



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO EN SISTEMAS

TEMA:

Análisis de un Plan de mejora para los usuarios del servicio Brindado en el BIG

MARKET de la ciudad e Babahoyo.

EGRESADO:

Washington Walberto Uchubanda Uchubanda

TUTOR:

Ing. Iván Rubén Ruiz Parrales

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de organizaciones y empresas manejan sistemas de información que diariamente generan grandes volúmenes de datos e información que tramitamos en un conjunto de negocio en una pequeña o mediana empresa en la ciudad de Babahoyo, los cuales permiten saber la situación actual de las mismas. Con la introducción de las nuevas tecnologías y herramientas para el manejo y análisis de información, cómo optimizar los recursos para mejorar la toma de decisiones del departamento financiero en ventas y compras de productos de la Empresa “BIG MARKET” es importante que las empresas implementen este tipo de soluciones, para convertir los datos e información en conocimiento útil, que ayude a la toma de decisiones con el fin de lograr el éxito en el competitivo y dinámico mercado de hoy. Los datos se transforman en información cuando han sido interpretados y se aplica a un propósito concreto. La información generada es útil cuando se puede aplicar a la creación de conocimiento dentro de una organización; a todo este proceso se le atribuye el término de Inteligencia de Negocios que se enfoca en la creación y administración de la información, verídica que se ingresa al sistema que permite tomar mejores decisiones a los altos mandos de una organización para promover una ventaja competitiva en el mercado del mundo empresarial.

El Big Market empresa privada que se fundada por el año 2006, con un patrimonio propio es decir que se une a la ferretería colombatty donde lo cual se llegó formar una gran empresa que llegó a tener el nombre de COLBAPI S A. donde lo cual el big market paso ser una sucursal que se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo en la vía rural, es decir en sector del by pass relacionado con la cdla arreaga 2006, el Big Market está conectado por medio de la cámara de comercio de Babahoyo, ya también hemos sido

publicado con nuestra gama de productos tiene como objetivo principal en las compra y venta de productos de todo para la construcción así como la ventas de artículos para forma pequeños emprendedores de su propio negocio ,donde lo cual en formar parte de un taller de soldadura, taller industrial como tornos y todo su equipo de soldadura en Babahoyo el big market posee una alta gama de productos con garantías con diferentes marcas reconocida a nivel nacional e internacional, en el ámbito nacional tenemos la certificación de la marca plastigama, certificación de navacero de todo lo que es materiales en hierro, a nivel de la ciudad de Babahoyo y a nivel de la provincia de los ríos más grande de la ciudad de Babahoyo. El big market cuenta con un sistema con lo cual como toda la empresa en su registro de infotrmacion que ingresa con sus respectivos códigos de barra para poder identificar el día de compra y fecha de registro de compra del proveedor este sistema empresarial con el que se apoya la gerencia de la empresa. En lo cual se genera mucha información por la red del big market, ya que día a día se incrementa el volumen de registro más de información al sistema operativo de la empresa.

El presente caso de estudio tiene como objetivo conocer el tipo de transacciones que se realizan en la ferretería Big Market y el tipo de información que se genera para realizar un análisis comparativo de las diferentes tecnologías de inteligencia de negocios existentes.

Para alcanzar este propósito se utilizará la metodología de investigación cualitativa y comparativa empleando como técnica e instrumento la observación para la recolección de la información y proceder a conocer las diferentes características de cada una de las herramientas encontradas.

Para enfrentar estos requisitos, en el presente caso de estudio se proyecta la necesidad de realizar un análisis de las herramientas para la toma de decisiones de mejora para todos los usuarios existentes para la Inteligencia de Negocios es dar las garantías al usuario seguridad si no se cumple el acuerdo tomamos como ejemplo en la regulación de los precios de los productos ya que la competencia está con una gama de precios muy limitada al límite de nosotros es decir el usuario buscará donde encuentre el producto más barato y garantizado, Si no se cumple en el acuerdo que nuestras promesas haremos lo que sea necesario para satisfacer sus necesidades del usuario en el "BIG MARKET "Mejoramos cualquier precio publicado". (Ñaupá, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018)

El método de investigación de campo y entrevista es sobre el análisis de los sistemas de mejoras para los usuarios del big market de la ciudad de Bahahoyo.

DESARROLLO

El Big Market se encuentra situado en la ciudad de Babahoyo, de la provincia de los ríos en el sector del Bypass en la Cdla Arreaga, somos una de las ferreterías más grandes de la ciudad, que contamos con una gran variedad de productos para todos los consumidores de los diferentes ámbitos laborales. la actividad principal del local es la compra y venta de artículos, materiales de construcción, línea de eliminación, herramientas, ferretería, pernos, automotriz, galvanizado, etc.: “BIG MARKET” consta con un sistema de gestión empresarial llamado “GÉNESIS” el cual automatiza los procesos como: Recepción, Compras, Ventas Registro de proveedores, Inventarios, Facturación Electrónicas, Retenciones Electrónicas, tarjeta de crédito Bodegas.

