

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
(POSFACE)
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS:

**“EFECTIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIALES EN LAS
EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL MUNICIPIO DE COMAYAGUA PARA LA
MEJORA DE SU COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO INTERNACIONAL”**

SUSTENTADO POR:

LICDA. MIRNA JOSE CRUZ ANDINO

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE:

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROMOCIÓN III

TEGUCIGALPA, M.D.C. HONDURAS JULIO DE 2023

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

DR. FRANCISCO JOSE HERRERA ALVARADO

RECTOR

MAE. BELINDA FLORES DE MENDOZA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DRA. JESSICA PATRICIA SÁNCHEZ MEDINA

SECRETARIA GENERAL

Dr. RAÚL ARMANDO EUCEDA

DIRECTOR DE POSGRADOS

MAE. ÓSCAR ARQUÍMEDES ZELAYA

DECANO DE LA FACULTAD

DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DR. JOSÉ FRANCISCO MARTÍNEZ BARAHONA

COORDINADOR GENERAL DEL POSGRADO DE LA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

(POSFACE)

DEDICATORIA

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi Esposo Nelson e Hijos

Por haberme apoyado en todo momento a lo largo de la maestría, por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido lograr este objetivo, pero más que nada, por su amor, que me impulsó día a día.

A mis padres y hermanos

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis maestros

Master Mario Acevedo, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis.

A mis amigos

Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, siguen siendo una parte importante de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haber guiado mis pasos hasta este día, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por haberme brindado la oportunidad de culminar mi carrera con éxito.

A mi esposo por haber recorrido conmigo este camino, que con sacrificio logramos cumplir con este objetivo juntos.

A mis hijos por haberme acompañado en este caminar y por inspirarme día a día a cumplir con esta meta.

A mis padres por estar siempre conmigo en cada momento de mi vida, porque han sido un ejemplo para mí y gracias a su apoyo puedo culminar con éxito mi carrera.

A mis hermanas y hermano porque han sido un motor en mi vida.

A mis suegros y cuñada por su apoyo incondicional y su cariño, ya que han sido una parte importante de este proceso.

Muchas gracias a mis maestros, porque han compartido conmigo sus conocimientos y experiencias y gracias a ello han contribuido de una gran manera a mi crecimiento profesional y personal.

RESUMEN

En tiempos anteriores el proceso administrativo y manejo de la información se consideraban como arte personal, de cara a cara. A lo largo del tiempo se vuelve indispensable entender los sistemas de información, ya que casi todas las organizaciones necesitan este tipo de sistema para sobrevivir y prosperar especialmente las que deciden expandir la distribución de sus productos a otros países.

En el municipio de Comayagua existen empresas que realizan negocios internacionales, pero gestionan el manejo de la información de forma independiente utilizando una serie de sistemas. Dichos sistemas requieren de interfaces y procedimientos manuales para el ingreso de la información y así cumplir con las solicitudes de informes ejecutivos que las gerencias demandan para la toma de decisiones en tiempo real. En muchas ocasiones los sistemas no se adaptan a las necesidades de las organizaciones, impactando en la calidad de la información que se obtiene de ellos.

En vista de ello, el propósito de la investigación es analizar la efectividad que tienen los Sistemas de Información Gerencial en las Empresas Industriales del Municipio de Comayagua que si hacen uso de ellos, que les permite su participación en el mercado internacional y de esta manera poder recomendar a las demás empresas opciones importantes a tener en cuenta para implementarlos de una manera eficiente.

Palabras clave: Sistemas de Información Gerencial, Efectividad, Negocios Internacionales, Empresas Industriales.

ABSTRACT

In the past, managing administrative processes and managing information used to be considered a personal art. Over time, it has become essential to understand information systems, since almost all organizations need this type of system to survive and prosper, especially those that decide to expand the distribution of their products to other countries.

In the municipality of Comayagua there are companies that intend to do international business, but they focus on managing information independently using a series of systems. These systems require interfaces and manual procedures to input information, and thus do not meet the requirements for executive reports that management needs to make decisions in real time. In many cases, the systems are not adapted to the needs of the organizations, which affects the quality of the information derived from them.

