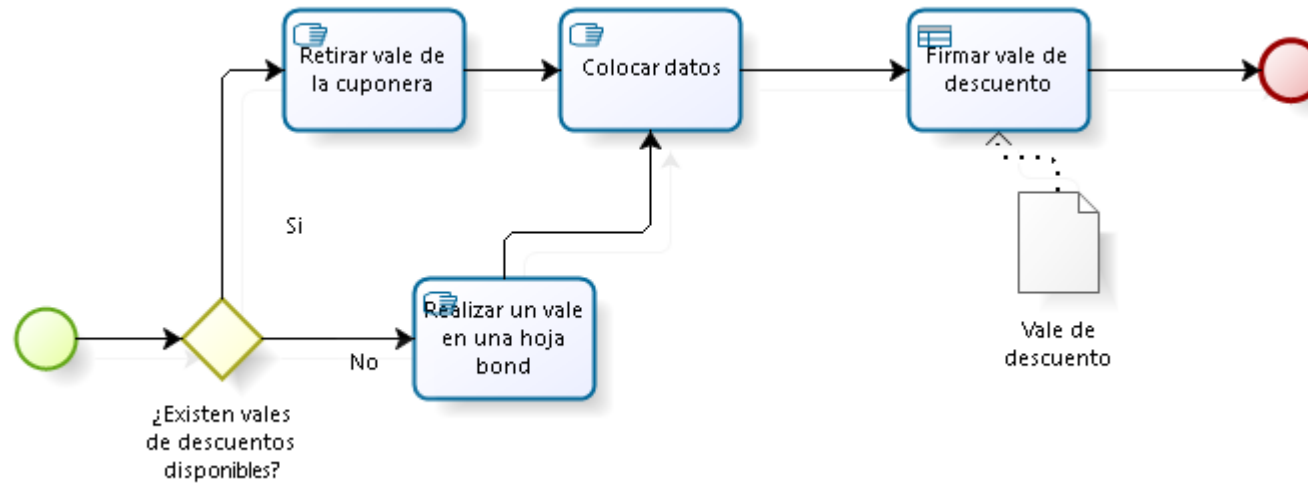


Figura 23 Subproceso de firmar vales de descuento

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 23 se muestra las acciones a realizar para firmar el vale de descuento de faltantes de dinero.

○ Proceso de compra:

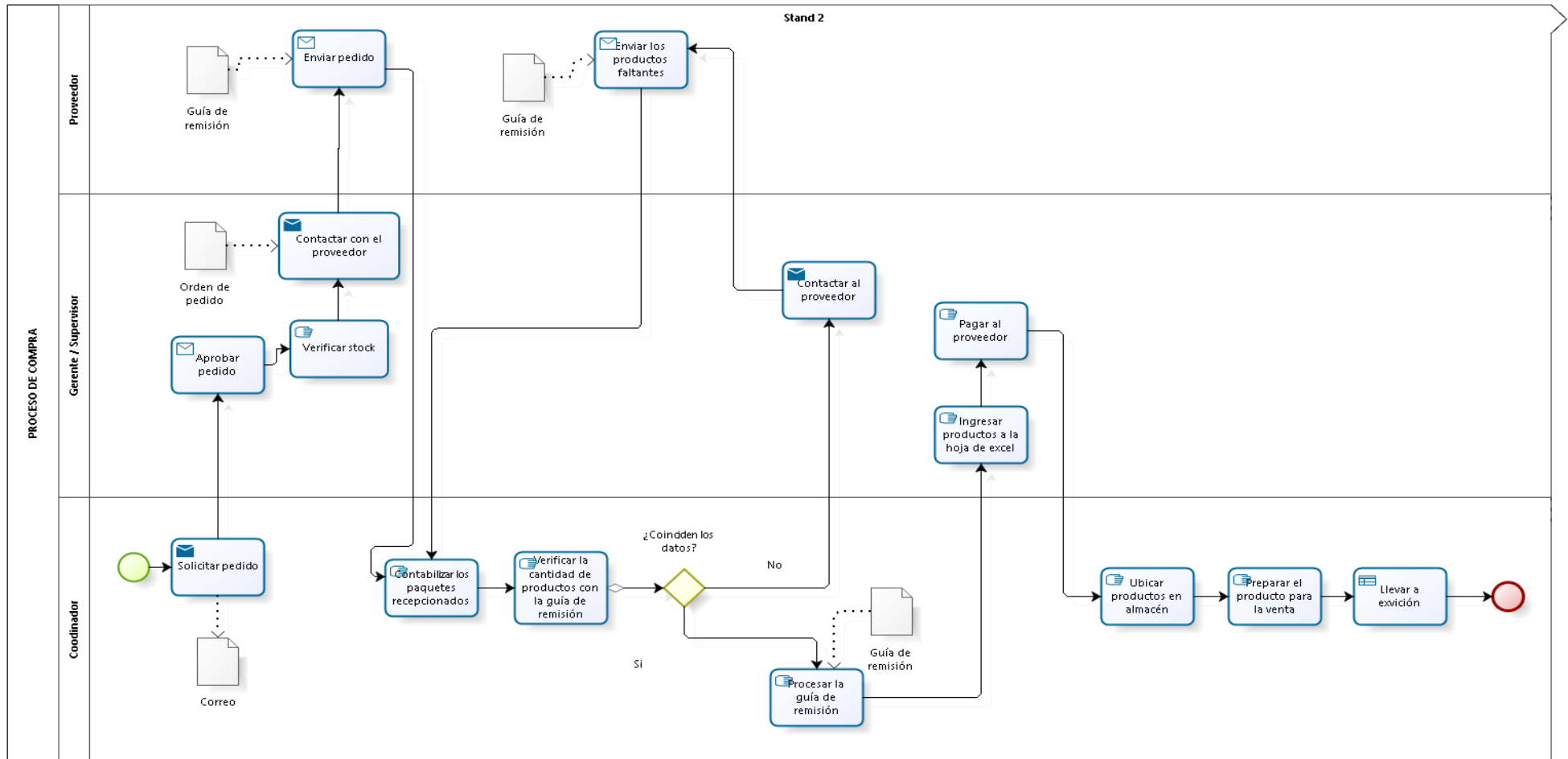


Figura 24 Proceso de compra

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 24 se muestra cómo se realiza el proceso de compra en la empresa y como interactúa con sus proveedores.

- Proceso de inventario:

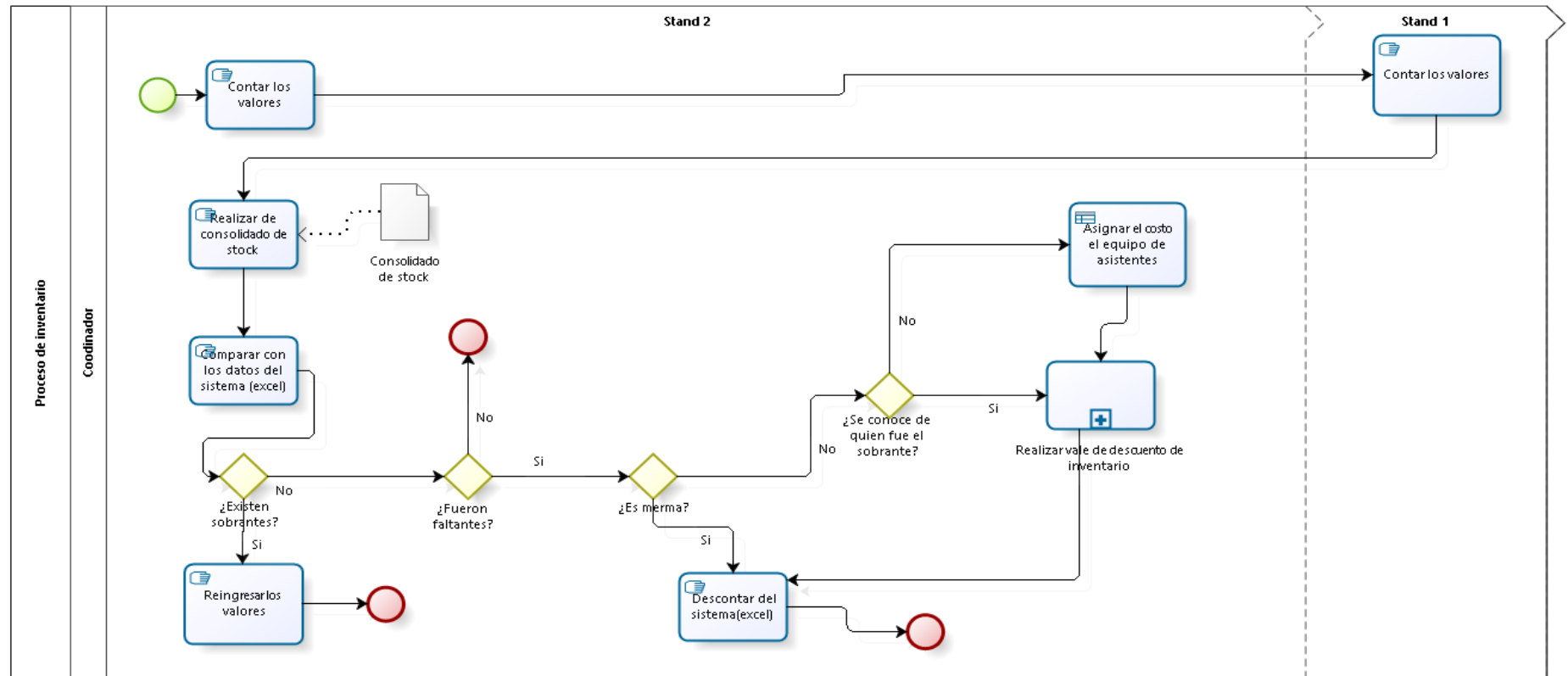


Figura 25 Proceso de inventario

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 25 se muestran los pasos para la realización del inventario, el cual tiene diversas falencias, puesto que muchas veces no se reingresan los productos encontrados o el sistema es modificado (Excel) para no encontrar faltantes de productos. Es común que el personal gerencial asuma la totalidad del faltante de productos.

- Sub – proceso realizar vale de descuentos de inventario:

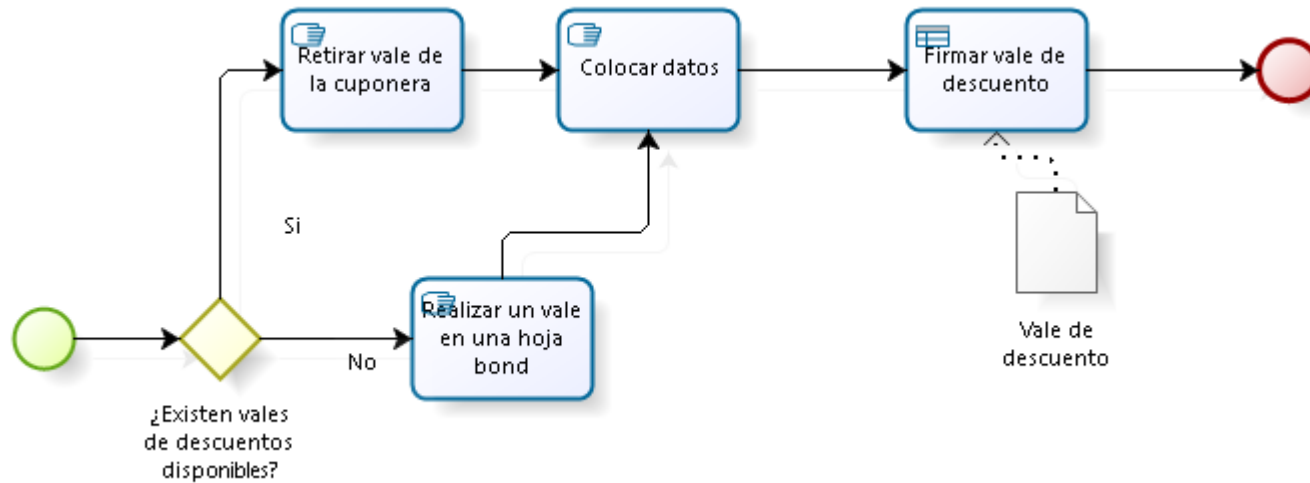


Figura 26 Subproceso de realización de vales de descuento por inventario

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 26 se muestra cómo es la realización de los vales de descuento por inventario. La mayoría de las veces que realizan estos vales, son cuando se conoce al responsable del faltante o por exigencia del gerente

- o Proceso de identificación de horas extras:

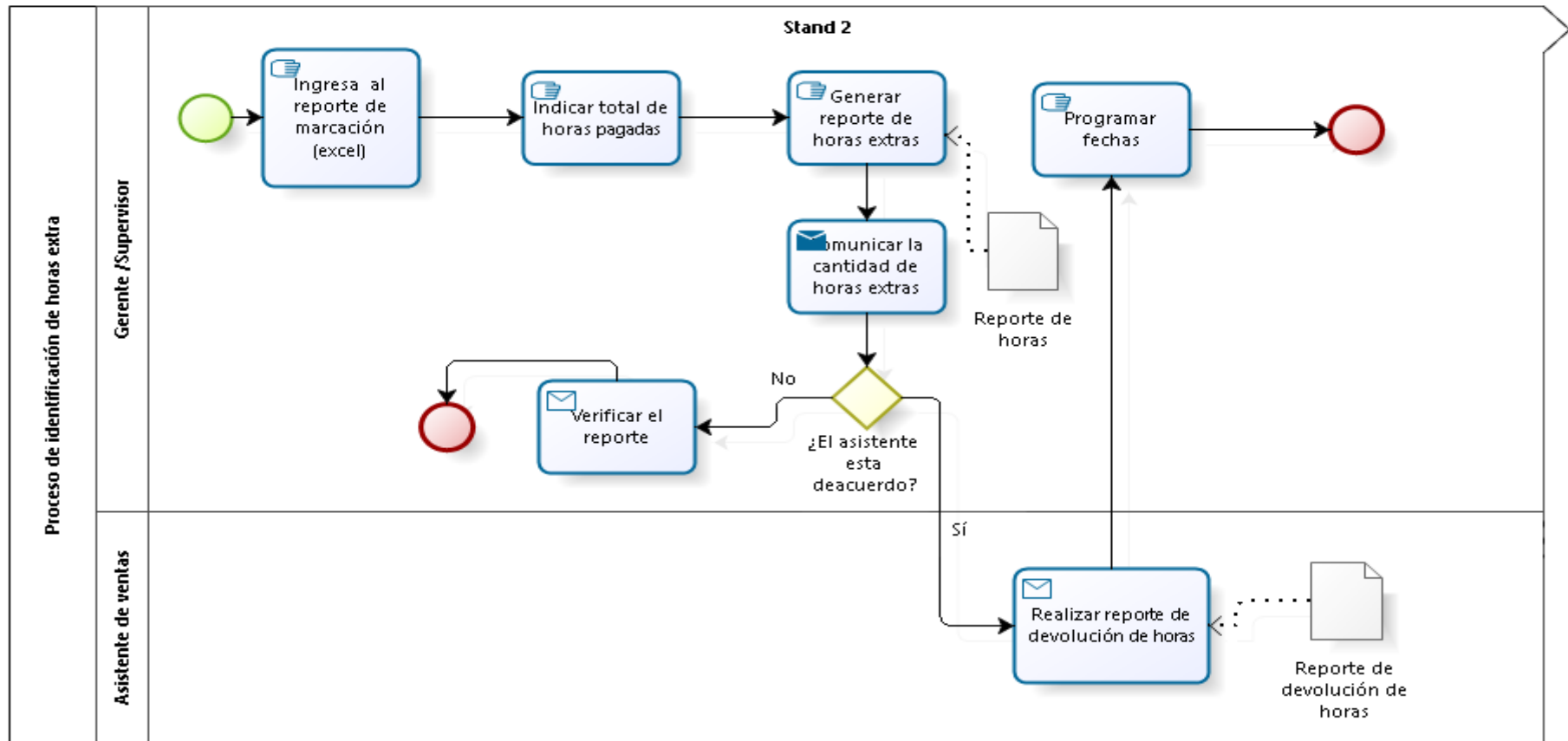


Figura 27 Proceso de identificación de horas extras

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 27 se identifica las horas extras, las cuales son procedentes del excesivo tiempo gastado en la realización de arquezos de caja.

- Proceso de registro documentario:
 - Proceso de venta por asistente de venta (caja):

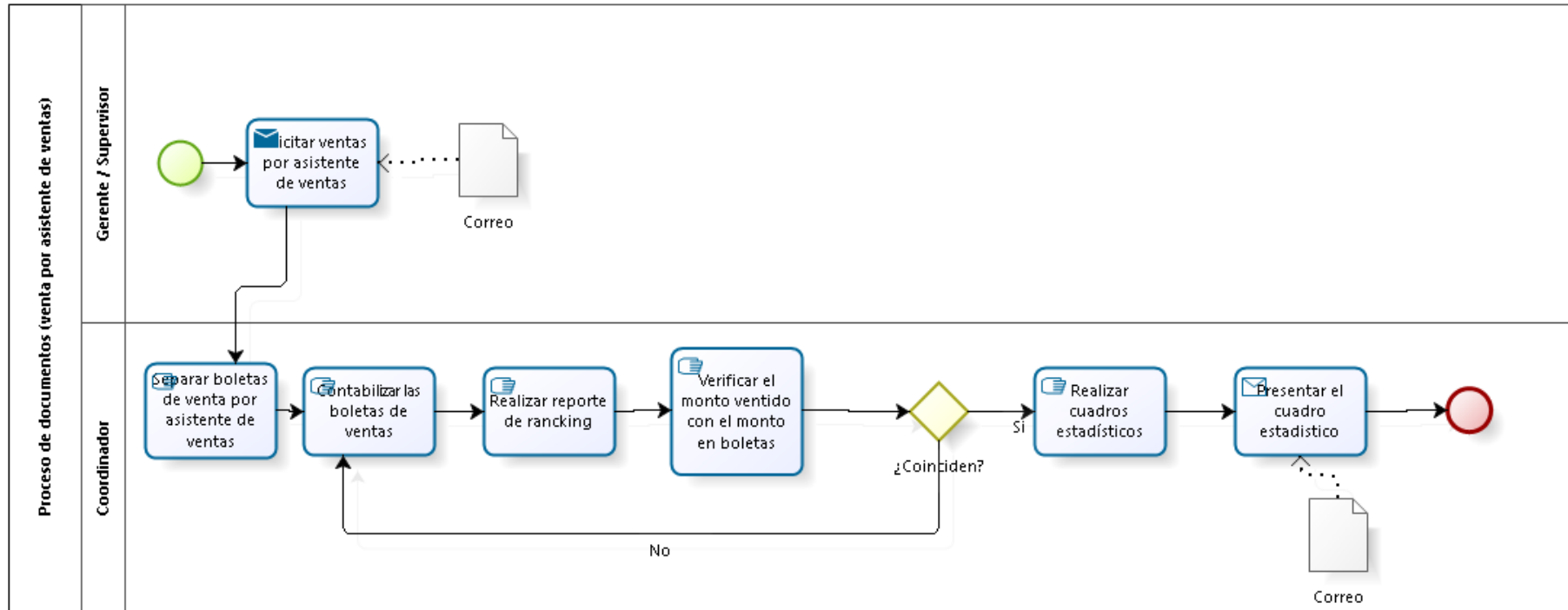


Figura 28 Proceso de ventas por asistente de ventas (caja)

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 28 se muestra cómo se realiza este reporte de ventas, el cual toma todo un día.

- Proceso de avance diario:

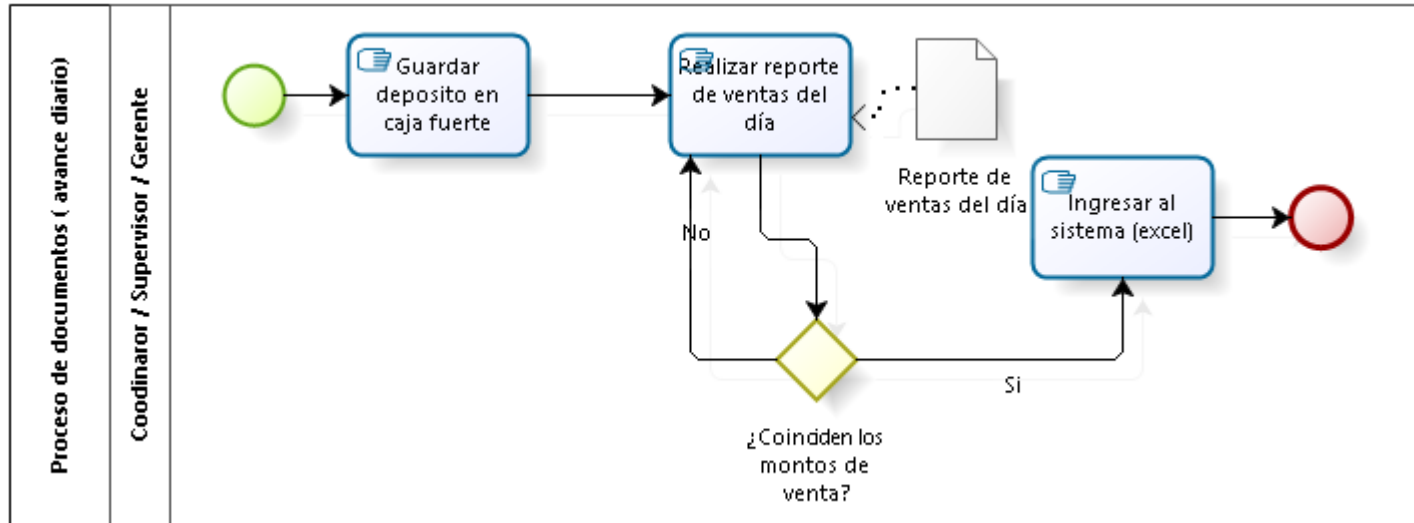


Figura 29 Proceso de avance diario

Fuente: Elaboración propia

En la figura número 29 se muestra el cómo se realiza el proceso de avance diario el cual tiene un tiempo de realización de 20 aproximadamente.

Administración de actividades

La empresa Comercial Marín, se encuentra administrada por la gerente, con el soporte de un supervisor y una coordinadora que pertenece que se encuentra constantemente en el local. Este local, tiene un conflicto en la parte administrativa debido a que este local opera de forma manual en las ventas usando un talonario de boletas. La cual ayuda para registrar la venta, pero no para llevar un buen control en la gestión de recursos humanos y la gestión de asuntos generales y archivos, con el control de inventario (adquisiciones), procesar documentos y control de caja.

Factores claves de la gestión administrativa:

- Horas extras:

Las asistentes de ventas, que son las personas capacitadas para conseguir las ventas, dentro de las instalaciones también realizan la función de caja, en el cual por ser un sistema manual es muy tedioso de realizar y aún más cuando es necesario el arqueo, puesto que se tiene que ver la venta realizada, más el fondo, con que se inició las operaciones del día. Estos arqueos son constantes, puesto que el equipo gerencia necesita llevar un control. Los arqueos por días son un mínimo de tres, uno al cambio de turno de la tarde, el otro al medio turno de tarde y el final al cierre de operaciones; cabe destacar que los arqueos pueden ser constantes de acuerdo con las observaciones y necesidades del grupo gerencial.

Estos arqueos generan un costo, debido a que cada arqueo que se da, como el del cambio de turno (3 pm) y cierre (7 pm aprox.) de operaciones toman un tiempo aproximado de 15 min. Al ser un sistema manual, no tiene que generar un reporte Z (reporte de impresora fiscal); lo cual genera una alta vulnerabilidad para la empresa; ya que los números pueden ser alterados.

Las horas realizadas por las asistentes de venta son de 23 horas y media semanalmente, debido a que cuentan con la condición de medio tiempo (ver tabla n°01), haciendo así un total de 94 horas mensuales con un costo de 4.17 soles la hora. Por política interna, el personal de medio tiempo solo recibiera el pago de 102 horas, el resto de las horas realizadas son horas compensatorias las cuales se devuelven al mes siguiente. Por consecuencia de estos arqueos las asistentes de ventas llegan a realizar más de 102 horas, provocando así horas compensadoras.

En diversas ocasiones las horas compensatorias dificulta el desarrollo de turnos, puesto que no hay personal necesario para la realización de las operaciones de una manera adecuada.

El equipo gerencial, dentro de sus funciones de administrativa, deben de velar que las asistentes de venta solo laboren 94 horas al mes y evitar la superación de estas, puesto que si laboran más generan un aumento de

costo laboral y al mismo tiempo un efecto domino, en el pago de horas compensatorias.

- Adquisiciones:
 - Sobrantes y faltantes:

Por lo que el sistema que se utiliza es de manera manual, trae consigo diversas falencias, como es el inventario, puesto que este se realiza en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, en el cual los datos son llenados por los ingresos y salida de stock, provocando así un stock final. La realización del inventario se da los lunes por el coordinador, en la cual siempre encuentra sobrantes y faltantes de valores.

Para ello, contaba todos los productos que se tenían en físico y comparaba con los del sistema (hoja de cálculo de Microsoft Excel).

Estos productos (valores) faltantes son asumidos por todo el equipo de asistentes, el cual se le descuentan al precio de venta o al costo dependiendo del producto, esto debido a que no se puede saber quién de las asistentes de venta ha realizado mal el conteo o quien el extravió del producto.

Cuando se encuentran sobrantes estos son reingresados a la hoja de cálculo de Microsoft Excel.
 - Ingresos de productos:

Los productos (valores) son ingresados a la hoja de cálculo de Microsoft Excel y al mismo tiempo la guía de remisión es archivada. Muchas veces los productos no son ingresados a la hoja de cálculo, debido a que las asistentes de venta ponen el producto en uso en conforme llega del proveedor.
- Procesamiento de documentos:
 - Tiempo de realización de la venta por asistente de venta (caja):

Para la obtención de este dato, se realiza un conteo manual de las ventas realizada por asistente de venta (caja) y que es lo que este vendió. Esta actividad tiene una duración de un día, la cual se realiza el primer día de pues de cada fin de mes y se analizan los datos del mes anterior, siendo muchas veces datos erróneos por conteos inexactos de las boletas o por olvido de equipo gerencial de colocar la cantidad de venta a realizada en boletas al cierre del turno. Este reporte es importante debido, que las asistentes de ventas reciben una bonificación si se encuentran en el número uno de ranking de ventas.
 - Tiempo de realización de los avances diarios:

Los avances diarios, se realiza al termino de las operaciones diarias, esta toma un tiempo promedio de 20 min; debido a que para obtener este dato se deben de realizar el conteo de todas las boletas de ventas del día y

posteriormente pasarlo a una hoja de cálculo de Microsoft Excel. Este reporte es importante, para llevar la contabilidad de la empresa.

- Administración de caja:
 - Sobrantes y faltantes de dinero:

Los sobrantes y faltantes de dinero, son difíciles de controlar, debido que a pesar de que existe un coordinador (a) que monitorea constantemente las operaciones de la empresa, las asistentes de venta tienen la facilidad de abrir la caja de dinero y de anular las ventas realizadas manualmente. Estas acciones se prestan para suspicacias sobre la veracidad del desarrollo adecuado las ventas. Por ese motivo, el grupo gerencial decide tomar acciones que ayuden a un control más adecuado, debido a que en muchas oportunidades se han encontrado sobrantes de hasta de 70 soles y nunca un faltan de más de 0.05 céntimos, siendo este último una gran alerta puesto que por política de interna no se aceptan monedas de 0.01 ni 0.05 céntimos.

Medición de los factores claves de la gestión administrativa:

Tabla 7

Medición de los factores claves de la gestión administrativa

| Indicador | Formula | Resultado | Fecha y hora | Instrumento | |
|--|--|---|---|--------------------------------|----------------------------------|
| Horas extras | | Personal | | | |
| | | Horas extras | | | |
| | Horas realizadas – horas programadas | Asistente de ventas | 104 horas - 94 horas = 10 horas | 31 de julio del 2017 – 8:00 am | Entrevista y guía de observación |
| | | Asistente de ventas | 103 horas - 94 horas = 9 horas | | |
| | | Asistente de ventas | 103 horas - 94 horas = 9 horas | | |
| Asistente de ventas | | 106 horas - 94 horas = 12 horas | | | |
| Asistente de ventas | | 105 horas - 94 horas = 11 horas | | | |
| Productos faltantes (-) y sobrantes (+) | | Valor | | | |
| | | Cantidades | | | |
| | Valores encontrados – Valores en el sistema (sistema = hora de cálculo de Microsoft Excel) | Polos clásicos “XL” | 556 unidades – 548 unidades = 8 unidades | 31 de julio del 2017 – 9:00 am | Entrevista y guía de observación |
| | | Polos clásicos “L” | 691 unidades – 758 unidades = - 61 unidades | | |
| | | Polos clásicos “M” | 784 unidades – 787 unidades = - 3 unidades | | |
| | | Polos clásicos “S” | 1452 unidades – 1456 unidades = - 4 unidades. | | |
| | | Poleras “XL” | 237 unidades – 237 unidades = 0 unidades | | |
| | | Poleras “L” | 125 unidades – 124 unidades = 1 unidad | | |
| | | Poleras “M” | 562 unidades – 564 unidades = - 2 unidades | | |
| | | Poleras “S” | 624 unidades – 626 unidades = - 2 unid | | |
| Jeans clásicos “28” | | 452 unidades – 452 unidades = 0 unidades. | | | |
| Jeans clásicos “32” | | 672 unidades – 668 unidades = 4 unidades. | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--------------------|-----------|
| | Jeans clásicos “40” | 729 unidades – 733 unidades = - 4 unidades | | | |
| | Jean clásicos “42” | 386 unidades – 384 unidades = 2 unidades | | | |
| | Gorras clásicas | 5663 unidades – 5673 unidades = - 10 unidades | | | |
| Nivel de ingresos de productos | Número de ítems para la venta de guías de remisión ingresadas al sistema * 100 / total de números de ítems para la venta de guías de remisión. | Ítems | Dato | | |
| | | Ítems ingresados al sistema | Polo “L” = 1 ítems | | |
| | | | Polo “M” = 2 ítems | | |
| | | | Polo “S” = 2 ítems | | |
| | | | Polera “XL” = 1 ítems | | |
| | | | Jeans “32” = 1 ítems | | |
| | | | Jeans “40” = 3 ítems | | |
| | | | Total = 10 ítems | | |
| | | | Ítems según las guías de remisión | Polo “L” = 2 ítems | 31 de |
| | | | | Polo “M” = 2 ítems | julio del |
| | | | | Polo “S” = 3 ítems | 2017 – |
| | | | Polera “XL” = 2 ítems | 11:30 am | |
| | | | Jeans “32” = 1 ítems | Guía de | |
| | Jeans “40” = 3 ítems | observación | | | |
| | Total = 13 ítems | | | | |
| Formula: $(10 * 100) / 13 = 76.92 \%$ | | | | | |
| Tiempo en la realización del porcentaje de venta por asistente | Tiempo final del conteo de boletas del asistente de venta - Tiempo inicio de conteo de boletas de asistente de venta | Personal | Tiempo | | |
| | | Asistente de ventas | 2: 52 pm – 2:33 pm = 19 min. | | |
| | | Asistente de ventas | 4:47 pm – 01 de 4:32 pm = agosto 15 min. del 2017 | | |

| | | | |
|-----------------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------|
| de venta (caja). | Asistente de ventas | 5:07 pm – 4:30 pm = 17 min. | Guía de observación |
| | Asistente de ventas | 3:39 pm – 3:00 pm = 39 min. | |
| | Asistente de ventas | 4:27 pm – 3:55 pm = 32 min. | |
| | Total: | 122 min = 2 horas y 2 minutos. | |

| Tiempo de realización del avance diario | Tiempo aproximado de realización de avance por miembro del grupo gerencial. | Personal gerencial | Tiempo aproximado | |
|--|---|--------------------|-------------------|---------------------------------|
| | | Gerente | 20 min. | 14 de julio del 2017 – 11:05 pm |
| | | Supervisor(a) | 25 min. | 13 de julio del 2017 – 10:10 pm |
| | | Coordinador(a) | 15 min. | 11 de julio del 2017 – 10:07 |

Entrevista y Guía de observación

| Sobrante y faltante de dinero | Faltante de dinero por asistente de venta. | Personal | Monto |
|--------------------------------------|--|---------------------|-----------|
| | | Asistente de ventas | 0 soles |
| | | Asistente de ventas | 0.2 soles |

| | | | | |
|---|---------------------|----|-----------|----------------------------------|
| | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 9 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 5 soles | 31 de julio del 2017 – 3 : 30 pm |
| Sobrante de dinero por asistente de venta | Personal | | Monto | |
| | Asistente de ventas | de | 0.2 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 23 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 30 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 10 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 10 soles | |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 se muestra cómo se encuentra la empresa Comercial Marín, antes del sistema de información, a través de sus indicadores, se puede ver que el personal (asistente de ventas) tiene un promedio de 10.2 horas extras, que existen muchos sobrantes en cuanto a valores pues en promedio en el mes de julio se tiene +15 valores sobrantes y 86 faltantes; en el cuadro también se muestra que solo el 76.92% de los ítems de las guías de remisión son ingresados al sistema. En cuanto al tiempo para realizar el porcentaje de venta es de 2 horas y 2 minutos, puesto que se tiene que contar cada boleta realizada. Además, existe un promedio de 20 min para la realización del avance de las metas diarias. Por último; se tiene un promedio de 2.84 soles por asistente de venta en cuanto a faltantes de venta y un promedio de 73.20 soles en sobrantes de venta.

Evaluación del sistema de información Game System para Comercial Marín:

Tabla 8

Evaluación del sistema de información Game System para Comercial Marín

| Indicador | Formula | Resultado | Instrumento |
|--|--|--|---|
| Nivel de aprobación del sistema en las operaciones | Número de usuarios que aprobaron el sistema de información en las operaciones de la empresa* 100 / Número de usuarios entrevistadas. | Personal | Aprobación |
| | | Gerente | Sí |
| | | Supervisor | Sí |
| | | Coordinador | Sí |
| | | Formula: $(3^{**} \times 100) / 3 = 100\%$ ** Usuarios que aprobaron el sistema *Usuarios entrevistados | |
| Nivel de Usuarios con tarjeta de acceso personalizada | Usuarios con tarjeta de acceso personalizada * 100 / Total de trabajadores en la empresa. | Usuarios | Cuentan con tarjeta personalizada |
| | | Gerente | Sí |
| | | Supervisor | Sí |
| | | Coordinador | Sí |
| | | Asistente de ventas | Sí |
| | | Asistente de ventas | Sí |
| | | Asistente de ventas | Sí |
| | | Asistente de ventas | Sí |
| | | Formula: $(8^{**} \times 100) / 8 = 100\%$ ** Usuarios con tarjeta de acceso personalizada * Trabajadores de la empresa | |
| Tiempo de recuperación en un corte de energía | Tiempo de encender el hardware – tiempo que comienza a correr el software | Personal | Evento de corte de energía |
| | | Gerente | Tiempo de encendido de hardware: 9:30 am. |
| | | Supervisor | |

| | | | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|---------------|----------------------------------|
| | Coordinador | Tiempo que comenzó a correr el software: 10:15 am. Tiempo de requerido: 45 min. | Entrevista y Guía de observación | | |
| Nivel de fallas solucionadas | Número de fallas en el software solucionadas * 100 / Número de fallas en el software encontradas | Falla | Situación | | |
| | | No se muestran los productos para la venta | Solucionado | | |
| | | Reporte errado | Solucionado | | |
| | | Formula: $2 \text{ Fallas solucionadas} : 2 \rightarrow (2^{**} \times 100) / 2^{*} = 100\%$ ** Número de fallas del software * fallas de software encontradas | | | |
| Nivel de LDO aprobados | (LDO aprobados *100) / LDO aplicados | Personal | LDO aplicados | LDO aprobados | Entrevista y Guía de observación |
| | | Gerente | 1 | 1 | |
| | | Supervisor | 1 | 1 | |
| | | Coordinador | 1 | 1 | |
| | | Formula: $(3^{**} \times 100) / 3^{*} = 100\%$ ** LDO aprobados * LDO aplicados | | | |
| Recursos incensarios | Recursos técnicos instalados – recursos técnicos que se utilizan en las operaciones | Recursos técnicos instalados | Recursos técnicos que se utilizaron en las operaciones | | Entrevista |
| | | Cajón de dinero | X | | |
| | | Estabilizador | X | | |
| | | Monitor | X | | |
| | | Lectora de tarjetas | X | | |
| | | Mouse con cable de conexión | X | | |
| | | CPU | X | | |
| | | Impresora termina | X | | |
| | | Cables de ADSL de repuestos | X | | |
| | Teclado | X | | | |

| | | | | | |
|---|--|---|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| | | Tarjetas magnéticas | | X | |
| | | Discos de instalación | | X | |
| | | Cables de ADSL | | X | |
| | | Formula: $12 - 12 = 0$ recursos incensarios. | | | |
| Tiempo de modificación del sistema | Tiempo que ingresan al sistema a realizar las modificaciones – tiempo que funciona la modificación | Techa | Tiempo de ingresar al sistema | Tiempo que funciona la modificación | |
| | | POLO S CUELLO V | – 9:20 pm | 9: 25 pm | Guía de observación |
| | | POLO M CUELLO V | – 9: 23 pm | 9: 25 pm | |
| Nivel de estabilidad | Número de usuarios entrevistados con respuesta positiva en cuanto a la función durante los cambios* 100 / número de usuarios entrevistados | Usuarios | | Respuesta | Entrevista |
| | | Gerente | | Negativa | |
| | | Supervisor | | Negativa | |
| | | Coordinador | | Negativa | |
| | | Formula: $(0^{**} \times 100) / 3^{*} = 0\%$ | | | |
| | | ** Usuarios con respuesta positiva en cuanto a la función durante los cambios *Usuarios entrevistados | | | |
| Tiempo de instalación | Tiempo de inicio de la instalación – tiempo que finaliza la instalación | Inicio | | Resultado | |
| | | Termino | | | Guía de observación |
| | | 8: 10 am | 11: 50 am | 3 horas = 180 minutos. | |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 se muestra la evaluación que se hizo al sistema de información implantado, para ello se tomaron en cuenta algunos indicadores que son procedentes de sub dimensiones tales como: Adecuación y exactitud, en la cual se muestra que el 100% de las personas entrevistadas aprueban el sistema de información implando, seguridad que

muestra que el 100% de usuarios cuenta con su tarjeta personalizada, recuperabilidad que se ve evidenciado se sufre de cortes de energía en la cual el sistema de información demora 45 minutos para volver a funcionar de una manera correcta, la madurez se encuentra en un 100% de aprobación por los usuarios administrativos, por otro lado, el aprendizaje y el entendimiento presenta un 100% en LDO aprobados por el equipo gerencial lo cual quiere decir que es fácil de comprender y de entender su funcionamiento. El software utiliza todos los recursos técnicos para poner en marcha las operaciones, con este sistema fueron 12 recursos, los cuales todos son usados para realizar las operaciones diarias. Además, las sub-dimensiones como facilidad al cambio se muestra que tiene una duración aproximada de 3 minutos para realizar un cambio en el sistema (creación de teclas) y la capacidad de instalación del sistema se ve demostrada, puesto que se demoró 180 minutos para ser instalado y comenzar las operaciones con el sistema sin afectar la apertura normal de operaciones y por último, la estabilidad del software presenta un 0% es decir que los usuarios (gerenciales) no pueden mantener su funcionamiento en el software a pesar de realizar cambios, como por ejemplo, el crear una tecla involucra reiniciar el hardware para que se pueda visualizar dicha modificación.

▪ **Ejecución:**

Sistema de información Game System:

¿Qué es el sistema de información Game System?

El sistema de información es un ERP especial para empresas que se dedican a la industria de venta de productos y/o servicios. Este ERP fue realizado por la empresa Coin Tech de Argentina, además, es utilizado por diversas empresas a nivel mundial. En Trujillo, existe una empresa la cual brinda este sistema, junto con su soporte técnico, debido a que trabaja directamente con la empresa argentina.

Este ERP es de código cerrado y funciona con una red de cliente/servidor simple, es decir existe un terminal punto de venta (cliente) y un punto de procesamiento y almacenamiento de datos (servidor). Para realizar dicha conexión se necesita una red de internet cableado la cual es restringida, es decir solo puede ser usada para dicha conexión; además, esta red se encuentra protegida por firewall que los ha instalado el proveedor.