La gerencia requiere acceso a la información histórica de todo el local, con un cuadro estadísticas que proyecciones el stock de mercadería, por lo que hace que la toma de decisiones sea más segura y fácil.

De acuerdo la toma de decisiones basada en los cuadros estadísticos, el gerente general puede tener una mejor visión de cómo se van llevando las ventas, compras y si es factible el método que emplea para sus usuarios.

El big 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, Áreas de Trabajo , productos y caja con la finalidad de poder establecer planes de acción que permitan garantizar la continuidad y progreso del negocio.

DELIMITACION DE REPORTES CONTABLES EN EL “BIG MARKET”

El centro comercial 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 hasta la actualidad.

Dicho software que se encuentra ya por varios años donde lo cual no has tenido implementado pero ya hoy en día se está presentando muchos congestionamiento para los usuarios en “big market” consta de una serie de módulos que le permiten gestionar sus actividades diarias en la, toma de pedidos por lo tanto se requiere tener un plan de mejoras más factibles , tanto para la gestión de compras y ventas como también en la generación de informes que el cliente se rentable y ágil, 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
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de proveedores • Comprobante de registro • Cotización y proformas • Informe deudas pendientes a clientes • Informe de facturas de Pagos a proveedores
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"> <input type="checkbox"/> Punto de Venta Devoluciones <input type="checkbox"/> Cierre de caja <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Informe de ventas

Tabla 1. Procesos que incorpora el software de BIG

MARKET. Realizado por: Washington Uchubanda.

En cuanto a la gestión De usuarios , 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 realizo dichas ventas.

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.

Análisis Comparativo dentro la empresa big market

Después de mencionar los diferentes módulos que incorpora el software implementado en el big market junto con los módulos que incorpora el sistema de información gerencial perteneciente al centro comercial se procede a mencionar las similitudes y diferencias encontradas en los siguientes párrafos.

El sistema, que nos permite generar una gran variedad de informes que proporcionan información útil para la gerencia en la toma para los usuarios, 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 COLBAPI S A 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 MARKET si incorpora dicho modulo, pero a diferencia del informe generado en , 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 lo que respecta al inventario de productos, el software de MARKET no incorpora dicho modulo, ya que también se ha venido presentando varios congestionamiento como es la la estabilidad y la seguridad entre ellos mismo ya que anterior por la perdidas de cosa dentro del alancen por usuarios dentro del big market nos ha permitido congestionar ,ya 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 MARKET 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 BIG 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 consecuencia 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 centro comercial BIG MARKET. galardonan a su clientela realizando sorteos como también a través de las ventas que han generado dichos clientes. El software de les permite conocer con exactitud cuáles son dichos clientes a través de un reporte, en comparativa del software de 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	BIG MARKET	
Operativos	<input type="checkbox"/> Facturación <input type="checkbox"/> Registro de Clientes.	<input type="checkbox"/> Registro de empleados. <input type="checkbox"/> Facturación <input type="checkbox"/> Registro de Clientes.
Administrativos	<input type="checkbox"/> Control de compras	<input type="checkbox"/> Control de inventario. <input type="checkbox"/> Control de Compras. <input type="checkbox"/> Administración de Ventas
Estratégicos	No posee	<input type="checkbox"/> Pronostico de ventas.

Tabla 2. Comparativa de los procesos

Elaborado por: Washington Uchubanda.

El Sistema de informático que posee el centro comercial bit 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.

- Acceso mucho más rápido a la información de registro de compras .
- Generación de reportes con información propicia.
- Suministrar tiempo en la recopilación de datos en la toma de un pedido.
- Dar solución a los problemas de comunicación entre el personal que elaboran
- Clasificar la información por temas de utilidad es decir detallar el área de trabajo de ubicación de productos
- Incremento en el rendimiento factible para el usuario sienta satisfecho y una área agradable.

Análisis Comparativo

Para poder efectuar este análisis se llevó a cabo varias tomas de decisiones por varios departamentos comparativo del software implementado en la empresa BIG MARKET. con los sistemas de información gerencial, se toma como referencia el centro comercial.

BIG MARKET, debido a la gran cantidad de información que maneja es una de las empresas que incorpora los sistemas ya que se tiene fallas en control de inventarios, donde lo cual se genera una proforma el stock de productos se baja, donde local se debe es hacer por medio de la ventas.

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 un nuevo sistema para la toma de la investigación realizada, de igual forma para poder efectuar una comparativa del software incorporado con el sistema contable de “Big Market ” 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.

