

SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL COMO REQUERIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS ORGANIZACIONES EN EL ECUADOR

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS AS A REQUIREMENT FOR THE CONTINUOUS IMPROVEMENT OF ORGANIZATIONS IN ECUADOR

Jefferson Xavier Bravo Salvatierra^{1*}

¹ Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ingeniero en Sistemas – Magister en Informática Empresarial.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9566-3429>. Correo: jbravo@uteq.edu.ec

Jorge Wilson Saa Saltos²

² Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ingeniero en sistemas; Magister en Educación Informática.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8368-4131>. Correo: jsaa@uteq.edu.ec

Freddy Enrique Triana Litardo³

³ Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ingeniero en sistemas; Magister en Conectividad y Redes de Ordenadores. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3475-9774>. Correo: fr triana@uteq.edu.ec

* Autor para correspondencia: jbravo@uteq.edu.ec

Resumen

Para garantizar la mejora continua de las organizaciones, se requieren de un adecuado sistema información gerencial. El sistema debe recopilar información de diferentes fuentes, compilar y presentar en un formato interpretable para los principales decisores. Los sistemas de información gerencial han demostrado estrecha vinculación a la mejora continua de las organizaciones en el Ecuador. La presente investigación tiene como objetivo realizar un estudio de los sistemas de información gerencial como requerimiento para la mejora continua de las organizaciones en el Ecuador. La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo, el diseño de investigación empleado fue no experimental. El método utilizado fue el hipotético deductivo a partir de representar uno de los principales recursos en lo que la gerencia se ha enfocado.

Palabras clave: mejora continua; organizaciones en el Ecuador; sistemas de información gerencial.

Abstract

To guarantee the continuous improvement of organizations, an adequate management information system is required. The system must collect information from different sources, compile and present it in an interpretable format for the main decision makers. Management information systems have shown a close link to the continuous improvement of organizations in Ecuador. The objective of this research is to carry out a study of management information systems as a requirement for the continuous improvement of organizations in Ecuador. The research developed was descriptive, the research design used was non-experimental. The method used was the hypothetical deductive from representing one of the main resources that management has focused on.

Keywords: continuous improvement; organizations in Ecuador; management information systems.

Fecha de recibido: 21/07/2022

Fecha de aceptado: 05/10/2022

Fecha de publicado: 07/10/2022

Introducción

La gestión de la información en las organizaciones constituye un elemento importante para garantizar el cumplimiento de las exigencias de los mercados (Cobeña et al., 2018). El desarrollo alcanzado por el hombre ha propiciado revolucionar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Rodríguez, 2017), (Espinal et al., 2010). Los últimos años han aportado la recopilación, almacenamiento y distribución de información disminuyendo las pérdidas de datos en las diferentes organizaciones. Por su parte el gran cúmulo de información generado contribuye a la coordinación y ejecución de tareas en las organizaciones y empresas (Nieves Lahaba & León Santos, 2001), (León Santos et al., 2007).

A partir de la gran cantidad de informaciones derivada de los procesos administrativos las organizaciones requieren de un adecuado Sistema Información Gerencial (SIG) para garantizar la mejora continua. Un sistema completo de información gerencial incluye todos los sistemas que una institución usa para generar la información que guiará las decisiones y acciones de la gerencia. La figura 1 muestra una representación.



Figura 1. Representación de las entradas y salida de un SIG.

Diversas investigaciones han abordado los SIG desde varias perspectivas como son: El qué y el cómo del diagnóstico del sistema de información gerencial (Goñi Camejo, 2008); Sistema de información gerencial para el control de costos (Viteri Guzmán, 2021); Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones (Alvarado et al., 2018); Sistema de información gerencial basado en la analítica de recursos humanos para la toma de decisiones (Cruz-Mamani, 2022); Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales (Cobena et al., 2018); Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos (Encalada et al., 2019).

Específicamente para las organizaciones ecuatorianas autores han aportado investigaciones relacionadas donde se destacan: Sistema de información gerencial para las cajas solidarias de Ecuador (Quispe-Otacoma et al., 2018); Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas (Rendón et al., 2019); Lecciones aprendidas de la implementación de un Sistema de Información Gerencial diseñado en la Universidad de Otavalo, Ecuador (Lois et al., 2021); Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato–Ecuador (Yank & Mejía, 2021); Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico de la provincia los Ríos, Ecuador (Rendón et al., 2019); Sistema de información gerencial para las cajas solidarias de Ecuador (Otacoma et al., 2018). Las investigaciones presentados permiten constatar que los SIG representan un área activa de la ciencia en la que se encuentra desarrollando investigaciones para la mejora continua de las organizaciones.