Para Comercial Marín, se decidió que solo utilizaría los módulos de punto de venta, almacén, auditoria, promociones y estadísticos. Estos módulos seleccionados ayudaran a dar soporte a las tareas operativas como a las gerenciales.

En el caso de comercial Marín, por ser una empresa que no presenta mucha carga de datos, por las características de su información; es que se utilizara una sola PC como servidor y PDV, además de realizar un enlace de este punto al laptop ubicado en el área gerencial del comercio, para así tener la información a la mano. Este sistema funciona en sistema operativo de Windows en cualquiera de sus versiones y con el gestor de base de datos Oracle. El mantenimiento de dicho sistema estará a cargo de un especialista de TI, el cual es proporcionado por la empresa trujillana.

Cabe indicar, que la instalación estará a cargo de la misma empresa trujillana; con ayuda de la empresa argentina.

Características:

El sistema de información posee las siguientes características:

- **Seguridad:**

El sistema de información es manejado por tarjetas de usuarios, las cuales son personas e intransferibles, los códigos de estas se encuentran encriptados haciendo difícil el ingreso al sistema por digitación de códigos. Además, existe la opción de ingresar clave personal, la cual también se encuentra encriptada; pero esta opción se activa solamente con la ayuda del soporte técnico y con la autorización de la gerente del comercio.

Cada modificación, o solicitud de informe necesita el uso de la tarjeta de usuario con el nivel de autorización adecuado y este reporte tendrá la firma de este usuario.

Además, el sistema permite dar de baja a las tarjetas de usuario; cuando será requerido.

Estas características del sistema se adecuan muy bien a las políticas de seguridad de la información que toda empresa debe de poseer, respecto al control de acceso de la información.

- Niveles de acceso:
Estos son establecidos, por la misma empresa de acuerdo, a los roles que desempeñan y la información que deben manejar.

Tabla 9

Niveles de autorización del Sistema de información

| CARGO | NIVEL | UBICACIÓN |
|---------------------|----------|-----------|
| Gerente | ALTO | Trujillo |
| Supervisor | MEDIO | |
| Coordinado | | Trujillo |
| Asistente de ventas | ESTÁNDAR | Trujillo |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se muestra los niveles de las tarjetas de usuarios, las personas con el nivel alto pueden realizar ajustes en sistema, como: creación de teclas, modificaciones del inventario, modificaciones de precios, bloqueo de tarjetas de usuarios, creaciones de usuarios y todas las funciones del nivel medio. Las personas con nivel medio pueden solicitar todos los reportes que generan los módulos, además de activar teclas del sistema de punto de venta que están en espera de ser habilitadas y tiene todas las funciones del nivel estándar y las personas con nivel estándar solo pueden abrir turno para la venta y bloquear el turno de punto de venta.

- Copias de seguridad:
El sistema de información permite realizar copias de seguridad periódicas, estas fechas son establecidas por la gerente de la empresa; ya que con estas copias se brinda seguridad a las operaciones.
- Facilidad de comprensión:
El sistema de información es fácil de entender, puesto que viene con manual de uso. Además, está estructurado por funciones, y estas por departamento de venta, las cuales tienen sus productos de acuerdo con la categoría, en cuanto al terminal punto de venta. Por otro lado, el panel de informes que es importante para la gestión administrativa se encuentra estructurada por áreas del sistema.



Figura 30 Interface del terminal punto de venta

Fuente: Pagina web de Cointech / <http://www.cointechcard.com/en/inventory-control/>

En la figura número 30 se muestra como está estructurada la interface del terminal punto de venta.

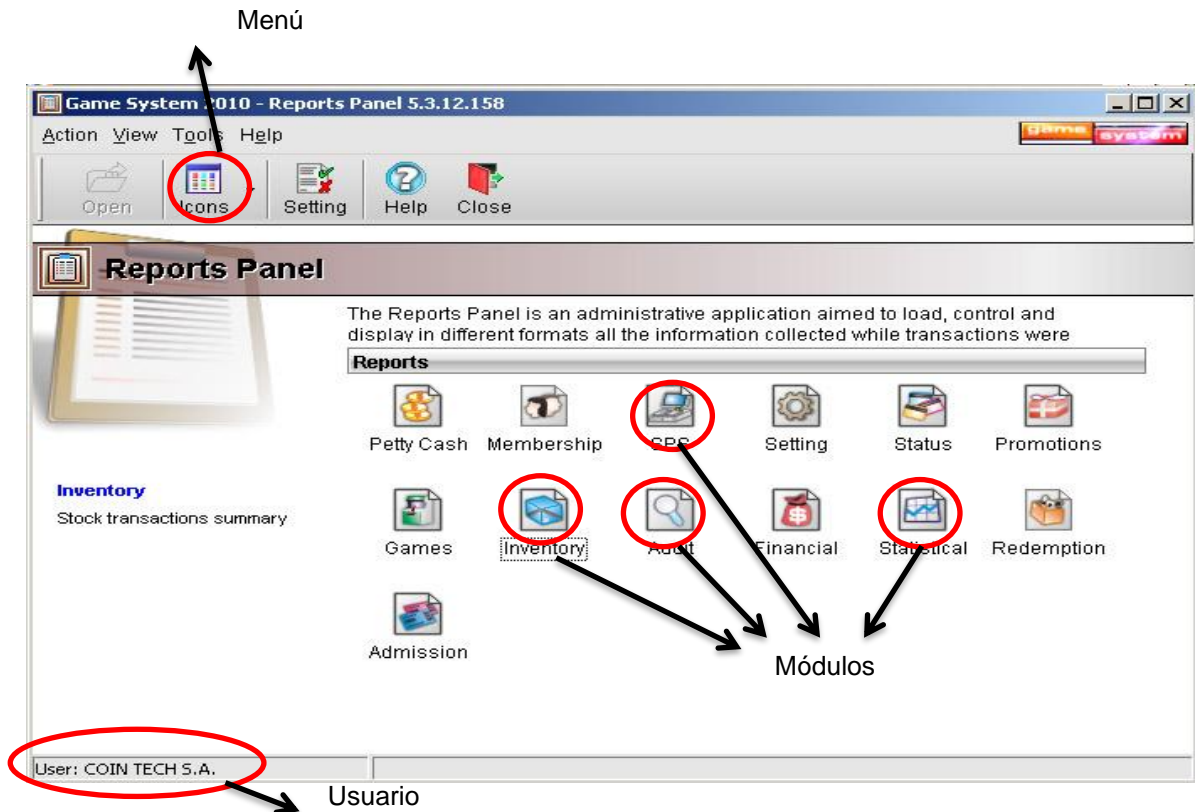


Figura 31 Interface de selección de ingreso de módulos para la gerencia

Fuente: Pagina web de Cointech / <http://www.cointechcard.com/en/inventory-control/>

En la figura número 31 se muestra cómo está estructurada la interface de ingreso a los módulos para la gerencia de la empresa.

- **Robustez:**
El sistema de información es robusto, puesto que se pueden realizar diversas manipulaciones en el sistema al mismo tiempo sin que este se cuelgue. Esto se demuestra en la oficina del equipo gerencial se tienen dos computadoras con acceso directo al servidor, y estas están en constante uso generando reportes del sistema y al mismo tiempo en la computadora cliente (punto de venta) se está realizando las transacciones, y la información fluye normalmente en tiempo real.
- **Escalabilidad:**
Este sistema tiene la característica de ir creciendo a medida que se requiera. Para Comercial Marín se adecua puesto que se implantó el sistema de información debido a que se espera que en un futuro el local no solo venda productos stands sino también productos que incluyan un diseño, y este sistema si soporta ese aumento de carga de datos. Según, casos de éxitos en empresas que brindan servicios y productos.
- **Adaptabilidad:**
El sistema de información, si bien es cierto es de código cerrado lo que impide realizar modificaciones, pero este sistema está alineado con la mayoría de los procesos que realiza Comercial Marín, lo cual provoca que se adapte a la realidad generando reportes necesarios para la administración de esta.

Capacitación del personal de Comercial Marín:

Antes del inicio de operaciones, se capacitó al total de trabajadores, con ayuda de videos brindados por la empresa proveedora; así como talleres virtuales sobre las funciones del sistema. Dos de las sesiones de aprendizaje fueron realizadas, de manera presencial por la empresa proveedora del sistema en Trujillo.

Además, el equipo gerencial se le aplicaron LDO's para saber si ellos manejaban el sistema correctamente. Los LDO's es un instrumento interno de la empresa, en donde se realizan una lista de observaciones con el objetivo de realizar mejoras en base a consejos. Este instrumento tiene que ser aprobado con un 100%.

Por otro lado, la coordinadora tuvo que presentar los cambios en los procesos. El nuevo sistema forzó algunos cambios, para poder adquirir los datos necesarios para la realización correcta de los informes.

Cambios en el diagrama de flujo de procesos involucrados:

- Proceso de venta con sistema con sistema de información:

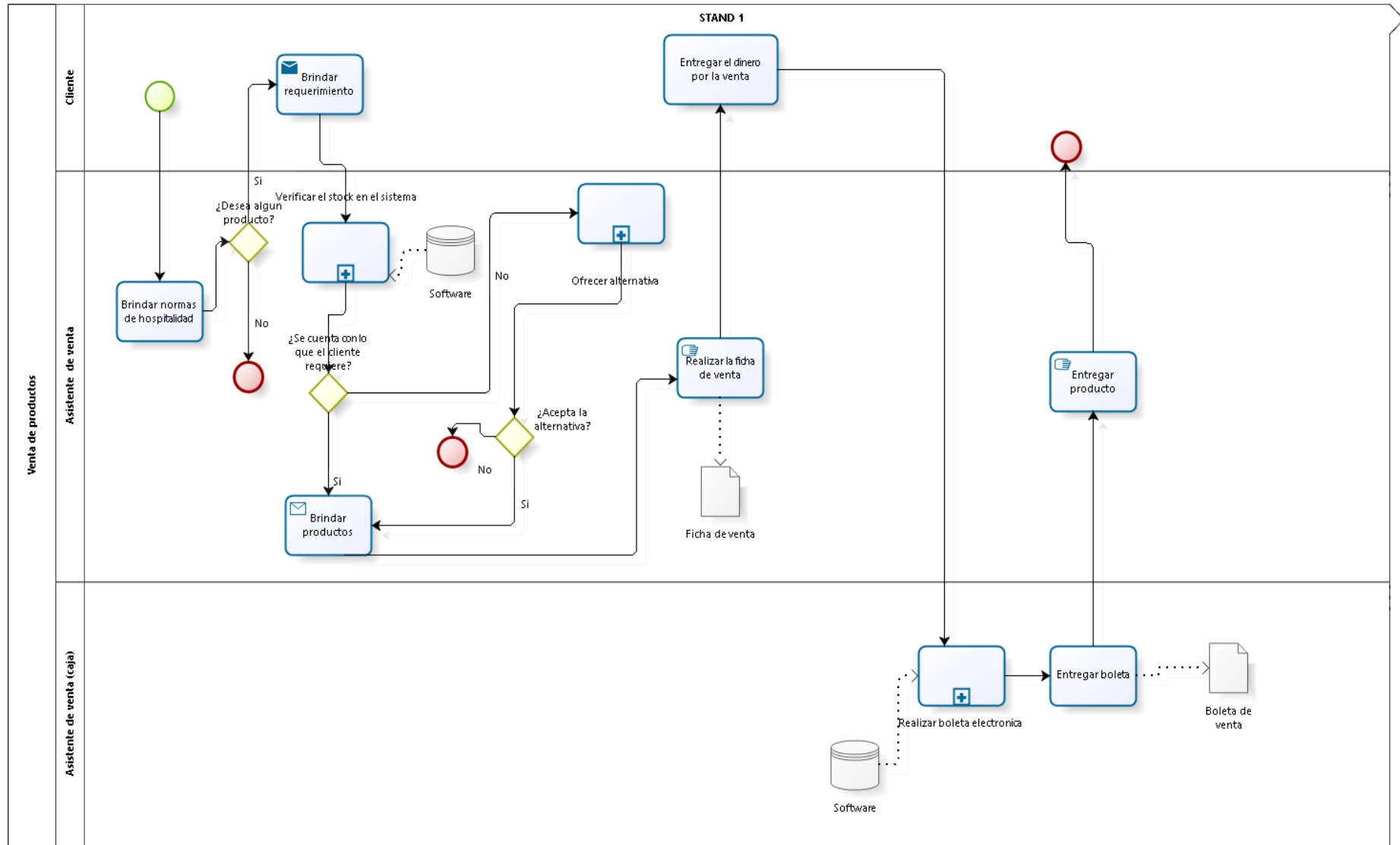


Figura 32 Proceso de venta con el sistema con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 32 se muestra el cómo se realiza la venta en la empresa. Este proceso se realiza con el sistema Game System el cual realiza boletas electrónicas, como lo solicita la ley de país.

- Sub – proceso realizar de boleta electrónica:

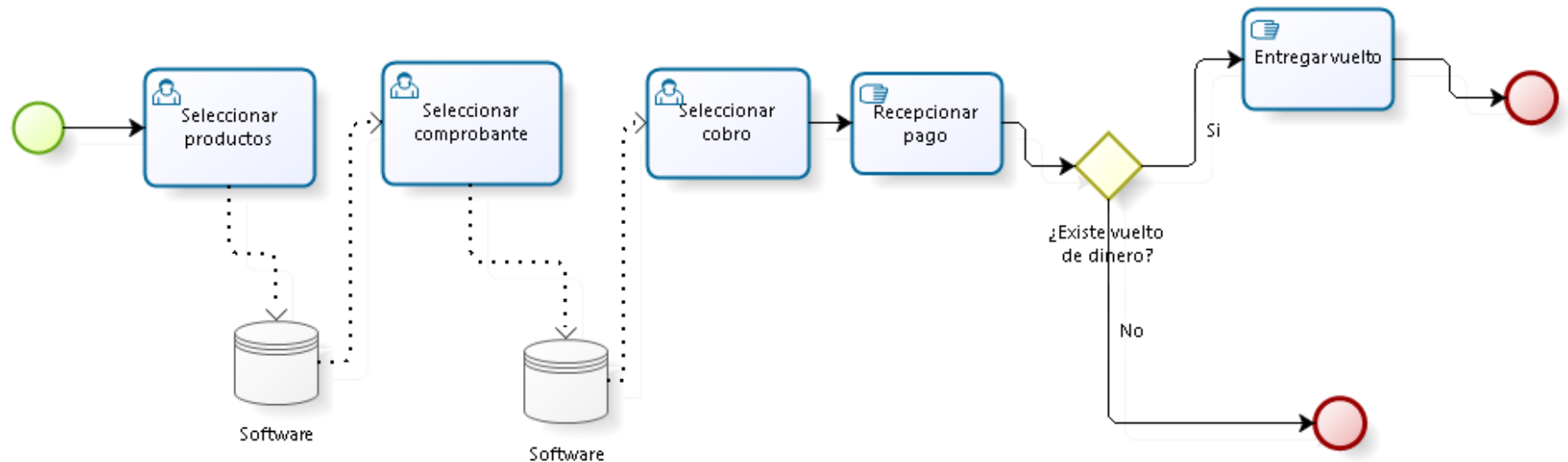


Figura 33 Subproceso entrega de boleta electrónica

Fuente: Elaboración propia

En la figura 33 se muestra el cómo se realiza la boleta con el sistema Game System, esta boleta es electrónica.

- Sub – proceso ofrecer alternativa:

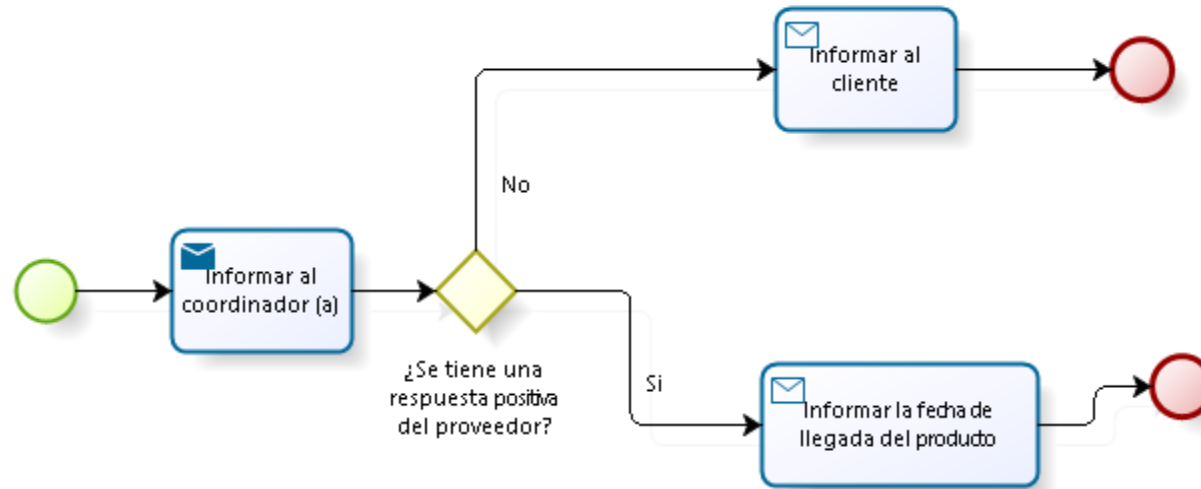


Figura 34 Subproceso ofrecer alternativa

Fuente: Elaboración propia

En la figura 34 se muestra el cómo se realiza el proceso de ofrecer alternativa, al cliente; para así no perder la venta.

- Sub – proceso verificar stock en el sistema:

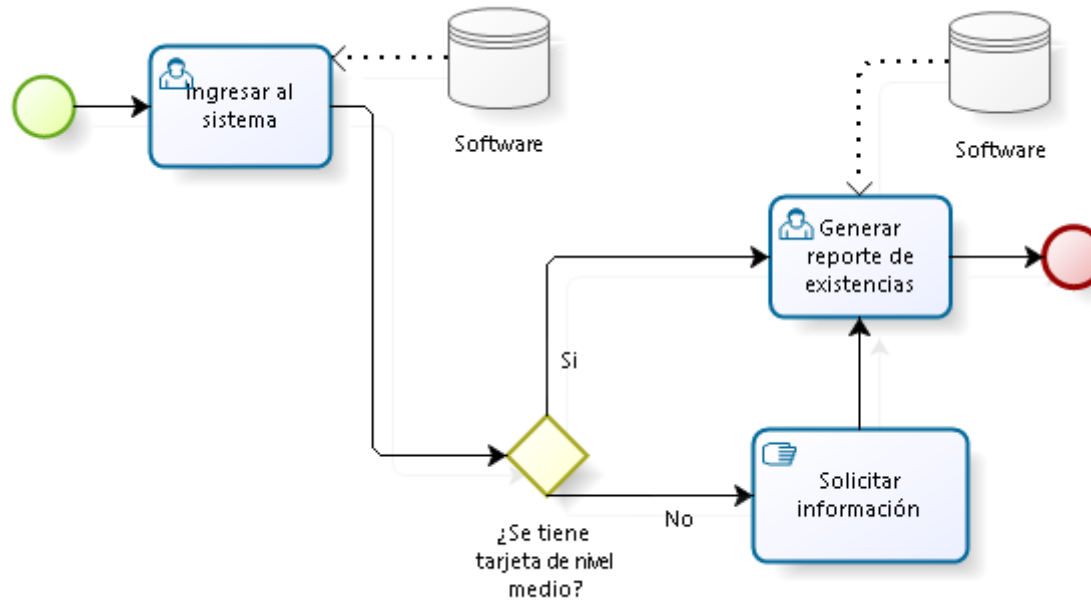


Figura 35 Subproceso verificar stock en el sistema

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 35 se muestra, las acciones a realizar cuando se tiene que verificar el stock en el sistema.

- o Proceso de apertura del comercio con sistema de información:

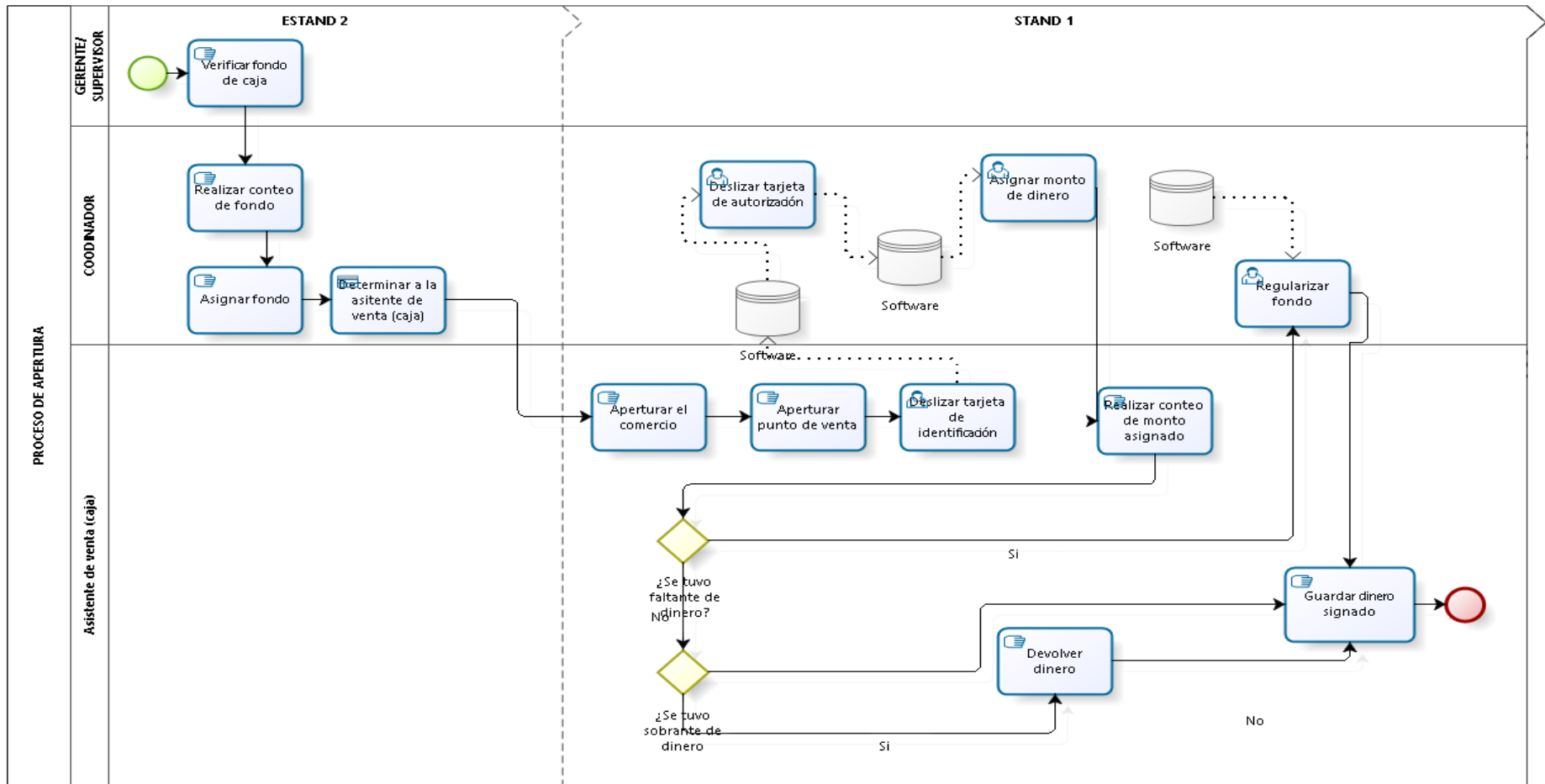


Figura 36 Proceso de apertura del comercio con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 36 se muestra es el proceso para que se apertura el comercio

- Proceso de medio turno con sistema de información:

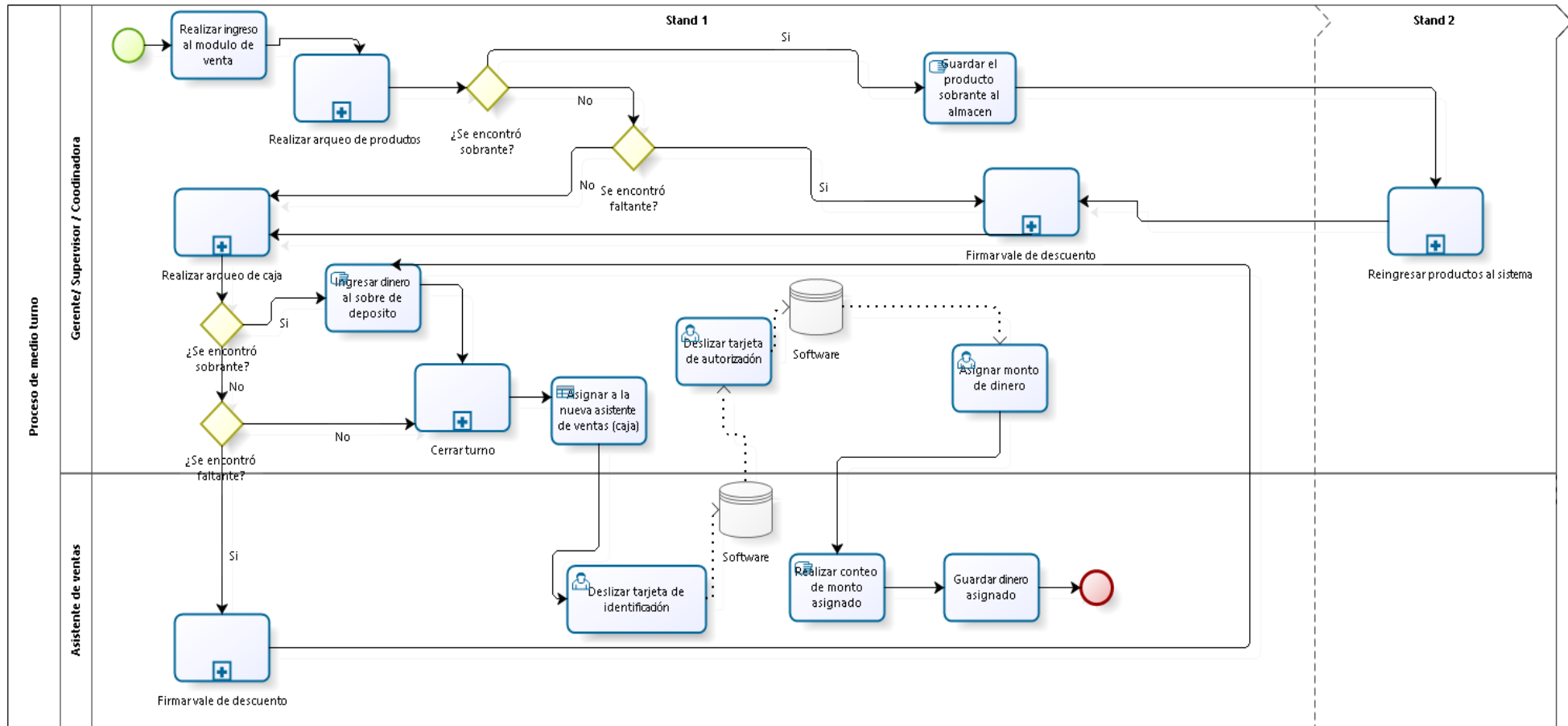


Figura 37 Proceso de medio turno con el sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 37 se muestra las acciones a realizar durante los medios turnos que son a las 3 pm aproximadamente con el sistema implantado

- Sub- proceso de arqueo de productos con sistema de información:

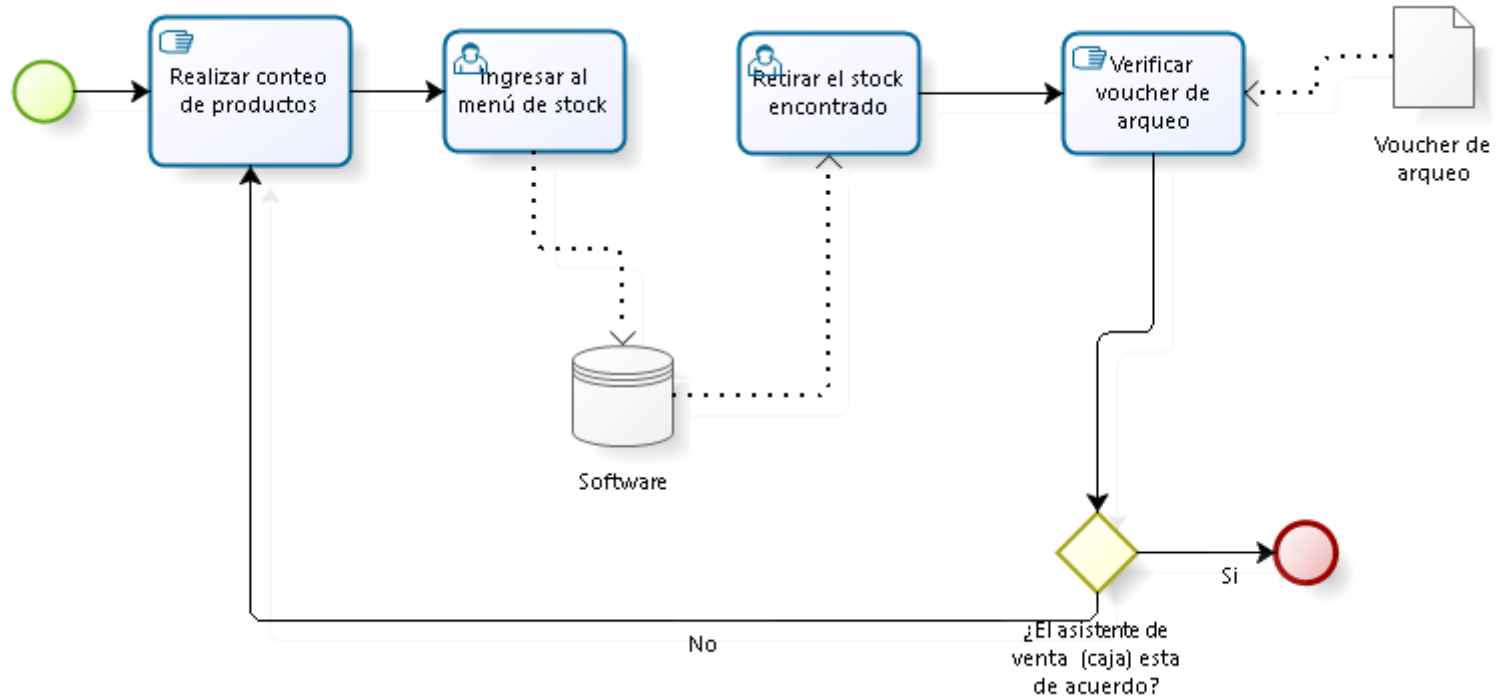


Figura 38 Subproceso de arqueo de productos con el sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 38 se muestra cómo se realiza el arqueo de valores, este subproceso fue implantado con el sistema.

- Sub – proceso firmar vale de descuento por faltante de productos:

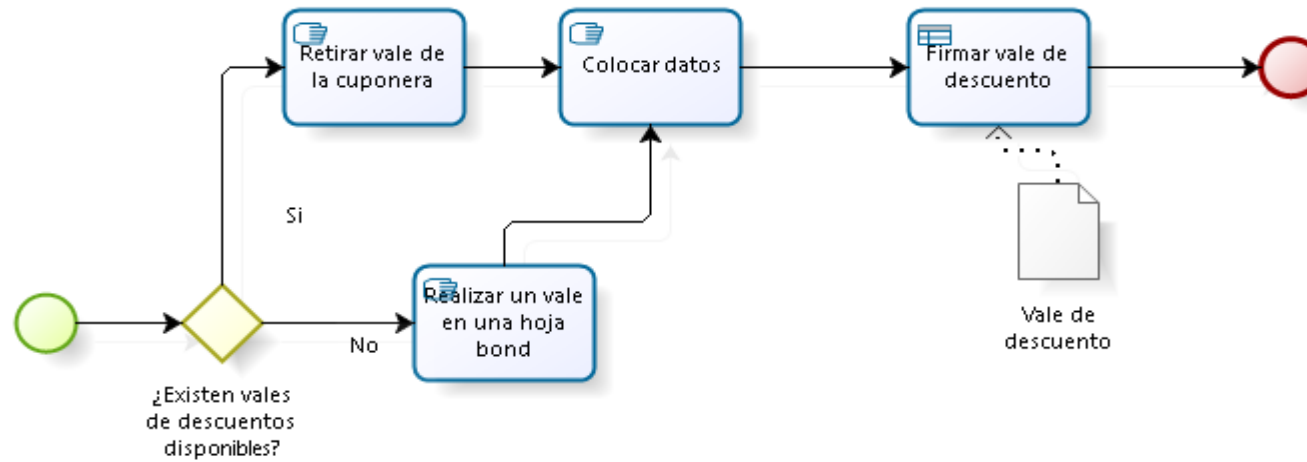


Figura 39 Subproceso firmar vale de descuento por faltante de valores

Fuente: Elaboración propia

En la figura 39 se muestra las acciones a realizar para firmar el vale de descuento de faltantes de dinero.

- Sub – proceso realizar arqueo de caja con sistema de información:

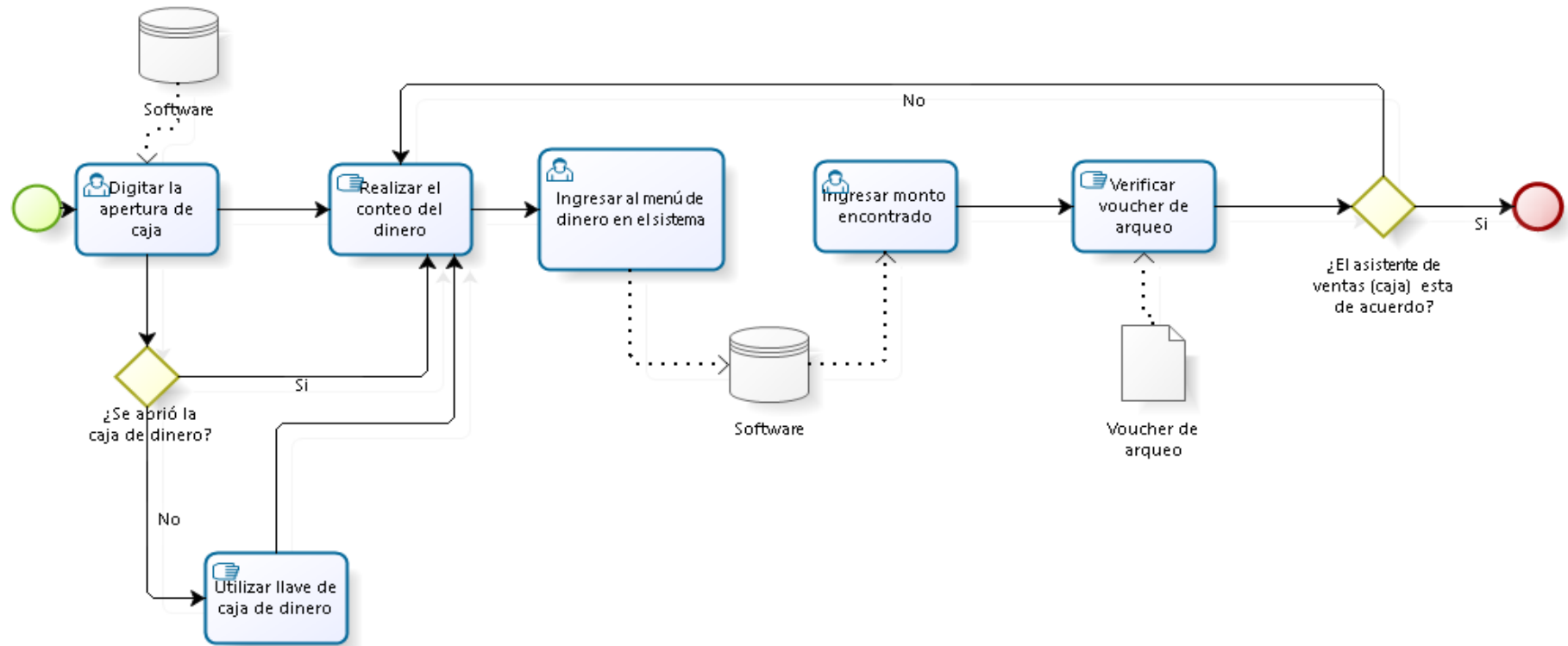


Figura 40 Subproceso de arqueo de caja con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 40 se muestra cómo se debe de arquear caja con el sistema implantado

- Sub – proceso firmar vale de descuento por faltante de dinero:

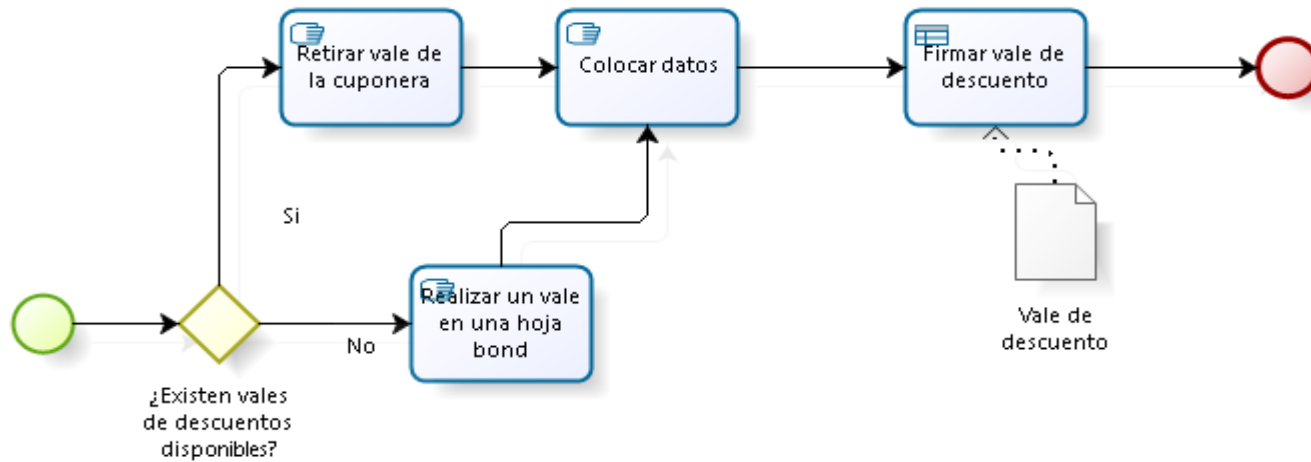


Figura 41 Subproceso de firma de vales de descuento

Fuente: Elaboración propia

En la figura 41 se muestra las acciones a realizar para firmar el vale de descuento de faltantes de dinero.