(Gómez, 2016, pág. 68)

Por consiguiente, como un análisis técnico se efectuó una entrevista, la cual fue efectuada al gerente general de la empresa BIG MARKET, la misma que se llevó a cabo en su despacho gerencial quien brindo todo la ayuda posible en la recolección de información relevante para poder efectuar de manera eficiente el análisis comparativo para dar un cambio de mejoras para los usuarios del software empleado en lo cual dio a conocer las diferentes operaciones que se efectúan como también los distintos tipo de problemas en varias tomas de resolución que pueden ser generados a través de la aplicación.

Análisis de mercado para los usuarios del big market

Un modelo para el desarrollo de red interna de la empresa big market es una perspectiva de las actividades que se ocurren durante con varios años de trayectoria donde lo cual estamos con una red de cable el diseño y desarrollo del nueva infraestructura del cableado estructurado, se pretende determinar el orden de las etapas implicadas en el sistema y los criterios de transición asociadas entre estas etapas. De los diferentes aspectos.

El modelo de ciclo de mercado comparado por medio de encuesta bajas en la ciudadanía babahoyense y en la demanda competitiva de los centros comerciales de la ciudad de Babahoyo tiene su sistema bien establecido , entonces debido a esto y la demanda de sus servicios de red interna y través con su servicio de video vigilancia y seguridad del centro comercial de la ciudadanía haciendo este estudio de mercado y competitivo , nos hace la

demanda también de mejorar nuestra infraestructura en el ámbito de servicios informáticos y la protección del local de la ciudad de Babahoyo de la empresa big market .

Un modelo espiral comienza con la determinación de los objetivos tanto funcionales como de rendimiento. Después se enumeran algunas formas posibles de alcanzar estos objetivos identificando las fuentes de riesgo posibles. Luego continuamos con el siguiente paso que se resolver estos riesgos y llevar a cabo las actividades de desarrollo, para finalizar con la planificación.

ESTUDIO TÉCNICO

Factibilidad operativa

La información que se ingresara serán datos de cada cliente localizado por medio de del sistemas ingresando información como el registro de facturas al sistemas ,registro de compra y de ventas, registro de proveedor y retención todo se maneja sistematizado en la red de la empresa

Todo esto se almacenará en una base de datos, para llevar un control organizado de los clientes y evitar la redundancia de datos.

En lo Cual con la red del sistemas que solo posee un cable fijo que se lleva a cabo es solo por un cable de red sin las protecciones necesarias es decir un cable de intemperie tanto donde la perdida de información de los sistemas donde lo cual , lentitud en la red ,falta de agilices de la información procesada y hasta la vez una lentitud para brindar un servicio de calidad , donde lo cual por medio de la facilidad de este estudio técnico se hace la comparación del cableado es decir con una infraestructura con la protección de cables

con canaletas con una área remodelada con aire y los servidores con router y el sistema implementado de las cámaras que es algo adicional se está implementando a la empresa .

Se hace la referencia a la mejora de servicios de voz y datos y con el sistema video vigilancia es satisfactoria en este proyecto informático protección necesaria del sistemas informáticos



Bodega



Zona de
Productos



Área de Caja

Dirección
/Gerencia



Finanzas



Casilleros



FACTIBILIDAD TÉCNICA

Desde el punto de vista técnico, para la realización del proyecto son necesarios algunos recursos tecnológicos que no corresponden precisamente a un proceso de desarrollo tenemos los siguientes:

Software:

- ✓ Software para el servidor, capaz de responder de manera rápida y eficiente a muchos usuarios a la vez.
- ✓ Router

Hardware:

- ✓ Hardware en general, tales como adaptadores, cableado, y otros a determinar durante el diseño de la red
- ✓ Host propio para alojar la pagina
- ✓ Almacenamiento adecuadas
- ✓ Memoria RAM de buena capacidad
- ✓ Internet estable

ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO

A continuación, se presenta los siguientes recursos en la cual serán necesarios para la implementación y desarrollo del sistema:

El estudio de Factibilidad Económica, determinaremos el presupuesto de costos de los recursos técnicos, humanos y materiales tanto para el desarrollo como para la implantación de la red interna de la empresa BIG MARKET. Además, nos ayudará a realizar el análisis costo-beneficio de nuestro sistema de cableado estructurado y los sistemas de video vigilancia que nos servirá para dar un plan de mejoras para los usuarios, el mismo que nos permitirá determinar si es factible a desarrollar económicamente este caso de estudio.

Conclusiones

Durante el debido análisis realizado al sistema de información del BIG MARKET (GERENT), ubicado en la ciudad de Babahoyo en el sector del by pass ubicado en la cdla Arriaga.