A partir del escenario antes descrito la presente investigación tiene como objetivo: realizar un estudio de los sistemas de información gerencial como requerimiento para la mejora continua de las organizaciones en el Ecuador. La investigación se encuentra estructura en Introducción; Materiales y métodos; Resultados y discusión. La introducción realizó una descripción de los principales conceptos asociados a los Sistemas de Información Gerencial. Los materiales y métodos realizan una caracterización de la estructura y componentes relacionados con los SIG. Los resultados y discusiones presentan el procesamiento de instrumentos para determinar el uso e implementación de los SIG en las organizaciones.

Materiales y métodos

Los SIG representan al conjunto de sistemas y procedimientos que recopilan información de una variedad de fuentes, la compilan y la presentan en un formato legible. Los administradores utilizan un sistema de información gerencial para crear informes que les brindan una visión general exhaustiva de toda la información que necesitan para tomar decisiones que van desde minucias diarias hasta estrategias de nivel superior. Los sistemas de información de gestión de hoy en día dependen en gran medida de la tecnología para compilar y presentar datos, pero el concepto es más antiguo que las tecnologías de cómputo modernas. Los SIG agrupan la gestión de la información en las organizaciones como una necesidad vital y tienen una importante incidencia en la productividad, la toma de decisiones, la planificación y organización de los procesos, así como para el seguimiento de los objetivos y estrategias organizacionales. La figura 2 presenta una representación de un sistema de información general.

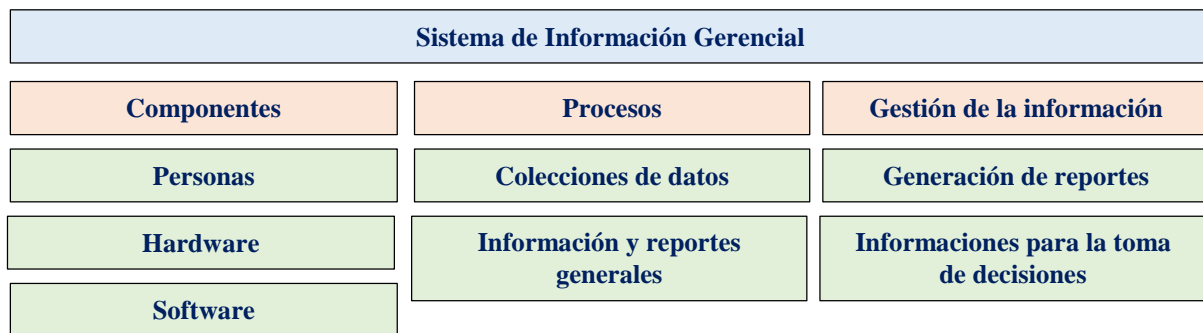


Figura 2: Representación de un Sistema de Información General.

Para la captación de la información, existen diferentes técnicas y herramientas de procesamiento y análisis de información, las más utilizadas son:

- Análisis documental.
- Realización de entrevistas.
- Observación.
- Procesamiento de entrevistas.
- Diagramación de procesos y flujos.
- Síntesis y elaboración del informe

Resultados y discusión

Para el desarrollo de la investigación fue diseñada una encuesta a 30 directivos o propietarios de organizaciones. Se utilizaron como criterios de inclusión para la aplicación del instrumento las siguientes características:

- Que posea más de cinco años de experiencia en el la organización.
- Que posea habilitación con los conocimientos avanzados en la administración de la organización.
- Interés de participar en la investigación que se desarrolla.

El análisis sobre las características de los encuestados es presentado en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de la antigüedad de la muestra utilizada.

Sector	1-5 años	6-10 años	11-20 años	más de 20 años	Total
Académico		3	5	2	10
Empresarial	1	8	8	1	18
Gubernamental		2			2
Total	1	13	13	3	30

Discusión de los resultados

Los sistemas de información gerencial son muy importantes para la gestión turística y las pymes del sector. El Ministerio del Turismo, con su carácter orientados, estableció en el 2015 el SIGO, Sistema Inicial de Gestión Organizacional, donde su herramienta 8 propone el sistema de gestión de información, con los elementos que lo componen, y que son de importancia para cualquier organización turística. Un importante material de consulta y que tiene correspondencia con el trabajo que se presenta (Ministerio de Turismo, 2008).