- Sub – proceso reingresar valores al sistema de información:

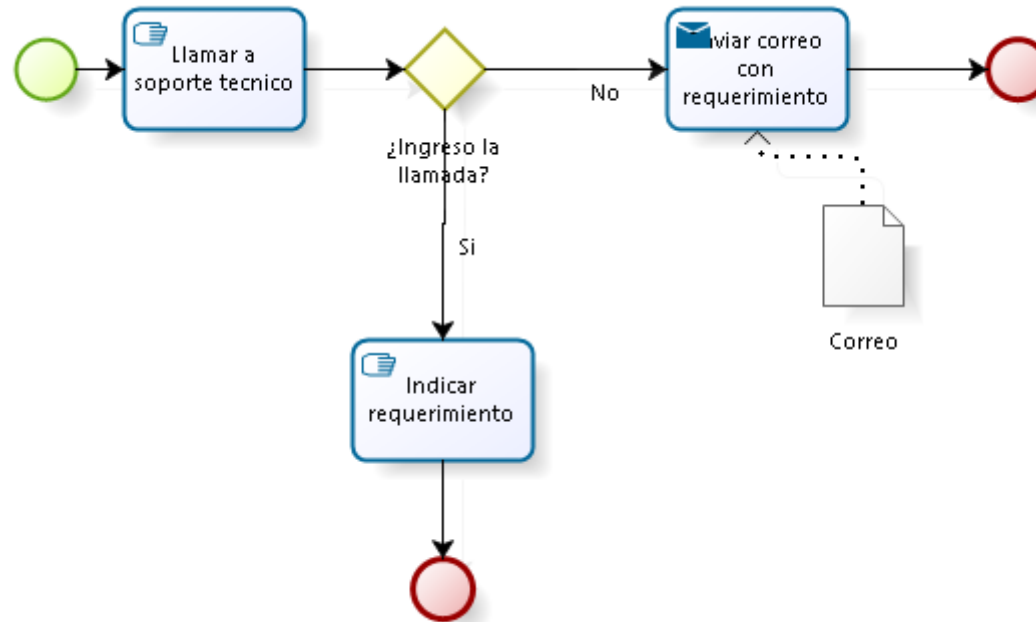


Figura 42 Subproceso reingreso de valores al sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 42 se muestra el cómo se realiza el reingreso al sistema de los valores sobrantes

- Sub – proceso de cerrar turno con sistema de información:

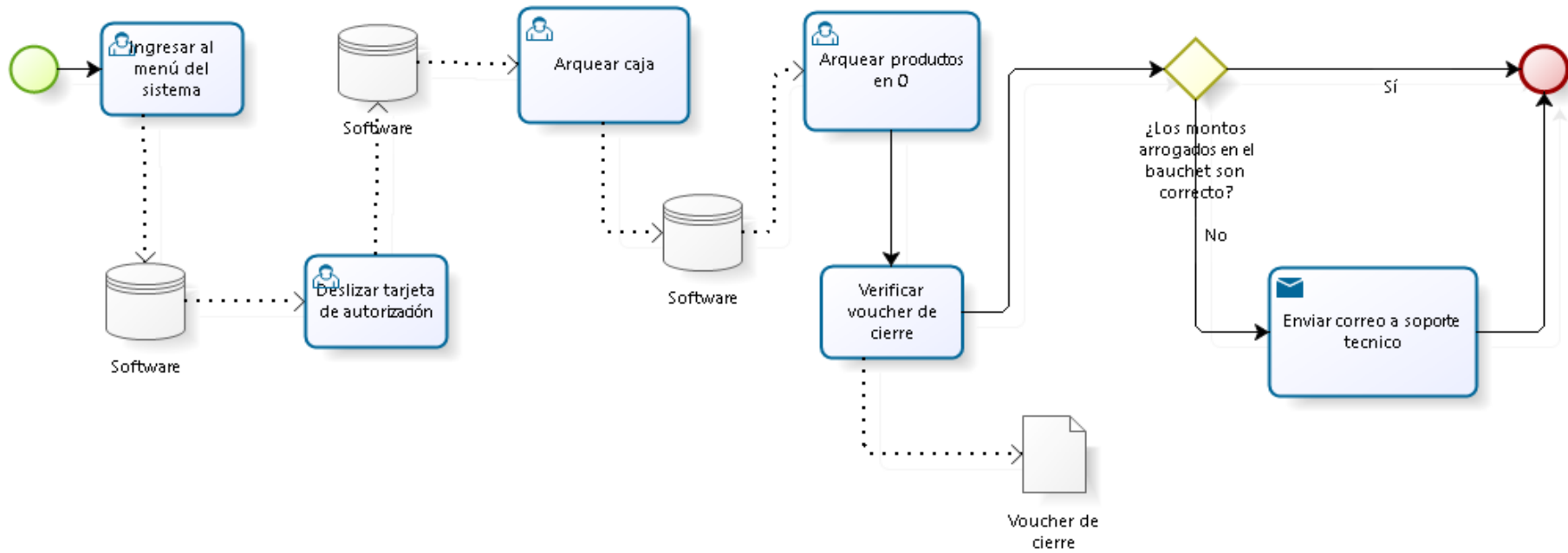


Figura 43 Subproceso de cerrar turno con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 43 se muestra se realizar el cierre de turno o también llamado reporte X, en algunos comercios.

- o Proceso de cierre de turno con el sistema de información:

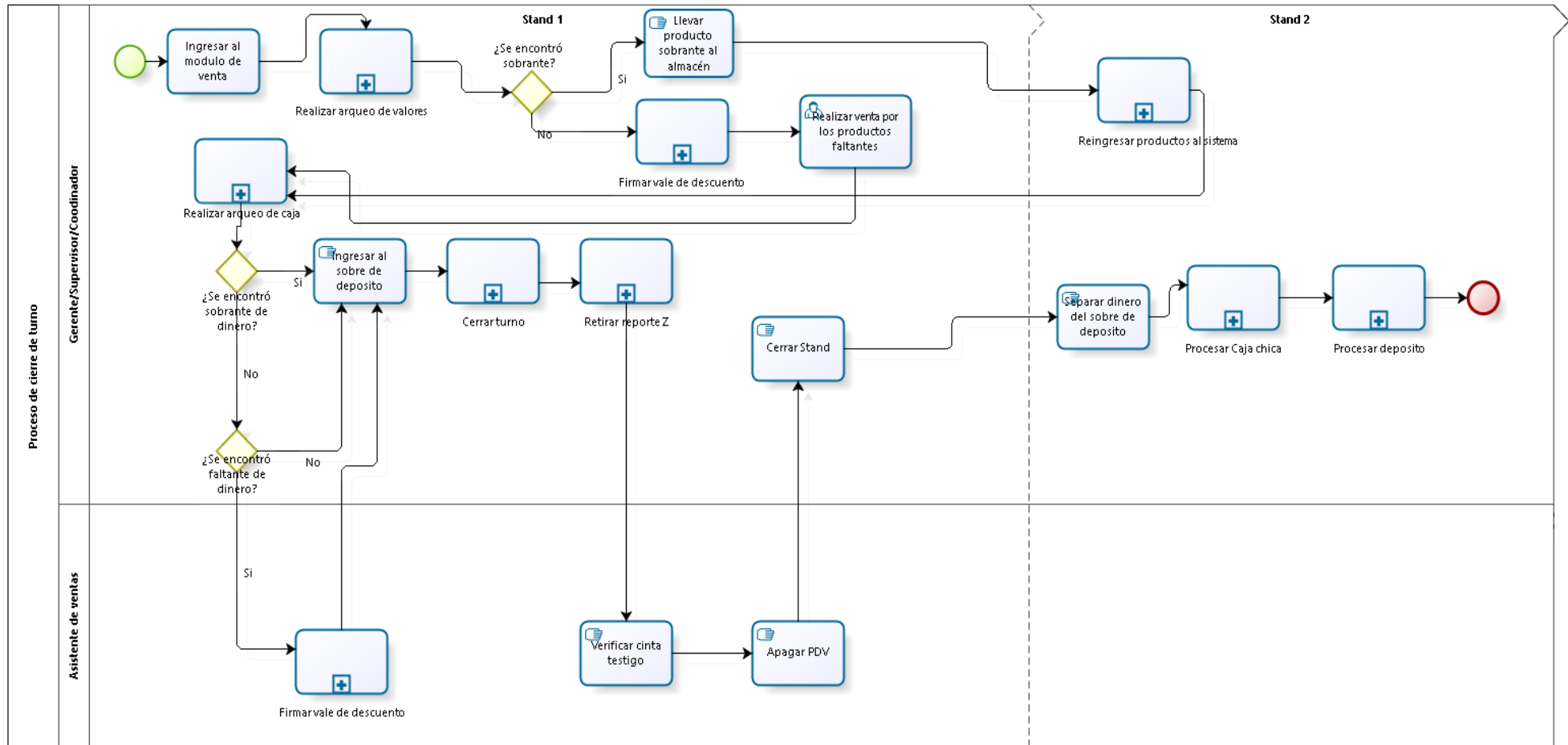


Figura 44 Proceso de cierre de turno con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 44 se muestra el proceso de cierre de turno en las operaciones del comercio con el sistema de información implantado

- Sub proceso de arqueo productos con el sistema de información:

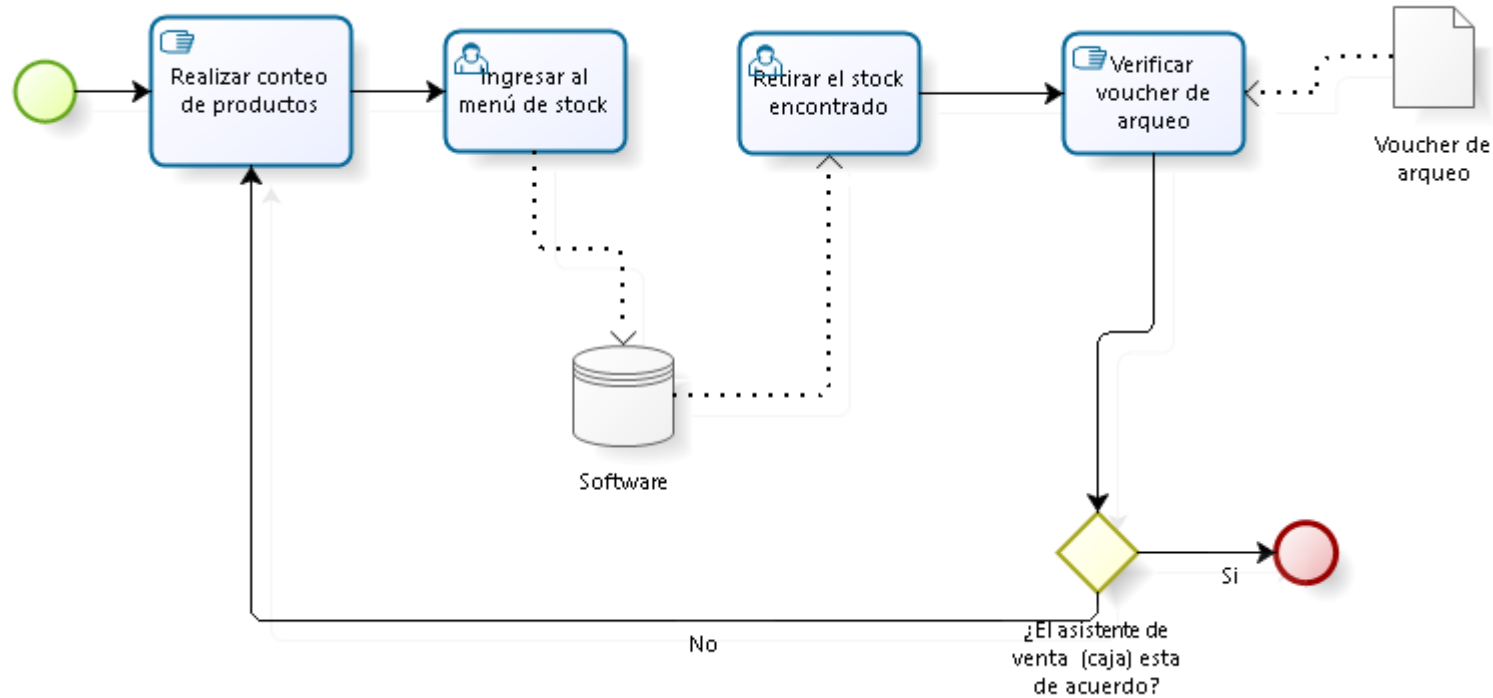


Figura 45 Subproceso de arqueo de productos con el sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 45 se muestra cómo se debe de arquear los valores asignados, al cierre del turno.

- Sub proceso de reingresar productos al sistema:

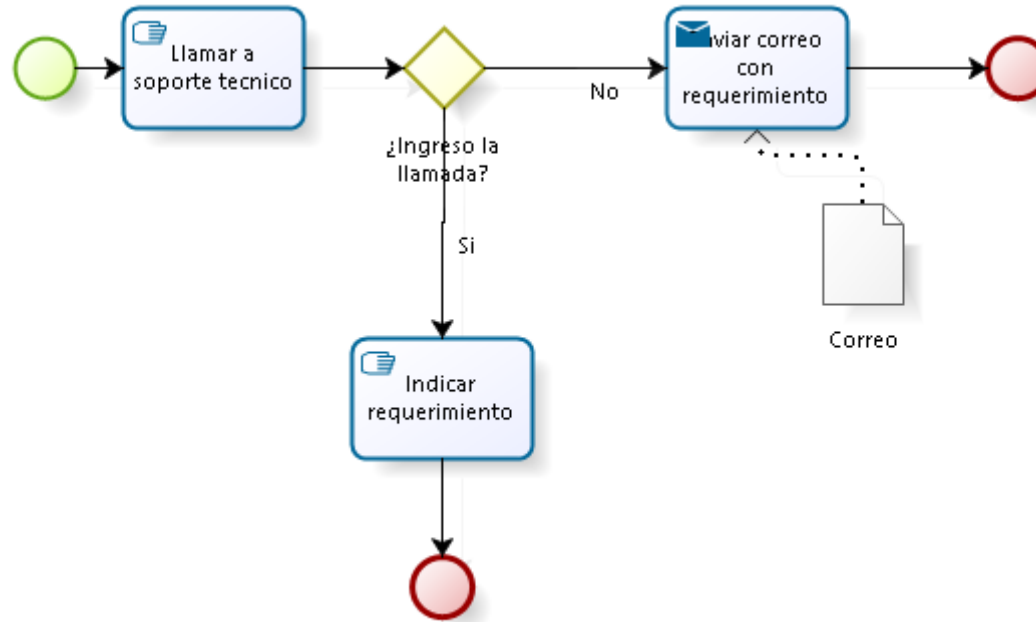


Figura 46 Subproceso de reingresar productos al sistema

Fuente: Elaboración propia

En la figura 46 se muestra cómo se reingresan los valores al sistema cuando hay un sobrante

- Sub – proceso firmar vale de descuento:

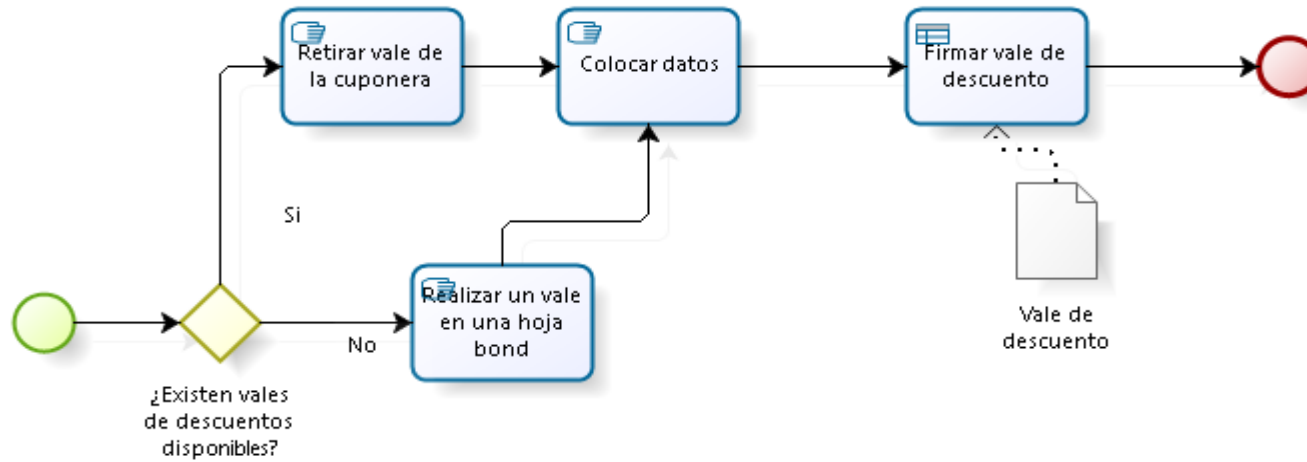


Figura 47 Subproceso de firmar un vale de descuento

Fuente: Elaboración propia

En la figura 47 muestra las acciones a realizar para firmar el vale de descuento de faltantes de valores. El monto colocado es por el importe de venta de acuerdo con la cantidad de valores faltantes

- Sub – proceso realizar arqueo de caja con el sistema de información:

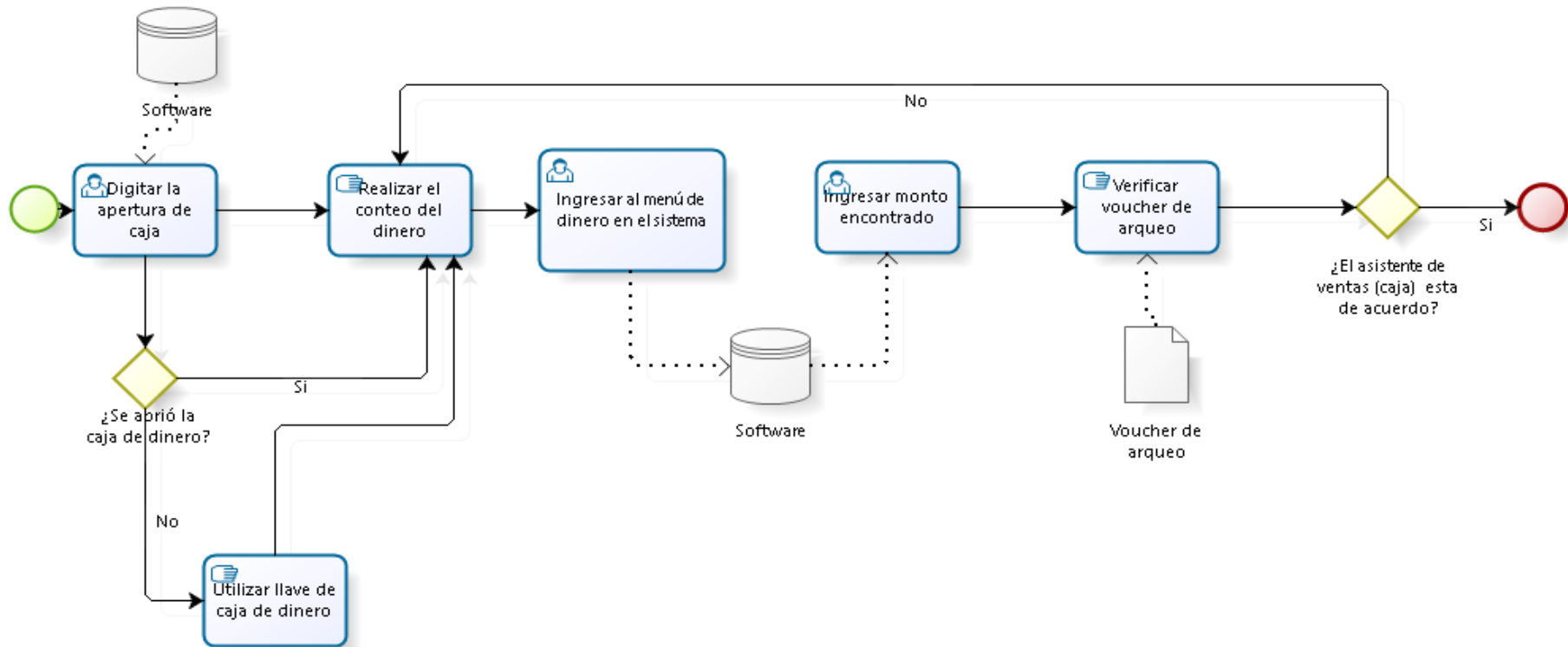


Figura 48 Subproceso de realizar arqueo de caja con el sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 48 se muestra cómo se debe de arquear caja la caja con el sistema de información que ha sido implantado

- Sub – proceso firmar vale de descuento:

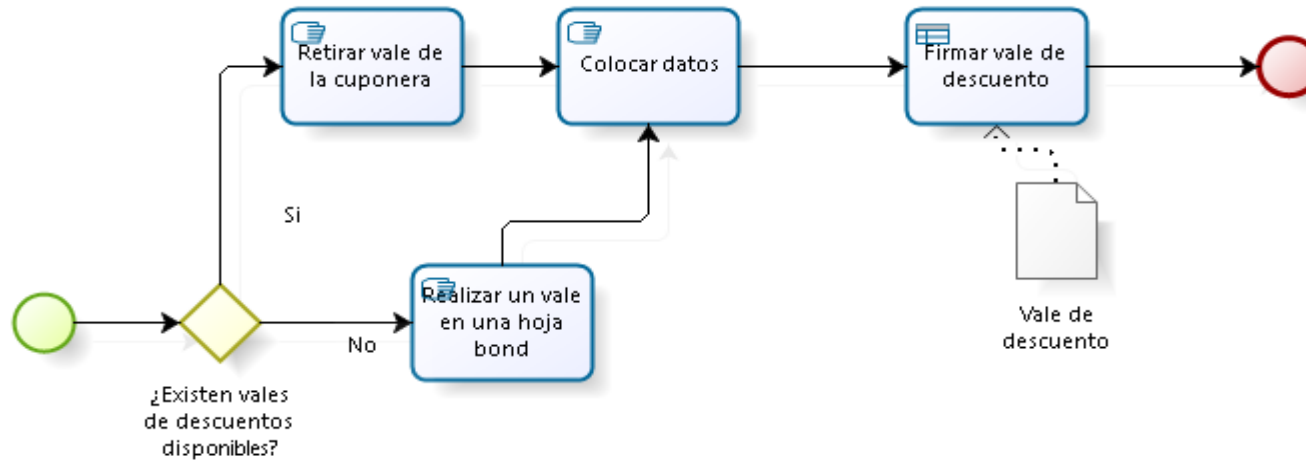


Figura 49 Subproceso de firmar vales de descuento

Fuente: Elaboración propia

En la figura 49 se muestra las acciones a realizar para firmar el vale de descuento de faltantes de dinero.

- Sub – proceso cerrar turno con sistema de información:

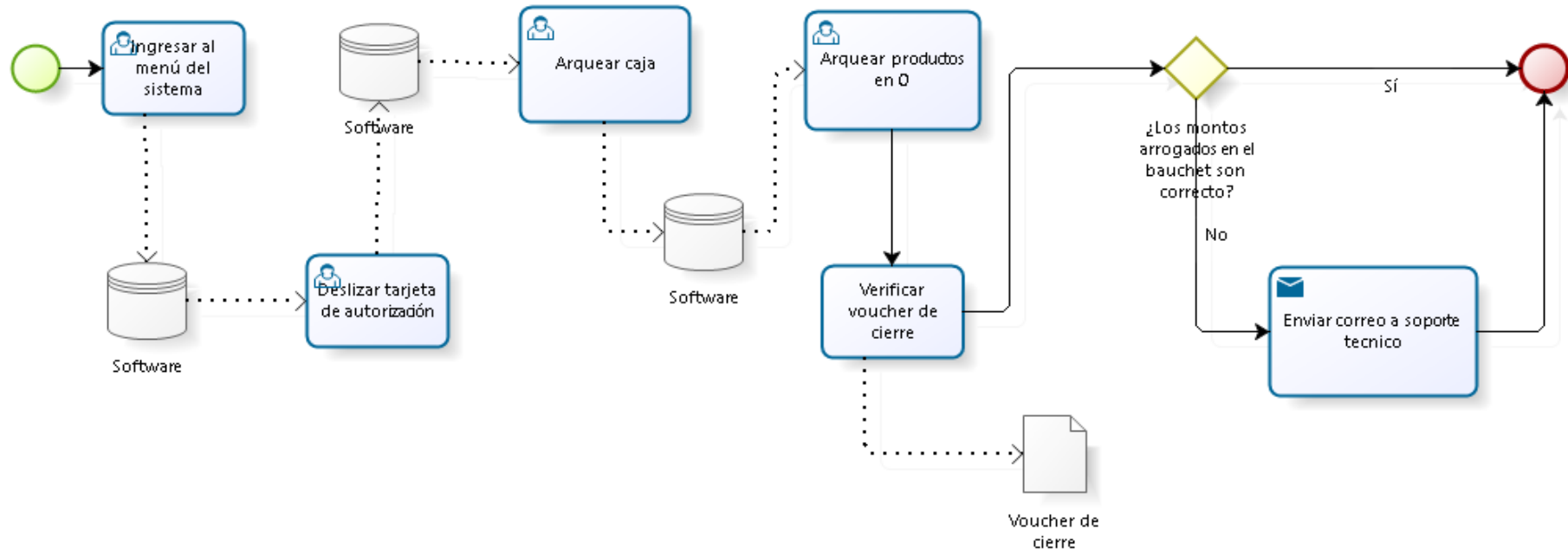


Figura 50 Subproceso de cerrar turno con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 50 se muestran las acciones a realizar para cerrar el turno, este proceso también se le conoce como procesar reporte X

- Sub – proceso reporte Z con sistema de información:

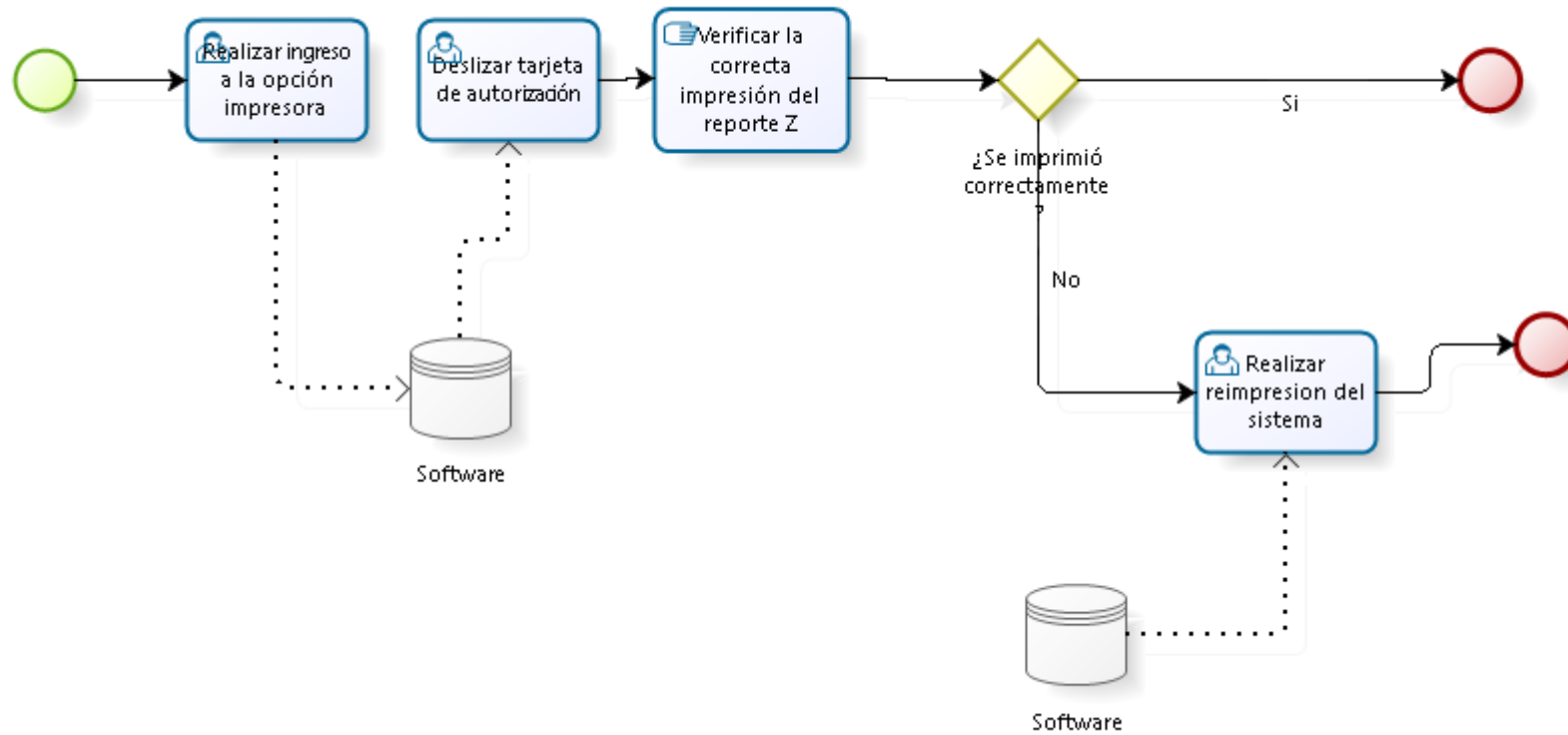


Figura 51 Subproceso reporte Z con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 51 se muestran las acciones a realizar para retirar el reporte Z el cual es el reporte más importante, puesto que es un reporte contable de lo vendido. Este reporte se tiene que ser generado, ya que se realiza por una impresora fiscal.

- Sub – proceso procesar caja chica:

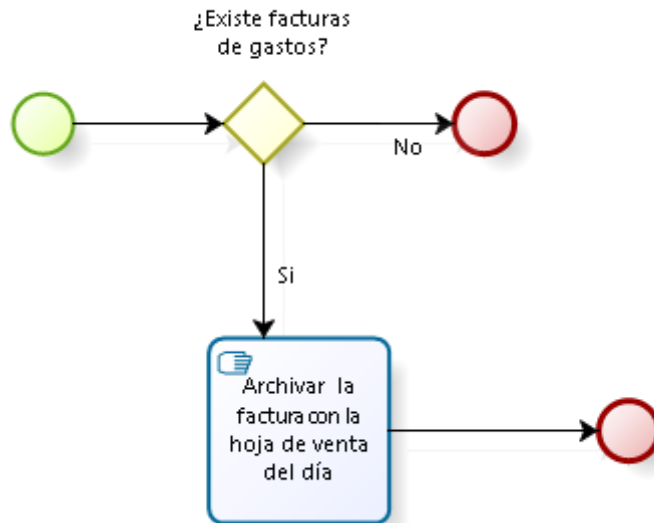


Figura 52 Subproceso de procesar caja chica

Fuente: Elaboración propia

En la figura 52 se muestra las acciones a tomar para procesar caja chica en el comercio.

- Sub – proceso procesar depósito:

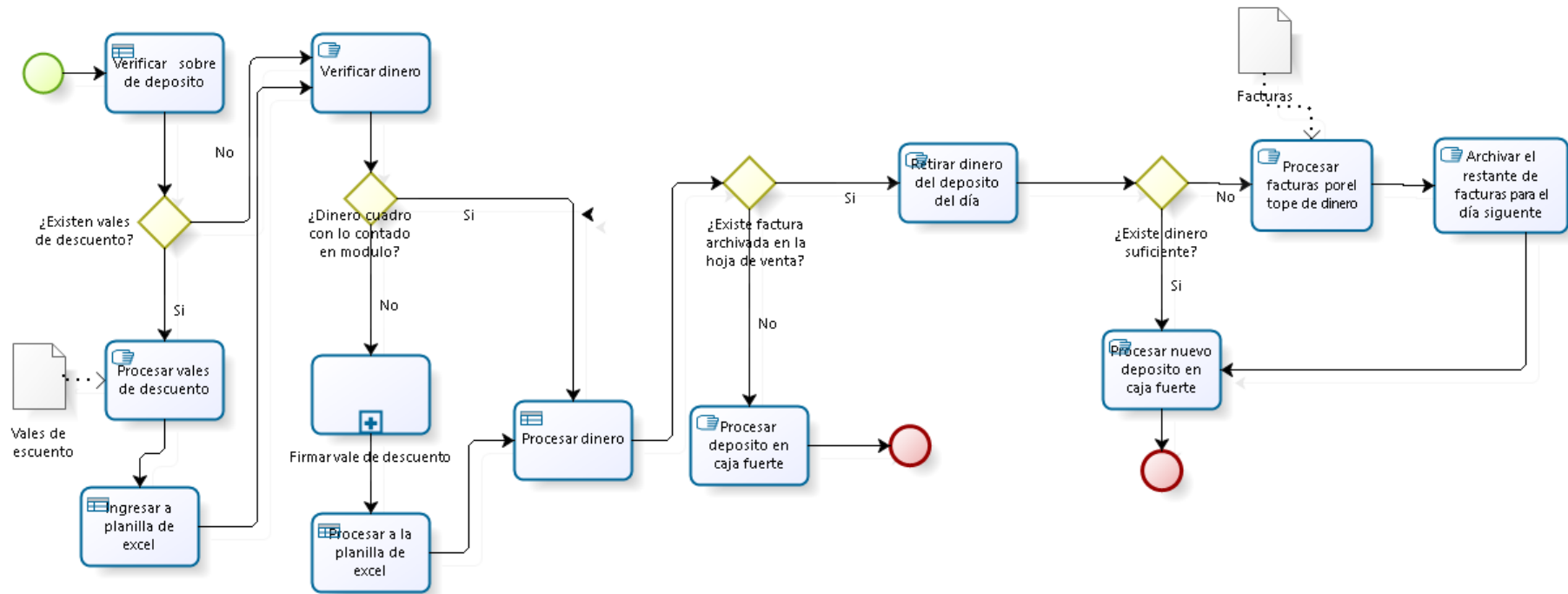


Figura 53 Subproceso de procesar depósito

Fuente: Elaboración propia

En la figura 53 se muestra cómo se debe proceder para realizar un depósito correcto para el comercio.

- ✓ Sub subproceso firmar vales de descuento.

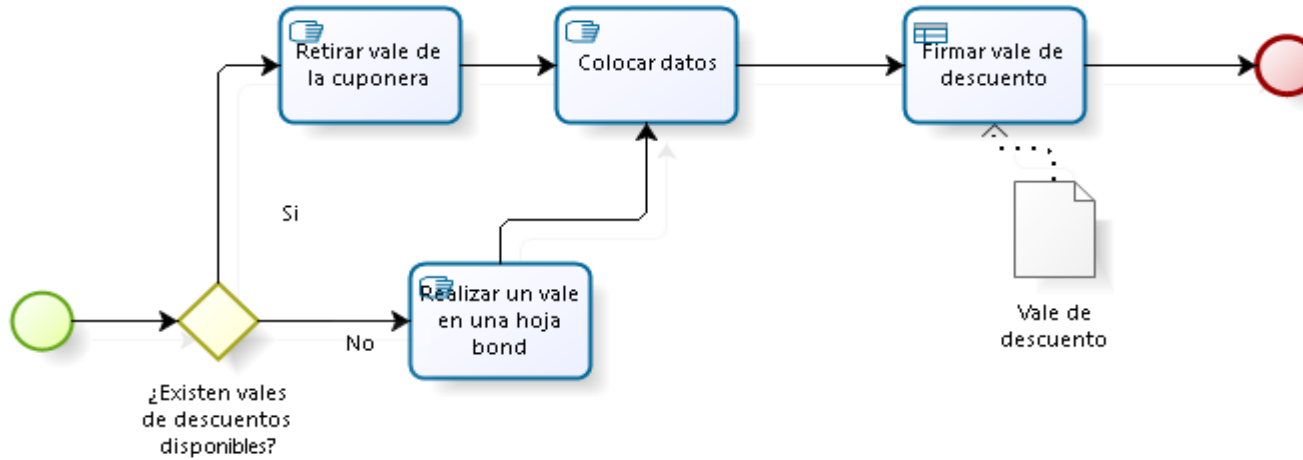


Figura 54 Sub subproceso de firmar vales de descuento

Fuente: Elaboración propia

En la figura 54 se muestra las acciones a realizar para firmar el vale de descuento de faltantes de dinero.

- Proceso de compra con sistema de información:

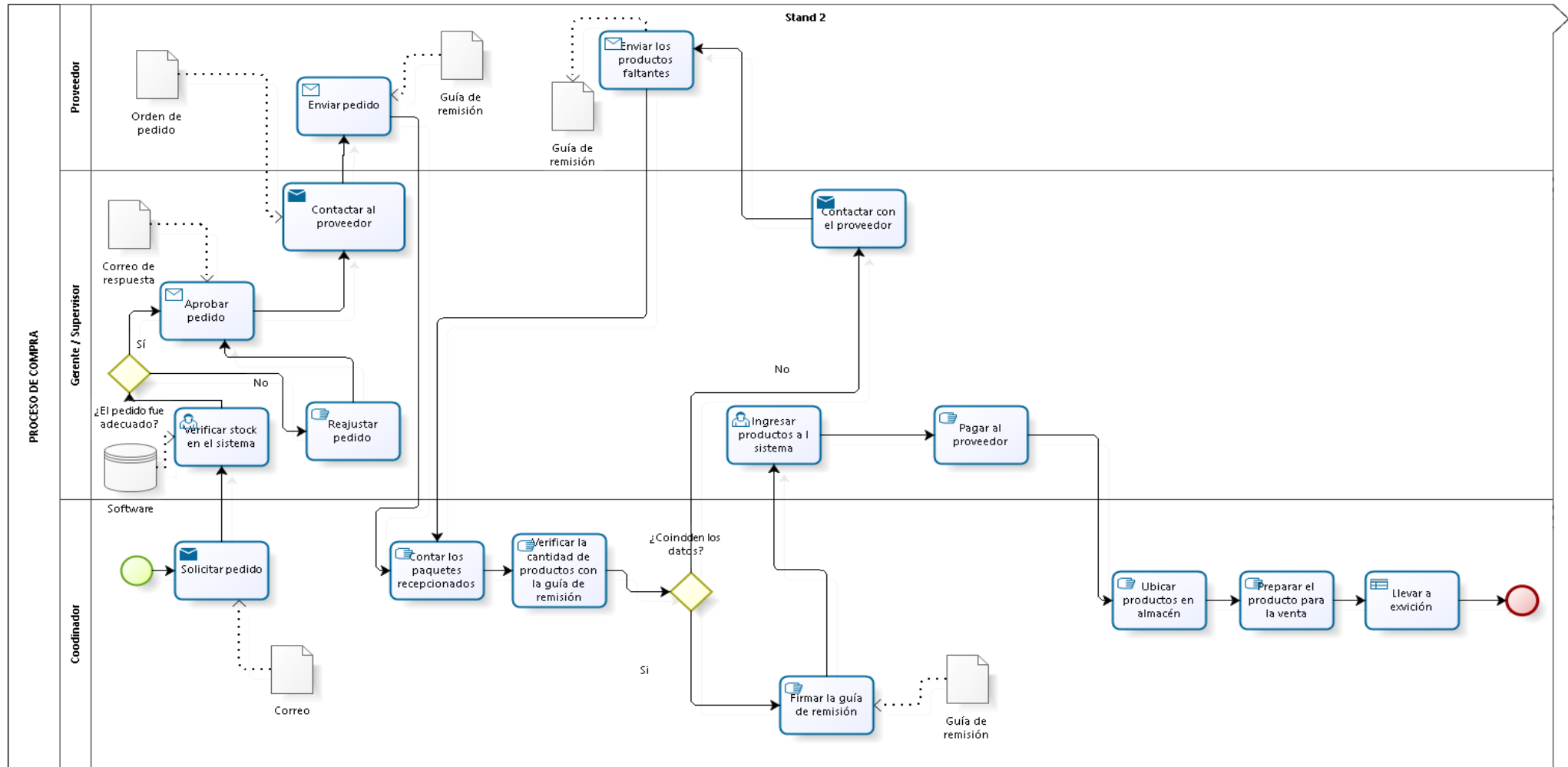


Figura 55 Proceso de comprar con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 55 se muestra las acciones a realizar para firmar el vale de descuento de faltantes de dinero.

- o Proceso de inventario con el sistema de información:

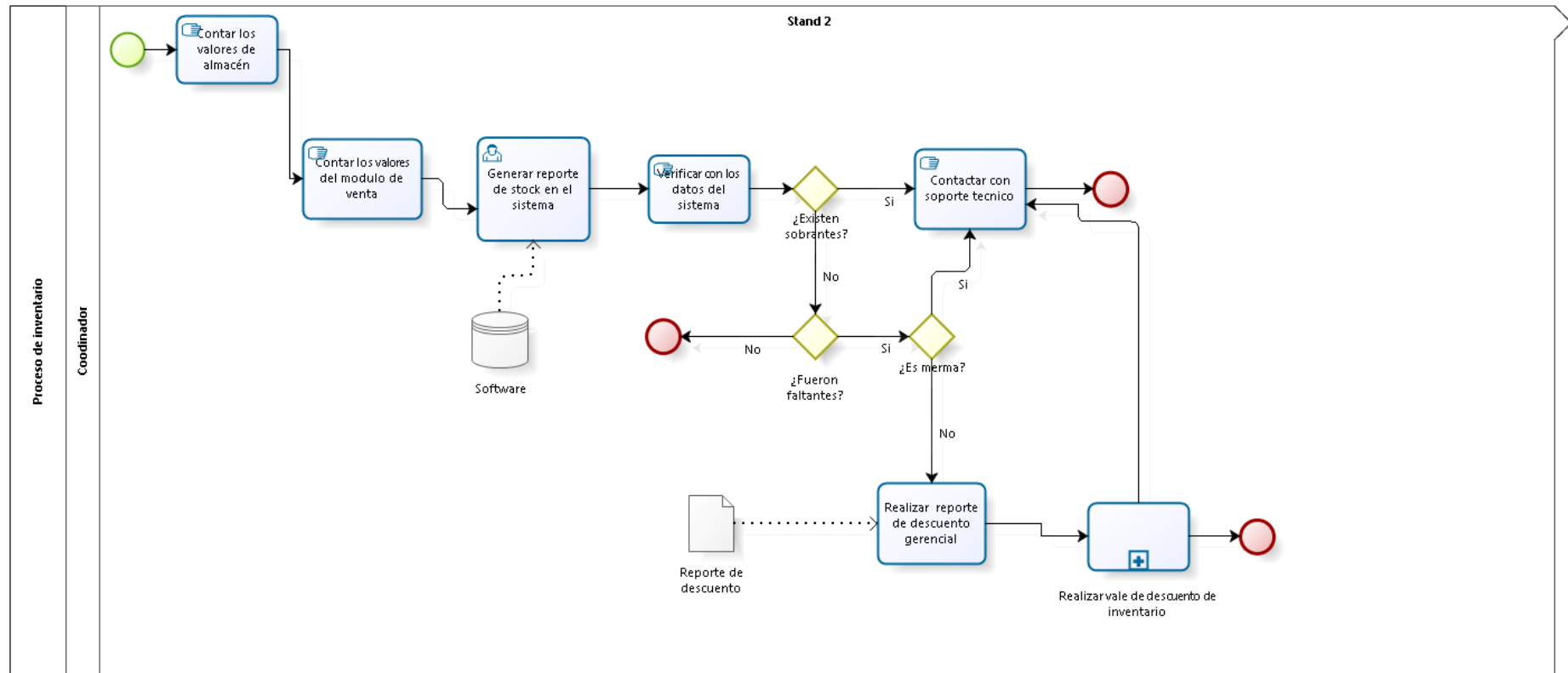


Figura 56 Proceso de almacén con el sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 56 se muestran cuáles son los pasos para la realización del inventario, en el cual, por ser un proceso con ayuda de un sistema de información, es difícil de alterarlo al menos que sea autorizado por el gerente (a).

