



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN SISTEMAS

TEMA:

ESTUDIO COMPARATIVO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS DE LA EMPRESA "WIL MARKET" Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL.

EGRESADO:

CRISTOBAL JARDEL CABALLERO TORRES

TUTORA:

ING. ANA DEL ROCÍO FERNANDEZ TORRES, MSC

AÑO 2019

Introducción

El supermercado “Wil Market” es uno de los centros de distribución de alimentos más grandes del recinto Pueblo Nuevo, abrió sus puertas en el año 2012 con un pequeño local comercial dedicado solamente a la venta de legumbres, pero debido a la gran acogida, sus propietarios decidieron ampliar su oferta con productos de primera necesidad, a través de los años ha ido progresando a través de los años, al mismo tiempo que ha multiplicado considerablemente su clientela, cartera de productos que ofrece a la colectividad, la caracterización por mantener los mejores precios del mercado y un área comfortable para la satisfacción del cliente.

La finalidad de este caso es realizar una comparativa entre el sistema de información que se encuentra implementado en el supermercado “Wil Market” frente a los sistemas de información gerencial, de tal manera que se toma como referencia el supermercado “Dismero” para efectuar la comparativa en base a los procesos que incorpora su sistema de información gerencial, ya que es uno de los supermercados que maneja grandes volúmenes de información por lo que ha optado por emplear este tipo de sistema de información, además comparte los mismo fines comerciales que es la comercialización de productos de primera necesidad.

La sublínea de investigación que rige este documento es el desarrollo de sistemas informáticos aplicada al área de software y programación, puesto que los Sistemas de información gerencial se destacan en proveer a los gerentes de todos los grados y de todos los cargos información relevante, volviéndose complementario en las actividades que se llevan a cabo en la organización, para así otorgar la posibilidad de tomar decisiones efectivas y oportunas en el planeamiento, dirección y control de las actividades por las cuales ellos son consecuentes.

La metodología aplicada en este caso fue la cualitativa y la comparativa, teniendo como técnica e instrumento la entrevista, en donde es posible evidenciar que el software incorporado en el supermercado “Wil Market” no reúne funciones que proporcionen ayuda a la administración y control, a diferencia del Sistemas de Información Gerencial que incorpora “Dismero”, lo cual permite aumentar la efectividad en las operación, así como también obtener un mejor manejo de la información con la finalidad de que pueda ser valorada y a su vez sirva de beneficio en la toma de decisiones convenientes.

Desarrollo

Los sistemas de información son esenciales en las empresas para desempeñar las actividades comerciales diarias, así como también para alcanzar los objetivos que se haya propuesto, existe una correlación cada vez mayor en las capacidades para servirse de la tecnología de la información y su aptitud para poner en función tácticas empresariales que permitan alcanzar efectivamente los funciones planteadas en la organización. Además es evidente que el incremento en lo que respecta a la participación en el mercado, lo que involucra al incremento de la productividad hacia los empleados, son procesos que son dependientes de la calidad que dispone en cuanto a los sistemas de información. (Laudon J. P., 2016, pág. 13).

En la actualidad, los sistemas de información (SI) han logrado conseguir transformar la forma que trabajan, a través de su uso se puede lograr significativos avances, puesto que son incorporados para poder llevar a cabo una automatización de los procesos operativos que se realizan. Además, suministran información relevante para la toma de decisiones, la misma que se ha posicionado como uno de los fundamentales recursos que poseen, promoviendo que la organización sea más productiva y competitiva frente a los rivales. (VELTHUIS, 2015, pág. 72)

Según (Laudon J. P., 2016, pág. 7) menciona que es una de las cuestiones más apasionantes en los negocios, debido a la variación continúa en la tecnología, su uso administrativo, los modelos de negocios y el impacto en el éxito.

Según (Durand, 2017, pág. 125) los requisitos para el desarrollo de un sistema informático llegan a variar dependiendo del tipo de negocio. Lo que resulta esencial realizar un análisis de un análisis de requerimientos del software que se acople a las actividades que realiza para que sirva de provecho en sus actividades.

Este tipo de sistema presentan información relevante que sirve de ayuda en lo que respecta a la toma de decisiones, a través de aquello poder alcanzar las metas y objetivos propuestos de una forma mucho más eficiente, son considerados como una herramienta potente para asistir a los gerentes a tomar convenientes decisiones, así como también ayudar a llevar un control que permita el desempeño eficiente identificando inconvenientes que se lleguen a presentar. (Fernández, 2015)

El proceso que respecta a la toma de decisiones es considerado relevante en el estudio y configuración de la estructura organizacional, además se considera como el proceso de determinar y dar solución a los problemas que se originan cuando se examinan rumbos alternativos de acción, escogiendo la alternativa que sea más acertada, para ello es necesario considerar la división de las acciones como también las responsabilidades y autoridades respectivas (Zapata, 2016)

De igual forma, posibilitan a la empresa a poder incrementar tanto sus ingresos como a reducir sus costos al abastecer información que colabora a los gerentes a tomar mejores decisiones, como es en el caso del análisis de los datos de cajas registradoras de un supermercado, este proceso permite aumentar la rentabilidad al proporcionar información propicia para la toma de decisiones, poder conocer en cuanto a los productos que se deben tener en existencia y poder realizar promociones para la venta al público en el supermercado. (Laudon J. P., 2016, pág. 18)