Por otra parte, se pudo comprobar que las empresas utilizan muy poco las TICs y los sistemas de información gerencial y que las inversiones en esos campos han sido bien limitadas, sobresalen en las inversiones los teléfonos celulares inteligentes, la utilización de correo electrónico como agenda de trabajo, pero menos de la mitad de las empresas estudiadas poseen wifi, computadores y portátiles, así como el uso de la intranet

En cuanto al uso de internet en los negocios, los directivos manifiestan que en su mayoría lo utilizan para cosas operativas y no la valoran como un herramienta útil y estratégica para la gestión de los procesos, la apertura de nuevos mercados, mejorar la satisfacción de los clientes, incrementar la imagen institucional, comercializar productos y servicios, todo ello demuestra que los directivos subutilizan internet para el desarrollo de sus negocios.

El estudio, en correspondencia con el realizado por Batista Matamoros, Díaz Contreras, Velázquez Zaldívar y Ronda Pupo (2015), demuestran que todavía existen carencias en las relaciones entre el conocimiento, la información y el proceso de toma de decisiones que se deben llevar a cabo en las pymes del sector turístico. Por lo anterior, se evidencia la existencia de un proceso de toma de decisiones empírico y la necesidad de fortalecer estos procesos

Conclusiones

Las Pymes incluidas en el estudio evidencian un bajo nivel de utilización de las TICs en sus procesos, no utilizan softwares profesionales para la gestión y uso de la información, tienen un limitado uso de intranet e internet, lo cual incide directamente en la calidad de la información generada para la toma de decisiones y por supuesto en su competitividad.

La no utilización adecuada de las TICs está limitando el proceso de generación y difusión de la información en las Pymes, por lo que se hace necesario de manera inmediata introducir los softwares profesionales para la gestión de los procesos, la utilización de la intranet e internet para la gestión y comercialización de los productos y servicios generados por estas organizaciones

Referencias

- Alvarado, R., Acosta, K., & Buonaffina, Y. V. (2018). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *InterSedes*, 19(39), 17-31. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24582018000100017
- Cobeña, C. B., Guerra, P. V., & Pozo, R. A. (2018). Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo. *ECA Sinergia*, 9(2), 45-54. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588561702005/588561702005.pdf>
- Cruz-Mamani, W. (2022). Sistema de información gerencial basado en la analítica de recursos humanos para la toma de decisiones en la gestión del talento humano. *Fronteras en ciencias de la administración*, 1(1), 1-8. <https://fronterasdelasociedad.com/index.php/farevista/article/download/6/1>
- Encalada, E. E. V., Lozano, R. A. R., Oscco, F. G., & Aguirre, F. D. M. S. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista venezolana de gerencia*, 24(85). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/29058864015.pdf>
- Espinal, A. A. C., Montoya, R. A. G., & Arenas, J. A. C. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231070139X/pdf?md5=2f138f2793d7bf86775ca0516c1fdb91&pid=1-s2.0-S012359231070139X-main.pdf&_valck=1
- Goñi Camejo, I. (2008). El qué y el cómo del diagnóstico del sistema de información gerencial. *Acimed*, 17(5), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000500004
- León Santos, M., Castañeda Vega, D., & Sánchez Alfonso, I. (2007). La gestión del conocimiento en las organizaciones de información: procesos y métodos para medir. *Acimed*, 15(3), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000300002
- Lois, F. A. B., César, A., & Narváez, C. (2021). Lecciones aprendidas de la implementación de un Sistema de Información Gerencial diseñado en la Universidad de Otavalo, Ecuador. *e-Ciencias de la Información*. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/download/41501/44957>
- Nieves Lahaba, Y., & León Santos, M. (2001). La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. *Acimed*, 9(2), 121-126. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000200004
- Otacomá, A. L. Q., Martínez, M. P. P., González, J. A. T., & Rivera, D. N. (2018). Sistema de información gerencial para las cajas solidarias de Ecuador. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 66-77. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6311887.pdf>
- Quispe-Otacomá, A. L., Padilla-Martínez, M. P., Telot-González, J. A., & Nogueira-Rivera, D. (2018). Sistema de información gerencial para las cajas solidarias de Ecuador. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 67-77. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100008

- Rendón, J. R. F., Galarza, F. P. C., & Fernández, A. R. (2019). Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico de la provincia los Ríos, Ecuador. *Revista UNIANDES Episteme*, 6(3), 369-382. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8298193.pdf>
- Rodríguez, H. E. D. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405, 30-45. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185084917300336>
- Viteri Guzmán, G. K. (2021). Sistema de información gerencial para el control de costos de empresas agroindustriales del Cantón Daule. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 605-614. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500605
- Yank, J. A. V., & Mejía, M. A. M. (2021). Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato–Ecuador. *Cuadernos de Contabilidad*, 22, 1-13. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8053088.pdf>