- Sub – proceso realizar vale de descuentos de inventario:

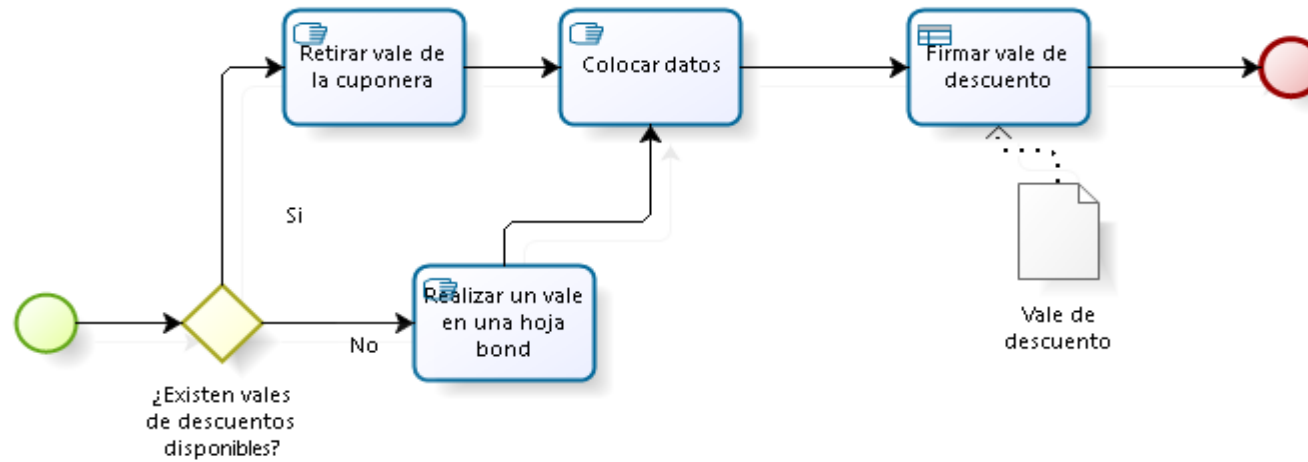


Figura 57 Subproceso realización de vales de descuento de inventario

Fuente: Elaboración propia

En la figura 57 se muestra que estos vales solo son asignados para el grupo gerencial, puesto que ellos arquean valores al cierre de operaciones y al medio turno con los arqueos de valores.

- o Proceso de identificación de horas extras:

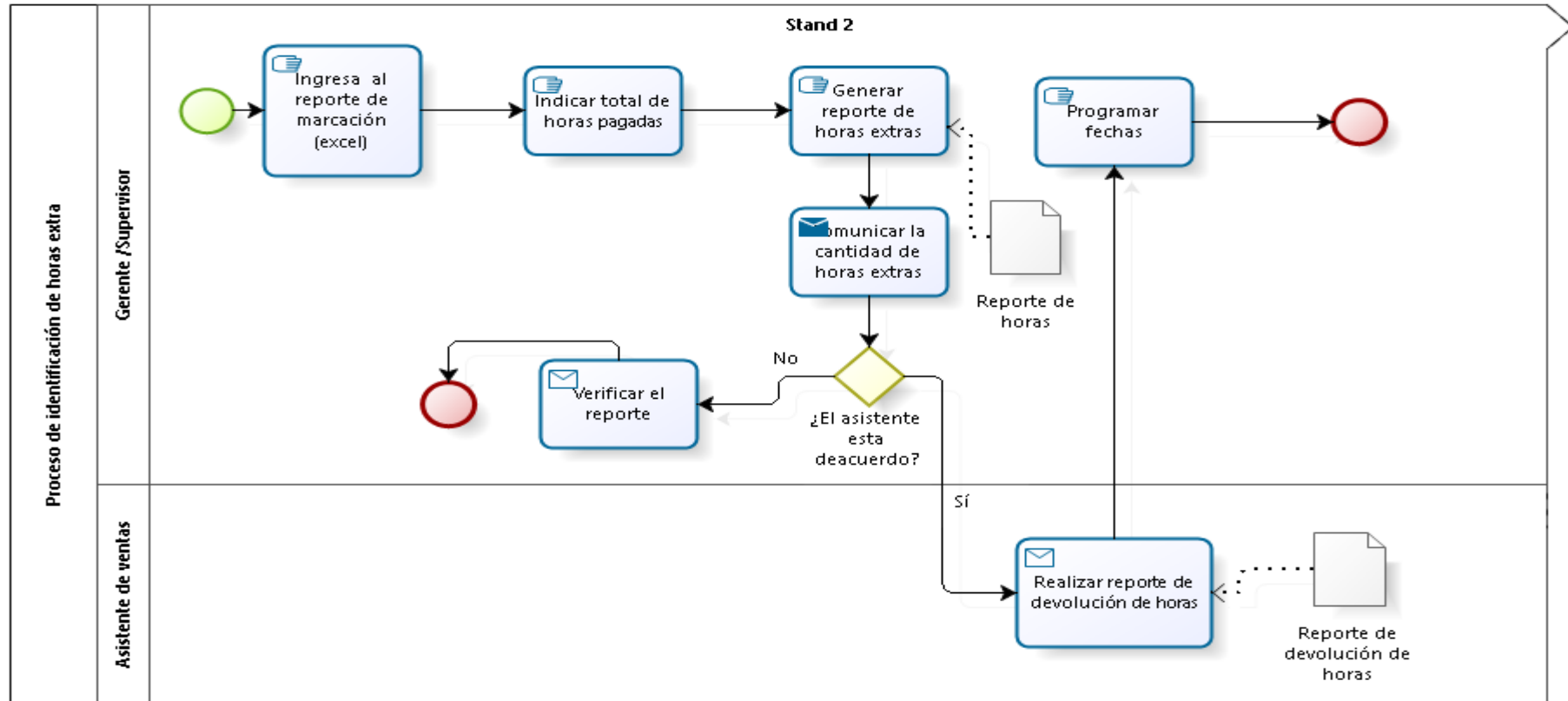


Figura 58 Proceso de identificación de horas extras

Fuente: Elaboración propia

En la figura 58 se identifica las horas extras, las cuales son procedentes del excesivo tiempo gastado en la realización de arqueos de caja.

- Proceso de documentos con sistema de información:
 - Proceso de ventas por asistente de ventas (caja) con el sistema de información:

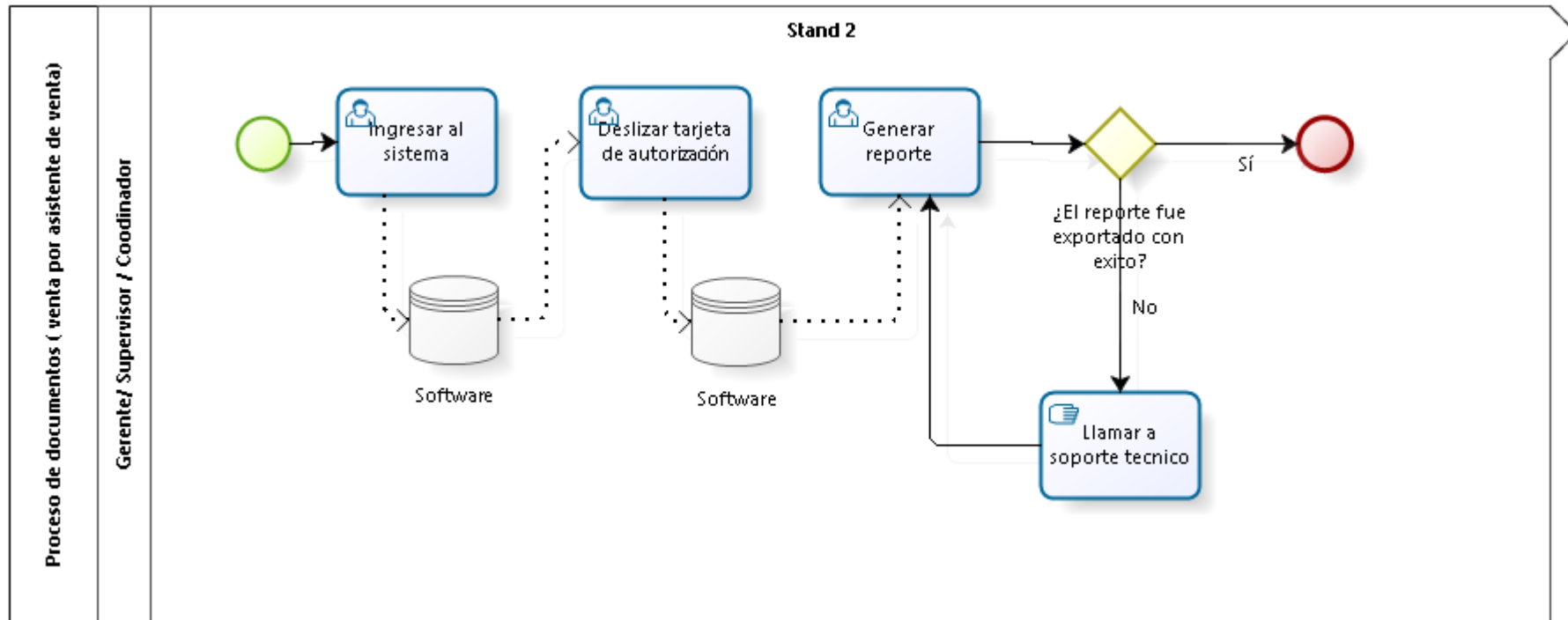


Figura 59 Proceso de ventas por asistente de ventas (caja) con el sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 59 se muestra el proceso de realiza el reporte de ventas, el cual es menor a un minuto, para generar dicho reporte

- Proceso de avance diario con sistema de información:

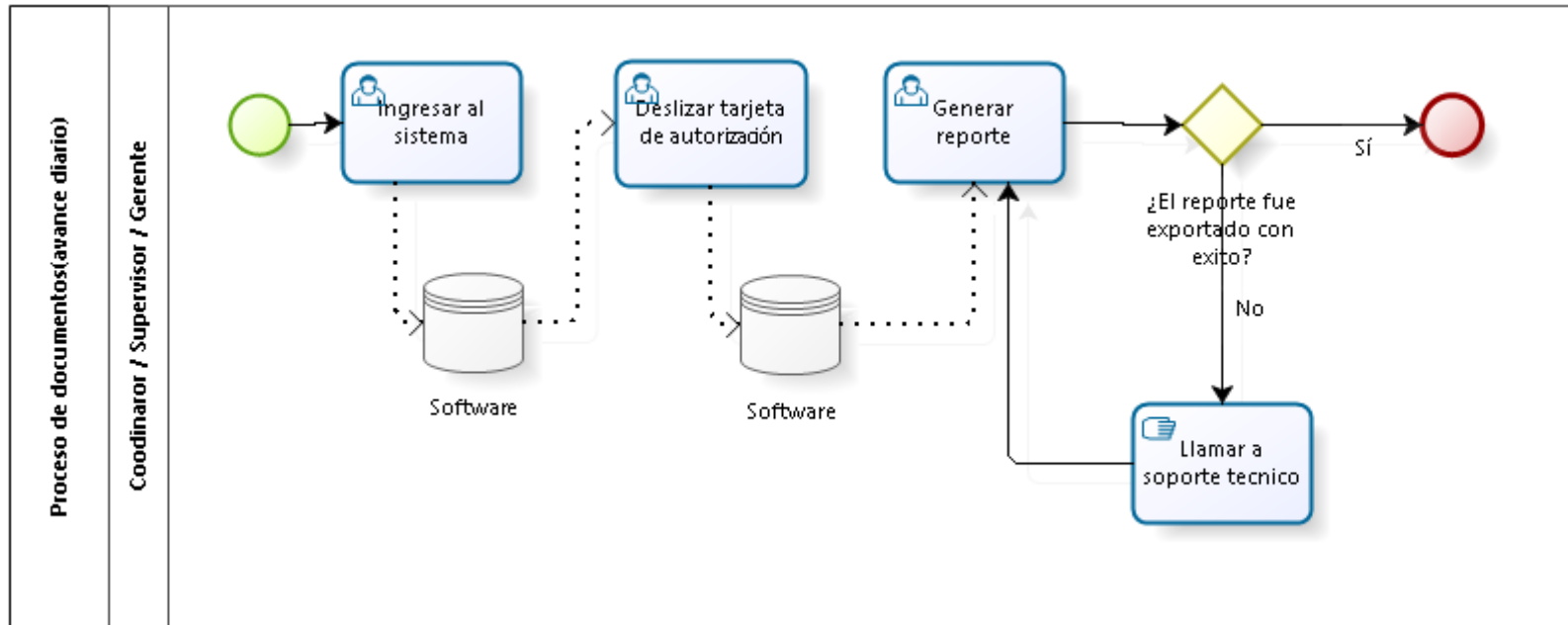


Figura 60 Proceso de avance diario con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 60 se muestra el proceso de realizar el avance diario de ventas.

▪ **Verificación:**

Evaluación del sistema de información Game System para Comercial Marín, según criterios de los usuarios (equipo gerencial):

- Criterio de puntaje

Tabla 10

Criterio de puntaje

| Categoría | Puntaje |
|------------|---------|
| Deficiente | 1 |
| Malo | 2 |
| Regular | 3 |
| Bueno | 4 |
| Muy bueno | 5 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10 se muestra el criterio de la evaluación que tomaron el equipo gerencial, los criterios de puntaje y categoría fueron basados en el antecedente de Quispe (2016).

- Evaluación:

Tabla 11

Evaluación por parte del equipo gerencial

| Sub características ISO 9126 | PUNTAJE | | |
|------------------------------|-----------|------------|-------------|
| | GERENTE | SUPERVISOR | COORDINADOR |
| Funcionalidad | | | |
| Idoneidad | 5 | 5 | 5 |
| Exactitud | 5 | 5 | 5 |
| Seguridad | 5 | 5 | 5 |
| Fiabilidad: | | | |
| Madurez | 4 | 4 | 4 |
| Recuperabilidad | 4 | 4 | 3 |
| Usabilidad | | | |
| Aprendizaje | 5 | 4 | 5 |
| Comprensión | 5 | 5 | 5 |
| Eficiencia | | | |
| Comportamiento de recursos. | 5 | 5 | 5 |
| Mantenibilidad: | | | |
| Estabilidad | 3 | 3 | 1 |
| Facilidad de cambio | 5 | 5 | 4 |
| Portabilidad: | | | |
| Capacidad de instalación | 5 | 5 | 4 |
| SUB TOTAL | 51 | 50 | 46 |
| TOTAL | | 147 | |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11 se muestra la evaluación por parte del equipo gerencial.

- Resultado:

Tabla 12

Resultado por parte del equipo gerencial

| CLASIFICACION | INTERVALO | DECISION |
|---------------|---------------|----------|
| A) Deficiente | [33 - 66 > | |
| B) Malo | [66 - 98 > | |
| C) Regular | [98 - 116 > | |
| D) Bueno | [116 - 149 > | 147 |
| E) Excelente | [149 – 165> | |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 12 se muestra el resulta de dicha evaluación por parte del equipo gerencial, la cual fue de "Bueno".

Análisis de gestión administrativa con sistema de información primera medición:

Tabla 13

Análisis de la gestión administrativa con el sistema de información

| Indicador | Formula | Resultado | Fecha y hora | Instrumento | |
|--|--|------------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|
| Horas extras | | Personal | | | |
| | | | Horas extras | | |
| | Horas realizadas – horas programadas | Asistente de ventas | 100 horas - 94 horas = 6 horas | 02 de octubre del 2017 – 8:00 am | Entrevista y guía de observación |
| | | Asistente de ventas | 97 horas - 94 horas = 3 horas | | |
| | | Asistente de ventas | 94 horas - 94 horas = 0 horas | | |
| Asistente de ventas | | 94 horas - 94 horas = 0 horas | | | |
| Asistente de ventas | | 95 horas -94 horas = 1 horas | | | |
| Productos faltantes (-) y sobrantes (+) | | Valor | | | |
| | | | Cantidades | | |
| | Valores encontrados – Valores en el sistema (sistema = hora de cálculo de Microsoft Excel) | Polos clásicos “XL” | 76 unidades – 76 unidades = 0 unidades | 02 de octubre del 2017 – 9 : 00 am | Entrevista y guía de observación |
| | | Polos clásicos “L” | 976 unidades – 976 unidades = 0 unidades | | |
| | | Polos clásicos “M” cuello V | 850 unidades – 853 unidades = - 3 unidades | | |
| | | Polos clásicos “S” cuello V | 458 unidades – 458 unidades = 0 unidades. | | |
| | | Polos clásicos “XXL” | 43 unidades – 43 unidades = 0 unidades | | |
| | | Polos clásicos “XS” | 562 unidades – 562 unidades = 0 unidad | | |
| | | Poleras “S” | 76 unidades – 76 unidades = 0 unidades | | |
| Poleras “XL” | | 34 unidades – 34 unidades = 0 unid | | | |

| | |
|-----------------------|---|
| Jeans clásicos “30” | 67 unidades – 67 unidades = 0 unidades. |
| Jeans clásicos “32” | 647 unidades – 647 unidades = 0 unidades. |
| Jeans clásicos “40” | 32 unidades – 27 unidades = - 5 unidades |
| Jean clásicos “42” | 765 unidades – 765 unidades = 0 unidades |
| Polo cuello pique “M” | 890 unidades – 890 unidades = 0 unidades |

Nivel de ingresos de productos Número de ítems para la venta de guías de remisión ingresadas al sistema * 100 / total de números de ítems para la venta de guías de remisión.

| Ítems | Dato |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| Ítems ingresados al sistema | Polo cuello pique “M” = 1 ítems |
| | Polo “XS” = 1 ítems |
| | Polo “S” = 1 ítems |
| | Polo “XXL” = 2 ítems |
| | Jeans “40” = 1 ítems |
| | Jeans “32” = 1 ítems |
| | Total = 7 ítems |
| Ítems según las guías de remisión | Polo cuello pique “M” = 1 ítems |
| | Polo “XS” = 1 ítems |
| | Polo “S” = 1 ítems |
| | Polo “XXL” = 2 ítems |
| | Jeans “40” = 1 ítems |
| | Jeans “32” = 1 ítems |
| | Total = 7 ítems |

02 de
octubre
del 2017
– 11:30
am
Guía de
observación

Formula: $(7 * 100) / 7 = 100 \%$

| Tiempo en la realización del porcentaje de venta por asistente de venta (caja). | Tiempo final del conteo de boletas del asistente de venta - Tiempo inicio de conteo de boletas de asistente de venta | Personal | Tiempo |
|--|--|---------------------|------------------------------|
| | | Asistente de ventas | Inicio: 10:33 am |
| | | Asistente de ventas | Fin: 10:33 am |
| | | Asistente de ventas | Diferencia en 33 segundos. |
| | | Asistente de ventas | 02 de octubre 2017 – 3:00 pm |
| | | Asistente de ventas | Guía de observación |
| | | Asistente de ventas | |
| | | Asistente de ventas | |

| Tiempo de realización del avance diario | Tiempo aproximado de realización de avance por miembro del grupo gerencial. | Personal gerencial | Tiempo aproximado |
|--|---|---------------------------|----------------------------------|
| | | Gerente | 5 min. |
| | | Supervisor(a) | 6 min. |
| | | Coordinador(a) | 2 min. |
| | | | 02 de octubre del 2017 – 7:15 pm |
| | | | 06 de octubre del 2017 – 7:21 pm |
| | | | 04 de octubre del 2017 – 7:07 pm |
| | | | Entrevista y Guía de observación |

| Sobranse y faltante de dinero | Faltante de dinero por asistente de venta. | Personal | | Monto | |
|-------------------------------|--|---------------------|----|------------|--|
| | | Asistente de ventas | de | | |
| | | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | | Asistente de ventas | de | 25 soles | |
| | | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | | Asistente de ventas | de | 0 soles | 02 de Guía de observación del 2017 – 3 : 30 pm |
| | Sobranse de dinero por asistente de venta | Personal | | Monto | |
| | | Asistente de ventas | de | 0.5 soles | |
| | | Asistente de ventas | de | 0.20 soles | |
| | | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | | Asistente de ventas | de | 0.30 soles | |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13 se muestra cómo ha influido el sistema de información en la gestión de la empresa con respecto a la tabla n° 8 puesto que las horas extras se han reducido significativamente teniendo en comedio 2 horas extra, la cuales serán pagadas el fin de mes del mes que le corresponde y sin tener horas para devolver enviado así inconvenientes para los meses siguientes. Por otro lado, se tiene un mejor control en cuento a los faltantes y sobrantes de valores y dinero puesto que se arquean todos los días, lo cual provoca que el control sea más minucioso. Asimismo, para la realización de reportes su duración es mucho menor notoriamente, puesto que solo es seleccionar condiciones para que

este genere reportes en menos de un minuto; en cuanto a la realización del avance se ha tenido una gran mejora de utilizar un tiempo de 4 minutos con 18 segundo en promedio para realizar el reporte, esto a causa de trasladar el reporte del módulo de venta la oficina central y archivarlo, puesto que el sistema también genera el porte Z.

Análisis de gestión administrativa con sistema de información segunda medición:

Tabla 14

Análisis de la gestión administrativa con el sistema de información segunda medición

| Indicador | Formula | Resultado | Fecha y hora | Instrumento | |
|--|--|---------------------|---|------------------------------------|----------------------------------|
| Horas extras | Horas realizadas – horas programadas | Personal | Horas extras | 01 de noviembre del 2017 – 8:00 am | Entrevista y guía de observación |
| | | Asistente de ventas | 94 horas - 94 horas = 0 horas | | |
| | | Asistente de ventas | 94 horas - 94 horas = 0 horas | | |
| | | Asistente de ventas | 94 horas - 94 horas = 0 horas | | |
| | | Asistente de ventas | 95 horas - 94 horas = 1 hora | | |
| Productos faltantes (-) y sobrantes (+) | Valores encontrados – Valores en el sistema (sistema = hora de cálculo de Microsoft Excel) | Valor | Cantidades | 01 de noviembre – 9 : 00 am | Entrevista y guía de observación |
| | | Polos clásicos “S” | 568 unidades – 568 unidades = 0 unidades | | |
| | | Polos clásicos “M” | 424 unidades – 424 unidades = 0 unidades | | |
| | | Polos pique “S” | 513 unidades – 513 unidades = 0 unidades | | |
| | | Polos pique “M” | 678 unidades – 678 unidades = 0 unidades. | | |
| | | Polos pique “L” | 257 unidades – 257 unidades = 0 unidades | | |
| Polos clásicos “XS” | 238 unidades – 238 unidades = 0 unidad | | | | |

| | |
|---------------------|--|
| Gorras | 1134 unidades – 1134 unidades = 0 unidades |
| Jeans clásicos “28” | 630 unidades – 630 unidades = 0 unid |
| Jeans clásicos “30” | 281 unidades – 281 unidades = 0 unidades. |
| Jeans clásicos “32” | 822 unidades – 822 unidades = 0 unidades. |
| Jeans clásicos “40” | 12 unidades – 12 unidades = 0 unidades |
| Jean clásicos “42” | 74 unidades – 74 unidades = 0 unidades |
| Polos XL cuello V | 682 unidades – 882 unidades = 0 unidades |

Nivel de ingresos de productos Número de ítems para la venta de guías de remisión ingresadas al sistema * 100 / total de números de ítems para la venta de guías de remisión.

| Ítems | Dato |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| Ítems ingresados al sistema | Polo cuello pique “L” = 2 ítems |
| | Gorras = 3 ítems |
| | Jeans “28” = 2 ítems |
| | Polo clásico “XS” = 2 ítems |
| | Polo pique “S” = 1 ítems |
| | Polo pique “M” = 2 ítems |
| | Total = 12 ítems |
| Ítems según las guías de remisión | Polo cuello pique “L” = 2 ítems |
| | Gorras = 3 ítems |
| | Jeans “28” = 2 ítems |
| | Polo clásico “XS” = 2 ítems |
| | Polo pique “S” = 1 ítems |
| | Polo pique “M” = 2 ítems |
| | Total = 12 ítems |

01 de
noviemb
e del
2017 –
11:30 am
Guía de
observación

Formula: $(12 * 100) / 12 = 100 \%$

| Tiempo en la realización del porcentaje de venta por asistente de venta (caja). | Tiempo final del conteo de boletas del asistente de venta - Tiempo inicio de conteo de boletas de asistente de venta | Personal | Tiempo | Guía de observación |
|---|--|---------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| | | Asistente de ventas | Inicio: 10:41 am | |
| | | Asistente de ventas | Fin: 10:41 am | |
| | | Asistente de ventas | Diferencia en 15 segundos. | 01 de noviembre del 2017 – 3:00 pm |
| | | Asistente de ventas | | |
| | | Asistente de ventas | | |
| Tiempo de realización del avance diario | Tiempo aproximado de realización de avance por miembro del grupo gerencial. | Personal gerencial | Tiempo aproximado | Entrevista y Guía de observación |
| | | Gerente | 3 min. | 03 de noviembre del 2017 – 11:05 pm |
| | | Supervisor(a) | 5 min. | 02 de noviembre del 2017 – 10:10 pm |
| | | Coordinador(a) | 3 min. | 01 de noviembre del 2017 – 10:07 |
| Sobrante y faltante de dinero | Faltante de dinero por asistente de venta. | Personal | Monto | |
| | | Asistente de ventas | 0 soles | |

| | | | | |
|---|---------------------|----|------------|---------------------------|
| | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 0 soles | 01 de Guía de observación |
| Sobrante de dinero por asistente de venta | Personal | | Monto | e del 2017 – 3 : 30 pm |
| | Asistente de ventas | de | 0.7 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 0 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 0.20 soles | |
| | Asistente de ventas | de | 0 soles | |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 se muestra cómo ha influido el sistema de información en la gestión de la empresa con respecto a la tabla n° 10 puesto que las horas extras se han reducido significativamente teniendo solo una asistente de venta con 1 hora extras. En esta oportunidad no se tuvieron faltantes de dinero, pero si sobrantes, esto causado por falta de sencillo para entregar vuelto por compra de productos. Los tiempos para la realización del avance diario se han reducido a un tiempo promedio de 3 minutos y medio aproximadamente

Resultados obtenidos antes del sistema de información:

- **Horas extras:**

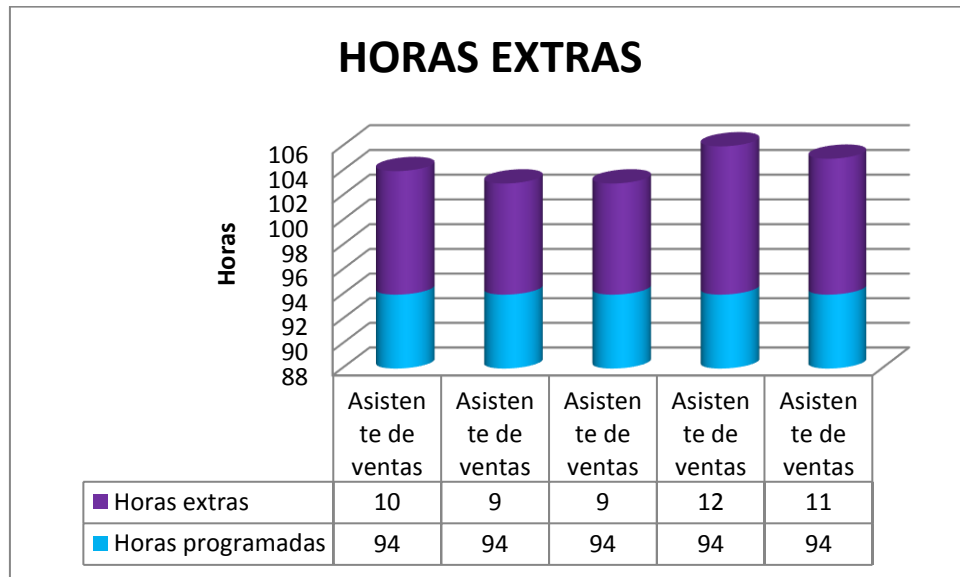


Figura 61 Horas extras antes del sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 61 se muestra como las horas extras de las asistentes de ventas, tiene un promedio de 10 horas con 30 minutos, lo cual es muy alto y perjudica el costo laboral, así como el desarrollo de operaciones diarias para el mes siguiente.

- **Productos faltantes y sobrantes**

✓ **Valores:**

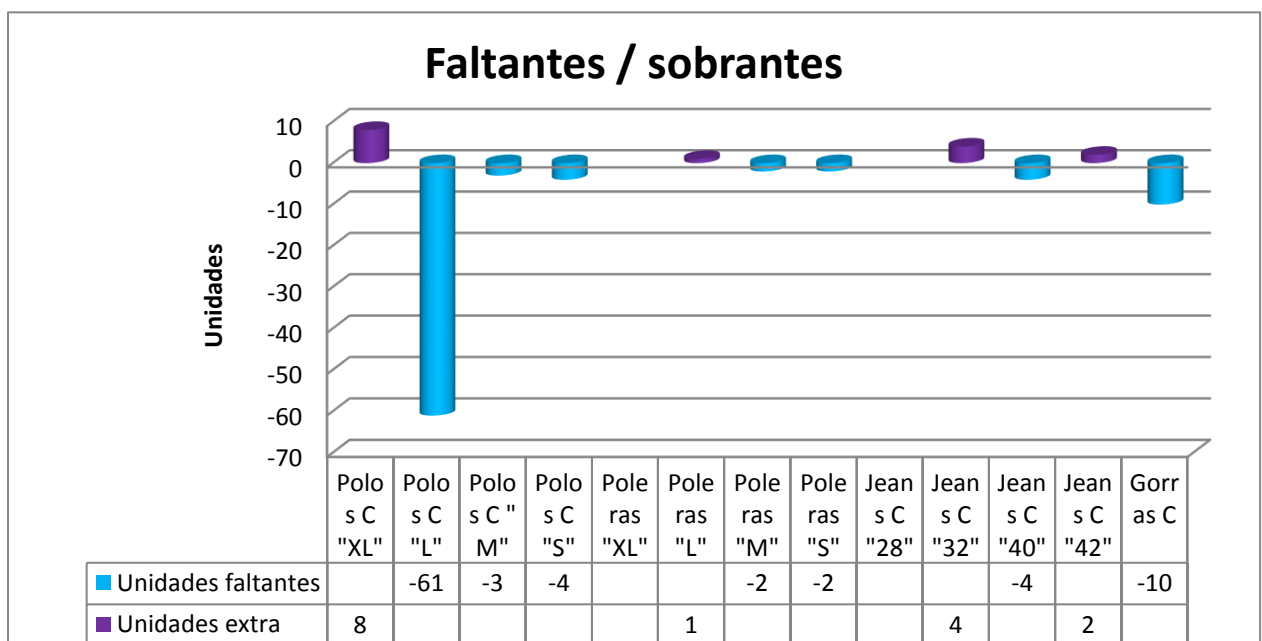


Figura 62 Productos faltantes / sobrantes sin el sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 62 se muestra como los faltantes y sobrantes de valores sin el sistema de información. Esto es causado al olvido de ingreso al sistema de productos o a que muchas veces las asistentes de venta no realizan correctamente las ventas.

- Nivel de ingreso de valores:

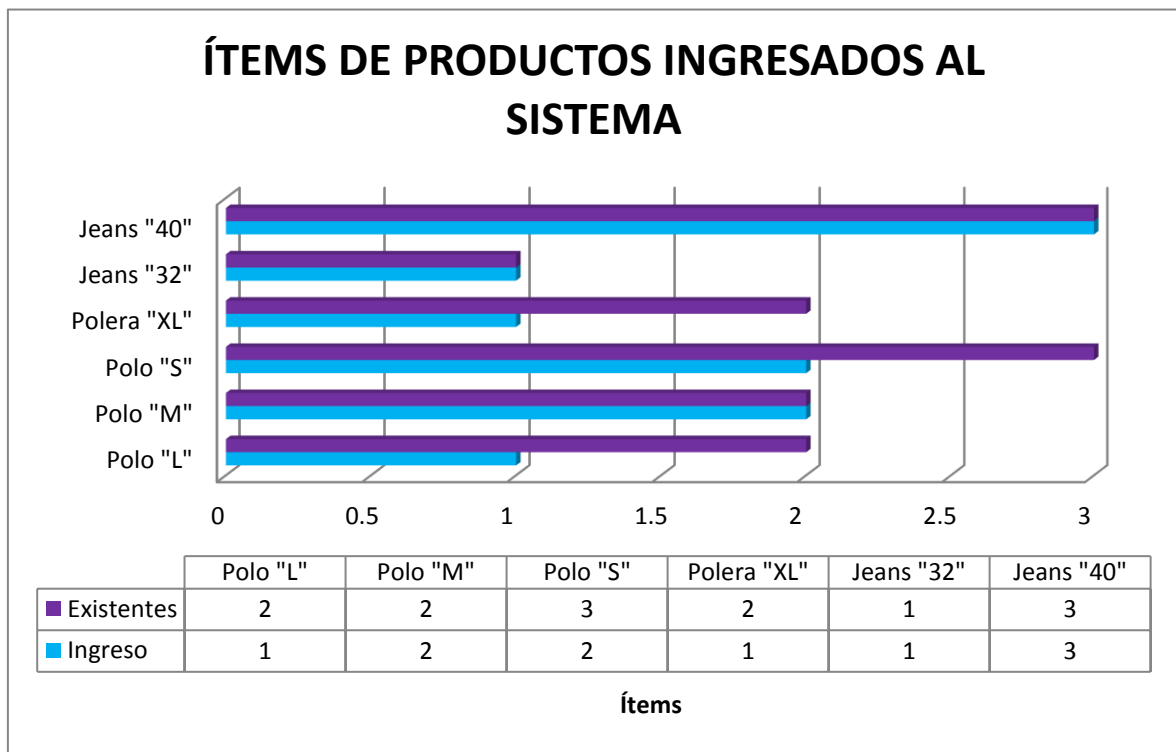


Figura 63 Nivel de productos ingreso al sistema sin sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 63 se muestra el estado de ingresos al sistema de información que se manejaba (Hoja de Microsoft Excel, a pesar de que la hoja de Microsoft Excel es una herramienta está cumpliendo la función de un sistema de información). Esto es causado por olvido de la persona encarga de ingresar los productos al sistema, puesto que no es necesario ingresar al sistema los valores para poder generar venta. En la figura, se muestra porcentaje de 76.92% de ingresados al sistema.

- **Tiempo en la realización del porcentaje de venta por asistente de venta:**

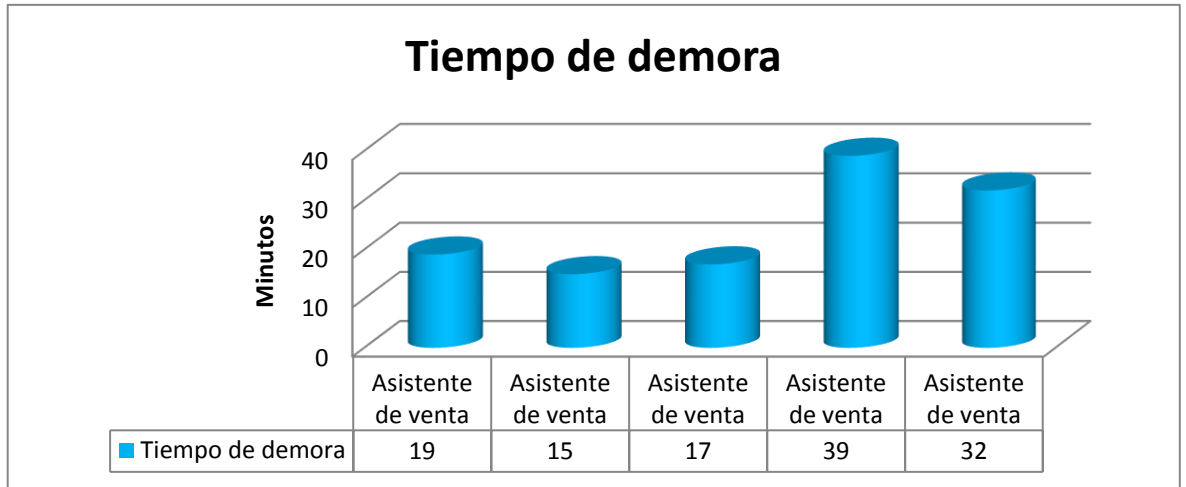


Figura 64 Tiempo en la realización del porcentaje de venta por asistente de venta sin sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 64 se muestra el tiempo de demora para realizar el porcentaje de venta por asistente de venta (caja) sin sistema de información, en el cual se muestra un tiempo de demora de 2 horas y 2 minutos para la poder realizar este reporte que necesario para el control interno de la empresa y en la cual se es un indicador para las bonificaciones que se reciben.