In this sense, the objective of the research is to analyze the effectiveness of the Management Information Systems in the industrial companies of the Municipality of Comayagua, when they use them, which allows them to participate in the international market, and thus be able to recommend to other companies important options to consider in order to implement them in the best way.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Antecedentes de la investigación	12
1.2 Enunciado del problema de investigación.....	14
1.3 Preguntas de investigación.....	16
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos.....	17
1.5 Justificación.....	17
1.6 Deficiencias de la investigación.....	18
1.7 Viabilidad de la investigación.....	18
1.8 Delimitación de la investigación.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.2 MARCO REFERENCIAL	22
CAPÍTULO III. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.1 Tipo de investigación	44
3.2 Alcance de la investigación.....	44
3.4 Definición de variables e indicadores	45

3.5 Población y muestra	45
3.6 Descripción del método y las técnicas de la investigación	46
3.7 Descripción de los instrumentos para la recolección de información	47
3.8 Fuentes de información	48
3.9 Prueba piloto	48
3.10 Operacionalización de las variables	50
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL ESTUDIO PRINCIPAL	54
4. Análisis de datos	54
4.1 Análisis descriptivo.....	54
4.2 Análisis inferencial.....	76
4.2.1 Prueba de normalidad de los datos.....	76
4.2.3 Hallazgos Principales	79
5. CONCLUSIONES.....	80
6. RECOMENDACIONES	82
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
8. ANEXOS.....	87
8.1 Instrumento.....	87
8.2 Tabla de Gráficos	92
8.3 Reporte Alcaldía de Comayagua.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Rentabilidad de los SIG en las Empresas	55
Gráfico 2 Disminución de Costos	56
Gráfico 3. Uso de los SIG para la toma de Decisiones	57
Gráfico 4 Motivación en el Trabajo.....	58
Gráfico 5 Crecimiento Profesional	59
Gráfico 6 . Controles en la Administración	60
Gráfico 7 Mejora en los Procesos	61
Gráfico 8 Creación de nuevos productos con el Uso de los SIG	62
Gráfico 9 Módulos por Departamento	63
Gráfico 10 Seguridad en los Sistemas de Información Gerencial	64
Gráfico 11 Cumplimiento de los Objetivos	65
Gráfico 12 Herramientas para Competir en el Extranjero	66
Gráfico 13 Uso de los SIG para la Solución de Problemas	67
Gráfico 14 Uso de los SIG para Mejorar la Comunicación.....	68
Gráfico 15 Trabajo en Equipo con el uso de los SIG	69
Gráfico 16 Beneficios de implementar SIG.....	70
Gráfico 17 Promoción del Producto	71
Gráfico 18 Disminución de Tiempos de Entrega.....	72
Gráfico 19 Servicio al Cliente.....	73
Gráfico 20 Incremento o Disminución del Trabajo	74
Gráfico 21 Herramientas para Asegurar la Información.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de Variables	45
Tabla 2. Operacionalización de la Variable.....	50
Tabla 3 Pruebas de normalidad.....	77
Tabla 4 Rentabilidad de los SIG en las Empresas	92
Tabla 5 Disminución de Costos	92
Tabla 6 Uso de los SIG para la toma de decisiones	92
Tabla 7 Motivación en el Trabajo	93
Tabla 8 Crecimiento Profesional	93
Tabla 9 Controles Administrativos	93
Tabla 10 Mejora en los Procesos	94
Tabla 11 Creación de nuevos productos	94
Tabla 12 Integralidad de los SIG	94
Tabla 13 Seguridad de los SIG	95
Tabla 14 Cumplimiento de los Objetivos	95
Tabla 15 Herramientas para Competir en el Extranjero	95
Tabla 16 Uso de los SIG para solucionar problemas.....	96
Tabla 17 Uso de los SIG para mejorar la comunicación	96
Tabla 18 Trabajo en Equipo con el uso de los SIG.....	96
Tabla 19 Beneficios de Implementar los SIG	97
Tabla 20 Promoción del Producto.....	97
Tabla 21 Disminución de Tiempos de Entrega.....	97
Tabla 22 Servicio al Cliente.....	98
Tabla 23 Incremento o Disminución del Trabajo	98
Tabla 24 Herramientas para Asegurar la Información.....	98

INTRODUCCIÓN

La investigación denominada “Efectividad de los sistemas de información gerenciales en las empresas del sector industrial del municipio de Comayagua para la mejora de su competitividad en el mercado internacional” surge de la necesidad de analizar la efectividad que tienen los Sistemas de Información Gerencial en las Empresas Industriales del Municipio de Comayagua que les permite su participación en el mercado internacional.