Hoy en día, existen gerentes que laboran con información poca precisa, al no contar con información relevante con datos adecuados que sirva de manera propicia en la toma de decisiones que resulte ser dependiente para alcanzar las metas establecidas, algunas son efectuadas por mejores suposiciones e inclusive por intuición, el resultado es una obtención excesiva, una pésima distribución de patrimonios y un tiempo de respuesta deficientes, lo que

provoca un crecimiento de los costos y provocan la pérdida de los clientes. (Laudon J. P., 2016, pág. 39)

Beneficios de los Sistemas de Información Gerencial (SIG)

Según (Laudon K. C., 2015) menciona que los sistemas de información Gerencial son importantes para poder llevar a cabo las actividades comerciales que se realizan. Este tipo de sistemas, aporta mucho ya sea en lo personal como también en distintas áreas en donde sea aplicado, brindando beneficios en la toma de decisiones, algunos de los beneficios que concede los SIG según (Fernández, 2015) son:

- Acceso mucho más rápido a la información.
- Generación de reportes con información propicia.
- Suministrar tiempo en la recopilación de información.
- Dar solución a los problemas de comunicación
- Clasificar la información por temas de utilidad
- Incremento en el rendimiento

las tecnologías de información y comunicación se encuentran presentes en todos lados de nuestra comunidad, en lo que se incluye las inmensas corporaciones, gobiernos, pymes y administraciones, su surgimiento ha permitido que se empleen como herramienta informática para fines empresariales que comúnmente son utilizadas para crear, almacenar y procesar información, las mismas que tienen como finalidad poder mejorar y brindar ayuda a los negocios en sus actividades diarias para así poder aumentar su competitividad en el mercado, como también su productividad y al tratamiento de la información. (Gonzales, 2015, pág. 111)

El caso de estudio se centra en el supermercado “Wil Market”, el mismo que se encuentra situado en el recinto Pueblo Nuevo de la parroquia Febres Cordero, es uno de los supermercados con mayor demanda de productos de primera necesidad, ofrece una amplia gama de productos de calidad a un precio muy accesible con un ambiente cómodo que permite ofrecer la mejor atención posible a sus clientes, durante el transcurso de los años ha experimentado un crecimiento considerable en las ventas de los productos que ofrenda, por lo que el gerente propietario se vio obligado a extender su local comercial para así poder ofrecer nueva variedad de productos y acoger a muchos más consumidores, lo que ha generado el incremento de las ventas y el aumento de empleados, para conseguir brindar el mejor servicio.



Figura 1. Supermercado “Wil Market”
Elaborado por: Cristobal Caballero T.

El presente estudio de caso cumple con la sublinea de investigación Desarrollo de Sistemas Informáticos en comparativa del software que se encuentra implementado en la supermercado Wil Market frente a los sistemas de información gerencial; Aquellos que son valorados en las empresas para poder llevar a cabo eficientemente la toma de decisiones, ofertar bienes, realizar transacciones, entre otras funciones que permitan formar escenarios futuros que

apoyen a poder planificar sus funciones de una manera mucho más eficiente. (Flor M. Arteaga U., Gisselle M. Cárdenas F., Roberto J. Dávila C., 2016, pág. 48)

Los sistemas de apoyo resultan ser de gran utilidad, ya que nos permite poder efectuar un análisis de la información que tiene, además nos ayudan a llevar una mejor administración a través de la información que la misma provee, a través de ella podemos identificar los problemas y poder responder de manera inteligente a través de decisiones que beneficie a la misma, cuya intención es realizar una recolección de los datos, contraerlos de una forma que pueda ser entendida y provechosa. (Veli, 2017) .

Análisis Comparativo

Para poder llevar a efecto el análisis comparativo del software implementado en la empresa Wil Market con los sistemas de información gerencial, se toma como referencia el supermercado DISMERO S.A, debido a la gran cantidad de información que maneja es una de las empresas que incorpora los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones basándose en información que es generada por el sistema. Además comparten las mismas actividades comerciales con lo que respecta a la venta de productos en los que predominan los productos alimenticios, bebidas, como también lo que son productos de primera necesidad.

La metodología empleada en este estudio de caso es la cualitativa y la comparativa, la cual permitió recopilar información en cuanto a la experiencia y opinión del gerente en cuanto a la utilización y módulos de gestión empresarial que incorpora el software que se utiliza, como también a poder llevar a cabo un análisis e interpretación de la investigación realizada, de igual forma para poder efectuar una comparativa del software incorporado con el sistema de información gerencial de “Dismero” con el fin de poder establecer sus semejanzas y diferencias para así a través de ello poder deducir conclusiones.