- **Tiempo de realización del avance diario:**

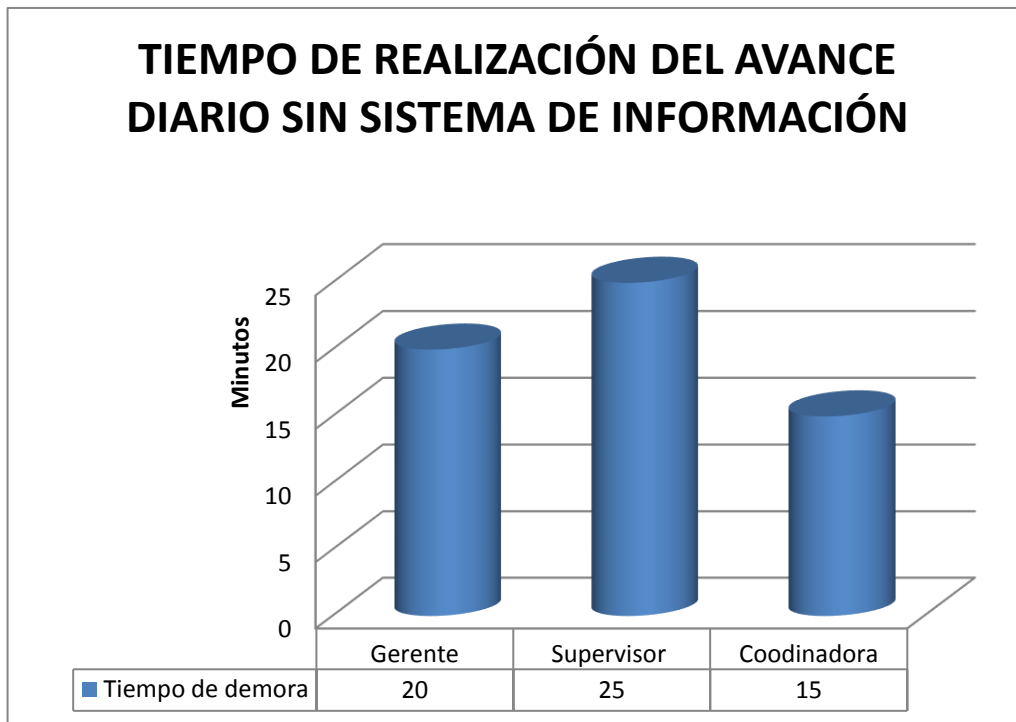


Figura 65 Tiempo de realización del avance diario sin sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 65 se muestra el tiempo de realización del avance diario sin sistema de información. El cual tiene un promedio de 20 minutos. La realización de este avance debido a que es sin sistema de información es tediosa y muchas veces retrasa la salida programada del equipo gerencial

- **Sobrante y faltante de dinero:**

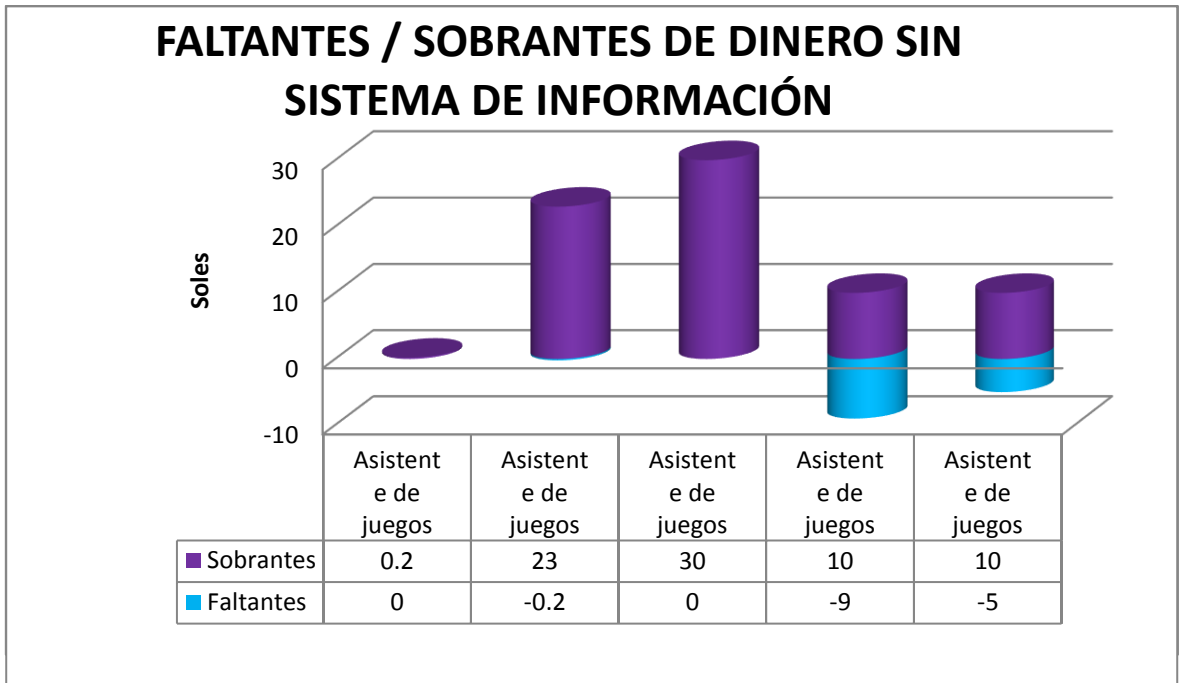


Figura 66 Faltantes / sobranes de dinero sin sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 66 se muestra los faltantes / sobranes de dinero sin sistema de información. Este sobrante o faltante de dinero no debe de existir, puesto que genera suspicacia sobre las actitudes de las asistentes de ventas. Estos faltantes y sobranes si bien es cierto se depositan en el depósito de día siguiente o se cobran mediante planilla, según corresponda también se toma en cuenta en la evaluación de permanecía en la empresa.

Resultados obtenidos después del sistema de información primera medición:

- **Horas extras:**

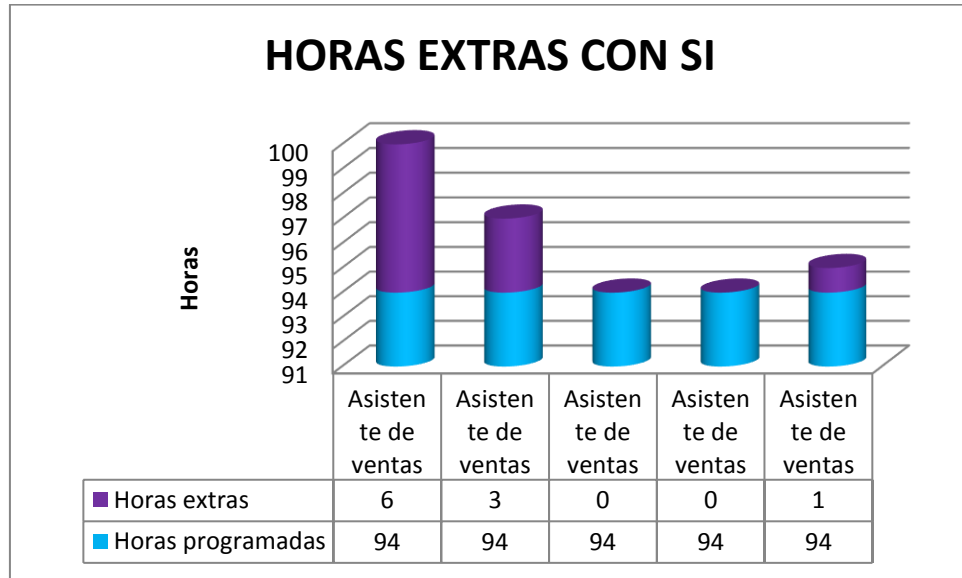


Figura 67 Horas extras con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 67 se muestra como las horas extras de las asistentes de venta, tiene un promedio de 2 horas extras. Estas horas como son menores a 102 horas son horas pagas fin de mes evitado así pagar horas compensatorias para el mes siguiente. Se muestra como el sistema de información ha influido en los costos laborales de la empresa.

- **Productos faltantes y sobrantes**

✓ **Valores**

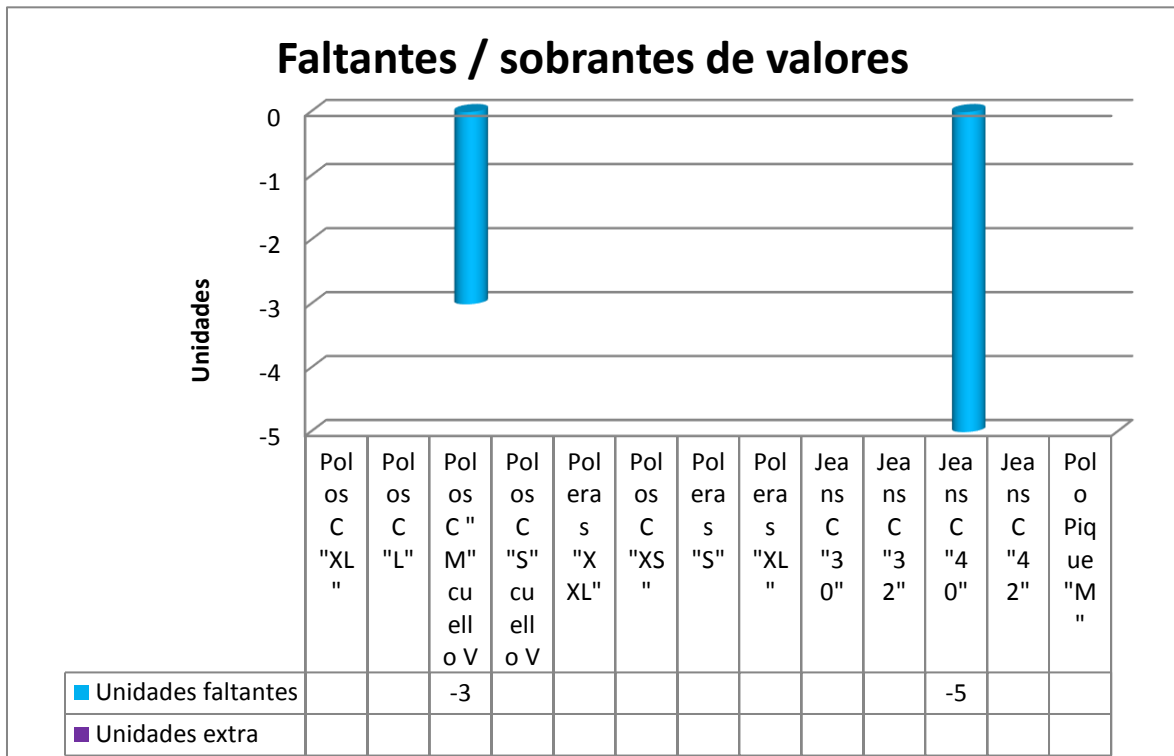


Figura 68 Faltantes / sobrantes de valores con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 68 se muestra como los faltantes y sobrantes de valores con el sistema de información. El cual en muchos productos es 0 esto gracias a que el ERP Game System presenta una integración en sus módulos de almacén y venta.

- **Nivel de ingreso de valores:**

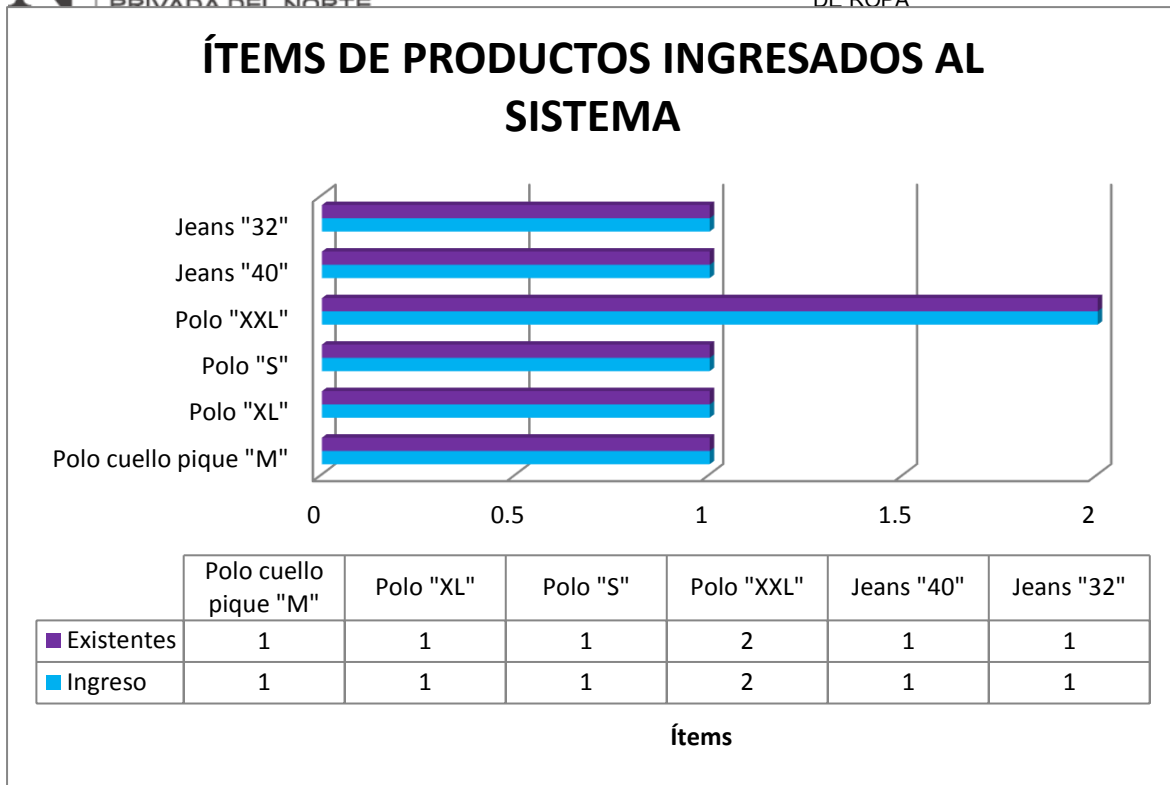


Figura 69 Nivel de productos ingresados al sistema con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 69 se muestra el estado de ingresos al sistema de información en cuanto a los valores que se ingresaron en ese mes. Se presenta un 100% de ítems ingresados con respecto a los ítems existentes, debido a que para poder realizar la venta es necesario el ingreso de estos productos al almacén virtual (módulo de almacén del ERP).

- **Tiempo en la realización del porcentaje de venta por asistente de ventas:**

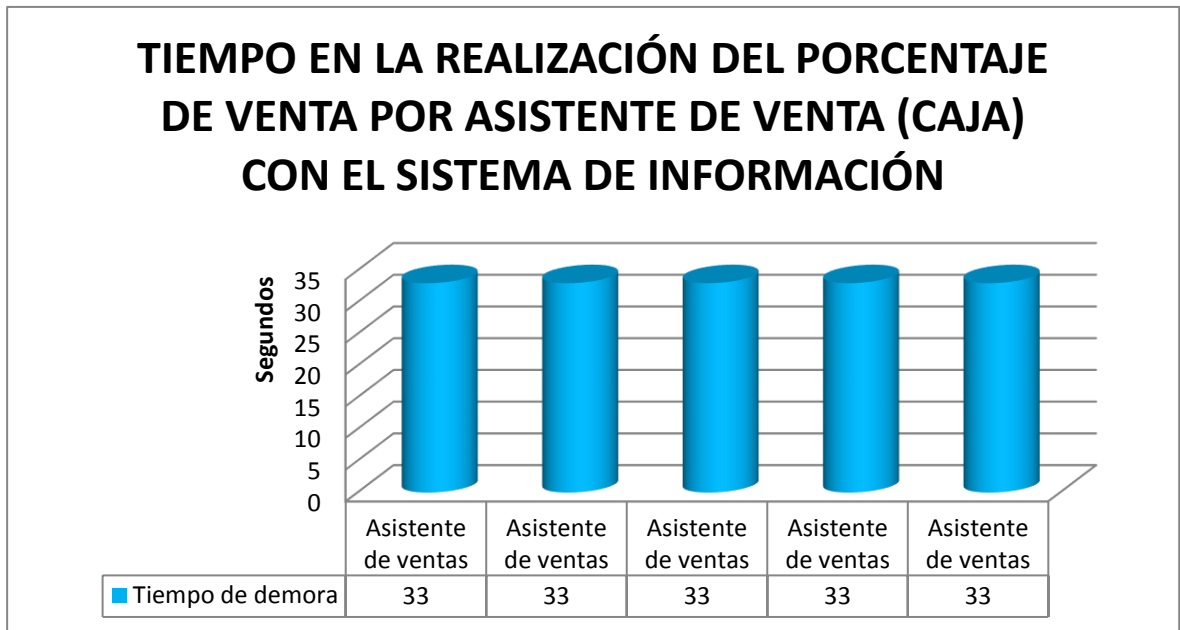


Figura 70 Tiempo en la realización del porcentaje de venta por asistente de ventas con el sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 65 se muestra el tiempo de demora para realizar el porcentaje de venta por asistente de ventas con sistema de información, en el cual tiene una duración de 33 segundos. Esto por causa que el sistema de información (ERP GAME SYSTEM) tiene esta función integrada dentro del módulo de ranking de artículos.

- **Tiempo de realización del avance diario:**

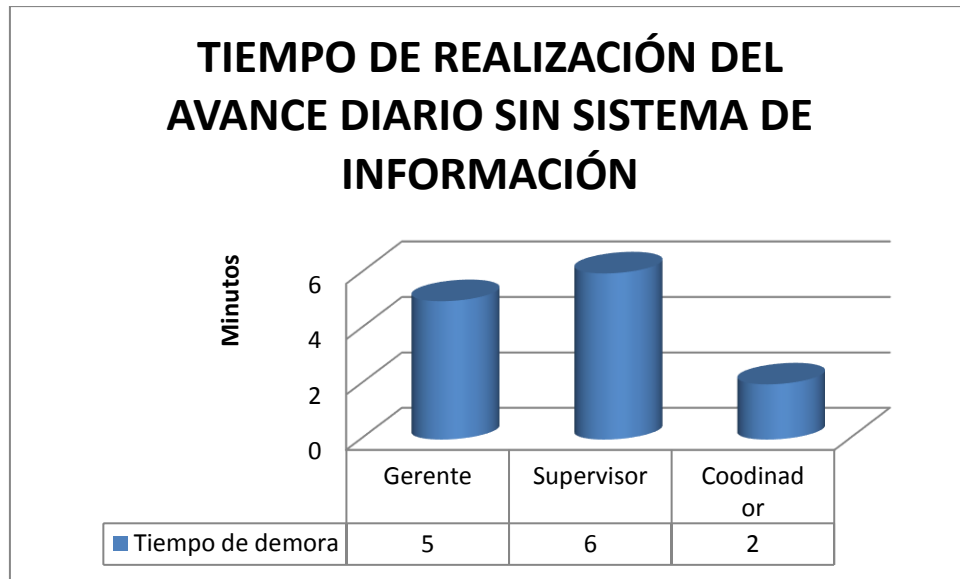


Figura 71 Tiempo de realización de avance diario con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 71 se muestra el tiempo de realización del avance diario con sistema de información. El cual tiene un promedio de 4 minutos. La realización de este avance se agilizado debido a que el ERP GAME SYSTEM tiene como función realizar los avances no solo al momento de cierre de operaciones sino también en el momento que sea necesario realizarlo y esto sin perjudicar las operaciones de venta.

- **Sobrante y faltante de dinero:**

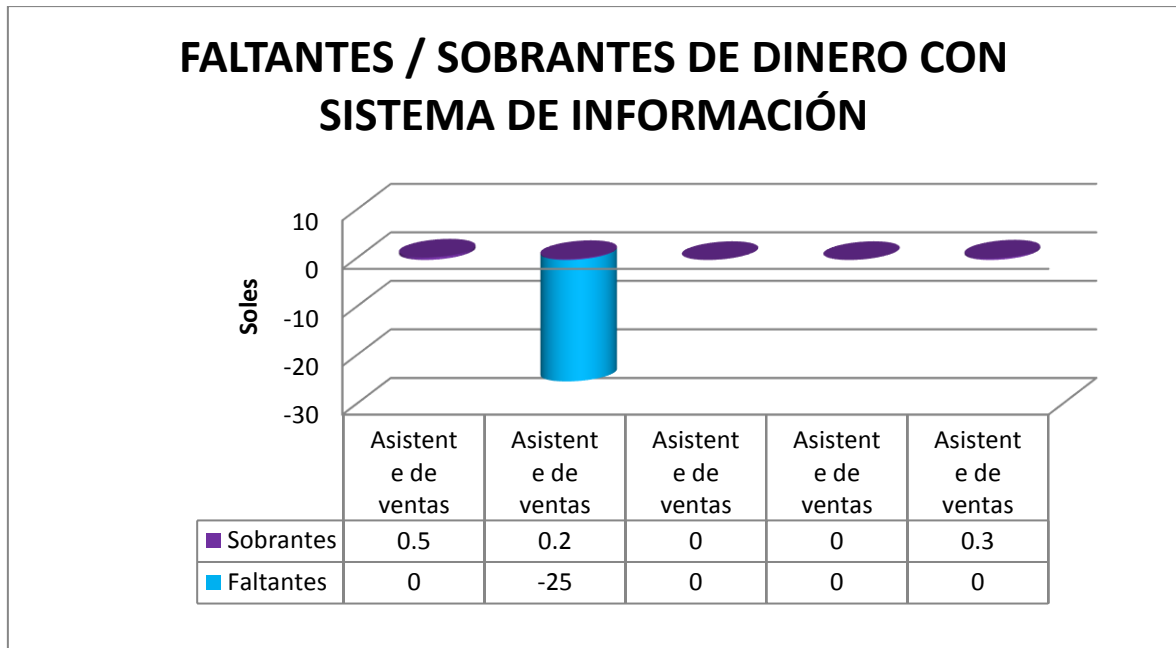


Figura 72 Faltantes / sobrantes de dinero con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 72 se muestra los faltantes / sobrantes de dinero con sistema de información. Los sobrantes se han reducido notablemente, este es causado al momento de entregar vueltos a los clientes. En cuanto a los faltantes es rápido de identificar dado que ahora se realiza arcos contrastantes en cuanto al dinero y valores, si se encuentra un descuadre en negativo se procede al cobro mediante vales de descuento, como se ve durante este mes solo existió un vale de descuento de 25 soles por motivo de faltante de 3 polos clásicos “M” cuello V.

Resultado obtenido después del sistema de información segunda medición

- **Horas extras:**

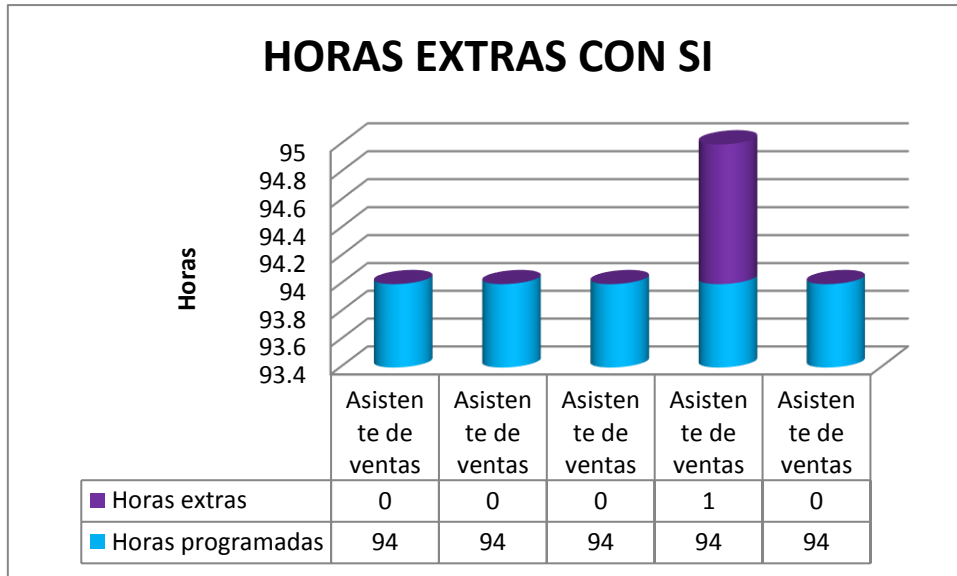


Figura 73 Horas extras con sistema de información

Fuente: Elaboración propia

En la figura 73 se muestra como las horas extras de las asistentes de ventas, teniendo una gran mejora con respecto a la medición anterior (figura 67). Se tiene 0 horas extras durante este mes, se muestra como el sistema de información ha influido de manera positiva, en la gestión administrativa

- **Faltantes y sobrantes de productos:**

✓ **Valores:**

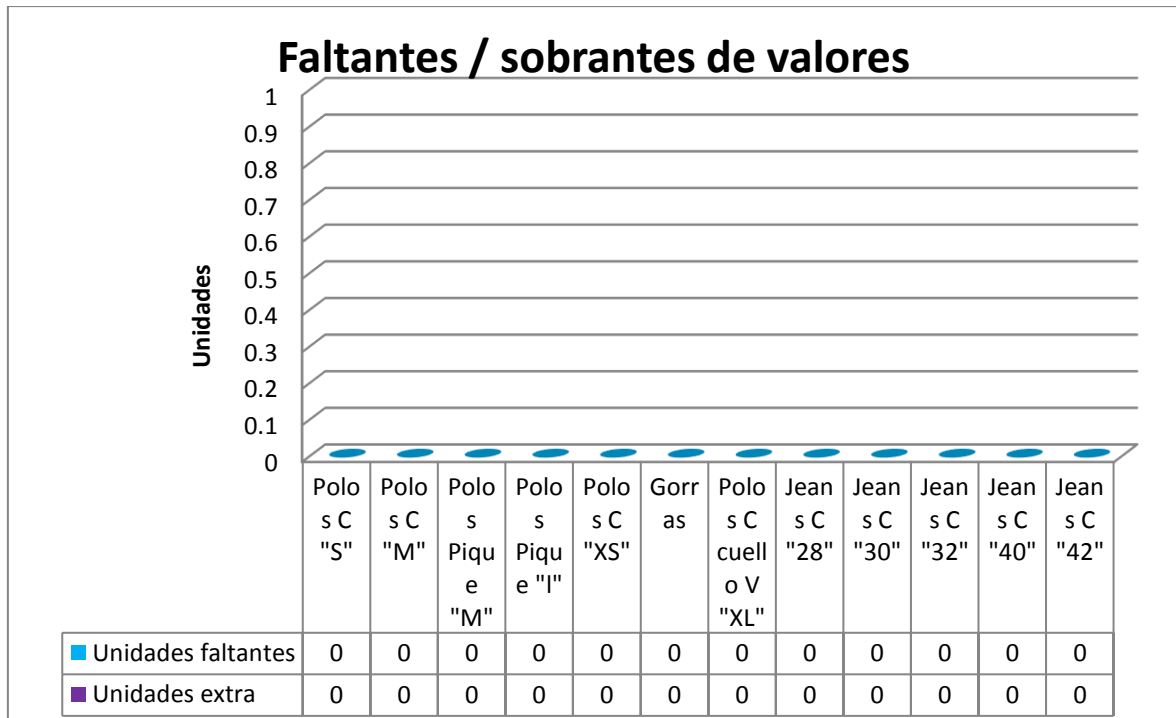


Figura 74 Faltantes / sobrantes de valores con sistema de información

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 74 se muestra que no existen faltas de dos valores. Mostrando que el sistema de información influye en la gestión administrativa de la empresa.

- Nivel de ingreso de valores:

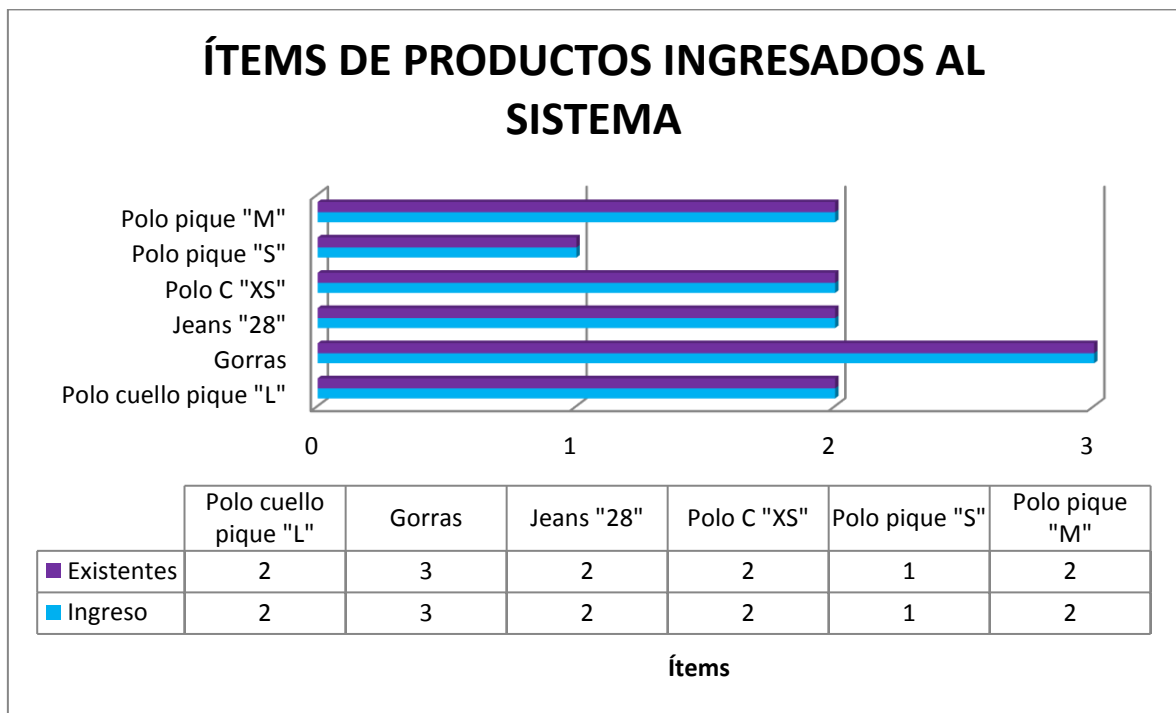


Figura 75 Nivel de ingreso de valores

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 75 se muestra que en esta medición existe un nivel del 100% de ingresos al sistema correctamente. Mostrando la influencia positiva del sistema de información.

- **Tiempo en la realización del porcentaje de venta por asistente de venta (caja):**

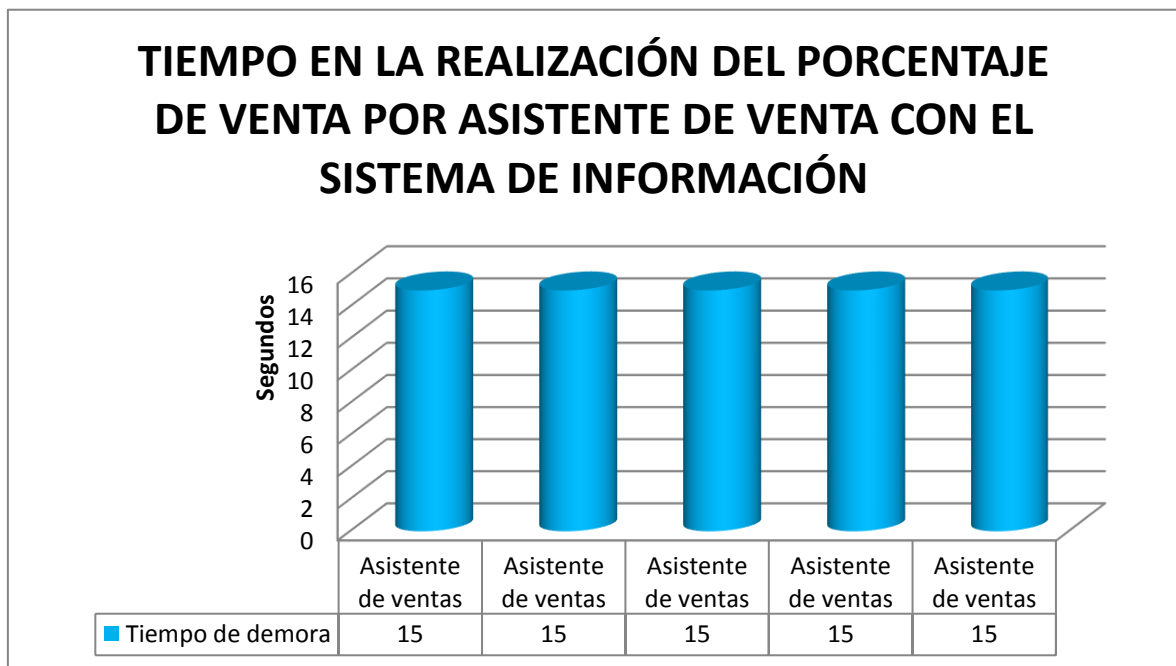


Figura 76 Tiempo en la realización del porcentaje de venta por asistente de venta

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 76 se muestra que para realizar este porcentaje toma menos de 1 min, puesto que se realizó en 15 segundos, que es lo que se demora el sistema en generar el reporte.

- **Tiempo de realización del avance diario:**

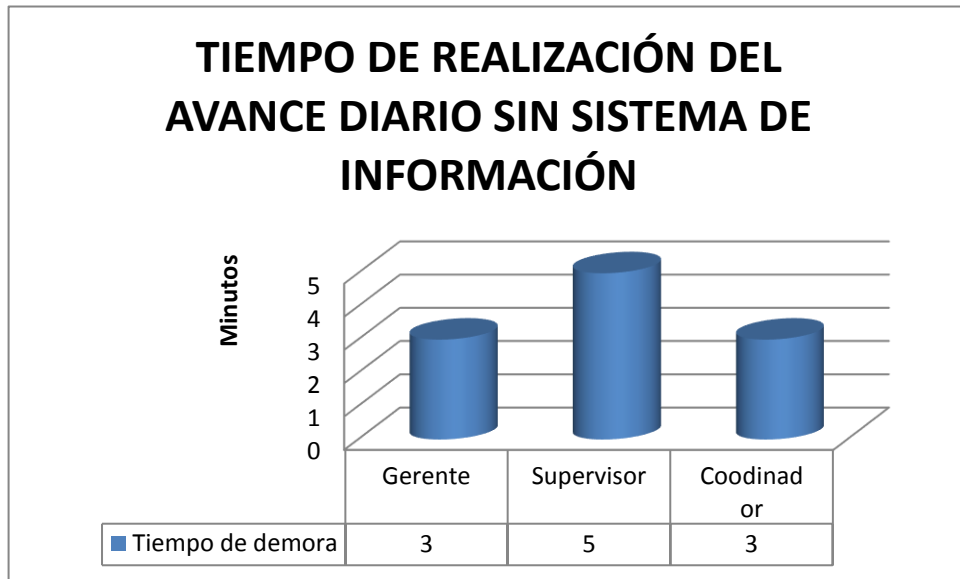


Figura 77 Tiempo de realización del avance diario

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 77 se muestra el tiempo que se demoran en realizar el avance diario, este esta mediado en minutos. Con respecto, a las mediciones anteriores, se muestra una tendencia descendente.

- **Sobrante y faltante de dinero:**

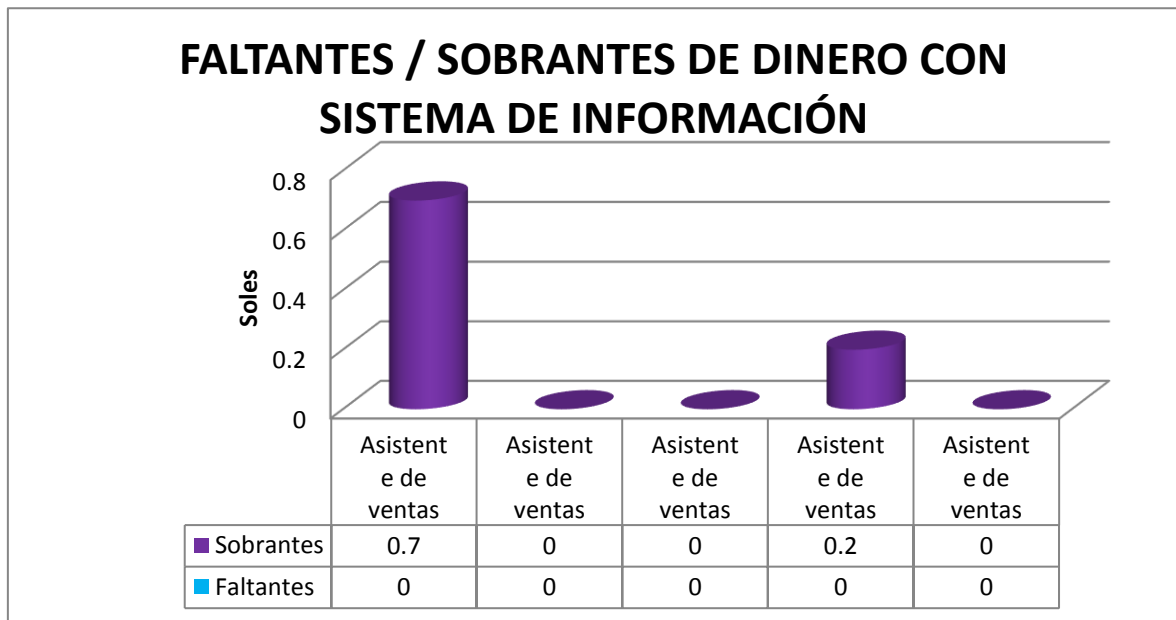


Figura 78 Sobrantes y faltantes de dinero

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 78 se muestra que solo, existió dos sobrantes de menos de un sol, por causa de no tener sencillo

Análisis económico financiero del sistema de información:

- Egresos año 0

Tabla 15

Egresos año 0

| | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Setiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| ITEMS | MES: 0 | MES: 1 | MES: 2 | MES: 3 | MES: 4 | MES: 5 | MES: 6 | MES: 7 | MES: 8 |
| INVERSIÓN DE ACTIVOS TANGIBLES | | | | | | | | | |
| MATERIALES | | | | | | | | | |
| Impresiones por hoja | 16.67 | 16.67 | 16.67 | 16.67 | 16.67 | 16.67 | 16.67 | 16.67 | 16.67 |
| Resaltadores | 3.00 | | | | | | | | |
| Lapiceros | 2.00 | | | | 2.00 | | | | |
| Folder manilas | 12.50 | | | | | | 2.00 | | |
| Millar de hojas | 48.00 | | | | | | | | |
| SERVICIOS | | | | | | | | | |
| Pasajes | 48.0 | 48.0 | 48.0 | 48.0 | 48.0 | 48.0 | 48.0 | 48.0 | 48.0 |
| Luz por hora | 32.0 | 32.0 | 32.0 | 32.0 | 32.0 | 32.0 | 32.0 | 32.0 | 32.0 |
| Telefonía por hora | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| Alimentación | 64.0 | 64.0 | 64.0 | 64.0 | 64.0 | 64.0 | 64.0 | 64.0 | 64.0 |
| Internet por hora | 26.0 | 26.0 | 26.0 | 26.0 | 26.0 | 26.0 | 26.0 | 26.0 | 26.0 |
| RECURSOS HUMANOS | | | | | | | | | |
| Investigador | 216.8 | 216.8 | 216.8 | 216.8 | 216.8 | 216.8 | 216.8 | 216.8 | 216.8 |
| Asesor | | | | | | | | | |

Colaboradores oper.

Colaboradores adm.

EQUIPO PARA TOMA DE TIEMPOS

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Laptop | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| USB 4GB | 12 | | | | | | | | |
| Celular (cámara - cronometro) | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

ERP

Software, Hardware y otros

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------|
| Licencia de software de Game System | | | | | | | | | 4950.00 |
| POS Solution | | | | | | | | | 2475.00 |
| Cajón de dinero | | | | | | | | | |
| Estabilizador | | | | | | | | | |
| Monitor | | | | | | | | | |
| Lectora de tarjetas | | | | | | | | | |
| Mouse con cable de conexión | | | | | | | | | |
| CPU | | | | | | | | | 1188.00 |
| Impresora termina | | | | | | | | | |
| Cables de ADSL de repuestos | | | | | | | | | |
| Teclado | | | | | | | | | |
| Discos de instalación | | | | | | | | | |
| Cables de ADSL | | | | | | | | | |
| Tarjetas magnéticas | | | | | | | | | 7.43 |

| | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| TOTAL DE GASTOS | S/. 545.01 | S/. 467.51 | S/. 467.51 | S/. 467.51 | S/. 9,089.93 | S/. 467.51 | S/. 469.51 | S/. 467.51 | S/. 467.51 |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|

Mantenimiento

Soporte tecnico

3630

3630

0

0

0

0

En la tabla 15 se muestra los gastos y costos que se tendrán en el año 0, así como también el costo del sistema de información.