En la actualidad existen varios artículos en los que refieren que la implementación de herramientas tecnológicas son uno de los medios principales para que las empresas adopten y desarrollen estrategias, que les permitan un incremento en su productividad, reducir costos, mejore su comunicación, haciéndolas más competitivas; preparándolas así, para enfrentar retos futuros. (UTEM, 2019)

En vista de ello, y para abordar el problema objeto de estudio, la investigación se divide en los siguientes capítulos: en el capítulo I, se da a conocer el planteamiento del problema, abordando los antecedentes de la investigación como medio de conocimiento de las perspectivas y hallazgos relativos al tema de investigación. A su vez, se expresa el problema que da origen al estudio, los objetivos y preguntas de investigación, así como su justificación, viabilidad y delimitación.

Seguidamente el capítulo II, se presenta el marco teórico de la Investigación, fundamentando respecto a los contenidos referenciales hasta llegar a los contextuales, que soportan y sirven como medio de validación a los resultados derivados del desarrollo de la investigación. Dicho marco teórico fue desarrollado salvaguardando la rigurosidad de la información, la confiabilidad y utilidad de esta. Por otra parte, el capítulo III de la investigación da a conocer la metodología empleada para el desarrollo de dicho estudio.

Detallando el tipo, alcance, diseño, población y muestra, métodos de recolección de la información y cuadro de operacionalización de las variables de la investigación, todo ello en función de levantar todos los insumos que requiere la investigación para dar solución al problema planteado.

En cuanto al capítulo IV la investigación, da a conocer el procesamiento de los datos recabados expresados en dos grandes apartados, el primero de ellos se denomina; estadística descriptiva, donde se detallan los acumulados de frecuencia de cada apartado investigado. El segundo comprende la estadística inferencial, la cual comprende las mediciones inferenciales que permiten comprobar el supuesto de la investigación.

Finalmente, se resalta que entre los principales hallazgos de la investigación están; Los Sistemas de Información Gerencial son una herramienta que permite a las empresas brindar un servicio personalizado, dando seguimiento a sus necesidades, conocer sus gustos y preferencias también disminuir los tiempos de entrega de sus productos. Estos les permiten a las empresas comunicarse e interactuar dentro de un contexto global, utilizando tecnología novedosa. Se ven beneficiadas las empresas y los países involucrados ya que pueden posicionar mejor sus productos ingresando a mercados extranjeros.

También fortalecen las pequeñas y medianas industrias ya que al administrar una gran cantidad de datos pueden funcionar de forma eficiente sus procesos, reduciendo costos, consiguiendo una retroalimentación de sus servicios o productos, permitiéndole innovar generando una ventaja competitiva para estas.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes de la investigación

Históricamente, las compañías han creado islas de información, es decir manejan sistemas diferentes para cada uno de sus departamentos. En el Sexto Congreso Internacional de Educación Superior en Ronda, Sanchez, & Gonzáles (2008) se planteó que la información y el conocimiento generados por los Sistemas de Información Gerencial son importantes recursos para la efectividad de las organizaciones.

Así mismo, un estudio realizado por Ana Prieto (2004) concluye que los sistemas de información gerencial son considerados una herramienta muy útil para lograr incrementar los niveles de productividad, logrando un mejor control gerencial basado en el manejo de la información como una línea de defensa para disminuir costos y un aprovechamiento de los recursos ante la crisis económica. (págs. 13-14)

En el 2010, las empresas estadounidenses invirtieron cerca de \$562 miles de millones en hardware, software y equipo de telecomunicaciones para los sistemas de información y tenían planeado invertir otros \$800 miles de millones en consultoría y servicios de negocios y administración. (Laudon & Laudon, 2012)

El ingeniero en telecomunicaciones José Miguel Roca en el informe “Estado Actual y Futuro del Software en España (2018) comenta que el software de gestión o Enterprise Resources Managment (ERP) sigue siendo el más utilizado por las empresas españolas, implantado casi en el 83,8% de ellas. En segundo lugar, vuelve a situarse el Customer Relationship Management (CRM), software del que disponen algo más del 43,8% de las empresas consultadas. Otras soluciones implantadas son las de Business intelligence (29,5%),

eCommerce (20%), Call Center (19%), el de almacenes o Sistema Globalmente Armonizado (SGA) (9,5%), y Gestión de Flotas (6,7%). (págs. 1-2)