Es propicio mencionar que la investigación cualitativa se acopla a este estudio de caso, ya que permite proveer en profundidad datos basados en experiencia del gerente y personal administrativo, llegando a contribuir en la investigación. Del mismo modo admite la posibilidad de recopilar datos para poder pulir las interrogantes que se presenten en la investigación, como también a deducir nuevas interrogantes en el proceso de interpretación del estudio identificando preguntas que tengan mayor relevancia que debieran ser contestadas, permitiendo llevar a cabo hipótesis durante un antes, durante y después de la recopilación de los datos para su respectivo análisis. (Hernández, 2014, pág. 36)

Por otra parte el método comparativo es fundamental para poder efectuar el estudio y poder identificar las cualidades que posee cada uno de estos software y poder determinar las semejanzas como también las diferentes que poseen, este método resulta ser uno de los más utilizados por los investigadores que ha llegado a ser considerado uno de los métodos propicios. De igual forma, permite realizar la comprobación de supuestos como también ayudar a comprender procesos desconocidos ofreciendo la posibilidad de poder llevar a cabo una interpretación que permita organizar los datos y contemplar cualidades. (Gomez, 2016, pág. 68)

Por consiguiente, como técnica se empleó la entrevista, la cual fue efectuada al gerente propietario de Wil Market, la misma que se llevó a cabo en la oficina gerencial quien brindo todo la ayuda posible en la recolección de información relevante para poder efectuar de manera eficiente el análisis comparativo del software empleado en su empresa con los sistemas de información gerencial, el cual dio a conocer las diferentes operaciones que se efectúan como también los distintos tipo de información que pueden ser generados a través de la aplicación.

Figura 2. Esquema Organizacional del supermercado Wil Market



Casilleros



Realizado por: Cristobal Caballero T.

La empresa Wil Market, cuenta con un departamento de dirección y/o gerencia en donde el gerente se encarga de analizar los diferentes tipos de información provenientes del área de bodega, productos y caja con la finalidad de poder establecer planes de acción que permitan garantizar la continuidad y progreso del negocio.

Sistema de Información de “Wil Market”

El supermercado dispone con un software de compra y venta de productos, el mismo que es utilizado para poder efectuar las operaciones que se realizan, dicho software se encuentra implementado en cada uno de los equipos que se encuentran en el área de caja, cabe recalcar que dicho software ha sido puesto en funcionamiento desde el comienzo de la misma, la cual incorporado módulos dedicados a los procesos internos, hoy en día no se ha realizado ninguna variación o mejora de lo que respecta al programa.

Dicho software implementado en “Wil Market” consta de una serie de módulos que le permiten gestionar sus actividades diarias, tanto para la gestión de compras y ventas como también en la generación de informes, información que es dirigida al gerente para que pueda ser de ayuda en la toma de decisiones, según lo evidenciado en el anexo 2 de la pregunta 3, dicho software incorpora los siguientes módulos con lo que respecta a las diferentes gestiones.

Gestión	Procesos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Registro • Comprobante de registro • Cotización • Informe deudas pendientes • Informe de facturas de Pagos
Productos	<ul style="list-style-type: none"> • Registro • Nota de Ingreso • Informe de Productos
Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Registro • Informe de factura de Compra

Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Punto de Venta • Devoluciones • Cierre de caja • Informe de ventas
---------------	---

Tabla 1. Procesos que incorpora el software de Wil Market.
Realizado por: Cristobal Caballero T.

En cuanto a la gestión de clientes, el software permite realizar el registro correspondiente del mismo, el cual el cliente proporciona datos personales para poder proceder con el registro (Anexo 3, figura 6), una vez realizado el registro el software permite generar un comprobante en donde se valida la información del cliente, de igual manera, el software puede generar informes en cuanto a los pagos que ha realizado el cliente como también las deudas pendientes que llegue a tener, esta información es receptada por el gerente para poder examinar dicho reporte.

En lo que respecta a la gestión de productos, todos los productos que ofrece deben ser registrados en el sistema (Anexo 3, figura 7), una vez realizado el registro se puede generar una nota de ingreso en donde se detalla información del producto junto con la fecha de ingreso, por otra parte el sistema le permite generar un informe de todos los productos que se encuentran registrados, información que es de utilidad para el gerente al momento de dar a conocer a su clientela la variedad en cuanto a los productos que cuenta para vender.

En cuanto a la gestión de compras, el software permite registrar los productos que son suministrados por los proveedores, generando también un informe en cuanto a las compras que se han realizado, información que sirve de constancia al momento de realizar las respectivas inspecciones en cuanto a la existencia de los productos.

Por lo que respecta a la gestión de ventas, el software permite efectuar las ventas de los productos que se encuentran ingresados en el sistema, de igual forma permite registrar las devoluciones de algún producto que en algunos casos son por consecuencia de fecha de caducidad, del mismo modo permite realizar el cierre de caja correspondiente en donde a través del informe de ventas (Anexo 3, figura 8), permite generar a detalle los productos que han sido vendidos junto con el monto total que debe ser respondido por el empleado que realizó dichas ventas.

Sistema De Información Gerencial de “Dismero”

En lo que conlleva al sistema de información gerencial que incorpora el supermercado Dismero, dicho software posee módulos que permiten generar información útil para la gerencia, con la finalidad de buscar continuamente mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones que se llevan a cabo para poder obtener una utilidad mucho mejor.

Según (Almeida, 2017) resulta ser una herramienta esencial e indispensable para los gerentes, para que a través de ella poder conseguir eficiencia y productividad al momento de la toma de decisiones cuando se pretendan realizar cambios en el negocio.