- Ahorro año 0

Tabla 16

Ahorra año 0

| | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Setiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| ITEMS | MES: 0 | MES: 1 | MES: 2 | MES: 3 | MES: 4 | MES: 5 | MES: 6 | MES: 7 | MES: 8 |
| PRODUCTOS | | | | | | | | | |
| POLOS CLASICOS ("XS","S","M","L","XL","XXL") | | | | | 260.00 | 260.00 | 260.00 | 260.00 | 260.00 |
| GORRAS | | | | | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 |
| POLOS PIQUE ("XS","S","M","L","XL","XXL") | | | | | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| POLOS CLASICOS CUELLO V ("XS","S","M","L","XL","XXL") | | | | | 11.0 | 11.0 | 11.0 | 11.0 | 11.0 |
| JEANS CLASICOS (28,30,32,40,42) | | | | | 225.0 | 225.0 | 225.0 | 225.0 | 225.0 |
| POLERAS CLASICAS ("XS","S","M","L","XL","XXL") | | | | | 165.0 | 165.0 | 165.0 | 165.0 | 165.0 |
| RECURSOS HUMANOS | | | | | | | | | |
| Horas extras | | | | | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 |
| Sobrantes dinero | | | | | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 |
| Faltantes dineros | | | | | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 |
| TOTAL, DE BENEFICIOS | S/. 0.00 | S/. 0.00 | S/. 0.00 | S/. 0.00 | S/. 986.05 | S/. 986.05 | S/. 986.05 | S/. 986.05 | S/. 986.05 |

En la tabla 16 se muestra los ahorros en el año 0 el cual es de 4930.25 soles, estos ahorros son obtenidos en una conversación con la gerente, la cual estimo los ahorros en función al mes evaluado, antes del sistema de información

- Egreso de los siguientes años:

Tabla 17

Egreso de los siguientes años

| ITEMS | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|-------------------------|-----------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | AÑO: 0 | AÑO: 1 | AÑO: 2 | AÑO: 3 | AÑO: 4 | AÑO: 5 | AÑO: 6 | AÑO: 7 | AÑO: 8 | AÑO: 9 |
| Soporte técnico | | 3630 | 3630 | 3630 | 3630 | 3630 | 3630 | 3630 | 3630 | 3630 |
| Depreciación | | 1724.086 | 1724.086 | 1724.086 | 1724.086 | 1724.086 | 1724.086 | 1724.086 | 1724.086 | 1724.086 |
| Cintas terminas | | 19.9 | 19.9 | 19.9 | 19.9 | 19.9 | 19.9 | 19.9 | 19.9 | 19.9 |
| TOTAL, DE GASTOS | S/. 0.00 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 |

En la tabla 17 se muestra los egresos del sistema por los próximos 5 años teniendo como base, lo explicado en la cotización con la que se firmó el contrato del sistema

- Ahorro de los siguientes años:

Tabla 18

Ahorro de los siguientes años

| ITEMS | Enero | Febrer o | Marz o | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agost o | Setiemb re | Octubr e | Noviemb re | Diciemb re |
|--|-------------------|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | MES: 1 | MES: 2 | MES: 3 | MES: 4 | MES: 5 | MES: 6 | MES: 7 | MES: 8 | MES: 9 | MES: 10 | MES: 11 | MES: 12 |
| PRODUCTOS | | | | | | | | | | | | |
| POLOS CLASICOS ("XS","S","M","L","XL","XXL") | 260.0 0 | 260.00 | 260.0 0 | 260.0 0 | 260.0 0 | 260.0 0 | 260.0 0 | 260.0 0 | 260.00 | 260.00 | 260.00 | 260.00 |
| GORRAS | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 |
| POLOS PIQUE ("XS","S","M","L","XL","XXL") | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| POLOS CLASICOS CUELLO V ("XS","S","M","L","XL","XXL") | 11.00 | 11.00 | 11.00 | 11.00 | 11.00 | 11.00 | 11.00 | 11.00 | 11.00 | 11.00 | 11.00 | 11.00 |
| JEANS CLASICOS (28,30,32,40,42) | 225.0 0 | 225.00 | 225.0 0 | 225.0 0 | 225.0 0 | 225.0 0 | 225.0 0 | 225.0 0 | 225.00 | 225.00 | 225.00 | 225.00 |
| POLERAS CLASICAS ("XS","S","M","L","XL","XXL") | 165.0 0 | 165.00 | 165.0 0 | 165.0 0 | 165.0 0 | 165.0 0 | 165.0 0 | 165.0 0 | 165.00 | 165.00 | 165.00 | 165.00 |
| RECURSOS HUMANOS | | | | | | | | | | | | |
| Horas extras | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 | 187.7 |
| Sobrante de dinero | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 | 73.2 |
| Faltante de dinero | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 |
| TOTAL, DE BENEFICIOS | S/. 986.0 5 | S/. 986.05 | S/. 986.0 5 | S/. 986.0 5 | S/. 986.0 5 | S/. 986.0 5 | S/. 986.0 5 | S/. 986.0 5 | S/. 986.05 | S/. 986.05 | S/. 986.05 | S/. 986.05 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 se muestran los ahorros que se esperan, estos ahorros son obtenidos en una conversación con la gerente, la cual estimo los ahorros en función al mes evaluado, antes del sistema de información.

- Flujo de caja en 5 años:

Tabla 19

Flujo de caja libre incremental

| FLUJO DE CAJA LIBRE INCREMENTAL | | | | | | | |
|--|------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| DESCRIPCION | año 0 | año 1 | año 2 | año 3 | año 4 | año 5 | |
| Ingresos | S/. 4,930.25 | S/. 11,832.60 | S/. 11,832.60 | S/. 11,832.60 | S/. 11,832.60 | S/. 11,832.60 | |
| Costos | S/. 3,630.00 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | S/. 5,373.99 | |
| UTILIDAD BRUTA | 1,300.25 | 6,458.61 | 6,458.61 | 6,458.61 | 6,458.61 | 6,458.61 | |
| Gasto de Administración y Venta | | | | | | | |
| UTILIDAD O PERDIDAD OPERATIVA | 1,300.25 | 6,458.61 | 6,458.61 | 6,458.61 | 6,458.61 | 6,458.61 | - |
| Impuesto a la Renta | | | | | | | |
| Inversiones | 12909.49 | | | | | | |
| Activo Fijo | 12909.49 | | | | | | |
| Intangible | | | | | | | |
| Capital de Trabajo | | | | | | | |
| FLUJO DE CAJA LIBRE | -11609.24 | 6,458.61 | 6,458.61 | 6,458.61 | 6,458.61 | 6,458.61 | - |
| | | 5871 | 5338 | 4852 | 4411 | 4010 | 24483 |
| | -11609 | 5871 | 5338 | 4852 | 4411 | 4010 | 12874.0 |
| WACC | | | | 10.00% | | | |
| TASA DE CRECIMIENTO CONSTANTE | | | | 5.00% | | | |
| VALOR ACTUAL NETO | | | S/. 12,873.99 | ok | | | |
| TASA INTERNA DE RETORNO | | | 47.73% | ok | | | |
| ÍNDICE DE RENTABILIDAD | | | 1.90 | ok | | | |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 se muestra el flujo de caja libre incremental, la cual tiene un VAN de 12873.99 soles y un TIR de 47.73%. Esto se obtuvo al procesar los datos de las tablas 12, 13, 14 y 15.

- Evaluación financiera:

Tabla 20

Evaluación financiera

EVALUACION FINANCIERA

INDICADORES FINANCIEROS

FLUJO NETO DE EFECTIVO

| Año de operación | Ingresos totales* | Inversiones para el proyecto | | | Valor de Rescate | | Flujo Neto de Efectivo | |
|------------------|-------------------|------------------------------|------|----------|------------------|----------------|------------------------|-------------------------|
| | | Egresos Totales | Fija | Diferida | Cap de trab. | Valor Residual | | Recup. De cap. De Trab. |
| 0 | | 11,609.24 | | | | | | -11,609.24 |
| 1 | 11,832.60 | 5,373.99 | - | - | - | | | 6,458.61 |
| 2 | 11,832.60 | 5,373.99 | | | | | | 6,458.61 |
| 3 | 11,832.60 | 5,373.99 | | | | | | 6,458.61 |
| 4 | 11,832.60 | 5,373.99 | | | | | | 6,458.61 |
| 5 | 11,832.60 | 5,373.99 | | | | 0 | 0 | 6,458.61 |

CALCULO DEL VAN, R/B/C Y TIR CON UNA TASA DE DESCUENTO DEL 10%

| Año de operación | Costos totales (\$) | Beneficios Totales (\$) | Factor de actualización 10.00% | Costos actualizados (\$) | Beneficios actualizados (\$) | Flujo neto de efectivo act. (\$) |
|------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 0 | 11,609.24 | 0 | 1 | 11,609 | 0 | -11,609.24 |
| 1 | 5,373.99 | 11,832.60 | 1 | 4,885 | 10,757 | 5,871.47 |
| 2 | 5,373.99 | 11,832.60 | 1 | 4,441 | 9,779 | 5,337.70 |
| 3 | 5,373.99 | 11,832.60 | 1 | 4,038 | 8,890 | 4,852.45 |
| 4 | 5,373.99 | 11,832.60 | 1 | 3,671 | 8,082 | 4,411.32 |
| 5 | 5,373.99 | 11,832.60 | 1 | 3,337 | 7,347 | 4,010.29 |
| Total | 33,105 | 59,163 | | 31,981 | 44,855 | 12,874 |

Los indicadores financieros que arroja el proyecto son:

| | | |
|--------------|------------------|------------------|
| VAN= | 12,873.99 | Se acepta |
| TIR = | 47.73% | Se acepta |
| B/C = | 1.40 | Se acepta |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20, se muestra que los indicadores como el VAN, TIR que son aceptados y B/C que nos indica que por cada sol invertido se está generado 0.40 céntimos en ganancia.

▪ **Mejora continua:**

Propuesta del método de las cinco “por qué”:

Tabla 21 Propuesta del método de las cinco "por qué"

| N° | DEFECTO | RAZON |
|-----|------------------------------|-------|
| 1 | ¿Por qué el defecto ocurrió? | |
| 2 | ¿Por qué ocurrió? | ← |
| 3 | ¿Por qué ocurrió? | ← |
| 4 | ¿Por qué ocurrió? | ← |
| 5 | ¿Por qué ocurrió? | ← |
| 6 | ¿Por qué ocurrió? | ← |
| ... | ¿Por qué ocurrió? | ← |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21, muestra una propuesta de matriz bajo el método de las cinco “por qué”, para poder llegar a la causa raíz de un problema o defecto que se puede presentar en el sistema de información (software) y poder solucionarlo de manera eficaz.

¿Por qué ocurrió dicho incidente?

Propuesta:

Medidas a tomar:

Medidas a probadas por:

Nombre _____

Puesto: _____

Fecha de implementación: ____/____/____

Persona encargada del seguimiento / puesto

Firma del evaluador

Firma de aprobación

Firma de seguimiento

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

1.1 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal el determinar la influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa en la ciudad de Trujillo en el año 2017, puesto que es necesario saber si el sistema de información implantado traerá beneficios a la empresa y si solucionara los problemas que presenta el trabajar de forma manual.

Los datos emitidos en la investigación son datos tomados en el momento exacto de la extracción de estos, algunos de ellos, fueron tomados en días diferentes para así tener un dato preciso por la persona que lo ejecutaba.

Frente a las diferentes limitaciones que se pudieron presentar, fueron superadas con éxito, en su mayoría, debido a que algunos datos se tenían de forma virtual y en otros se aplicó el instrumento de entrevista a profundidad, a la muestra en forma individual. Así mismo, muchas veces los días que realizaron la extracción de datos, fueron días de mucha afluencia de público a la empresa, lo que causaba cierta demora para la extracción de datos y omisión de aplicación de instrumentos como es el caso de la entrevista a profundidad.

La metodología utilizada en la presente investigación se puede aplicar en diferentes investigaciones para conocer la influencia de un sistema de información, no solo para empresas comercializadoras de ropa, sino para cualquier industrial que tenga la misma forma administrativa, de acuerdo con las dimensiones planteadas.

Por otro lado, a partir de los resultados obtenidos aceptamos la hipótesis planteada puesto que el sistema de información influye en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa en la ciudad de Trujillo en el año 2017.

Estos resultados obtenidos en la investigación tienen relación con el artículo de Castro, Uribe y Castro (2014) en la cual señalan que un sistema de soporte para la toma de decisiones como es el sistema de información implantado en la empresa de estudio mejora las decisiones gerenciales debido a que se tienen datos reales en tiempo real y así se pueden realizar pronósticos preciosos más apegado a la realidad, puesto que sincera datos tal como es en los inventarios y así, el equipo gerencial va a poder hacer requerimientos de una manera más precisa al poder realizar estudios de tendencia de la demanda. En el presente trabajo se muestra como el sistema de información (software) ha reducido en notablemente los inventarios al punto de tener 0 faltantes como 0 sobrantes de valores para la venta.

Además, en tesis como la de Torres (2014) en la cual indica que el ERP es una herramienta que ayuda que las empresas tengan una ventaja competitiva puesto que controlan y ordenan los procesos en la empresa con mayor eficiencia, guarda una estrecha relación con

la presente investigación, debido que una vez que se implanto el sistema de información (ERP) este provoco una modificación en los procesos antes utilizados, llegando a simplificarlos y provocando reducción de tiempos, el cual se ve reflejado en la reducción de costo laboral (horas extras) llegando al punto de presentar 0 horas adiciones para sus colaboradores.

Asimismo, en esta investigación se ve reflejado que el sistema de información mejoro el proceso de realización de inventarios presentado en la última medición 0 sobrante y 0 faltantes y al mismo tiempo la integridad de los datos, este aporte del sistema también fue obtenido en la investigación de Sánchez (2016) en la cual concluyo que el ERP implantado en sus tesis, ayudo a la mejora de los procesos de la gestión administrativa, la cual incluía el control de inventarios de un laboratorio médico.

En la tesis, de Reyes y Salinas (2015) aplicado en la ciudad de Trujillo, tiene relación con esta investigación debido a que indica que el sistema de información implantado en la empresa de estudio (Empresa de Transporte Turismo Díaz SA), fue una solución idónea, pues debido a ello se obtiene información en tiempo real lo cual ayuda a las fueras decisiones administrativas. Este mismo resultado fue obtenido en la presente investigación, debido a que gracias al sistema de información (software) se tiene datos reales e íntegros para poder tomar decisiones de una manera correcta.

Desde otra perspectiva, un sistema de información no solo ayuda a tomar decisiones, sino también genera un impacto positivo en las gestiones que el sistema de información le da soporte, esto se ve reflejado en la presente investigación, ya sea en los inventarios o en los faltantes y sobrantes de dinero, los cuales se redujeron a 0 en la última medición. Asimismo, en la investigación de Narro (2016) la cual también muestra que existe un impacto positivo tras invertir en la implantación de un ERP para las empresas, logrando tener un mayor control en estas.

De la misma manera, la investigación realizada por Quispe (2016) sobre la comercialización de productos de cueros mediante un sistema de información presenta un resultado positivo en cuanto a la influencia en la gestión de esta empresa y al mismo tiempo, muestra que bajo las condiciones de la ISO 9126 el sistema de información tiene un resultado de cualitativo de “Bueno”. De la misma manera, el presente trabajo también presenta un resultado de “Bueno” en cuento a la medición del sistema de información bajo las condiciones de la ISO 9126 y un resultado positivo en cuento a su influencia en la gestión administrativa.

Esta investigación, habré las puestas a futuras investigaciones como la gestión logística que realiza la empresa debido a que esta no está tiene ciertas deficiencias en cuanto a su distribución y recepción de productos, asimismo, los mecanismos de seguridad de la información que se maneja son deficiente debido a que no tienen una cultura de seguridad de la información.

1.2 Conclusiones

- Se determinó que un sistema de información influye en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa en la ciudad de Trujillo en el año 2017, la cual fue de manera positiva, debido a que muestra mejores resultados después de haber realizado la implantación del sistema de información, teniendo como resultados relevantes de la última medición, la reducción significativa de horas extras de los colaboradores, reduciendo a 0 soles los sobrantes de dinero y la reducción total de sobrantes y faltantes de valores para la venta.
- Se analizó la realidad problemática de la empresa, la cual se muestra en la medición realizada antes de la implantación en la cual observó la existencia de sobrantes (+15 unidades.) y faltantes (-86 unidades.), así como también un exceso de horas extras debido al sistema manual que utilizaban, teniendo un promedio de 10.2 horas extras
- Tras la investigación se conocieron los factores claves que involucran a la gestión administrativa de la empresa, esto gracias a las bases teóricas que se apegaban a la realidad que tiene la empresa, con lo cual se pudo operacionalizar la variable, teniendo como pilares la gestión de recursos humanos y la gestión de asuntos generales y archivos.
- Mediante la norma ISO 9126 se pudo realizar la medición de los atributos del sistema de información, en la cual arroja un resultado positivo con la categoría de "Bueno". Tomando como referencia la investigación realizada por Quispe (2016).
- Se realizó un análisis financiero sobre la influencia del sistema de información. Para ello se tomó en cuenta los ahorros que se podrían generar gracias al sistema de información. Este análisis, nos arroja un VAN de 12873.99 soles, un TIR de 47.73% y 0.40 soles de beneficio por cada sol invertido.

Recomendaciones:

- Es importante realizar un estudio más profundo en cuanto a la logística que lleva la empresa, debido a que durante la investigación se detectó, que esta presenta diversas deficiencias en cuanto al retraso, inexactitud de los pedidos, burocracia de solicitud de pedidos, etc.
- Es necesario, tomar en cuenta medidas de la seguridad de la información. El sistema de información implantado en la empresa presenta medidas para llevar a cabo dicha seguridad, pero estas no son aplicadas en su totalidad.
- Para futuras investigaciones, es recomendable realizar un estudio en la empresa sobre la ISO 9001 de calidad, debido a que en el presente trabajo se ve una mejora en la calidad de la información que se maneja, es importante ver su impacto hacia los clientes internos y externos de dicha información.

REFERENCIAS

- Andrade, C. (s.f.) *La industria textil y confecciones*. [En línea]. Recuperado el 27/05/2018 de: <http://aptpperu.com/la-industria-textil-y-confecciones/>
- Ballesteros, L. (2014). *Componente Direccionamiento Estratégico*. [En línea] Recuperado el 02/05/2017 de: <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/04/05/1-2-componente-direccionamiento-estrategico/>
- Beltrán, J. (2013). Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua. [En línea] Recuperado el 11/07/2018 de: <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Cabrejos, D (2017) *Gamarra: Consumidores gastan más de 100 soles en prendas*. [En línea]. Recuperado el 27/05/2018 de: <http://www.elcolombiano.com/tecnologia/ayudas-tecnologicas-para-la-tienda-del-barrio-KN4078972>
- Castro, C. Uribe, C., y Castro, J. (2014). Marco de referencia para el desarrollo de un sistema de apoyo para la toma de decisiones para la gestión de inventarios. En la revista INGE CUC, 10(1) pp. 32-44. [En línea] Recuperado el 27/04/2017 de: <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/361/03%20INGE%20CUC%20Vol%2010%20No%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración/por Idalberto Chiavenato*. (Decimoséptima edición). México DF MX: McGraw-Hill. [En línea] Recuperado el 28/04/2017 de: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion3b3n-a-la-teoria3b3n-general-de-la-administracion3b3n-7ma-edicion3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- Ciscia, S. (s.f.) *Perfil de la compañía*. [En línea] Recuperado el 28/04/2017 de: <http://www.cointechcard.com/es/perfil-de-la-compania/>
- Correa, P. (s.f.). *COINTECH*. [En línea] Recuperado el 05/05/2017 de: <http://www.ciiicca.org.ar/socio/coin-tech/>
- Delgado, S. (2017) *Sector textil-confección en jaque ¿Cuál es el futuro?* [En línea]. Recuperado el 27/05/2018 de: <https://www.dinero.com/edicion-impresa/pais/articulo/crisis-del-sector-textil-y-confeccion-en-colombia-2017/249271>
- Diario oficial El Peruano (2017). *Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y los Formatos de Declaración Jurada*. [En línea] Recuperado el 6/07/17 de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/decreto->

supremo-que-aprueba-el-texto-unico-ordenado-de-la-le-decreto-supremo-n-046-2017-pcm-1510910-1/

Cabrejos, D (2017) *Gamarra: Consumidores gastan más de 100 soles en prendas*. [En línea]. Recuperado el 27/05/2018 de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/gamarra-consumidores-gastan-diario-s-120-prendas-440017>

Estrada, L. (2017) *¿Qué país tiene más tiendas de Zara? Así reparten por el mundo 7.292 tiendas Inditex*. [En línea]. Recuperado el 28/05/2018 de: https://elpais.com/elpais/2017/03/14/media/1489510723_771857.html

Fondo de Cooperación y Desarrollo Internacional (s.f.) *Gestión Administrativa*. [En línea] Recuperado el 01/05/2017 de: https://www.icdf.org.tw/web_pub/20040920142808%E7%AC%AC%E5%9B%9B%E7%AB%A0-1.pdf

Garcés, P. (s.f.). *Definición de gestión precisa y acertada*. [En línea] Recuperado el 15/05/2017 de: <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>

García, R. y Valencia, J. (2013). *Sistema de control interno de recaudación y su incidencia en la eficiente gestión administrativa y financiera de la empresa pública–empresa municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, durante el periodo 2011 al 2012* (tesis de licenciatura) Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador. [En línea] Recuperado el 28/04/2017 de: <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/1421/1/TRABAJO%20DE%20GRADUACI%C3%93N.pdf>

Ibáñez, J. (2015). *“Implantación de un sistema erp de recursos humanos para mejorar la gestión administrativa de la empresa desarrollo de proyectos inmobiliarios sac”*. Universidad nacional de Santa, Ancash, Perú [En línea] Recuperado el 07/05/2017 de: <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/1967/30715.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ISO 25000 (2018). *La familia de normas ISO/IEC 25000*. [En línea] Recuperado el 23/06/2018 de: <http://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000?limit=4&limitstart=0>

Jaramillo, W. (1992). *Los indicadores de gestión*. (Edición segunda) España: 3R editores [En línea] Recuperado el 07/05/2017 de: http://www.infoservi.com/infoservi/pdf/Indicadores_De_Gestion.pdf

Juliá, S (s.f.) *Que es una TPV y para qué sirve: conceptos básicos*. [En línea] Recuperado el 15/05/2017 de: <http://www.gadae.com/blog/que-es-tpv-para-que-sirve/>

- Laudon, F., y Laudon, J. (2012) *Sistema de información gerencial*. (Edición decimosegunda) México: Pearson Educación. [En línea] Recuperado el 07/05/2017 de: http://www.frenteestudiantil.com/upload/material_digital/libros_varios/sistemas%20informaticos/Sistemas%20de%20informacion%20Gerencial%20-%20Laudon%20-%2012va.pdf
- Ley n°30096 (2013). *Ley de delitos informáticos*. [En línea] Recuperado el 6/07/17 de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/ley-de-delitos-informaticos-ley-n-30096-1003117-1/>
- Ley n° 713 (1991). *Consolidan la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada*. [En línea] Recuperado el 6/07/17 de: <http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/D.Leg.%20713%20-%202008-11-91.pdf>
- Lozano, L (13 de setiembre 2013) *ISO 9126 – Calidad del producto*. En el blog: Estándares de calidad de software. [En línea] Recuperado el 15/05/2017 de: http://estandarescalidadsoftware.blogspot.pe/2013/09/iso-9126_13.html
- Narro, G. (2016). *Impacto del sistema ERP Madan XL en la gestión financiera de la Empresa Inversiones CH Computer*. (tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. [En línea] Recuperado el 07/05/2017 de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/160/1/TL_Narro_Vargas_GuillermoEduardo.pdf
- Macias, R. (2016). *Aplicación ERP orientada a la web para mejorar el control de planificación y gestión educativa de los procesos administrativos circuitales del distrito de educación 23D02 zonal 4 en la ciudad de Santo Domingo* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador. [En línea] Recuperado el 07/05/2017 de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3926/1/TUSDSIS024-2016.pdf>
- Maza, C. (s.f) *¿Qué es un sistema operativo?* [En línea] Recuperado el 15/05/2017 de: <http://www.masadelante.com/faqs/sistema-operativo>
- Robles, S. (s.f.) *Visión y Misión*. [En línea] Recuperado el 27/05/2018 de: http://www.reprepol.eu/mision_vision/
- Ordenanza municipal n°16 – 2014 (2014). *Ordenanza que regula la obligatoriedad de carne de sanidad para manipuladores de alimentos*. [En línea] Recuperado el 6/07/17 de: <http://sial.segat.gob.pe/normas/ordenanza-que-regula-obligatoriedad-carne-sanidad-manipuladores-alimentos>
- Parmisari, M. (2014) *implantación de un sistema de información*. [En línea] Recuperado el 15/05/2017 de: <http://web.fi.uba.ar/~mparmisari/files/7517.pdf>

- Quique, B. (2017) *Zara y los sistemas de información*. [En línea]. Recuperado el 27/05/2018 de:
<http://www.inmerco.com/blog/38-enfoque/management/83-zara-y-los-sistemas-de-informacion>
- Quispe, A. (2016). *Sistema Web para la comercialización de productos de cuero en la región Puno 2015* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Altiplano, Puno, Perú. [En línea]
Recuperado el 29/06/2018 de: <http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/3018>
- Macias (2016). *Aplicación ERP orientado a la web para mejorar el control de planificación y gestión educativa de los procesos administrativos circuitales del distrito de educación 23 d02 zonal 4 en la ciudad de Santo Domingo*. (Tesis de licenciatura) Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo Domingo, Ecuador. [En línea] Recuperado el 02/05/2017 de:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3766/1/TUSDSIS018-2016.pdf>
- Resolución de superintendencia n°097-2012/SUNAT (2012). *Resolución de superintendencia que crea el sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente*. [En línea] Recuperado el 6/07/17 de: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2012/097-2012.pdf>
- Reyes, D. y Salinas, A. (2015). *Implementación de un Sistema de Información Contable y su Influencia en la Gestión de la Contabilidad en La Empresa de Transportes Turismo Días SA Año 2015*. (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. [En línea]
Recuperado el 15/05/2017 de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1487/1/Salinas_Jara_Implementacion_Contable_Gestion.pdf
- Riascos, S. y Aguilera, A. (2012). *Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano*. *Cuadernos de Administración*, 27(46), 141-154. [En línea] Recuperado el 15/05/2017 de:
<http://sociedadyeconomia.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/1554/2509>
- Rincón, R. (2012). *Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición*. *Revista Universidad EAFIT*, 34(111), 43-59. [En línea] Recuperado el 15/05/2017 de:
<http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1104/996>
- Saba, A. (s.f.) *Kidsmadehere crece*. [En línea]. Recuperado el 27/05/2018 de:
<http://www.franquiciasenperu.com/actualidad/sectores-de-franquicia/975-Kidsmadehere-crece>
- Sanchez, B. (2016). *Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) orientado a la web para el control de inventarios del laboratorio médico, en el centro de salud Los Rosales en la ciudad de Santo Domingo* (tesis de bachicher). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo Domingo, Ecuador. [En línea] Recuperado el 15/05/2017 de:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4639/1/TUSDSIS035-2016.pdf>

- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid, España. [En línea] Recuperado el 19/05/2017 de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NW9HeT0Vm_IC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Indicadores+de+gesti%C3%B3n+y+cuadro+de+mando&ots=nwuGgdbig&sig=hIPVYKlvtae8Kncw468xQq8kehE#v=onepage&q=Indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20y%20cuadro%20de%20mando&f=false
- Silva, R., Cruz, E., Méndez, I., y Rodríguez, J. (2013). *Sistema de Gestión Digital para mejorar los procesos administrativos de Instituciones de Educación Superior: Caso de estudio en la Universidad Autónoma Metropolitana. Perspectiva Educativa*, 52(2), 104-134. Recuperado el 19/05/2017 de: <http://www.perspectivaeducacional.cl/index.php/peducacional/article/viewFile/142/74>
- Soandi, M. (s.f.). *Introducción a los sistemas de información*. [En línea] Recuperado el 07/05/2017 de: http://biblioteca.itson.mx/oa/dip_ago/introduccion_sistemas/p3.htm
- Sotomayor, C. (2017). *Beneficio de usar facturas electrónicas*. [En línea] Recuperado el 6/07/17 de: <http://gestion.pe/gestion-tv/beneficios-usar-facturas-electronicas-2180780>
- Peréz, P. (2018) *Industria textil peruana prevé crecer un 4% en 2018*. [En línea] Recuperado 27/05/2018 de: <https://www.peru-retail.com/industria-textil-peruana-preve-crecer-2018/>
- Thompson, M., y Antezana, J. (2015). *El proceso administrativo*. [En línea] Recuperado el 05/05/2017 de: <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Torres, P. (2014). *Implementación de sistemas ERP en Pymes a nivel nacional como herramienta para el control de gestión y toma de decisiones en procesos de negocio* (tesis de licenciatura) Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile. [En línea] Recuperado el 19/05/2017 de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/jspui/bitstream/123456789/1344/1/tingeco%20138.pdf>
- Vélez, J. (2016) *Ayudas tecnológicas para las tiendas del barrio* [En Línea]. Recuperado el 27/05/2018 de: <http://www.elcolombiano.com/tecnologia/ayudas-tecnologicas-para-la-tienda-del-barrio-KN4078972>
- Yañez(s.f.) *Sistema del juego – sistema de tarjeta de débito para FEC*. [En línea] Recuperado el 28/04/2017de: <http://www.yourguides.es/theme-parks/companies/coin-tech-sa/products/game-system-debit-card-system-for-fecs>

ANEXOS

ANEXO n.º 01. Esquema de guía de entrevista para la variable gestión administrativa

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el investigador Guillermo André, Wiesse Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre:.....

Cargo:.....

II. Preguntas:

- 1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?
- 2.- Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de control? ¿Por qué?
- 3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja? ¿Por qué?
- 4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por qué?
- 5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario? ¿Por qué?
- 6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya a la gestión?

ANEXO n.º 02. Guía de entrevista para la variable sistema de información

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre:.....

Cargo:.....

II. Preguntas:

- 1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un sistema de información adecuado (GAME SYSTEM) que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?
- 2.- ¿El sistema de información implantado es fácil de manipular y entender? ¿Por qué?
- 3.- En el supuesto de un corte de energía, ¿el sistema de información demora para ponerse en marcha?
- 4.- En el proceso de instalación del sistema, ¿se presentaron inconvenientes en cuento a los recursos utilizados? ¿Cuáles fueron?
- 5.- ¿El software puede mantener su funcionamiento a pesar de realizar cambios, como el crear teclas, actualización de stock de productos para la venta? ¿Por qué?, Ejemplifique.

ANEXO n.º 03. Esquema de guía de observación para la variable gestión administrativa

GUÍA DE OBSERVACIÓN

La presente guía tiene como fin dar a conocer la el estado de la empresa Comercializadora Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta guía serán de carácter confidencial.

| ITEMS A OBSERVAR | CONDICION | | OBSERVACION |
|--|-----------|----|-------------|
| | SI | NO | |
| ¿Personal realiza horas extras? | | | |
| ¿Presentan faltantes de productos (valores)? | | | |
| ¿Existen distorsiones en los ingresos de productos, con la guía de remisión? | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>¿El equipo gerencial demora en la realización de porcentaje de ventas?</p> | | | |
| <p>¿Presenta demora en la realización del avance diario?</p> | | | |
| <p>¿Existe faltante / sobrante de dinero?</p> | | | |

ANEXO n.º 04. Esquema de guía de observación para la variable sistema de información

GUÍA DE OBSERVACIÓN

La presente guía tiene como fin dar a conocer la el estado de la empresa Comercializadora de ropa, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta guía serán de carácter confidencial.

| ITEMS A OBSERVAR | CONDICION | | OBSERVACION |
|--|-----------|----|-------------|
| | SI | NO | |
| Suceden cortes de energía constantes en el comercio | | | |
| Se aplicaron LDO al equipo gerencial (muestra) | | | |
| Se realizan modificaciones al sistema (techas nuevas, eliminación de techas, etc.) | | | |
| La instalación del sistema de información, retraso la apertura del comercio. | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>Cuáles son los recursos técnicos instalados, actualmente todos se usan.</p> | | | |
| <p>Los trabajadores cuentan con tarjetas de acceso personalizadas, de acuerdo con el tipo de información que manejan</p> | | | |
| <p>Se han presentado fallas en el software</p> | | | |

ANEXO n.º 05. Vale de descuento

TRUJILLO No 010207
RECIBO

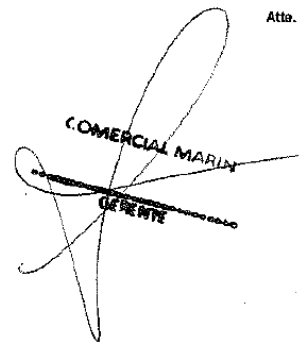
| | |
|-----------------|-------------------|
| CIUDAD Y PAÍS | |
| DIRECCIÓN | |
| RECIBÍ DE | |
| LA SUMA DE | |
| POR CONCEPTO DE | |
| CHEQUE N° _____ | NOMBRE Y APELLIDO |
| BANCO _____ | FIRMA Y SELLO |
| EFFECTIVO _____ | |

ANEXO n.º 06. Cotización del sistema de información y equipos, con la que firmó el contrato.

| Cotización de GAME System © | | | |
|---|---|------|---------------------------|
| Comercial Marín - 25/06/2017 | | | |
| Representante de Ventas: Claudio Rodolfo Mambrin | | | |
| Software de Game System | | | |
| 1 | Licencia de software de Game System (BONUS! Precio Normal USD 7800 - Precio Especial USD 1500) | -1- | USD 1.500,00 USD 1.500,00 |
| 1 | POS Solution (ticketing, stack bars, etc) (BONUS! Precio Normal USD 1070 - Precio Especial USD 760) + gestor de base de datos + 4 módulos | | USD 750,00 USD 750,00 |
| BONUS | Integración con Qubica AMF o Brunswick - 1 licencia por local | -2- | USD 1.250,00 FREE |
| BONUS | Integración con Puntos de Venta (Aloha, Micros, Squirrel, etc) | -2- | USD 1.250,00 FREE |
| TOTAL | | | USD 2.250,00 |
| Hardware | | | |
| BONUS | Paquete de punto de venta - servidor (2 equipos + 1 cable de red + 1 cable de repuesto), garantía 3 meses | | USD 360,00 USD 360,00 |
| | Paquete punto de venta, garantía 1 año | -1- | USD 1.400,00 USD - |
| | Paquete servidor, garantía 18 meses | -1- | USD 7.890,00 USD - |
| TOTAL | | | USD 160,00 |
| Opciones de Tarjetas | | | |
| | Tarjetas PERSONALIZADAS - Codificadas - Numeradas - Orden mínima 10 tarjetas | -10- | USD 0,25 USD - |
| SMA (Servicio de Mantenimiento de Software & Hardware) | | | |
| | Opción 1 - Servicio mensual de Mantenimiento de Software (presencial) | | USD 150,00 USD - |
| | | | |
| BONUS | Opción 2 - Servicio anual de Mantenimiento de Software & Hardware (presencial y virtual) | | USD 1.100,00 USD - |

Una vez aprobado, éste documento será considerado El Contrato entre Coin Tech y El Cliente

Atta. Claudio R. Mambrin



ANEXO n.º 7. Políticas de seguridad de la información.

POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Objetivos:

- Crear un marco normativo de cumplimiento obligatorio, dirigido a manejar la seguridad de la información de una manera adecuada. Para Comercial Marín la información es un activo primordial.
- Establecer responsables para la capacitación y sensibilización en relación con la importancia y la comprensión sobre la seguridad de la información en la empresa.
- Establecer sanciones por incumplimiento la presente política.

2. Responsables

Todos los colaboradores de la empresa Comercial Marín son responsables de asegurar el debido tratamiento y cumplimiento a esta guía, de los niveles de seguridad y de la adecuada transferencia de información.

3. Política

a) Alcance:

- La presente política debe ser cumplida por todos los trabajadores de la empresa y /o personas naturales y/o jurídicas externas que tengan relación con la empresa.

b) Cumplimiento de política:

- Es responsabilidad de hacer cumplir todas las políticas el gerente de la empresa y supervisor.

c) Protección de la información:

- La empresa Comercial Marín reconoce que la información que se utiliza en la empresa de un activo varioloso de propiedad de esta, por lo cual debe ser protegido y resguardado.
- Es imposible la eliminación de riesgos, pero no la mitigarlos, es por ello, que la protección de la información se establecerá con controles expuestos en la ENTP – ISO/IEC 27001, previo a un análisis de riesgos, realizado por los interesados. Todo riesgo tiene que estar cuantificado.
- Todo análisis de riesgos sobre la información debe ser realizado solo por un especialista, con apoyo del gerente del negocio y debe ser comunicado a todos los interesados en lapso de 1 día.
- Toda la información debe ser etiquetada de acuerdo con su sensibilidad y criticidad, la cual será determinada por el gerente de la empresa.
- Todos los mecanismos de control de accesos en la empresa tales como: contraseñas y tarjetas de accesos, son responsabilidad del propietario, el cual debe firmar un contrato donde se responsabiliza de todo lo generado con su identificación, al momento que se le entrega dicho acceso.

d) Capacitación:

- Es responsabilidad del gerente y supervisor, realizar capacitaciones y sensibilizar a todos los trabajadores sobre la importancia y comprensión sobre la seguridad de la información en la empresa, así como también de todas las políticas que se realicen sobre la seguridad de la información.

e) Sanciones:

- Es obligación de los gerentes/jefes debe hacer cumplir las siguientes sanciones:

| Número de sanciones | Sanción |
|---------------------|--|
| Primera sanción | Llama de atención por escrito |
| Segunda sanción | Memo de suspensión de 5 días sin goce de haber |
| Tercera sanción | Desvinculación de la empresa |

Se demonizará sanción siempre y cuando el gerente determine que lo es y genere un informe sobre dicha sanación con el análisis de riesgos correspondiente y su impacto para la empresa.

Estas sanciones son acumulativas, durante la duración de un contrato.

f) Actualización:

Las políticas que guarden relación con la seguridad de la información deben ser actualizadas de acuerdo con las necesidades que presenta la empresa. Estas actualizaciones son a utilizadas solo por el gerente. Las actualizaciones entraran en vigor una vez que se encuentre firmada y publicada.

g) Puesta en marcha:

La siguiente política, comienza a entregar en vigor, una vez que sea publicada.

h) Inventario de activos:

| INVENTARIO DE ACTIVOS | | | | | | | |
|-----------------------|----------|----------------------------------|--|------------------|--------------------------|-----------|---------|
| Identificador | Cantidad | Nombre | Descripción | Responsable | Tipo | Ubicación | Crítico |
| ID_0001 | 1 | Servidor / PDV | Equipo de PDV/Servidor | Equipo Gerencial | Equipo | Stand 1 | Sí |
| ID_0002 | 1 | ERP | Sistema de información que permite la integración de ciertas operaciones de la empresa | Equipo Gerencial | Aplicaciones de software | Stand 1 | Sí |
| ID_0003 | 1 | Sistema Operativo Windows Server | Software | Equipo Gerencial | Aplicaciones de software | Stand 1 | Sí |

| | | | | | | | |
|----------------|---|------------------------------|--|------------------|--------------------------|-------------|----|
| ID_0004 | 1 | Gestor de base de datos | Software | Equipo Gerencial | Equipo | Stand 1 | Sí |
| ID_0005 | | Data | Datos de la empresa | Equipo Gerencial | Aplicaciones de software | Stand 1 | Sí |
| ID_0006 | 1 | Stands 1 - 2 | Edificio donde se realizan las operaciones | Equipo Gerencial | Edificio | Trujillo | Sí |
| ID_0007 | 1 | Personal (GERENTE) | Personal de la empresa | Equipo Gerencial | Persona | Stand 1 y 2 | Sí |
| ID_0008 | 1 | Personal (SUPERVISOR) | Personal de la empresa | Equipo Gerencial | Persona | Stand 1 y 3 | Sí |
| ID_0009 | 1 | Personal (Coordinador) | Personal de la empresa | Equipo Gerencial | Persona | Stand 1 y 4 | Sí |
| ID_0010 | 1 | Personal (Soporte técnico) | Personal externo | Equipo Gerencial | Persona | Lima | Sí |
| ID_0011 | 1 | Tarjetas magnéticas | Instrumento de identificación | Equipo Gerencial | Equipo | Stand 1 y 2 | Sí |
| ID_0012 | 1 | Computadoras administrativas | Equipo | Equipo Gerencial | Equipo | Stand 2 | Sí |

i) Análisis de riesgos:

| ANÁLISIS DE RIESGOS | | | | |
|------------------------------|------------------------------|---------------------|----------------|---------------|
| ACTIVO | AMENAZA | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO |
| Computadoras administrativas | Robo | 3 | 3 | 9 |
| Computadoras administrativas | Perdida | 1 | 3 | 3 |
| Computadoras administrativas | Incendio | 2 | 3 | 6 |
| Data | Destrucción de información | 1 | 3 | 3 |
| Data | Fuga de información | 3 | 3 | 9 |
| Data | Corrupción de la información | 1 | 3 | 3 |
| ERP | Errores de mantenimiento / | 1 | 3 | 3 |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | actualización de programas (software) | | | |
| <i>ERP</i> | Errores de configuración | 1 | 3 | 3 |
| <i>Gestor de base de datos</i> | Errores de configuración | 1 | 3 | 3 |
| <i>Gestor de base de datos</i> | Errores de mantenimiento / actualización de programas (software) | 1 | 3 | 3 |
| <i>Personal (Coordinador)</i> | Despido | 1 | 1 | 1 |
| <i>Personal (Coordinador)</i> | Renuncia | 1 | 1 | 1 |
| <i>Personal (GERENTE)</i> | Despido | 1 | 1 | 1 |
| <i>Personal (GERENTE)</i> | Renuncia | 1 | 1 | 1 |
| <i>Personal (Soporte tecnico)</i> | Inuicable | 3 | 2 | 6 |
| <i>Personal (Soporte tecnico)</i> | Poblemas de conexión en la comunicación | 1 | 1 | 1 |
| <i>Personal (SUPERVISOR)</i> | Despido | 1 | 1 | 1 |
| <i>Personal (SUPERVISOR)</i> | Renuncia | 1 | 1 | 1 |
| <i>Servidor / PDV</i> | Errores de mantenimiento / actualización de equipos (hardware) | 1 | 3 | 3 |
| <i>Servidor / PDV</i> | Errores de mantenimiento | 1 | 3 | 3 |
| <i>Servidor / PDV</i> | Corte del suministro eléctrico | 3 | 1 | 3 |
| <i>Sistema Operativo Windows Server</i> | Errores de mantenimiento / actualización | 2 | 1 | 2 |

| | | | | |
|---|--------------------------|---|---|---|
| | de programas (software) | | | |
| <i>Sistema Operativo Windows Server</i> | Errores de configuración | 3 | 3 | 9 |
| <i>Stands 1 - 2</i> | Fuego | 2 | 3 | 6 |
| <i>Stands 1 - 2</i> | Daños por agua | 1 | 3 | 3 |
| <i>Stands 1 - 2</i> | Desastres naturales | 1 | 3 | 3 |
| <i>Tarjetas magnéticas</i> | Perdida | 3 | 1 | 3 |
| <i>Tarjetas magnéticas</i> | Robo | 3 | 1 | 3 |

POLÍTICA DE CONTROL DE ACCESOS

OBJETIVO: Garantizar el acceso a la información a los colaboradores según sea su cargo y a las instalaciones del proceso de la información en la empresa Comercial Marín.