En la actualidad existe una gran variedad de sistemas ERP o Sistemas de Información, pero hay 5 que son los más consumidos a nivel mundial, el primero es Sistema de Análisis y Planificación por sus siglas en Aleman (SAP) pionero en este mundo ya que el 24% de los usuarios de sistemas ERP apuestan por este programa de gestión integral. ORACLE, ocupa el segundo lugar con un 12% de usuarios ofrece una gran variedad de módulos sobre gestión financiera, ventas, compras, distribución y logística, planificación, gestión de proyectos o de recursos humanos. SAGE e INFOR comparten la tercera posición como ERP más popular ya que son sistemas fáciles de manejar, además, puedes hacer uso de su servicio en la nube, para estar siempre conectado, y personalizarlo, según tus necesidades. (EAE Business School , 2018)

Según una encuesta realizada por el Banco Mundial en 2010 a una muestra de 360 empresas de Honduras, se revela en el componente de “innovación y tecnología” que únicamente el 35% de las empresas utilizan su propio sitio web y que sólo el 59% utilizan el correo electrónico para comunicarse con sus clientes/proveedores. (Ramírez, 2013)

En Comayagua existen 4 empresas que pueden clasificarse según su número de colaboradores en medianas y grandes, dentro de las cuales están Cementera Argos Honduras, Unilever, Alimentos Maravilla y Corporación DINANT, estas son de carácter internacional ya que operan en más de un país y se consideran industriales debido a su actividad principal que es transformar materia prima en objetos terminados. Dichas empresas utilizan sistemas como SAP (Systeme Anwendungen und Produkte), JD Edwards y AS400 (Power System) ya que les permiten ingresar datos y gestionarlos; estos sistemas le permiten el registro de las operaciones,

la administración de los recursos y la medición de los indicadores de rendimiento para la toma de decisiones efectiva.

Los Sistemas de Información Gerencial deben estar al servicio de la organización, siendo creados de forma exclusiva o adaptándolos a la misma, permitiéndoles el logro de sus objetivos, siendo una base que le permita crear una ventaja competitiva y con ella competir en el mercado internacional.

Durante el ERP Congress – Estrategia, Retorno y Productividad realizado en Madrid el 04 de octubre del (2018); Mar Aldeguer, Propietaria y Directora General de Coolook, compartía las claves del éxito de su experiencia emprendedora “Mi empresa nació de escuchar al cliente, de descubrir que era aquello que no tenía y necesitaba. A partir de ahí, fuimos incorporando la tecnología poco a poco, centrándonos especialmente en la venta online y la plataforma e-commerce. Este enfoque nos permitió abrir el canal de la internacionalización para la compañía, y nos ha permitido emprender nuevos mercados”.

1.2 Enunciado del problema de investigación

En todas las áreas de la gestión empresarial, los Sistemas de Información Gerencial (SIG) han transformado la manera de trabajar de las personas, liberándolas de las cargas más pesadas, logrando el aprovechamiento de los recursos y por ende siendo más productivos, facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes y promueven las ventas de muchas maneras distintas.

Los SIG permiten mejorar la gestión financiera (en la contabilidad, la banca electrónica o la facturación electrónica), la logística y la distribución (en el seguimiento de flotas, la gestión de almacén, el comercio electrónico), los recursos humanos (en la formación a distancia e-

learning, la gestión del conocimiento, el seguimiento personalizado), la producción y los procesos (gestión de compras, órdenes de producción, gestión de recursos).

Desafortunadamente, no todas las empresas utilizan los Sistemas de Información Gerencial y algunas que lo hacen no los utilizan de manera adecuada, ya que creen que esto puede llevar a incrementar sus costos generando resistencia al cambio.

Además de lo anterior las empresas no cuentan con procesos estructurados de consolidación de datos, existiendo un vacío información en las operaciones, es decir se desconoce en tiempo real el funcionamiento de los equipos, el rendimiento de las maquinarias, tiempos de servicio, personal a lo interno, gustos, preferencias y satisfacción del consumidor final, posicionamiento en el mercado, información que es de vital importancia para la toma de decisiones, resolución de problemas y definición de estrategias para competir en el mercado internacional.

Por consiguiente, las empresas deben considerar que para incrementar su productividad y ser efectivos logrando una ventaja competitiva en el mercado internacional, necesita poseer un Sistema de Información Gerencial que le permita manejar de forma adecuada la información, optimizar recursos, procesos, gestionar de manera oportuna sus recursos humanos, entre otras.