Los módulos que incorpora el software evidenciados en el Anexo 4, Pregunta 2 encontramos el informe de compras, el cual muestra información de las compras que se han realizado junto con los productos de forma detallada y ordenada, dicha información puede ser producida a través de un tiempo en concreto o un informe generalizado de las compras que se han efectuado en el año junto a los montos correspondientes.

De igual forma permite generar informe de las ventas que se han realizado, esta información puede ser presentada ya sea por día o por mes, el cual incluye los montos totales correspondientes.

Por otra parte, permite generar inventario de los productos que son comprados con el propósito de venderlos, información que es de mucha ayuda para conocer la situación actual en cuanto a la cantidad de unidades que se encuentran en existencia en la empresa, dicho informe contiene información en cuanto a la ubicación de los productos, lo que facilita que los empleados tengan que ir a realizar inspecciones sobre la existencia de los mismos.

Por consiguiente, permite generar pronósticos de ventas basadas en la demanda de los productos como también basándose en la información histórica generada ya sea por el control de inventario o por las ventas del mismo, lo que otorga saber la cantidad de productos que se estima vender, dando la posibilidad de poder pronosticar las ventas en cuanto a la venta que se generan por la venta de productos.

Asimismo el control de compras que proporciona información de los productos cuya unidades de existencia se encuentren bajas, esto ayuda conocer cuáles son los productos que se requieren y en base a esta información evitar realizar inversiones innecesarias.

Del mismo modo, permite generar informe en cuanto a los clientes que mayores ventas han generado, información que puede ser de iniciativa por parte del gerente realizar algún sorteo o premio a los clientes que se encuentren entre los mejores.

De la misma forma permite generar informes periódicos de los empleados junto con las horas laborales, información que sirve al gerente para conocer en detalle la cantidad de horas que laboran sus empleados y en base a esa información realizar las diferentes acciones que se requieran.

Análisis Comparativo Entre Wil Market Y Dismero

Después de mencionar los diferentes módulos que incorpora el software implementado en el supermercado Wil Market junto con los módulos que incorpora el sistema de información gerencial perteneciente al supermercado Dismero S.A, se procede a mencionar las similitudes y diferencias encontradas en los siguientes párrafos.

El sistema de información gerencial de Dismero S.A., permite generar una gran variedad de informes que proporcionan información útil para la gerencia en la toma de decisiones, Según (Paparella, 2016) es una parte fundamental para poder reducir los riesgos que conllevan por la toma de decisiones inadecuadas como también para poder gestionar las actividades de la empresa con información estructurada de forma clara y concisa. Entre los informes encontramos: El informe de compras, el cual presenta a detalle la adquisición de los productos y sus montos respectivos, en comparativa del software que se encuentra en el Wil Market también incorpora dicho modulo por lo que el gerente hace uso de dicha información para poder evidenciar la existencia de dichos productos.

En lo referente al informe de ventas, el software de Wil Market si incorpora dicho modulo, pero a diferencia del informe generado en Dismero, dicho informe da a conocer la fecha, cliente, total de la venta y responsable de dicha venta (Anexo 3, Figura 9), informe que no presenta a detalle toda la información que requiere el gerente como es en el caso de la descripción de los productos que han sido vendidos, a diferencia del informe que se genera en Dismero que si proporciona dicha información para que sea de provecho en la toma de decisión por parte del gerente.

En lo que respecta al inventario de productos, el software de Wil Market no incorpora dicho modulo, en comparación del SIG de Dismero que si permite generar dicho reporte junto con la ubicación en donde se encuentran dichos productos, información que es de utilidad al momento de crear la nómina de los productos que deben ser adquiridos para vender.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el software al no incorporar dicho proceso, genera un conflicto interno en el establecimiento, por lo que los encargados de mantener las perchas con productos suficientes para el consumo de los clientes, se les complica conocer en detalle los productos que deben ser atendidos, lo que resulta tedioso para ellos revisar cada una de las perchas en donde se encuentran los productos con la finalidad de conocer aquellos se encuentran faltantes para proceder a agregar nuevos productos para que estén a disposición de la clientela.

En consecuencia de lo indicado previamente, al no conocer a detalle los productos faltantes, genera pérdida de tiempo en los trabajadores porque llevar a cabo la revisión de cada una de las perchas para determinar la cantidad de existencias significa que el programa es deficiente en cierto aspecto, por lo que es de relevancia la distribución del tiempo considerando factores que garanticen la productividad, dando importancia al cumplir las tareas en tiempo óptimo de tal modo que genere satisfacción tanto para el gerente como al empleado por alcanzar una meta con antelación presentando un buen rendimiento por gestionar adecuadamente el tiempo haciendo fructífero este recurso.

En cuanto al control de compras, el SIG de Dismero le permite conocer a detalle cuales son aquellos productos que tienen mayor acogida, información que sirve para poder conocer con exactitud los productos que tienen mayor demanda y en base a ese reporte poder invertir en productos que si lleguen a ser consumidos por los clientes evitando inversiones innecesarias en productos con poca aceptación.

Al no incorporar Wil Market dicho reporte, le es complicado conocer los productos que tienen mayor consumo, información que debe ser creada por parte de los empleados de forma manual llegando a generar información desactualizada y poco confiable que pueden traer como resultado tomas de decisiones erróneas, limitando el acceso a la información integra proveniente del sistema que aporte al gerente en la toma de decisiones y pueda adquirir productos que tengan mayor demanda, evitando realizar adquisiciones insignificantes.