ALCANCE: La presente política está dirigida a todos los colaboradores y partes interesadas, que tengan acceso a información de la empresa Comercial Marín y debe ser aplicada por el gerente de la empresa.

RESPONSABLE: El gerente y todos los colaboradores de la empresa Comercial Marín que podrán tener una contraseña individual o tarjeta de acceso siguiendo determinadas especificaciones.

Sistema de gestión de contraseñas

- Cada usuario contará con un ID CARD respectiva según sea su cargo.
- Las contraseñas serán encriptada.
- Cada colaborador deberá deslizar su tarjeta siguiendo las especificaciones.
- Los cambios de ID CARD, serán realizados periódicamente, según se crea conveniente por el gerente.

Gestión de derechos de acceso privilegiados

- Los derechos de acceso a datos de mayor relevancia para el área de Gerencia tendrán un ID CARD de usuario diferente de las usadas para las actividades de trabajo regulares.

Restricción de Acceso a la Información

- Sólo los colaboradores con nivel alto podrán realizar cambios en la información tales como: borrar y/o corregir datos. En caso de que un trabajador necesite modificar datos, tendrá que obtener un permiso del personal que cuente con ese nivel (alto).

Control de acceso al código fuente de los programas

- La actualización de las bibliotecas fuentes de programas y elementos asociados y la entrega de programas fuentes a los programadores sólo debería realizarse después de haberse recibido la autorización apropiada del proveedor del sistema.

Sanciones

- Cualquier falta que se cumpla a política expuesta, se harán acreedor de un memorándum. La categoría (llama de atención, descanso, desvinculación temporal) de este, será evaluado por el gerente del establecimiento.

ANEXO n.º 08. Interfaz de sistema de información en PDV – Abrir turno con tarjeta del asistente de venta.



ANEXO n.º 09. Interfaz de sistema de información en PDV – Identificación de ingreso de dinero.



ANEXO n.º 10. Interfaz de sistema de información en PDV – Ingreso de dinero.

Manejo de dinero

Ingreso de dinero

Pos1 Fecha: 22/09/2017
Cajero Flor Haro Hora: 10:46:52

Formas pago


 S/. =1.00
Soles


 S/. =3.30
Dolares


Credito


Debito

| Detalle | Pagos | Saldo: | 0.00 |
|---------|-------------|------------|-----------|
| Cant. | Descripción | Cotización | Importe |
| 200 | Soles | S/.1.00 | S/.200.00 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 |
| . | 0 |  |

Total:
S/.200.00

Subtotal: S/.200.00
Impuestos: S/.0.00

Recibido: S/.0.00
Cambio: S/.0.00

 Arriba

 Abajo

 Regresar

ANEXO n.º 11. Interfaz de sistema de información en PDV – Identificación de ingreso de stock.



ANEXO n.º 12. Interfaz de sistema de información en PDV – Ingreso artículos.


Manejo de stock


Fecha: 22/09/2017
 Hora: 10:48:35


os1
ajero Flor Haro


Ingreso de stock

Artículos

 #=9
S/=3.00
**Tarjeta
Coney**

 #=0
S/=1.00
Fichas

 **Candy**


 **Souvenirs**

Detalle
Pagos

| Cant. | Descripción | Precio | Importe |
|-------|---------------|---------|----------|
| 9 | Tarjeta Coney | S/.3.00 | S/.27.00 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

9


Total:
S/.0.00
 Subtotal: S/.0.00
 Impuestos: S/.0.00
 Recibido: S/.0.00
 Cambio: S/.0.00


| | | |
|---|---|---|
| 7 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 |
| . | 0 |  |


✓ Confirmar


✗ Cancelar


✗ Eliminar


 Comentario


 Arriba


 Abajo

 Regresar

 Primero

 Anterior

 Siguiente


 Ultimo


ANEXO n.º 13. Interfaz de sistema de información en PDV – Menú de venta.


Venta de Artículos


Pos1 Fecha: 22/09/2017
Cajero Flor Haro Hora: 12:02:19

Artículos


 #=9
S/.=3.00
Tarjeta Coney

 S/.=1.00
E-Dinero

 **Candy**

 **Souvenirs**


| Cant. | Descripción | Precio | Importe |
|-------|-------------|--------|---------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 |
| . | 0 |  |

| | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| Total: | S/.0.00 |
| Subtotal: | S/.0.00 |
| Impuestos: | S/.0.00 |
| Recibido: | S/.0.00 |
| Cambio: | S/.0.00 |
| <input type="checkbox"/> Confirmar | |
| <input type="checkbox"/> Cancelar | |
| <input type="checkbox"/> Eliminar | <input type="checkbox"/> Comentario |

Arriba

Abajo

 Regresar

ANEXO n.º 14. Interfaz de sistema de información en PDV – Desbloqueo con tarjeta de asistente de ventas.



ANEXO n.º 15. Interfaz de sistema de información en PDV – Menú de funciones.

Venta de Artículos

Fecha: 22/09/2017
 Hora: 12:02:53

Pos1
 Cajero Flor Haro

Funciones

| | | | |
|----------------|-------------------|--------|-----------|
| Estandar | Turno | Dinero | Impresora |
| Stock Temporal | Funciones Tarjeta | | |

| | | |
|---------|-------------|--------|
| Cliente | Detalle | Pagos |
| Cant. | Descripción | Precio |
| Importe | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|------------|
| 7 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 |
| . | 0 | Retroceder |

| | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| Total: | S/0.00 |
| Subtotal: | S/0.00 |
| Impuestos: | S/0.00 |
| Recibido: | S/0.00 |
| Cambio: | S/0.00 |
| <input type="checkbox"/> Confirmar | |
| <input type="checkbox"/> Cancelar | |
| <input type="checkbox"/> Eliminar | <input type="checkbox"/> Comentario |

| | | |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Arriba | <input type="checkbox"/> Abajo | <input type="checkbox"/> Regresar |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|

| | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Primer | <input type="checkbox"/> Anterior | <input type="checkbox"/> Siguiente | <input type="checkbox"/> Ultimo |
|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|

ANEXO n.º 16. Interfaz de sistema de información en PDV – Identificación para el arqueo de dinero.



ANEXO n.º 17. Interfaz de sistema de información en PDV – Ingreso de monto encontrado arqueado.

Manejo de dinero

Arqueo de dinero

Pos1 Fecha: 22/09/2017
Cajero Flor Haro Hora: 12:05:28

Formas pago


 S/. =1.00
Soles


 S/. =3.30
Dolares

| Detalle | Pagos | Saldo: 0.00 | |
|---------|-------------|-------------|----------|
| Cant. | Descripción | Cotización | Importe |
| 70 | Soles | S/.1.00 | S/.70.00 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

70

Total: S/.70.00
 Subtotal: S/.70.00
 Impuestos: S/.0.00
 Recibido: S/.0.00
 Cambio: S/.0.00

| | | |
|---|---|--|
| 7 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 |
| . | 0 |  Retroceder |

Confirmar

Cancelar

Eliminar

Comentario

ANEXO n.º 18. Interfaz de sistema de información en PDV – Retirar stock.

Venta de Artículos

Pos1
Cajero Flor Haro
Fecha: 22/09/2017
Hora: 12:14:12

Grupo: Stock Temporal

Ingresar
stock

Retirar
stock

Artículos

Promociones

Formas pago

Funciones

Arriba
Abajo
Regresar

| Cant. | Descripción | Precio | Importe |
|-------|-------------|--------|---------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|---|---|------------|
| 7 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 |
| . | 0 | Retroceder |

Total: S/0.00

Subtotal: S/0.00

Impuestos: S/0.00

Recibido: S/0.00

Cambio: S/0.00

✓ Confirmar

⊗ Cancelar

✕ Eliminar
📄 Comentario

ANEXO n.º 19. Interfaz de sistema de información en PDV – Identificación de retirar stock.



ANEXO n.º 20. Interfaz de sistema de información en PDV – Arqueo de artículos.

Manejo de stock

Pos1
Cajero Flor Haro

Fecha: 22/09/2017
Hora: 12:07:48

Artículos

S/. =20.00
**PELUCH
EPROMO3**

#=9
S/. =3.00
**Tarjeta
Coney**

S/. =1.00
Fichas

Detalle
Pagos

| Cant. | Descripción | Precio | Importe |
|-------|---------------|----------|----------|
| 1 | Tarjeta Coney | S/. 3.00 | S/. 3.00 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

1

| | | |
|---|---|------------|
| 7 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 |
| . | 0 | Retroceder |

Total:

S/.0.00

Subtotal: S/.0.00

Impuestos: S/.0.00

Recibido: S/.0.00

Cambio: S/.0.00

ANEXO n.º 21. Interfaz de sistema de información en PDV – Cerrar turno después del arqueo.



ANEXO n.º 22. Interfaz de sistema de información en PDV – Identificación para el arqueo de dinero después de cierre de turno.



ANEXO n.º 23. Interfaz de sistema de información en PDV – Arqueo de dinero para cerrar turno.

Manejo de dinero

Arqueo de dinero

Pos1
Cajero Flor Haro
Fecha: 22/09/2017
Hora: 12:07:13

Formas pago


 S/. = 1.00
Soles


 S/. = 3.30
Dolares

| Detalle | Pagos | Saldo: | 0.00 |
|---------|-------------|------------|-----------|
| Cant. | Descripción | Cotización | Importe |
| 70 | Soles | S/. 1.00 | S/. 70.00 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | |
|---|---------------------|
| <input style="width: 90%;" type="text" value="70"/> | Total: |
| | S/. 70.00 |
| | Subtotal: S/. 70.00 |
| | Impuestos: S/. 0.00 |
| | Recibido: S/. 0.00 |
| | Cambio: S/. 0.00 |

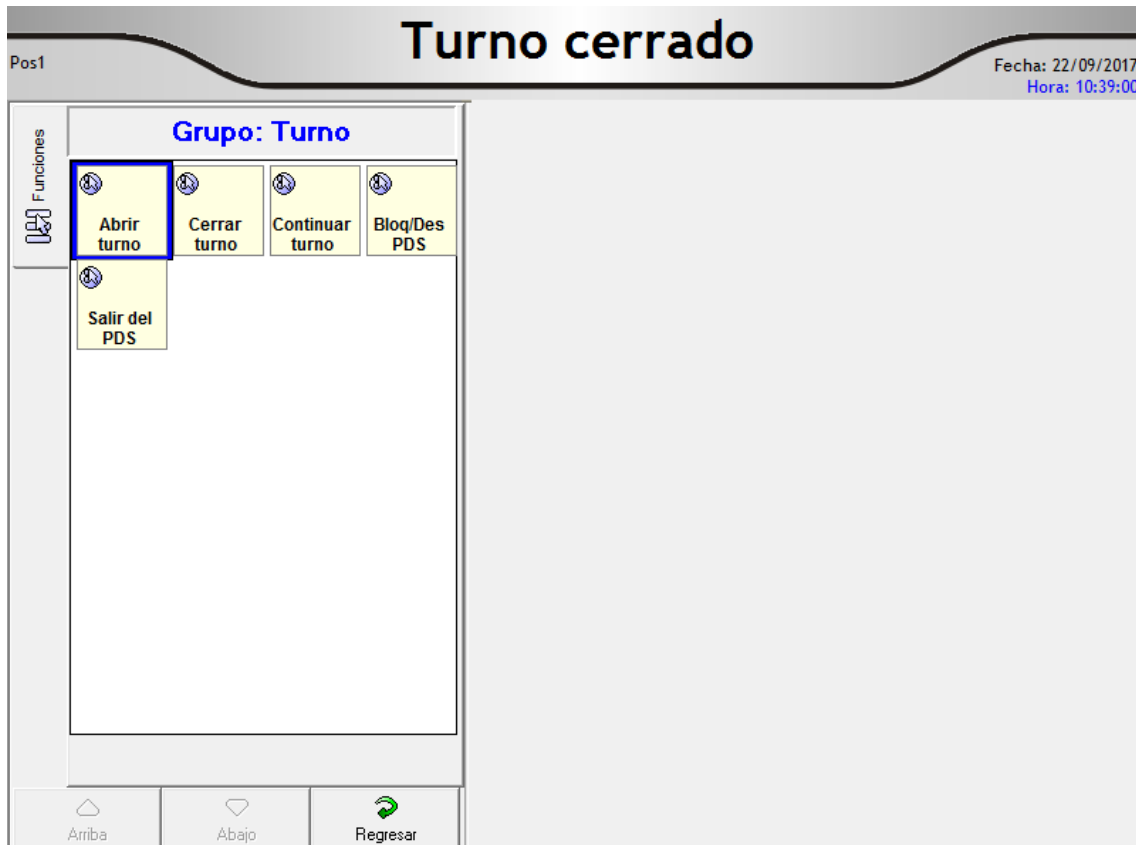
| | | | |
|---|---|---|------------|
| 7 | 8 | 9 | |
| 4 | 5 | 6 | |
| 1 | 2 | 3 | |
| . | 0 |  | Retroceder |


Arriba


Abajo


Regresar

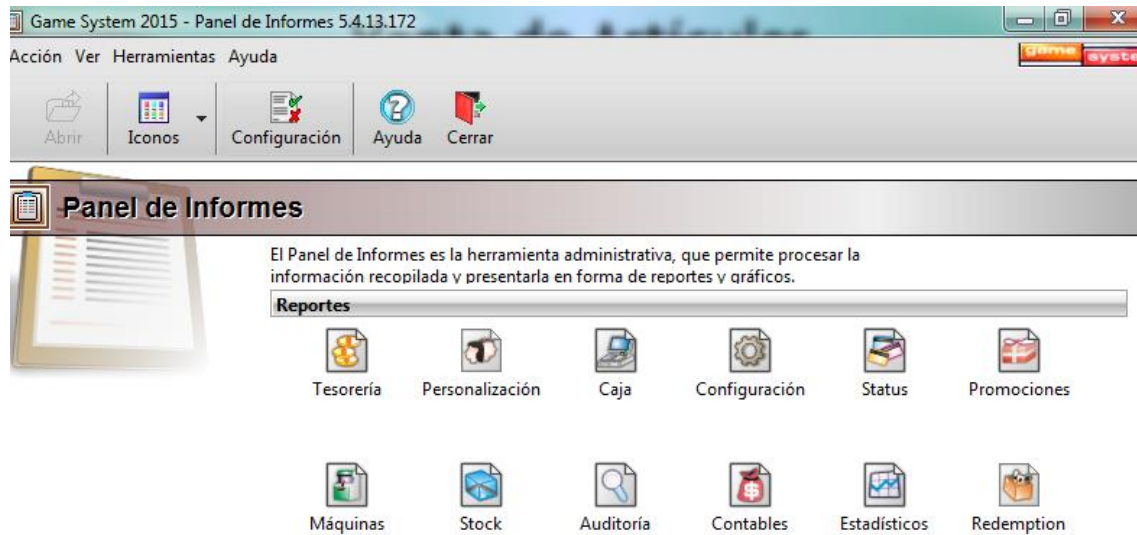
ANEXO n.º 24. Interfaz de sistema de información en PDV – Turno cerrado.



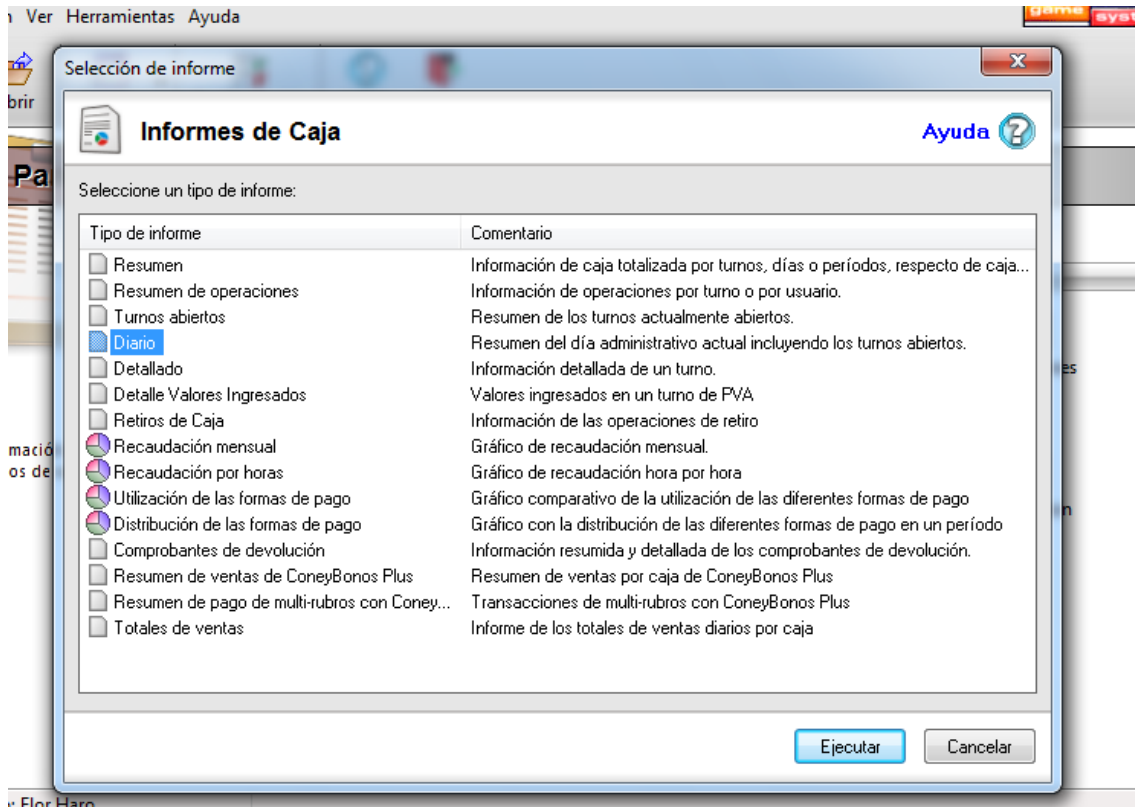
ANEXO n.º 25. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Entrada al aplicativo.



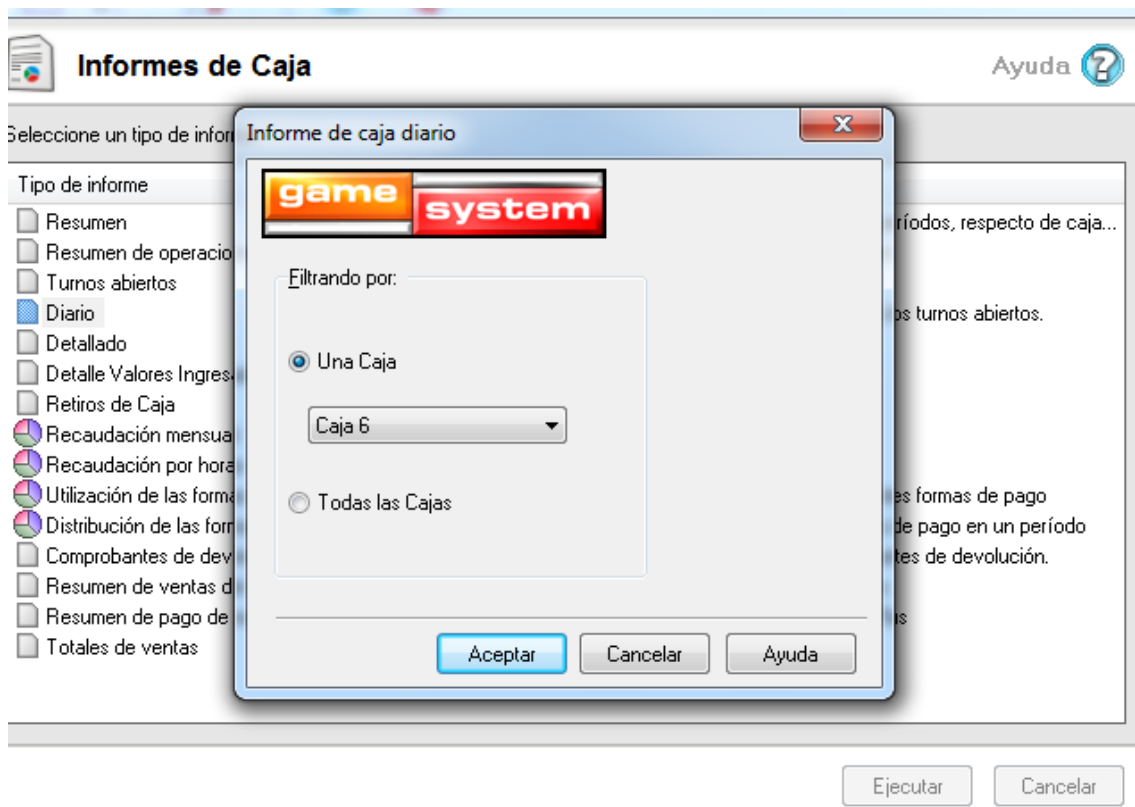
ANEXO n.º 26. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Panel de informes.



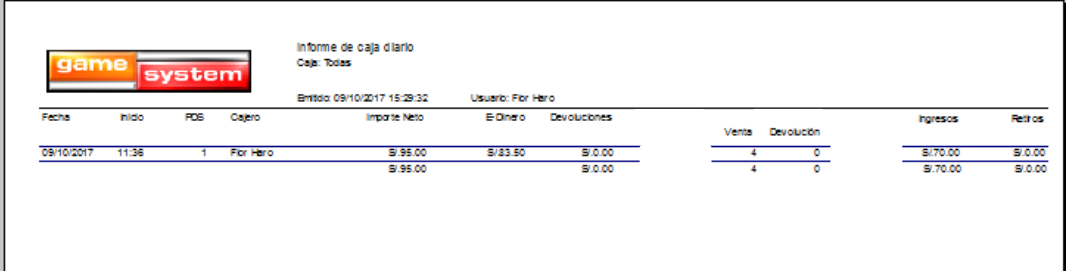
ANEXO n.º 27. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Informes diarios.



ANEXO n.º 28. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Recaudación diaria por cajas.



ANEXO n.º 29. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Informe de diario de caja.



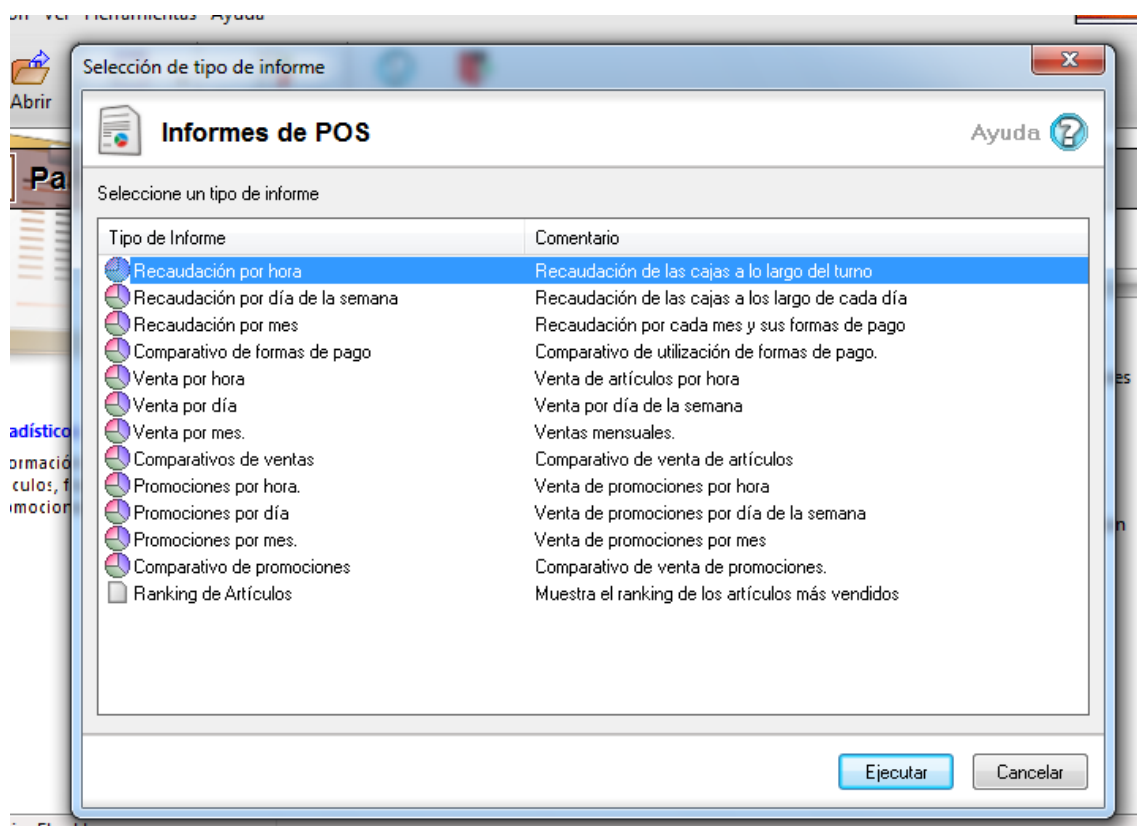
game system

Informe de caja diario
Caja: Todas

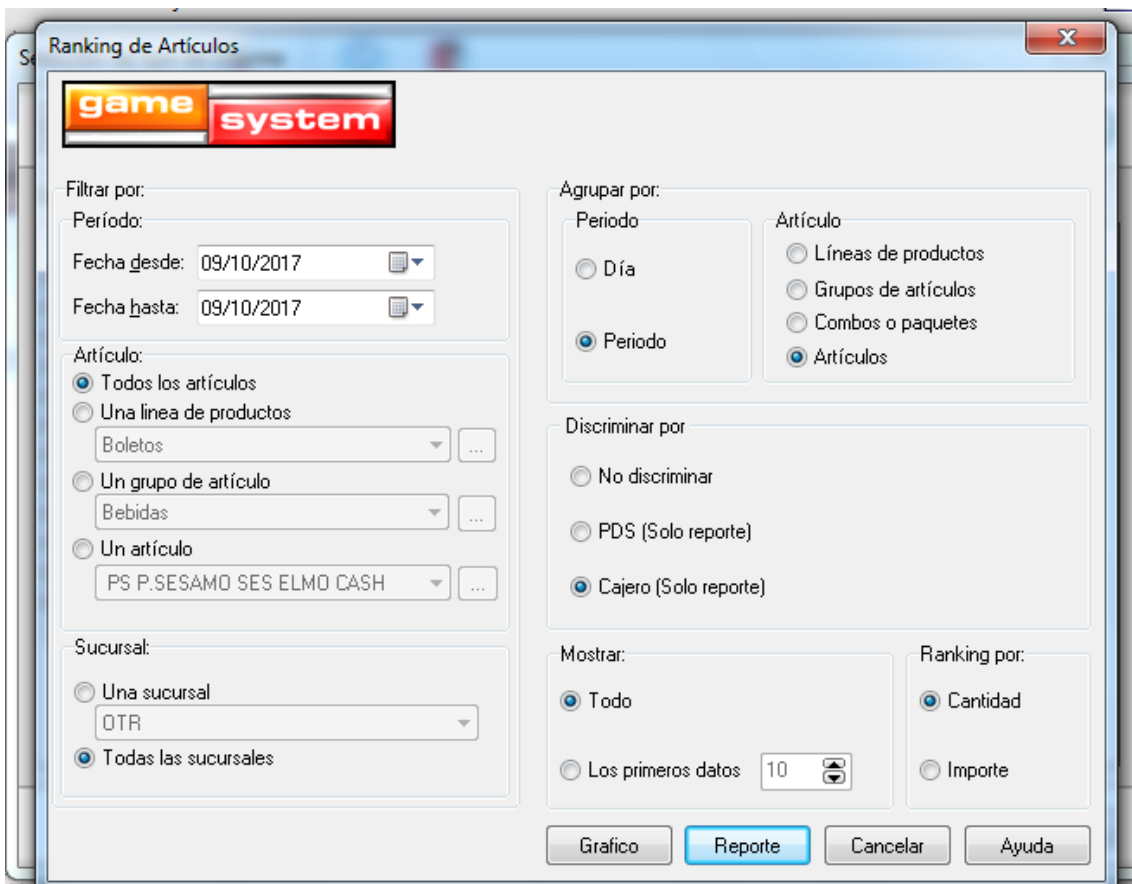
Emisio: 09/10/2017 15:29:32 Usuario: For Hero

| Fecha | Inicio | POS | Cajero | ImpORTE Neto | E Dinero | Devoluciones | Venta | Devolución | Ingresos | Retiros |
|------------|--------|-----|----------|--------------|----------|--------------|-------|------------|----------|---------|
| 09/10/2017 | 11:36 | 1 | For Hero | \$/95.00 | \$/83.50 | \$/0.00 | 4 | 0 | \$/70.00 | \$/0.00 |
| | | | | \$/95.00 | | \$/0.00 | 4 | 0 | \$/70.00 | \$/0.00 |

ANEXO n.º 30. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Menú de ranking de artículos.



ANEXO n.º 31. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Ranking de artículos vendidos.



Ranking de Artículos

game system

Filtrar por:

Período:

Fecha desde: 09/10/2017

Fecha hasta: 09/10/2017

Artículo:

Todos los artículos

Una línea de productos

Boletos

Un grupo de artículo

Bebidas

Un artículo

PS P.SESAMO SES ELMO CASH

Sucursal:

Una sucursal

OTR

Todas las sucursales

Agrupar por:

Período

Día

Período

Artículo

Líneas de productos

Grupos de artículos

Combos o paquetes

Artículos

Discriminar por

No discriminar

PDS (Solo reporte)

Cajero (Solo reporte)

Mostrar:

Todo

Los primeros datos 10

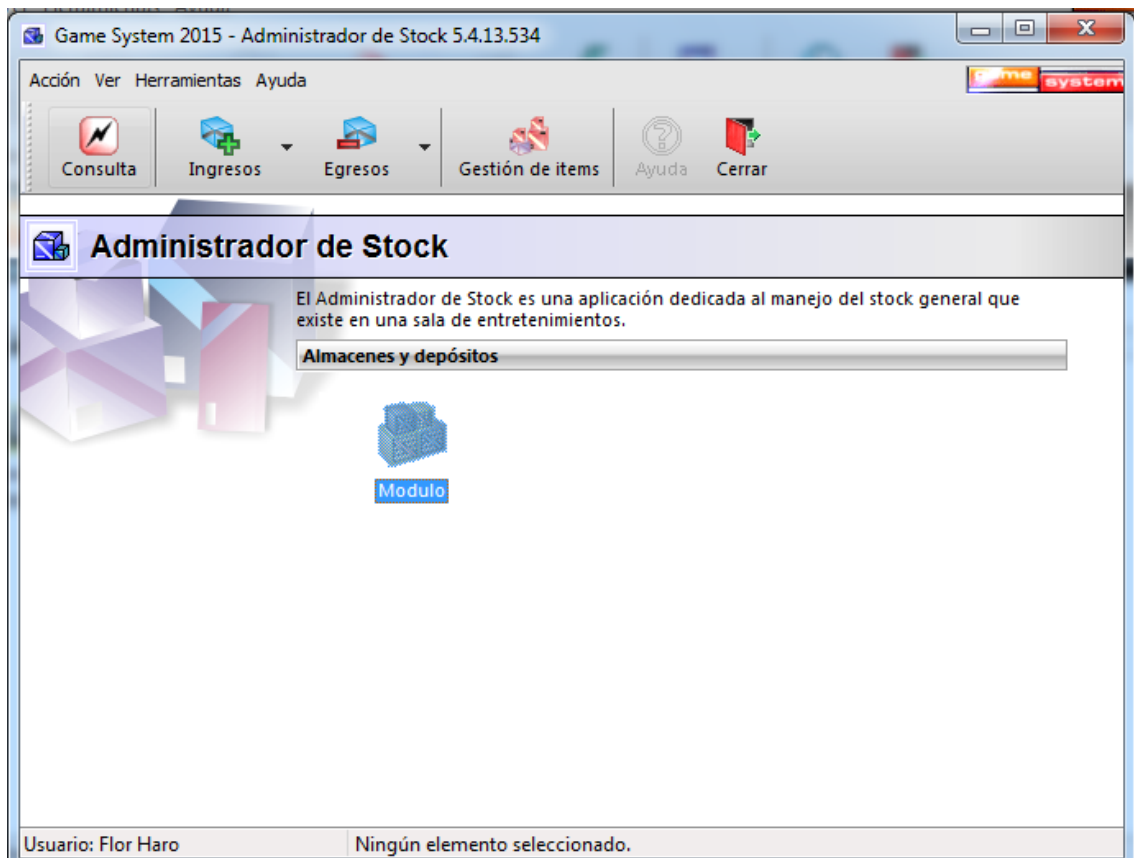
Ranking por:

Cantidad

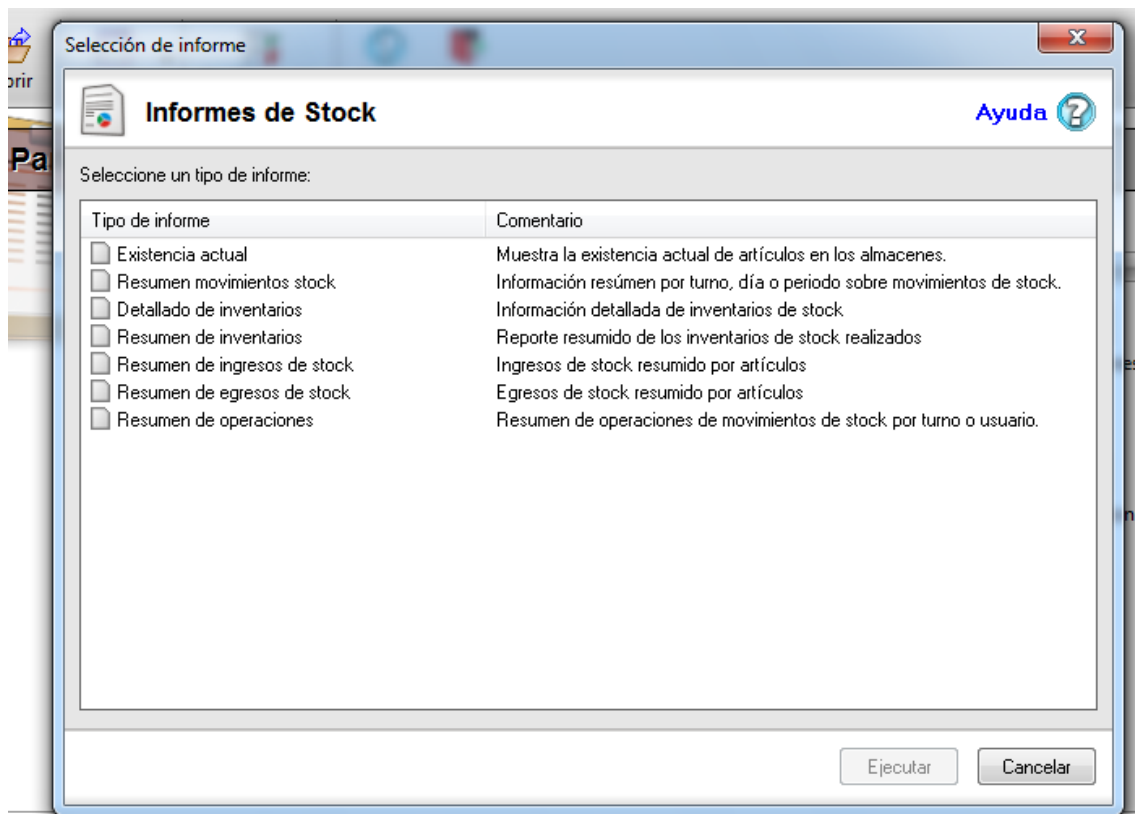
Importe

Grafico Reporte Cancelar Ayuda

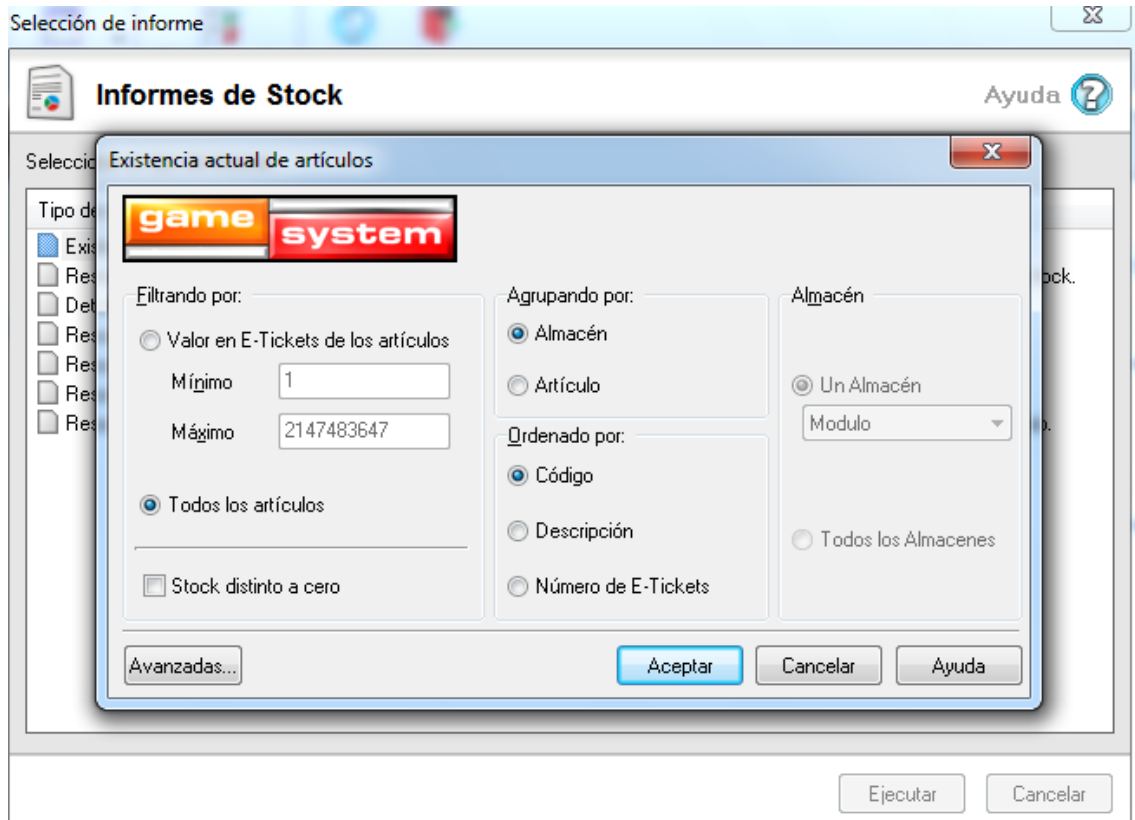
ANEXO n.º 32 Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Pestaña de módulos.