Por tal razón se plantea la siguiente pregunta ¿Cuál es la efectividad de los Sistemas de Información Gerencial utilizados por las Empresas del Sector Industrial del municipio de Comayagua para mejorar su competitividad en el mercado Internacional?

1.3 Preguntas de investigación

A continuación, se detallan las preguntas específicas que en conjunto dan respuesta a la pregunta general de la investigación.

1.3.1 Pregunta general

¿Cuál es la efectividad en los Sistemas de Información Gerencial utilizados por las Empresas del Sector Industrial del municipio de Comayagua para mejorar su competitividad en el mercado Internacional?

1.3.2 Preguntas específicas (Objetivos específicos)

1. ¿Implementar algún Sistema de Información Gerencial permitirá a las empresas industriales del municipio de Comayagua brindar un servicio o producto personalizado a sus clientes?
2. ¿Las empresas industriales del municipio de Comayagua han logrado incrementar su productividad gracias al uso de Sistemas de Información Gerencial, facilitando así el logro de sus objetivos?
3. ¿La optimización de los recursos en los procesos administrativos de las empresas industriales del municipio de Comayagua, se alcanza a partir de la implementación de los Sistemas de Información Gerencial?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar la efectividad que tienen los Sistemas de Información Gerencial en las Empresas Industriales del Municipio de Comayagua en el 2017, que les permita la optimización de sus procesos y por consecuencia el cumplimiento de sus objetivos.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Analizar si la implementación de los Sistemas de Información Gerencial en las empresas industriales del municipio de Comayagua les permite brindar un servicio o producto personalizado a sus clientes.
2. Identificar si logran las empresas industriales del municipio de Comayagua, incrementar la productividad gracias al uso de los Sistemas de Información Gerencial.
3. Determinar si la implementación de los Sistemas de Información Gerencial facilita el logro de los objetivos propuestos por las empresas industriales del Municipio de Comayagua
4. Evaluar si la optimización de los recursos en los procesos de producción y administrativos de las empresas industriales del municipio de Comayagua, se logra a partir de la implementación de los Sistemas de Información Gerencial.

1.5 Justificación

La presente investigación servirá para conocer el nivel de implementación de los Sistemas de Información Gerencial en las empresas industriales del municipio de Comayagua, viéndose beneficiadas ya que les permitirá determinar si los están utilizando de la mejor manera o si necesitan invertir en ellos para mejorar sus procesos y así convertirlos en una ventaja competitiva.

A la vez dicha investigación pretende dar a conocer cómo la implementación de los Sistemas de Información Gerencial mejora la efectividad de las empresas industriales del municipio de Comayagua.

El presente estudio hace uso de un instrumento estructurado que permitirá recolectar los datos y analizarlos para conocer cómo se relacionan las dimensiones de la variable, establecer conclusiones y de esta manera conocer el grado de conocimiento e implementación de los SIG,

pudiendo crear conciencia en los empresarios de la oportunidad que representa el uso de los mismos en el crecimiento de su empresa, métodos y técnicas empleadas que podrán ser replicadas en futuras investigaciones.

Dicha investigación permite a las empresas conocer que son los Sistemas de Información Gerencial, así como los múltiples beneficios que brindan. Dándoles la capacidad de adaptarse tecnológicamente, de acorde a la época de aceleración y cambios.

1.6 Deficiencias de la investigación

Uno de los inconvenientes que se pueden presentar para limitar el cumplimiento del proceso de la investigación planteada, es el cierre de las empresas estudiadas debido a agentes externos y ajenos a las mismas, también que dichas empresas se muestren cerradas a proveer la información.

1.7 Viabilidad de la investigación

Según el resultado del análisis de la matriz de priorización de las ideas de investigaciones, se cuenta con ventajas operativas en lo referente a todo tipo de logística, tiempo y al acceso de la información, también existe disponibilidad financiera para la movilización, apoyo logístico y transporte.

Además, se cuenta con asesoría técnica de un profesional con amplia experiencia en el tema de investigación, así como acceso a bibliografía, bibliotecas virtuales entre otros; por tal razón se concluye que la investigación es viable.