En consecuente a lo anterior, el gerente se ve obligado a tomar decisiones por intuición al no contar con dicha información, dio a conocer que en algunos casos ha llegado a tomar decisiones errores como es en el caso de la adquisición de un producto que no tiene mucha acogida en la población, lo que ocasiono perdidas económicas.

Según (Barrera, 2017) deben tener la capacidad de aplicar estrategias que permitan poder retener a los clientes y poder convertirlos en clientes fieles. El supermercado Wil Market y Dismero galardonan a su clientela realizando sorteos como también a través de las ventas que han generado dichos clientes. El software de Dismero les permite conocer con exactitud cuáles son dichos clientes a través de un reporte, en comparativa del software de Wil Market que no tiene acceso a dicha información.

En base a lo mencionado anteriormente, dicha información resulta ser supuesta, al no proporcionar el software información sobre los clientes que han realizado las mayores cantidades de ingreso, lo que dificulta al gerente saber con exactitud los clientes que deben ser oficialmente premiados, por lo que se ve obligado a escogerlos por intuición.

Procesos	Wil Market	Dismero
Operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación • Registro de Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de empleados. • Facturación • Registro de Clientes.
Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Control de compras 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de inventario. • Control de Compras. • Administración de Ventas
Estratégicos	No posee	<ul style="list-style-type: none"> • Pronostico de ventas.

Tabla 2. Comparativa de los procesos

Elaborado por: Cristobal Caballero T.

El Sistema de informático que posee el supermercado Wil Market incorpora menor cantidad de procesos destinados a los procesos operativos y administrativos, llegando a excluir algún proceso estratégico por lo que no cumple con las demandas en cuanto a las operaciones que se requieren, evitando aumentar la productividad del negocio.

Conclusiones

- El software del supermercado Wil Market, posee un nivel bajo en cuanto a la incorporación de módulos destinados a proporcionar información que permita mejorar la efectividad en la toma de decisiones.
- El SIG de Dismero incorpora mayor cantidad de procesos operativos, administrativos y estratégicos, a diferencia de Wil Market que solamente incorpora dos procesos a nivel operativo y uno a nivel administrativo, por lo que no cumple con las demandas en cuanto a las operaciones que se requieren, evitando aumentar la productividad del mismo.
- El sistema de información Gerencial de Dismero es mucho más productivo en comparativa con el software de Wil Market, debido a que contribuye a la planificación y control al otorgar al gerente información útil que le permite tomar decisiones acertadas que los benefician.
- Wil Market, se ve obligado a obtener cierta información de forma manual, la misma que es recopilada por parte de los empleados, llegando a provocar un nivel de insatisfacción al gerente al no poder evidenciar dicho reporte que suele llegar a ser cuestionable y poco confiable.
- Por todos los criterios mencionados anteriormente, se concluye que es necesaria la implementación del sistema de información gerencial en el supermercado Wil Market para que sirva de aporte a la toma de decisiones y poder aumentar su beneficio valiéndose de información verídica más no de supuestas.

Bibliografía

- Almeida, G. C. (5 de Abril de 2017). *scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/pacla/v6n2/v6n2a07.pdf>
- Barrera, G. S. (2017). *Importancia De La Calidad Del Servicio Al Cliente Para El Funcionamiento De Las Empresas*. Obregón: ITSON.
- Durand, S. W. (2017). *Análisis y requerimientos de software*. Huancayo: e-book S.A.
- Fernández, B. F. (5 de Octubre de 2015). *Universidad de Carabobo* . Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc38/art07.pdf>
- Flor M. Arteaga U., Gisselle M. Cárdenas F., Roberto J. Dávila C. (2016). *Fundamentos de sistemas de información gerencial*. Madrid: EAE.
- Gomez, C. (2016). *MÉTODO COMPARATIVO*. Mexico: UANL S.A.
- Gonzales, E. A. (2015). *Tecnologías de la Información y la comunicación*. Lima: Fondo Editorial.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigacion* . Mexico: INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de Informacion Gerencial*. Mexico: Pearson.
- Laudon, K. C. (2015). *Sistemas de informacion gerencial*. Mexico: Pearson Educación S.A.
- Muhammad Riaz y Tahir Khalili. (2014). Transformational, transactional leadership and rational decision making in services providing organizations: Moderating role of knowledge management processes. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*. Barcelona: COMPENDIUM S.A.

Paparella, L. S. (27 de Julio de 2016). *redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/880/88046587003/index.html>

Veli, D. D. (10 de Septiembre de 2017). *Contiental* . Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4268/1/DO_UC_EG_MAI_SistemasdeInformaci%C3%B3nGerencial.pdf

VELTHUIS, P. (2015). *CALIDAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN*. Madrid: RA-MA EDITORIAL.

Zapata, G. (27 de Septiembre de 2016). *redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88046587003.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de recopilación de Información.