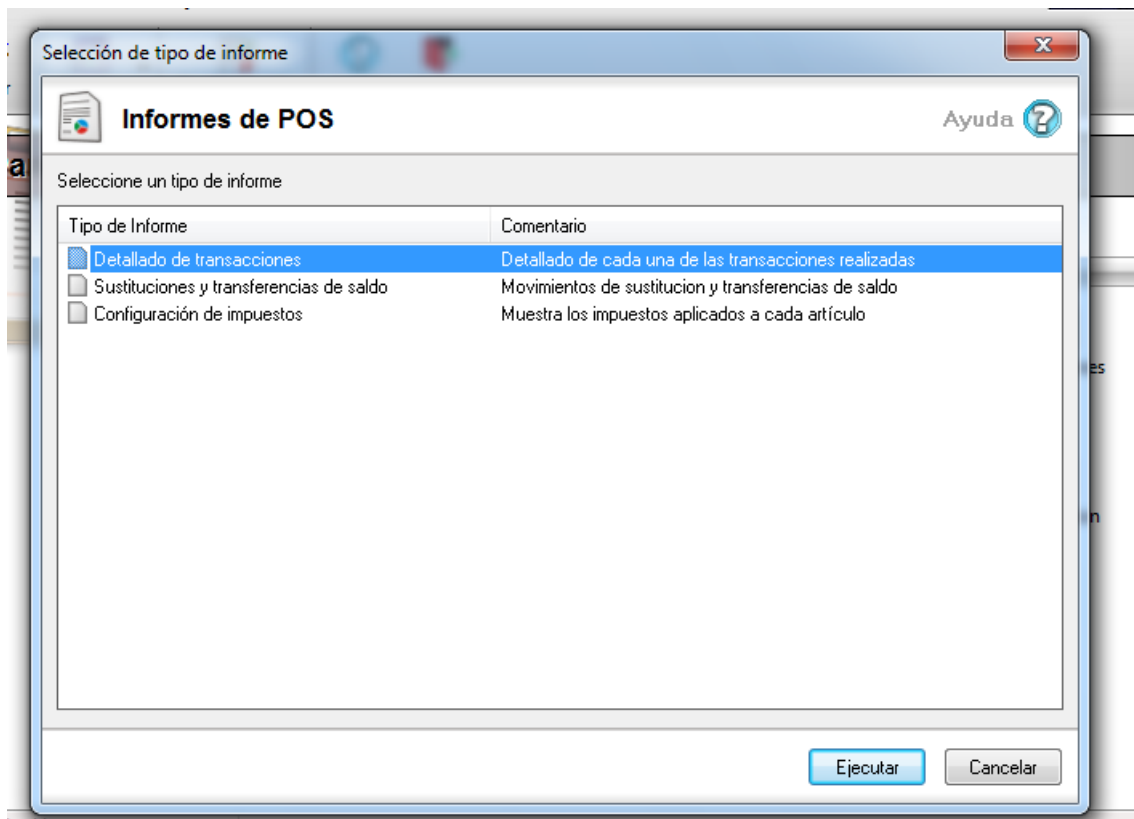
ANEXO n.º 33. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Menú de informes de stock.



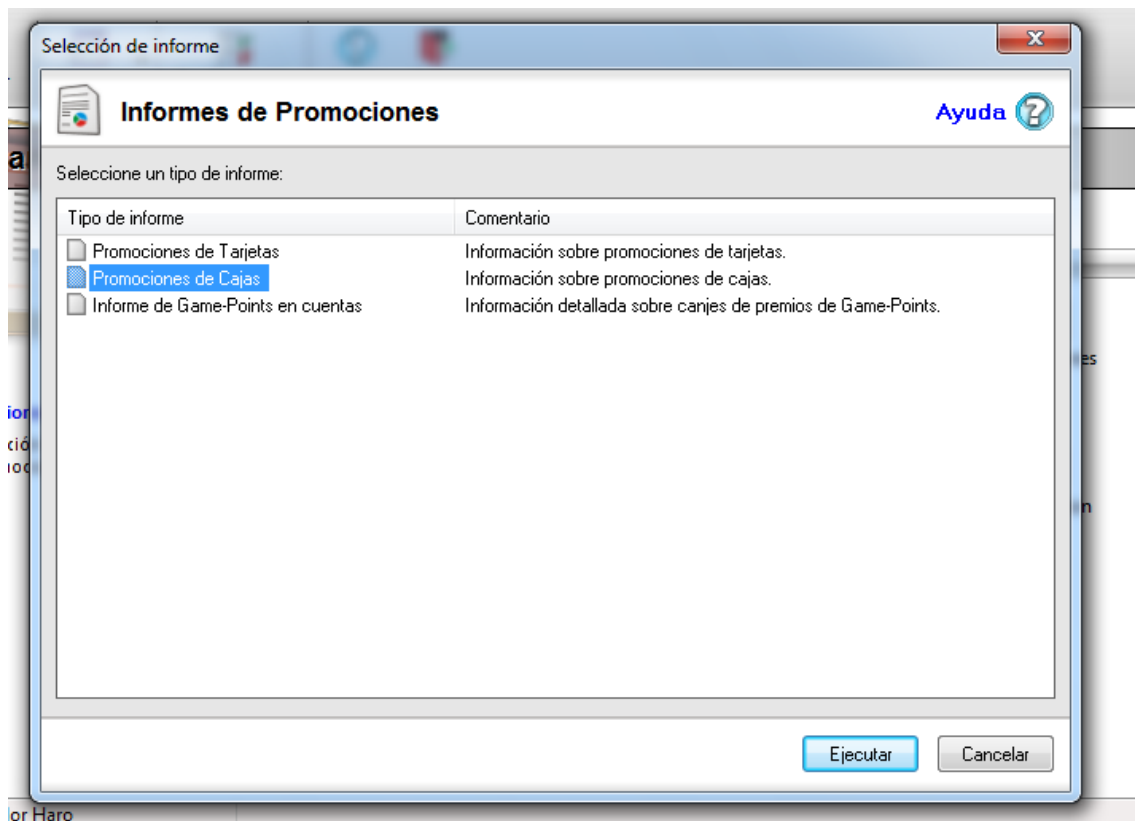
ANEXO n.º 34. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Informes de stock.



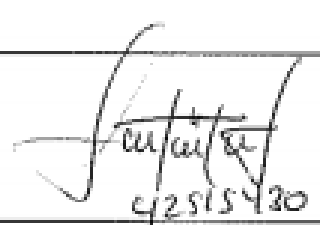
ANEXO n.º 35. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Detallado de transacciones auditoria.



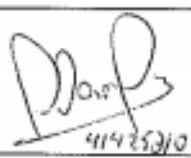
ANEXO n.º 36. Interfaz de sistema de información en aplicación administrativa – Promociones emitidas.



ANEXO n.º 37. Instrumento de guía de observación para la variable sistema de información validado

| MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | |
|--|---|--|----|---------------|
| Título de la investigación: | | INFLUENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA | | |
| Línea de investigación: | | GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN LOS NEGOCIOS | | |
| Apellidos y nombres del experto: | | Salinas Tomapasca Alan | | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | | GUÍA DE OBSERVACIÓN | | |
| Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le advertimos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio. | | | | |
| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | ✓ | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | ✓ | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | ✓ | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | ✓ | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | ✓ | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | ✓ | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | ✓ | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | ✓ | | |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | ✓ | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | ✓ | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es clara, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | ✓ | | |
| Sugerencias: | | | | |
| Firma del experto: | | | | |
|  42515420 | | | | |


ANEXO n.º 38. Instrumento de guía de entrevista para la variable sistema de información validado

| MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | |
|--|---|--|----|---------------|
| Título de la investigación: | | INFLUENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA | | |
| Línea de investigación: | | GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN LOS NEGOCIOS | | |
| Apellidos y nombres del experto: | | Magencia Catañillas Juan Carlos | | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | | GUÍA DE ENTREVISTA | | |
| Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio. | | | | |
| Ítems | Preguntas | Aproba | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | ✓ | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | ✓ | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | ✓ | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | ✓ | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | ✓ | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están ambiguas? | ✓ | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | ✓ | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | ✓ | | |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | ✓ | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | ✓ | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | ✓ | | |
| Sugerencias: | | | | |
| Firma del experto: | | | | |
|  41425310 | | | | |

ANEXO n.º 39. Instrumento de guía de observación para la variable gestión administrativa validado

| MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | |
|---|---|---------|----|---------------|
| Título de la investigación: | INFLUENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA | | | |
| Línea de investigación: | GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN LOS NEGOCIOS | | | |
| Apellidos y nombres del experto: | CERNA REBAZA JURGE | | | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | GUÍA DE OBSERVACIÓN | | | |
| <p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de los preguntas sobre la variable en estudio.</p> | | | | |
| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | ✓ | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | ✓ | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | ✓ | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | ✓ | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | ✓ | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | ✓ | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | ✓ | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | ✓ | | |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | ✓ | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | ✓ | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | ✓ | | |
| <p>Sugerencias:</p> <p style="text-align: center;">_____</p> | | | | |
| <p>Firma del experto:</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: right;">DNI: 18.131323</p> | | | | |

ANEXO n.º 40. Instrumento de guía de entrevista para la variable gestión administrativa validado

| MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | |
|---|---|---------|----|---------------|
| Título de la investigación: | INFLUENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA | | | |
| Línea de investigación: | GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN LOS NEGOCIOS | | | |
| Apellidos y nombres del experto: | CERNA REBAZA JORGE | | | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | GUÍA DE ENTREVISTA | | | |
| <p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p> | | | | |
| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | X | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | X | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | X | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | X | | |
| <p>Sugerencias:</p> <p style="text-align: center;">_____</p> | | | | |
| <p>Firma del experto:</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: right;">JRS: 18131323</p> | | | | |

ANEXO n.º 41. Entrevista realizada al supervisor de turno para la variable gestión administrativa el día 31/07/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: Gina Pérez Barrecheo

Cargo: Supervisor

II. Preguntas:

1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?

2.- Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de control? ¿Por qué?

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja? ¿Por qué?

4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por qué?

5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario? ¿Por qué?

6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya a la gestión?


42663269


COMERCIALIZADORA
DE ROPA
MARÍN

ANEXO n.º 42. Entrevista realizada al gerente para la variable gestión administrativa el día 31/07/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marin, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título "Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa" realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: María del Pilar Salma Olaya

Cargo: Gerente

II. Preguntas:

1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?

2.- Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de control? ¿Por qué?

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja? ¿Por qué?

4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por qué?

5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario? ¿Por qué?

6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya a la gestión?


COMERCIALIZADORA MARIN
45868470
GERENTE

ANEXO n.º 43. Entrevista realizada al coordinador de turno para la variable gestión administrativa el día 31/07/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título "Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa" realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: Diana Abanto Ponce

Cargo: Coordinador

II. Preguntas:

1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?

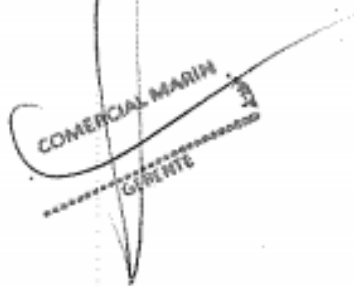
2.- Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de control? ¿Por qué?

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja? ¿Por qué?

4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por qué?

5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario? ¿Por qué?

6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya a la gestión?



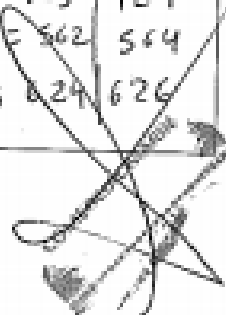

42191612

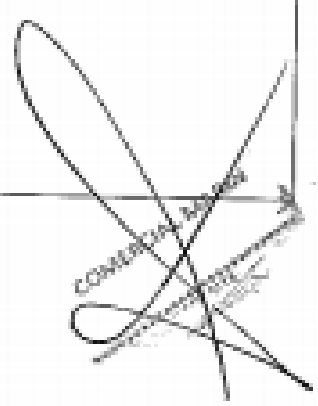
ANEXO n.º 44. Guía de observación para la gestión administrativa realizada el día 31/07/17

GUÍA DE OBSERVACIÓN

La presente guía tiene como fin dar a conocer lo el estado de la empresa Comercializadora Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título "Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa" realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta guía serán de carácter confidencial.

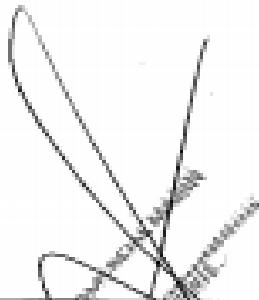
| ITEMS A OBSERVAR | CONDICIÓN | | OBSERVACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|------|--|---------|---|---|--|-----|-----|--------|-----|-----|--------|-----|-----|--------|------|------|------------|-----|-----|-----------|-----|-----|-----------|-----|-----|-----------|-----|-----|
| | SI | NO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Personal realiza horas extras? | X | | Vanessa = 104 h Catala = 103 h Sofia = 103 h Claudia = 106 h Ana = 105 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Presentan faltantes de productos [valores]? | X | | <table border="1"> <thead> <tr> <th>PC XL =</th> <th>E</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>556</td> <td>348</td> </tr> <tr> <td>PC L =</td> <td>691</td> <td>488</td> </tr> <tr> <td>PC M =</td> <td>784</td> <td>782</td> </tr> <tr> <td>PC S =</td> <td>1452</td> <td>1456</td> </tr> <tr> <td>Polan XL =</td> <td>237</td> <td>237</td> </tr> <tr> <td>Polan L =</td> <td>125</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Polan M =</td> <td>562</td> <td>564</td> </tr> <tr> <td>Polan S =</td> <td>624</td> <td>626</td> </tr> </tbody> </table> | PC XL = | E | S | | 556 | 348 | PC L = | 691 | 488 | PC M = | 784 | 782 | PC S = | 1452 | 1456 | Polan XL = | 237 | 237 | Polan L = | 125 | 124 | Polan M = | 562 | 564 | Polan S = | 624 | 626 |
| PC XL = | E | S | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 556 | 348 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PC L = | 691 | 488 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PC M = | 784 | 782 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PC S = | 1452 | 1456 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polan XL = | 237 | 237 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polan L = | 125 | 124 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polan M = | 562 | 564 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polan S = | 624 | 626 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | | | |
|--|---|--|--|
| | | | Sem 28 452 452 Sem 32 672 668 Sem 40 729 733 Sem 42 384 384 Gen 5663 5673 |
| ¿Existen distorsiones en los ingresos de productos, con la guía de remisión? | X | | Potos 2 = 1 " M = 2 " S = 2 Potos XL = 1 Sem 32 = 1 " 40 = 3 <hr/> Potos L = 2 " M = 2 " S = 3 Potos XL = 2 Sem 32 = 1 Sem 40 = 3 |
| | | |  |

| <p>¿El equipo gerencial demora en la realización de porcentaje de ventas?</p> | X | <p>Uredo = 2:52 pm - 2:33 -</p> <p>Carla = 4:47 pm - 4:32 pm -</p> <p>Saba = 5:07 pm - 4:50 pm -</p> <p>Clara = 3:39 pm - 3:00 P.</p> <p>Ana = 4:27 pm 3:55 pm.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|---|--|---|---|-------|---|------|-------|------|----|------|---|----|-------|---|----|-----|---|----|
| <p>¿Presenta demora en la realización del avance diario?</p> | X | <p>Gerent (Man) = 20 m</p> <hr/> <p>Super (Man) = 25 m</p> <hr/> <p>Carla = 15 m</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | X | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>F</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Uredo</td> <td>0</td> <td>0-20</td> </tr> <tr> <td>Carla</td> <td>0-20</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Saba</td> <td>0</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Clara</td> <td>1</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Ana</td> <td>5</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> | | F | S | Uredo | 0 | 0-20 | Carla | 0-20 | 23 | Saba | 0 | 30 | Clara | 1 | 10 | Ana | 5 | 10 |
| | F | S | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Uredo | 0 | 0-20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Carla | 0-20 | 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Saba | 0 | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Clara | 1 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ana | 5 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

~~COMERCIALIZADORA DE ROPA~~

| | | | |
|---|----------|--|---|
| <p>¿Existe faltante / sobrante de dinero?</p> | <p>X</p> | |  |
|---|----------|--|---|

ANEXO n.º 45. Entrevista realizada al supervisor de turno para la variable sistema de información el día 31/08/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el Investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: María del Pilar Salinas Ocas

Cargo: GERENTE

II. Preguntas:

- 1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un sistema de Información adecuado (GAME SYSTEM) que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?
- 2.- ¿El sistema de Información implantado es fácil de manipular y entender? ¿Por qué?
- 3.- En el supuesto de un corte de energía, ¿el sistema de Información demora para ponerse en marcha?
- 4.- En el proceso de Instalación del sistema, ¿se presentaron Inconvenientes en cuento a los recursos utilizados? ¿Cuáles fueron?
- 5.- ¿El software puede mantener su funcionamiento a pesar de realizar cambios, como el crear teclas, actualización de stock de productos para la venta? ¿Por qué?, Ejemplifique.



Handwritten signature and stamp of Comercial Marín.

Recorte rectangular

ANEXO n.º 46. Entrevista realizada al gerente para la variable sistema de información el día
31/08/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial
Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de Investigación que tiene como título
“Influencia de un sistema de Información en la gestión administrativa de una empresa
comercializadora de ropa” realizado por el Investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los
datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: Gina Pérez

Cargo: SUPERVISOR

II. Preguntas:

- 1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un sistema de Información adecuado
(GAME SYSTEM) que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?
- 2.- ¿El sistema de Información Implantado es fácil de manipular y entender? ¿Por qué?
- 3.- En el supuesto de un corte de energía, ¿el sistema de Información demora para ponerse en
marcha?
- 4.- En el proceso de Instalación del sistema, ¿se presentaron Inconvenientes en cuento a los
recursos utilizados? ¿Cuáles fueron?
- 5.- ¿El software puede mantener su funcionamiento a pesar de realizar cambios, como el crear
teclas, actualización de stock de productos para la venta? ¿Por qué?, Ejemplifique.


41663269


COMERCIALIZADORA
DE ROPA

ANEXO n.º 47. Entrevista realizada al coordinador para la variable sistema de información el día
31/08/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial
Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de Investigación que tiene como título
“Influencia de un sistema de Información en la gestión administrativa de una empresa
comercializadora de ropa” realizado por el Investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los
datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: Diana Abanto Ponce

Cargo: COORDINADOR

II. Preguntas:

- 1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un sistema de Información adecuado
(GAME SYSTEM) que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?
- 2.- ¿El sistema de Información implantado es fácil de manipular y entender? ¿Por qué?
- 3.- En el supuesto de un corte de energía, ¿el sistema de Información demora para ponerse en
marcha?
- 4.- En el proceso de Instalación del sistema, ¿se presentaron Inconvenientes en cuanto a los
recursos utilizados? ¿Cuáles fueron?
- 5.- ¿El software puede mantener su funcionamiento a pesar de realizar cambios, como el crear
teclas, actualización de stock de productos para la venta? ¿Por qué?, Ejemplifique.


42191612


COMERCIALIZADORA
MARÍN

ANEXO n.º 48. Guía de observación para el sistema de información realizada el día 31/08/17

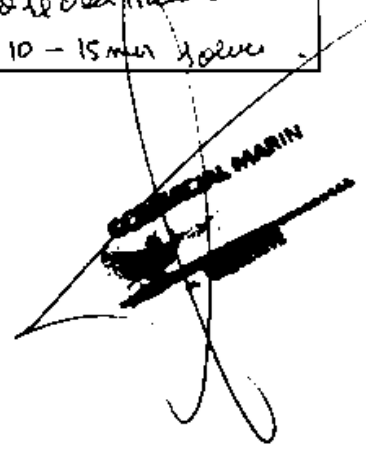
GUÍA DE OBSERVACIÓN

La presente guía tiene como fin dar a conocer el estado de la empresa Comercializadora de Ropa, en el área general de la misma, para uso de investigación que tiene como título "Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa" realizado por el investigador Guillermo Andrés Wiese Olaya. Los datos analizados en este guía serán de carácter confidencial.

| TEMAS A OBSERVAR | CONDICIÓN | | OBSERVACIÓN | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|------|--|--------------------|-----|------|---|---|------|---|---|------|---|---|------|
| | SI | NO | | | | | | | | | | | | | |
| Existen contables de energía contabilizados en el momento | X | | T = inicio de H = 9:30 am T o fin = 10:15. | | | | | | | | | | | | |
| Se aplicaron LDC al equipo gerencial (muestras) | X | | <table border="1"> <tr> <td>AP</td> <td>APR</td> <td></td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>L</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>A</td> <td>S</td> </tr> <tr> <td>L</td> <td>J</td> <td>C</td> </tr> </table> | AP | APR | | A | L | 9 | A | A | S | L | J | C |
| AP | APR | | | | | | | | | | | | | | |
| A | L | 9 | | | | | | | | | | | | | |
| A | A | S | | | | | | | | | | | | | |
| L | J | C | | | | | | | | | | | | | |
| Se realizaron configuraciones al sistema (perfil de usuarios, eliminación de roles, etc.) | X | | <table border="1"> <tr> <td>Perfil de Usuarios</td> <td>S</td> <td>9:20</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>9:25</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>M</td> <td>9:28</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>9:28</td> </tr> </table> | Perfil de Usuarios | S | 9:20 | | | 9:25 | V | M | 9:28 | | | 9:28 |
| Perfil de Usuarios | S | 9:20 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 9:25 | | | | | | | | | | | | | |
| V | M | 9:28 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 9:28 | | | | | | | | | | | | | |
| La instalación del sistema de información, cubren la apertura del día | | | I = T B: 10 am 11:50 am | | | | | | | | | | | | |

(Handwritten signature)

| | | |
|--|--|--|
| <p>Los trabajadores cuentan con tarjetas de acceso personalizadas, de acuerdo con el tipo de información que manejan</p> | | <p>¿ Encuentran estas para estas ?</p> <ol style="list-style-type: none"> ① acceso tel - gen ② acceso med -> 5 y ca ③ acceso estab por venta |
| <p>Se han presentado fallas en el software</p> | | <p>* problemas de vent mes se muestran en soft * solución en 20-25 mi</p> <p>* Reporte en esos mes se via maedo 10 - 15 min de dur</p> |



 COORDINADOR MARIN

ANEXO n.º 49. Entrevista realizada al supervisor de turno para la variable gestión administrativa el día 02/10/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: Gino Pérez Barrenechea

Cargo: Supervisor

II. Preguntas:

1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?

2.- Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de control? ¿Por qué?

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja? ¿Por qué?

4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por qué?

5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario? ¿Por qué?

6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya a la gestión?

Gino Pérez
42663269

[Firma]
GUSTAVO MARÍN
Supervisor

ANEXO n.º 50. Entrevista realizada al gerente para la variable gestión administrativa el día 02/10/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: María del Pilar Salazar Oca.
Cargo: Gerente

II. Preguntas:

1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?


2.- ¿Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de control? ¿Por qué?

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja? ¿Por qué?

4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por qué?

5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario? ¿Por qué?

6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya a la gestión?


MARÍA DEL PILAR SALAZAR OCA
45368490
GERENTE

ANEXO n.º 51. Entrevista realizada al coordinador para la variable gestión administrativa el día
02/10/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

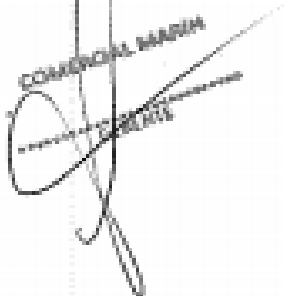
La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial
Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título
"Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa
comercializadora de ropa" realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los
datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: Diana Pizarro Lopez
Cargo: Coordinador

II. Preguntas:

- 1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude
a la gestión de la empresa? ¿Por qué?
- 2.- Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de
control? ¿Por qué?
- 3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja?
¿Por qué?
- 4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por
qué?
- 5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario?
¿Por qué?
- 6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya
a la gestión?


COMERCIAL MARIN
S.R.L.

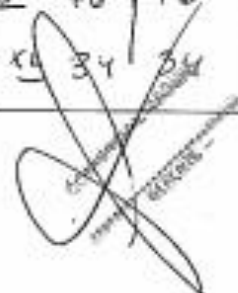

421916/2

ANEXO n.º 52. Guía de observación para la gestión administrativa realizada el día 02/10/17

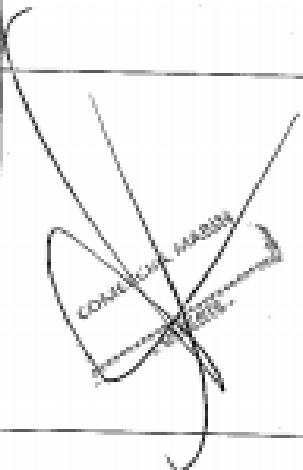
GUIA DE OBSERVACIÓN

La presente guía tiene como fin dar a conocer la el estado de la empresa Comercializadora Mario, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título "Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa" realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta guía serán de carácter confidencial.

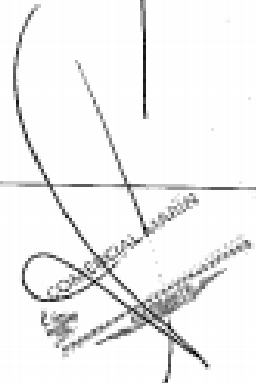
| ITEMS A OBSERVAR | CONDICIÓN | | OBSERVACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-----|--|--|---|---|------|----|----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|----|----|------|-----|-----|---------|----|----|----------|----|----|
| | SI | NO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Personal realiza horas extras? | X | | Varones = $10 @ h + 6$ Condes = $97 + 3$ Sob = 94 Clacul = 94 Amer = $95 + 1$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Presentan faltantes de productos (valores)? | X | | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>E</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PCXL</td> <td>76</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>PCL</td> <td>976</td> <td>976</td> </tr> <tr> <td>PCVM</td> <td>850</td> <td>853</td> </tr> <tr> <td>PCV</td> <td>458</td> <td>458</td> </tr> <tr> <td>PCXL</td> <td>43</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>PCXS</td> <td>562</td> <td>562</td> </tr> <tr> <td>Polón S</td> <td>76</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>Polón XL</td> <td>34</td> <td>34</td> </tr> </tbody> </table> | | E | S | PCXL | 76 | 76 | PCL | 976 | 976 | PCVM | 850 | 853 | PCV | 458 | 458 | PCXL | 43 | 43 | PCXS | 562 | 562 | Polón S | 76 | 76 | Polón XL | 34 | 34 |
| | E | S | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PCXL | 76 | 76 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PCL | 976 | 976 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PCVM | 850 | 853 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PCV | 458 | 458 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PCXL | 43 | 43 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PCXS | 562 | 562 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polón S | 76 | 76 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polón XL | 34 | 34 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |


 GUILLERMO ANDRÉ WIESE OLAYA
 INVESTIGADOR

| | | |
|--|---|---|
| | | Sen C 30 67 67 SC 32 647 647 SC 40 32 27 SC 42 765 765 PPM 890 890 |
| ¿Existen distorsiones en los ingresos de productos, con la guía de remisión? | [Handwritten scribbles and a large 'X' mark] | Poles C=1 Poles S = 1 Poles 5 = 1 Poles XL = 2 S 40 = 1 Sen 32 = 1. / 7 |
| | | P CP4 = 1 poles S = 1 poles 5 = 1 Poles XL = 2 S 40 = 1 Sen 32 = 1. / 7 |
| | | [Handwritten scribbles and a stamp that reads "UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE"] |

| | | |
|---|----------|---|
| <p>¿El equipo gerencial demora en la realización de porcentaje de ventas?</p> | <p>Y</p> | <p> Comienza 10:33 am Fin 10:33 am. Diferencia = 33 seg. </p> |
| <p>¿Presenta demora en la realización del avance diario?</p> | <p>Y</p> | <p> $g = 5 \text{ min}$ <hr/> $S = 6 \text{ min}$ <hr/> $C = 2 \text{ min}$ </p> |
| | | <p>  </p> |

| | | F | S |
|--|---|----------|------|
| ¿Existe faltante / sobrante de dinero? | X | UOM 0 | 0.5 |
| | | Carla 25 | 0.20 |
| | | Sob. 0 | 0 |
| | | Clara 0 | 0 |
| | | Arro. 0 | 0.30 |



ANEXO n.º 53. Entrevista realizada al supervisor de turno para la variable gestión administrativa el día 01/11/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: Gina Pérez Barreneche

Cargo: Supervisor

II. Preguntas:

1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?

2.- Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de control? ¿Por qué?

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja? ¿Por qué?

4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por qué?

5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario? ¿Por qué?

6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya a la gestión?


42663269


WILLIAM ANDRÉ WIESE OLAYA
ESTADÍSTICO

ANEXO n.º 54. Entrevista realizada al gerente para la variable gestión administrativa el día 01/11/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título “Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa” realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: María del Pilar Salazar Oca.
Cargo: Gerente

II. Preguntas:

- 1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude a la gestión de la empresa? ¿Por qué?
- 2.- ¿Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de control? ¿Por qué?
- 3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja? ¿Por qué?
- 4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por qué?
- 5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario? ¿Por qué?
- 6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya a la gestión?


MARÍA DEL PILAR SALAZAR OCA
45368490
GERENTE

ANEXO n.º 55. Entrevista realizada al coordinador para la variable gestión administrativa el día
01/11/17

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD


La presente entrevista tiene como fin dar a conocer la el estado actual de la empresa Comercial
Marín, en el área gerencial de la misma, para uso de investigación que tiene como título
"Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa
comercializadora de ropa" realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los
datos emitidos en esta entrevista serán de carácter confidencial.

I. Datos del entrevistado:

Nombre: Diana Pizarro Lopez
Cargo: Coordinador

II. Preguntas:

- 1.- ¿Considera que la empresa cuenta actualmente con un buen sistema de control que ayude
a la gestión de la empresa? ¿Por qué?
- 2.- Cuales considera que son los principales problemas que enfrenta el actual sistema de
control? ¿Por qué?
- 3.- ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo que se emplea actualmente para el arqueo de caja?
¿Por qué?
- 4.- ¿Considera que el pago de las horas extras se justifica actualmente en la empresa? ¿Por
qué?
- 5.- ¿Considera que el sistema de control actual permite tener un control exacto de inventario?
¿Por qué?
- 6.- ¿Qué sugerencia de mejora daría para la empresa respecto al sistema de control que apoya
a la gestión?


COMERCIAL MARIN
C. PIZARRA


421916/2

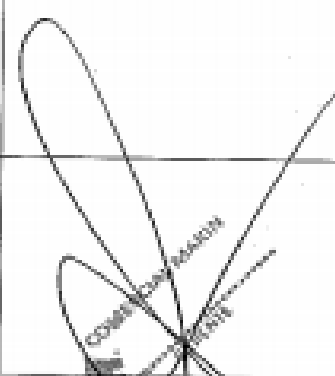
ANEXO n.º 56. Guía de observación para la gestión administrativa realizada el día 01/11/17

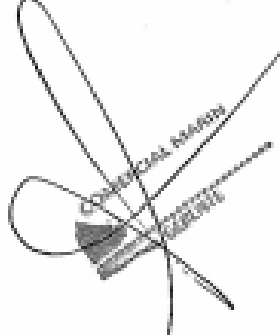
GUIA DE OBSERVACIÓN

La presente guía tiene como fin dar a conocer la el estado de la empresa Comercializadora Marin, en el área gorenacial de la misma, para uso de investigación que tiene como título "Influencia de un sistema de información en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de ropa" realizado por el investigador Guillermo André, Wiese Olaya. Los datos emitidos en esta guía serán de carácter confidencial.

| ITEMS A OBSERVAR | CONDICION | | OBSERVACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|------|--|--|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-------|------|------|------|-----|-----|
| | SI | NO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Personal realiza horas extras? | X | | Vanessa: 94h Carleu: 94h Selbi: 94h claudi: 95h amur: 94h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Presentan faltantes de productos (valores)? | | X | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>E</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PCS</td> <td>568</td> <td>568</td> </tr> <tr> <td>PCM</td> <td>424</td> <td>424</td> </tr> <tr> <td>PPS</td> <td>513</td> <td>513</td> </tr> <tr> <td>PPM</td> <td>678</td> <td>678</td> </tr> <tr> <td>PPL</td> <td>257</td> <td>257</td> </tr> <tr> <td>PCAS</td> <td>238</td> <td>238</td> </tr> <tr> <td>gornu</td> <td>1134</td> <td>1134</td> </tr> <tr> <td>PVXL</td> <td>682</td> <td>682</td> </tr> </tbody> </table> | | E | S | PCS | 568 | 568 | PCM | 424 | 424 | PPS | 513 | 513 | PPM | 678 | 678 | PPL | 257 | 257 | PCAS | 238 | 238 | gornu | 1134 | 1134 | PVXL | 682 | 682 |
| | E | S | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PCS | 568 | 568 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PCM | 424 | 424 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PPS | 513 | 513 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PPM | 678 | 678 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PPL | 257 | 257 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PCAS | 238 | 238 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| gornu | 1134 | 1134 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PVXL | 682 | 682 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

WIESE OLAYA
 GUILLERMO ANDRÉ

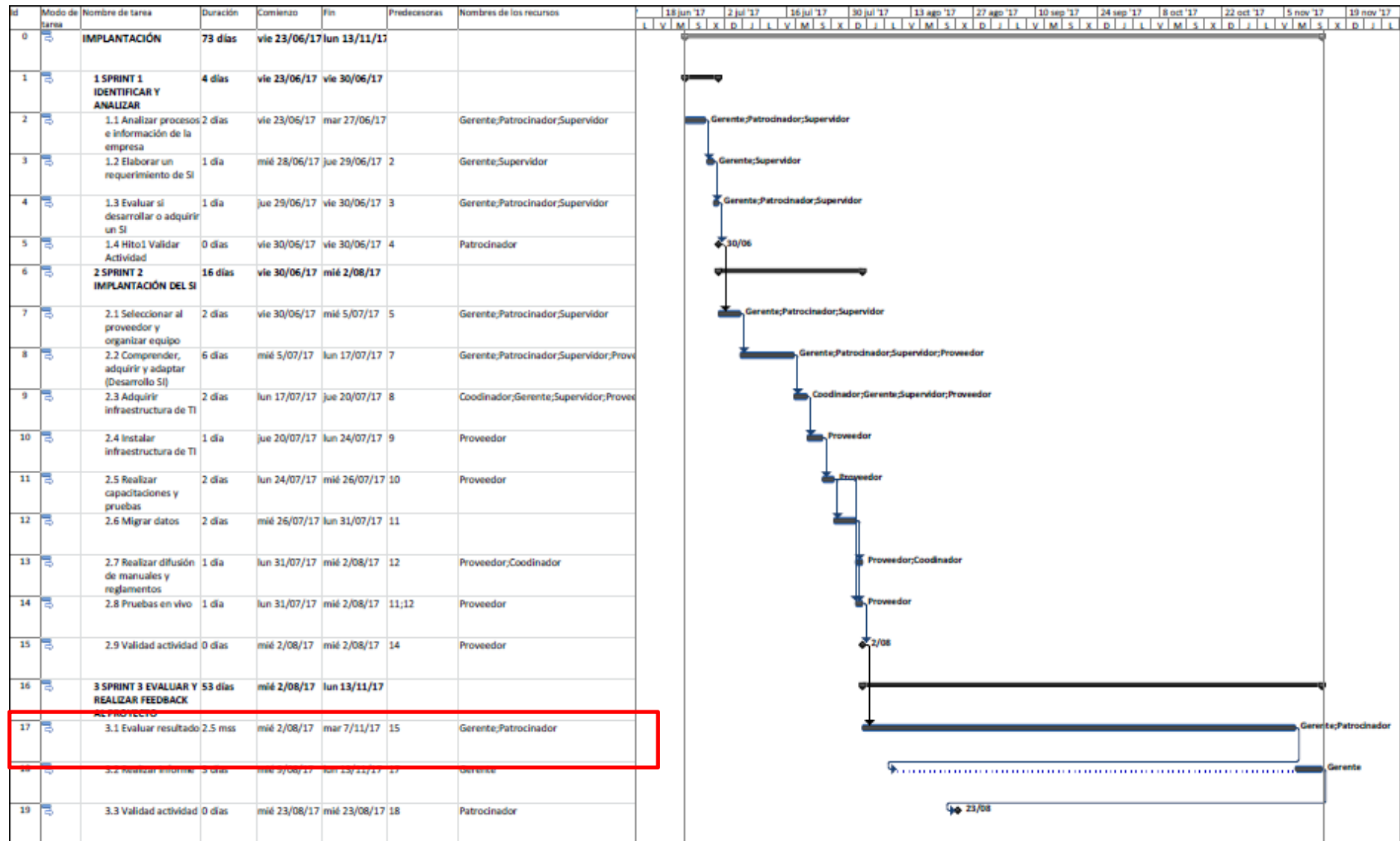
| | | | |
|---|--|---|--|
| | | | SC20 630 630 SC30 281 281 SC32 822 822 SC40 12 12 SC42 74 74 |
| <p>¿Existen distorsiones en los ingresos de productos, con la guía de remisión?</p> | | X | PCP _L = 2 2 Q _{gen} = 3 3 Sum. 20 = 2 2 PCXS = 2 2 PP _S = 1 1 PP _M = 2 2 <hr/> S R |
| | | |  |

| | | |
|--|---|--|
| ¿El equipo gerencial demora en la realización de porcentaje de ventas? | X | $ \begin{array}{r} 10 : 41 \text{ am} \\ 10 : 41 \text{ am} \\ \hline 0 \text{ min } (15 \text{ s}) \end{array} $ |
| ¿Presenta demora en la realización del avance diario? | X | $ \begin{array}{l} g = 3 \text{ min} \\ S = 5 \text{ min} \\ C = 3 \text{ min} \end{array} $ |
| | |  |

| | | F | S. |
|--|---|-----------|------|
| ¿Existe faltante / sobrante de dinero? | X | Comer = 0 | 0.7 |
| | | Carli = 0 | 0 |
| | | Sofi = 0 | 0 |
| | | Clara = 0 | 0.20 |
| | | Conny = 0 | 0 |

~~UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
 FACULTAD DE INGENIERÍA
 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS~~

ANEXO n.º 57. Diagrama de Gantt, del proceso de implantación del Software Game System





ANEXO n.º 58. Matriz de evaluación de expertos ISO 9126

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

| | |
|------------------------------------|---|
| Título de la investigación: | INFLUENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA |
| Línea de investigación: | GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN LOS NEGOCIOS |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las características que presenta la ISO 9126 marcando con una "X" en las columnas que le corresponda de sí es que se una característica relevante para la presente investigación.

| Sub características ISO 9126 | PUNTAJE | | |
|---|---|---|-------------|
| | Evaluador 1 | Evaluador 2 | Evaluador 3 |
| Funcionalidad | | | |
| Idoneidad | X | | X |
| Exactitud | X | X | |
| Interoperabilidad | | | X |
| Seguridad | X | X | |
| Fiabilidad: | | | |
| Madurez | X | X | |
| Recuperabilidad | X | X | X |
| Tolerancia a fallos | | X | |
| Usabilidad | | | |
| Aprendizaje | X | X | X |
| Comprensión | X | X | X |
| Operatividad | | | X |
| Atractividad | X | | |
| Eficiencia | | | |
| Comportamiento en el tiempo | | X | |
| Comportamiento de recursos. | X | | X |
| Mantenibilidad: | | | |
| Estabilidad | X | X | X |
| Facilidad de análisis | X | | |
| Facilidad de pruebas | | | |
| Facilidad de cambio | X | X | X |
| Portabilidad: | | | |
| Capacidad de reemplazo | | | X |
| Adaptabilidad | X | | |
| Co- Existencia | | X | |
| Capacidad de instalación | X | X | X |
| Evaluador 1 | Mg. Miguel Naranjo | | |
| Evaluador 2 | Mg. Alonso Wiese | | |
| Evaluador 3 | Ing. Jeremy Franco | | |
|  |  |  | |
| EVALUADOR 1 | EVALUADOR 2 | EVALUADOR 3 | |