1.8 Delimitación de la investigación

La presente investigación se llevará a cabo en las empresas industriales que realizan negocios internacionales, poseen procesos de transformación de materia prima en producto

terminado, llegando a su distribución, considerados como altos contribuyentes tributarios, ubicadas en el municipio de Comayagua, como ser: Unilever, Argos, Alimentos Maravilla y Dinant orientada específicamente a los colaboradores del área administrativa y operativa que utilicen Sistemas de Información Gerencial para el desarrollo de sus tareas. El estudio se realizará en un período comprendido entre el año 2016 a noviembre del 2017.

DEGT-UNAH

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

2.1.1 Negocios Internacionales. Negocios procede del latín “*negotium*”, un vocablo compuesto por *Nec* y *otium* que puede traducirse como “*lo que no es ocio*”. (Spinazzola, 2017)

El término internacional proviene de la unión del prefijo “inter” del latín “inter” que significa entre y del sufijo “nacional”. (Definicion y Etimologia, 2017)

El adjetivo internacional, por otra parte, está vinculado a aquello perteneciente o relativo a dos o más países, a una nación distinta de la propia o que ha trascendido las fronteras nacionales. (Merino, 2014)

2.1.2 Innovación. La palabra innovación viene del latín *innovatio* y significa “*Acción y Efecto de crear algo nuevo*”. (Etimologias de Chile, 2017)

La innovación, en términos más específicos, entraña el propósito de mejorar la posición competitiva de las empresas mediante la incorporación de nuevas tecnologías y conocimientos de distinto tipo. El proceso de innovación consiste así en una serie de actividades no solamente científicas y tecnológicas, sino también organizacionales, financieras y comerciales; acciones que, en potencia, transforman las fases productiva y comercial de las empresas. Adicionalmente, para quienes analizan la innovación como fenómeno portador de transformaciones en gran escala, ella es la base de lo que hoy se denomina como sociedad del conocimiento y es también uno de los motores de la globalización. (Behn, 2009)

2.1.3 Calidad. La palabra Calidad viene del latín “*qualitas, -ātis*”, y este calco del griego “*ποιότης ποιότης*”, significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Real Academia Española, 2014)

2.1.4 Estrategias. La palabra estrategia deriva del latín *strategia*, que a su vez procede de dos términos griegos: *stratos* (“ejército”) y *agein* (“conductor”, “guía”). Por lo tanto, el significado primario de estrategia es el arte de dirigir las operaciones militares. (Porto, 2008)

La estrategia empresarial es la manera en que una organización define cómo creará valor. Se trata del qué hacer y cómo hacerlo. Define los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos. (Molina, 2017)

2.1.5 Capital Humano. Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realzadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. (Chuquisengo, 2017)

2.1.6 Competir. El término competir es un verbo que se utiliza para designar a un tipo de acción en la cual las personas que se ven involucradas luchan por lograr un objetivo. (Arellano, 2017)

2.1.7 Mercadotecnia. Mercadotecnia es el término que se le da al conjunto de disciplinas que tratan las relaciones comerciales, Mercadotecnia es la “técnica” que se emplea para hacer llegarle a los consumidores o usuario distintos tipos de servicios o productos a través de distintos medios, por ejemplo, la televisión o los blogs. (IIEMD, 2017)

2.1.8 Mercado Internacional. Se le conoce como mercado internacional al conjunto de actividades comerciales realizadas entre compañías de diferentes países y atravesando las fronteras de los mismos. Se trata de una rama del comercio el cual ha venido a cobrar mayor importancia hoy en día debido al fenómeno de la globalización. (Economía General, 2012)

2.1.9 Compras. Acto mediante el cual un sujeto económico entra en posesión de un bien o servicio mediante el pago del precio. (Enciclopedia de Economía, 2009)

2.1.10 Efectividad. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Diccionario de la Real Academia de la Lengua, 2017)

Efectivo es todo aquello que produce los efectos que se esperan; consecuentemente, efectividad es el grado en el que se producen esos efectos esperados. (Serralde, 2013)

2.1.11 Integral. Que comprende todos los elementos o aspectos de algo. (Diccionario de la Real Academia de la Lengua, 2017)

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 La Globalización. La Globalización a través de formas más eficientes de transporte y comunicación ha permitido eliminar las barreras para obtener bienes y servicios; generando una integración económica creciente entre los países del mundo. Este proceso hoy en día ha puesto a nuestro alcance un mundo lleno de oportunidades para el desarrollo económico de todos los países.