- Durante la línea de investigación y mediante el método cualitativo, usando la técnica de la entrevista se pudo determinar que el sistema que esta creado ya no es factible ni muy rentable en la actualidad dentro de la empresa big market de la ciudad de Babahoyo.
- El sistema de información gerencial del big market cumple con los procesos asignados de acuerdo a cada rol de cada local en los diferentes departamentos de áreas, así brindando los precios asignados para los usuarios a cada productos y así deducir pérdidas o ganancias.
- Deberían contratar una empresa que le brinde un internet adecuado que necesita este sistema online para el cambio de mejoras por las molestias que segura cuando se ha dañado o está muy lento.
- Debería implementar un sistema de video de vigilancia para la mayor seguridad de los usuarios con la peridad e mercadería tanto de la empresa y los usuarios
- Deberían implementar un departamento más de caja ya que en la actualidad se presenta mucho problemas por una sola caja y esto proporciona malestar a los usuarios del big market

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 Investigación*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de Información Gerencial*. Mexico: Pearson.
- 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

Entrevista

La presente entrevista que se va realizar al Gerente general de la empresa BIG MARKET de la ciudad Babahoyo al Ing. ALFREDO ENRIQUE COLOMBATTY BARZOLA, con el objetivo de recopilar la información requerida para el estudio de caso “ANÁLISIS DE UN PLAN DE MEJORA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO BRINDADO EN EL BIG MARKET DE LA CIUDAD E BABAHOYO”.

Cuestionario:

1. ¿Cuáles es la principal función del sistema?

El sistema fue diseñado para la ayuda de los gerentes y subgerentes de los locales para la organización de información, para que les ayude agilizar el tiempo de respuesta al momento de un Jefe solicite dicha información.

2. ¿Cuáles son los principales beneficios que les ha brindado este sistema?

Este sistema nos ha servido de mucho por lo que podemos llevar un mejor control de la mercadería que se encuentra en bodega y a controlar al personal.

3. ¿Cuénteme unos 3 motivos por los cuales cree usted que se decidieron a implementar el Sistema de la empresa big market?

La empresa big market creo que implanto este sistema porque en el se puede llevar el control de varios requerimientos importantes dentro de cada uno de los locales como son los más importantes que es la cantidad de mercadería, la cantidad de las ventas diarias que se tiene en el local y sobre todo la atención al cliente por parte de las cajeras al describir o entregar la toma de peddio escogido.

4. ¿Cuáles son los principales trámites que se realizan en el local big market?

Chequeo de mercadería, inventario diaria, cierre de caja, horarios, depósitos.

5. ¿Cuáles son los módulos del sistema Gerente que utiliza para realizar las actividades diarias del local? ¿Cree Ud., que estos satisfacen las necesidades de su empresa?

El modulo que se utiliza diariamente para las actividades es inventario, porque es donde se puede llevar el control adecuado de las mercaderías que sale diariamente y cuál es la que se debe de pedir porque los locales de la cadena no pueden quedarse sin mercadería de ninguna clase.

6. ¿Qué tipos de privilegios tiene el usuario administrador o gerente?

El administrador o gerente es el encargado de crear horarios y designarles sus vacaciones o bajas, también es el único que genera los informes y tiene la disponibilidad a todos los privilegios que ofrece el sistema

7. ¿Cuál es el ambiente donde funciona el Servidor de Base de Datos?

En cuanto a la seguridad de la información, se creó una clave de acceso para proteger la información importante para la empresa, es decir solo el personal autorizado puede acceder a la base de datos. Hablando de infraestructura, se puede decir que no es la adecuada para mantener el servidor ya que no cuenta con aire acondicionado y tampoco está protegido del polvo.

9. ¿Cuáles serían los inconvenientes del sistema?

Una de las mayores desventajas es que al ser una plataforma web es necesario de disponer de internet y también al momento de irse la energía no disponemos del acceso al sistema y produce muchos retrasos en los tramites.

10. Considera usted que los gerentes y subgerentes están bien capacitados para poder utilizar de manera adecuada el sistema

Los primeros gerentes y subgerentes fueron capacitados de mejor manera mientras que los gerentes y subgerentes que recién ascienden al puesto actuales aún no se familiarizan con el sistema tiene un poco de problemas en lo que es arqueo o cierre de caja.

Resumen

El plan de mejoras para los usuarios del BIG MARKET está a visualizado a la seguridad de los usuarios dentro del local del big market,y para también para tener un mayor control de productos de compra y ventas proveedores, e implementar el sistema **CONTIFICAR**, por qué así manejaría una contabilidad segura y precisa como lo demanda el local

Palabras claves.

Plan

Mejora

Brindado

Big market

Colbapi

Summary

The improvement plan for the users of the big Marquet is visualized for the safety of the users within the local of the big market, and also to have greater control of purchase products and supplier sales, and implement the CONTIFY system, why This way I would handle a safe and accurate accounting as demanded by the local

Keywords. Plan Improvement Provided Big market Colbapi