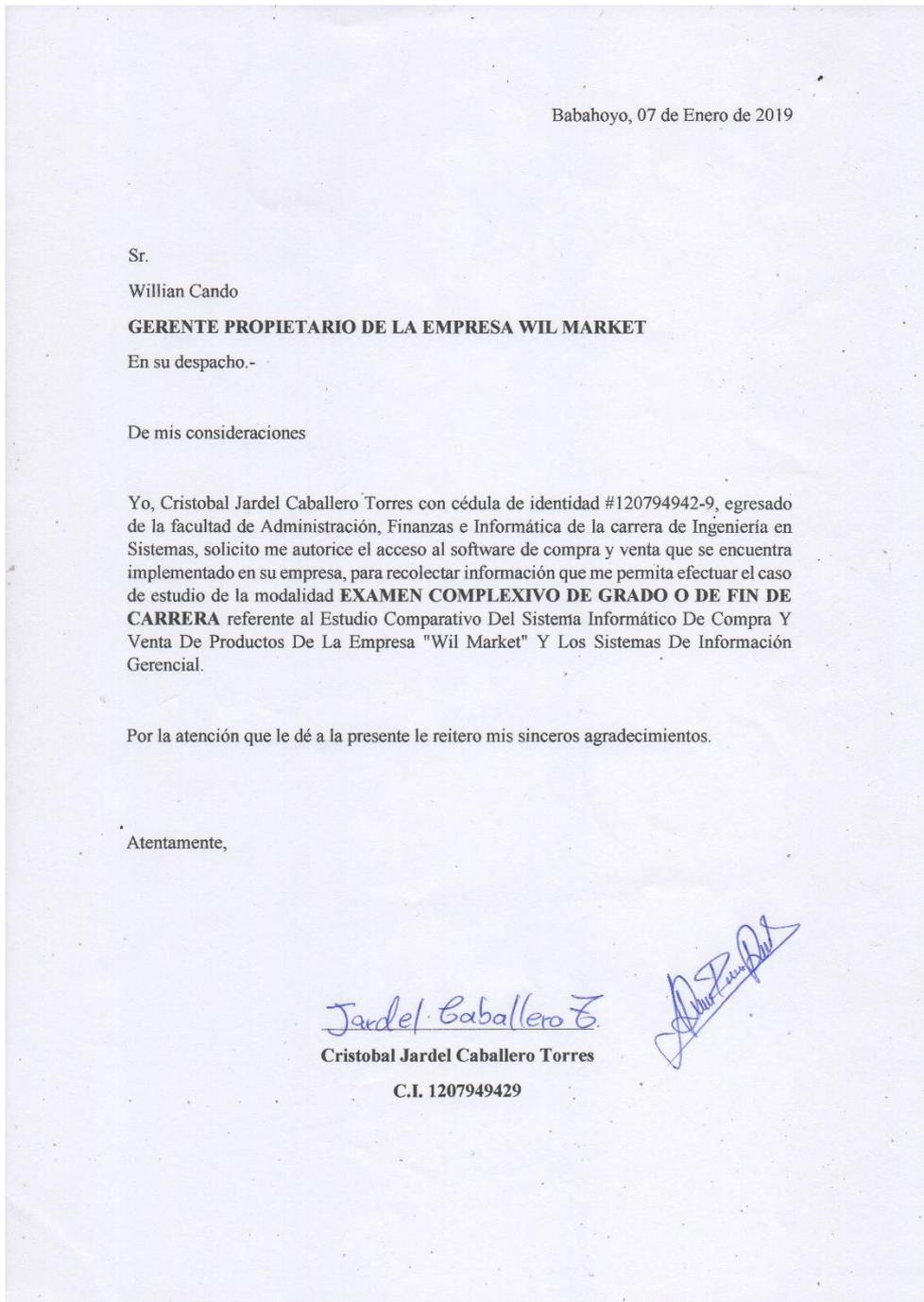


Figura 3. Oficio de autorización para el acceso al software implementado en el supermercado “Wil Market”.

Babahoyo, 07 de Enero de 2019

Sr.

Klever Sarmiento

**ADMINISTRADOR DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA
DISMERO S.A.**

En su despacho.-

De mis consideraciones

Yo, Cristobal Jardel Caballero Torres con cédula de identidad #120794942-9, egresado de la facultad de Administración, Finanzas e Informática de la carrera de Ingeniería en Sistemas, solicito me confiera información sobre los procesos de gestión empresarial que se llevan a cabo en la empresa y así poder efectuar el caso de estudio de la modalidad **EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA** referente al Estudio Comparativo Del Sistema Informático De Compra Y Venta De Productos De La Empresa "Wil Market" Y Los Sistemas De Información Gerencial.

Por la atención que le dé a la presente le reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

07 ENE 2019

Sardel Caballero T

Cristobal Jardel Caballero Torres

C.I. 1207949429

DISMERO
RECIBIDO
07 ENE 2019
Klever Sarmiento
10 de ABRIL 2019

Figura 4. Oficio para la solicitud de información en lo que respecta a los procesos gerenciales que incorpora el SIG de Dismero.



Figura 5. Entrevista realizada al gerente propietario del supermercado "Wil Market"



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Anexo 2

Entrevista dirigida al gerente del supermercado “Wil Market” del recinto Pueblo Nuevo.

1. ¿Posee usted un software destinado para la compra y venta de productos?

Si poseemos un software para realizar los procesos de compra y venta de los productos que ofrecemos en la empresa.

2. ¿Es usted propietario del software o existe un Agente externo que se lo proporciona?