Según Reyes (2007) los principales aspectos a tener en cuenta de la globalización son los siguientes:

1. Reconoce que los sistemas de comunicaciones globales ganan cada vez más importancia, y a través de este proceso los países interactúan más frecuentemente y con mayor flexibilidad, no sólo a nivel gubernamental sino también a nivel de la población.
2. Aunque los principales sistemas de comunicación operan dentro de países más desarrollados, estos mecanismos también se extienden a los países menos desarrollados. Este hecho incrementa la posibilidad de que grupos marginales en países pobres se puedan comunicar e interactuar dentro de un contexto global utilizando tecnología novedosa.

c) Los sistemas de comunicación modernos implican modificaciones estructurales importantes en los patrones económicos, sociales y culturales de los países. Referente a la actividad económica estos nuevos avances tecnológicos son cada vez más accesibles para las pequeñas empresas locales.

Esta situación ha creado un ambiente distinto para realizar transacciones económicas, utilizar recursos productivos, intercambiar productos, y aprovecharse de los “mecanismos monetarios virtuales”.

2.2.2 Comercio Internacional El comercio internacional es el intercambio de capitales, bienes y servicios entre países. Junto con las finanzas internacionales forman la mayor rama de la economía internacional. El comercio internacional estudia qué países establecen relaciones comerciales, el motivo de estas relaciones, qué bienes se intercambian, analiza los beneficios y costes de ello, y las razones y efectos de las políticas gubernamentales que limitan y propician el comercio internacional. (Policonomics, 2017)

El Comercio Internacional hace referencia al movimiento que tienen los bienes y servicios a través de los distintos países y de sus mercados, se realiza a utilizando divisas, y está sujeto a regulaciones adicionales que establecen los participantes y los gobiernos de sus países de origen. Al realizar operaciones comerciales internacionales, los países involucrados se ven beneficiados al posicionar mejor sus productos ingresando a mercados extranjeros.

El Comercio Internacional ha presentado un crecimiento exponencial en las últimas décadas, gracias al aprovechamiento de riquezas y recursos de los países más desarrollados, sin embargo, existen países con un desarrollo mínimo, que tienen poca participación dentro del comercio internacional las consecuencias de esto pueden ser graves y se refleja en la calidad de vida de la población de estos países.

2.2.3 Comercio Exterior. El comercio exterior es el intercambio de bienes o servicios existente entre dos o más naciones con el propósito de que cada uno pueda satisfacer sus necesidades de mercado tanto internas como externas.

Está regulado por normas, tratados, acuerdos y convenios internacionales entre los países para simplificar sus procesos y busca cubrir la demanda interna que no pueda ser atendida por la producción nacional (Ceballos, 2010)

Existen varios objetivos del comercio exterior, a continuación, se describen algunos de los más importantes: Impulsar las inversiones, incrementar la oferta de bienes y servicios, mejorar la economía de los países participantes, fortalecimiento de la pequeña y mediana industria y aprovechar las tecnologías de ambos países para contribuir con la mejora continua.

La terminología de Comercio Internacional y Comercio Exterior existe una gran diferencia ya que el comercio exterior se refiere al intercambio de bienes y servicios entre dos empresas que pertenecen a diferentes países y de estas se generan las operaciones aduaneras; El Comercio Internacional por su parte es aquel que mide la macroeconomía, mide e indica el comercio a gran escala.

2.2.4 Logística Internacional. Según la Real Academia Española, logística se define como conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o servicio, especialmente de distribución.

La Logística Internacional es un área del comercio internacional. El proceso logístico en la exportación está relacionado con los denominados INCOTERMS, cláusulas de comercio internacional que se reflejan en los contratos de compra-venta de un producto para delimitar la responsabilidad en los casos en los que surja un problema de transporte o de documentación aduanera.

Los INCOTERMS afectan al exportador y al importador de un producto en toda una serie de aspectos: la entrega de mercancías, medios de transporte, pago de transacciones o posibles riesgos y daños en la mercancía. (ABC, 2017)

2.2.5 Teoría de Los Sistemas. El biólogo alemán Karl Ludwig von Bertalanffy (1901-1972) propuso en 1928 la teoría general de sistemas como una herramienta amplia que podría ser compartida por muchas ciencias distintas.

Desde que fue creada, la teoría general de sistemas ha sido aplicada a la biología, a la psicología, a las matemáticas, a las ciencias computacionales, a la economía, a la sociología, a la política y a otras ciencias exactas y sociales, especialmente en el marco del análisis de las interacciones. Según Bertalanffy, sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. (Teorías de Los Sistemas , 2012)

Según Alegsa (2017), Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

2.2.6 Internacionalización de una Empresa. En contra de lo que puedas pensar no es un proceso exclusivo de grandes corporaciones. Muchas pymes (pequeñas y medianas empresas) recurren a estrategias de internacionalización con éxito.