El software que tenemos no es propio, cuando hay alguno problema tenemos que contactarnos con la persona que nos vendió el software, por lo que en algunos casos suele estar de viaje por lo que toca esperar unos días para que pueda dar solución al problema relacionado con el programa.

3. ¿Qué funciones o procesos incorpora el sistema implementado en la empresa?

Bueno el programa permite realizar algunas cosas relacionados con los productos y los clientes, permite hacer con respecto a los clientes el registro, cotizaciones, informe de pagos y deudas como también un comprobante de que el cliente está registrado.

En cuanto a los productos permite hacer lo que es el registro, generar una nota del ingreso que es para saber a detalle cuando se ingresó y un informe de todos los productos sin su existencia.

En lo que respecta a las compras, nuestros proveedores las envían y un empleado se encarga de registrarlas en el programa, permite también hacer un informe sobre los productos que se han comprado.

En lo más importante que son las ventas, permite realizarlas mediante el proceso de punto de venta, permite también registrar alguna devolución por parte del cliente, ya sea porque el producto haya estado caducado, permite realizar el cierre de caja una vez que se haya terminado la jornada laboral y por ultimo un informe sobre las ventas que han realizado en el día.

4. ¿Cree usted que el sistema cumple con todas las funciones que demanda la empresa?

Honestamente el programa que utilizamos no cuenta con todo lo que necesitamos aquí en la empresa por lo que tenemos que hacer ciertas actividades por parte de nosotros mismos.

5. ¿Se encuentra usted satisfecho con el software que maneja en su empresa?

Por lo que le mencione anteriormente no me encuentro nada satisfecho con el programa que utilizamos, pero no nos queda de otra que trabajar con lo que está a nuestro alcance.

6. ¿Qué cantidad de usuarios hacen uso del Sistema y que función cumple cada uno de ellos?

Bueno, este año eh establecido horarios y funciones a cada uno de los empleados por lo que todos deben estar cierto tiempo en cada una de las áreas ya sea en bodega o en caja o haciendo otra actividad, por lo que cada uno de los 6 empleados hacen uso del software en lo que respecta a caja.

7. ¿Qué inconveniente se han presentado con respecto a la utilización del programa?

Bueno se han presentado algunos inconvenientes con el programa, no me proporciona información que necesito saber cómo es en el caso de los inventarios de los productos por lo que me veo obligado a decirle a uno de mis empleados que vaya a cada una de las perchas para que me pueda hacer el listado de los productos con el stock, actividad que lleva un tiempo considerable, en donde podría utilizar ese tiempo y ponerlo hacer alguna otra actividad.

8. ¿Qué opina usted sobre la importancia de la información en la empresa?

Yo creo que la información es de vital importancia en cualquier empresa, información que esta relacionada con las actividades que hacemos serviría mucho de apoyo para mejorar como empresa.

9. ¿Qué tipo de información le genera el sistema para que pueda gestionar con eficacia la organización?

El programa en sí, no proporciona información que pueda usar para mejorar la organización, a lo mucho incorpora los procesos que le mencione anteriormente.

10. ¿Conoce usted los sistemas de información gerencial?

He escuchado sobre ese tipo de sistemas de información pero no eh tenido la oportunidad de manejar uno, a lo mucho le he escuchado a mis colegas que les ayuda mucho para decidir qué productos seguir vendiendo y todo lo relacionado.

11. ¿Le gustaría que su software le permita tomar decisiones basadas en la información diaria de su negocio?

Por supuesto que sí, me sería de gran ayuda para poder llegar hacer mucho más productiva mi empresa y que me proporcione información que me sirva para poder tomar buenas decisiones.

12. ¿Qué beneficios cree usted que se obtendrían al implementarse los sistemas de información gerencial en su empresa?

Los beneficios serian muchos, ya que me permitiría obtener información relacionada con la empresa ya sea de las compras o ventas como también de otras actividades que me permiten eliminar los procesos que han venido realizando de forma manual que en algunos casos eh notado errores por lo que me toca actuar en base a mi intuición.

Anexo 3. Capture de Pantalla del Software implementado en el supermercado “Wil Market”.

Buscar: ID:

Código: Código

Nombre:

Días de visita:

Lunes Jueves Domingo

Martes Viernes

Miércoles Sábado

Activo Crédito

Datos de Empresa Adicional 1

Cédula/RUC: Dirección:

Tipo identificación: Provincia:

Origen ingreso: Ciudad:

Estado civil: Párrafo:

Sexo: Convencional:

Tipo de sujeto: Celular:

Tipo de vivienda: E_mail:

Cupo:

Término:

Figura 6. Registro de cliente en el software de Wil Market.

Buscar: Código:

Nombre corto:

Nombre largo:

Descripción:

Enlace:

Marca: Conversión:

Proveedor:

Grupo:

Último costo: Promedio:

Activo I.V.A. Balanza

Presentaciones

Código	Código de barras	Nombre	Rango1	Rango2	Costo	Precio	M.E.

Agregar Quitar

Figura 7. Registro de Productos del sistema de Wil Market.

Fecha	Hora	Número	Secuencia	Tipo	Detalle	CED/RUC	Autorización	Subtotal 0	Subtotal 12	Subtotal	Impuesto	Total	CreadoPor	AnuladoPor	Anulado fecha	sortdate
07/01/2019	5:14AM	000000787	001-001-00000787	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		5.30	0.00	5.30	0.00	5.30	000001			07/01/2019
07/01/2019	5:44AM	000000788	001-001-00000788	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		27.90	0.62	28.52	0.08	28.60	000001			07/01/2019
07/01/2019	6:53AM	000000789	001-001-00000789	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		32.40	3.84	36.24	0.46	36.70	000001			07/01/2019
07/01/2019	7:17AM	000000790	001-001-00000790	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		49.06	6.34	55.40	0.76	56.16	000001			07/01/2019
07/01/2019	7:23AM	000000791	001-001-00000791	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		7.35	0.00	7.35	0.00	7.35	000001			07/01/2019
07/01/2019	8:38AM	000000792	001-001-00000792	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		3.20	0.80	4.00	0.10	4.10	000001			07/01/2019
07/01/2019	11:23AM	000000793	001-001-00000793	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		15.54	2.14	17.68	0.26	17.94	000001			07/01/2019
07/01/2019	11:26AM	000000794	001-001-00000794	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		5.30	0.22	5.52	0.03	5.55	000001			07/01/2019
07/01/2019	11:41AM	000000795	001-001-00000795	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		9.50	0.00	9.50	0.00	9.50	000001			07/01/2019
07/01/2019	11:58AM	000000796	001-001-00000796	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		2.90	0.00	2.90	0.00	2.90	000001			07/01/2019
07/01/2019	12:30PM	000000797	001-001-00000797	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		3.95	0.85	4.80	0.10	4.90	000001			07/01/2019
07/01/2019	12:33PM	000000798	001-001-00000798	POS-FA	CONSUMIDOR FINAL	9999999999		4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	000001			07/01/2019
TOTAL FACTURADO:								166.40	14.81	181.21	1.79	183.00			01/01/19	

Figura 8. Informe de ventas que genera el software de Wil Market.

ALM...	DEPE...	FECHA	TIPO ...	#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANT.	SUBTOTAL	IMPUESTO	TOTAL
				233	100000000001	Té Dharamsala	1	14.88	3.12	18.00
				250	100000000023	Pan fino	1	7.44	1.56	9.00
				250	100000000022	Pan de centeno crujiente estilo Gusta	1	17.36	3.65	21.01
				294	100000000008	Salsa de arándanos Northwoods	1	33.06	6.94	40.00
				294	100000000007	Peras secas orgánicas del fo Bob	1	24.79	5.21	30.00
				294	100000000006	Mermelada de grosellas de la abuela	1	20.66	4.34	25.00
				314	100000000076	Licor Cloudberry	1	14.88	3.12	18.00
				314	100000000059	Chocolate blanco	1	13.43	2.82	16.25
				314	100000000049	Regaliz	1	16.53	3.47	20.00
				276	100000000048	Chocolate holandés	1	10.54	2.21	12.75
				276	100000000047	Galletas Zaanse	1	7.85	1.65	9.50
				305	100000000072	Queso Mozzarella Giovanni	1	28.76	6.04	34.80
				305	100000000032	Queso Mascarpone Fabioli	1	26.45	5.55	32.00
				305	100000000031	Queso gorgonzola Telino	1	10.33	2.17	12.50
				260	100000000072	Queso Mozzarella Giovanni	1	28.76	6.04	34.80
				260	100000000032	Queso Mascarpone Fabioli	1	26.45	5.55	32.00
				260	100000000031	Queso gorgonzola Telino	1	10.33	2.17	12.50
				317	100000000057	Ravioli Angelo	1	16.12	3.39	19.51
				317	100000000056	Gnocchi de la abuela Alicia	1	31.40	6.59	37.99
				200	100000000057	Ravioli Angelo	1	16.12	3.39	19.51

1:309

Totales

Imprimir CTRL-S para buscar Salir

Figura 9. Informe de ventas del SIG de Dismero.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Anexo 4

Entrevista Dirigida Al Administrador De Gestión Empresarial De La Empresa Dismero S.A.

1. ¿Posee la empresa un sistema de información o software que de soporte en la toma decisiones?

Evidentemente si existe, es un sistema de información gerencial, dicho software permite generar o presentar información que es de vital importancia para la empresa, para poder llevar a cabo una eficiente toma de decisiones por parte de los directivos o el gerente.

2. ¿Qué procesos le permite efectuar dicho software?

El programa toma datos de las compras y ventas que se realizan en la empresa, algunos de los procesos que se pueden efectuar son:

- Facturación
- Informe de compras
- Informe de ventas
- Inventario de Productos con sus respectivas ubicaciones
- Pronóstico de ventas
- Control de compras en base a los productos vendidos
- Informe de clientes potenciales

3. ¿Qué beneficios se ha evidenciado al implementar los sistemas de información gerencial en el Supermercado?

Los beneficios son muchos, al contar con información relevante le ha permitido a la empresa posicionarse en el mercado como también a saber llevar a cabo inversiones inteligentes disminuyendo el riesgo de invertir en productos que no tienen mucha acogida en el mercado, en si aporta mucho a la parte operativa, administrativa y estratégica, ya que son los puntos claves en la toma de decisiones del personal encargado.