La internacionalización de una empresa es una estrategia corporativa a largo plazo cuyas acciones están orientadas a crear las condiciones necesarias para que la empresa desarrolle sus actividades fuera de su entorno geográfico. (Díaz, 2017)

Existen muchas razones por las cuales las empresas deciden internacionalizar sus productos, entre ellas es porque los mercados internos están saturados, los productos se encuentran al final de su ciclo de vida, abaratar costos, legislaciones menos exigentes, entre otras.

2.2.7 Sistemas De Información En Los Negocios Internacionales

1. Sistemas de Información

El ambiente rápidamente cambiante y el aumento de tamaño y complejidad de los sistemas han incrementado la necesidad de información por parte de los gerentes. El costo de las decisiones erróneas ha adquirido dimensiones exorbitantes. (G. Murdick & C. Munson , 1998).

Es por ello que los Sistemas de Información permiten a los gerentes tener información completa que ayude a la toma de decisiones en los negocios, tomando las más acertadas logrando ser competitivos en el mercado internacional.

Un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. (Laudon & Laudon, 2012)

Hablando en términos generales, podemos decir que un sistema de información es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para alcanzar un fin determinado, el cual es satisfacer las necesidades de información de dicha organización.

Estos componentes pueden ser personas, datos, actividades o recursos materiales en general, los cuales procesan la información y la distribuyen de manera adecuada, buscando satisfacer las necesidades de la organización. (Gardey, 2008)

Desde un punto de vista empresarial, los sistemas de información pueden clasificarse de diversas formas. Existen, por ejemplo, sistemas de información gerencial (con el fin de resolver conflictos en empresas), sistemas de procesamiento de transacciones (que se encargan de manejar la información en el contexto de los intercambios comerciales), sistemas de información ejecutiva (para los directivos), sistemas de soporte a decisiones (analizan los distintos factores que hacen al negocio para decidir qué rumbo tomar), sistemas de automatización de oficinas (aplicaciones que ayudan en el trabajo administrativo) y sistemas expertos (que emulan el comportamiento de un especialista en un dominio concreto).

Existen cinco factores fundamentales según el profesor Francisco Ochando, Senior Business Planner en Nike (2017); para evaluar el impacto de las tecnologías de la información en la empresa:

1. El desarrollo de internet y las tecnologías convergentes.
2. La transformación de los negocios de la empresa.
3. El crecimiento de una economía global interconectada.
4. El aumento de las economías basadas en el conocimiento y la gestión de la información.
5. La aparición de la empresa digital.

2. Los Sistemas de Información Gerencial (Management Information System-MIS)

Los Sistemas de Información Gerencial, son una colección de Sistemas de Información, que interactúan entre sí y que proporcionan información tanto para las necesidades de las operaciones como para la administración. (Hernandez, 2016)

Se llama así a los sistemas de información que apoyan la toma de decisiones estructuradas o semiestructuradas de los mandos intermedios.

Sintetizan la información sobre las operaciones básicas rutinarias para comprobar si están funcionando adecuadamente los procesos (informes semanales, mensuales) y tomar decisiones correctoras.

Selecciona solo la información que precisa el mando intermedio con el grado de detalle y formato deseados. (Iglesias, 2017)

Son una herramienta que permite a las empresas manejar grandes cantidades de datos, los cuales pueden ser analizados, encontrando así información que pueda mejorar la toma de decisiones. Estos sistemas están transformando los negocios, ya que brindan a las empresas oportunidades de globalización, mejorar la relación con los clientes y proveedores, brindar nuevos productos y encontrar la excelencia operativa.

Un sistema de información permitirá que los elementos internos (colaboradores) y externos (socios, competidores, estado y todo el entorno) puedan tener una mejor fluidez en el tráfico de la información mediante conexiones seguras, brindando así un comportamiento colaborativo y más dinámico entre todas las partes, que trae como resultado un mejor servicio al cliente final. (Rojas, 2017)

Los Sistemas de Información son una parte de la organización que captura, procesa, almacena y distribuye la Información, ayudan a mejorar el control y la gestión de una empresa ya que tienen un fuerte impacto y crean ventaja competitiva. Este fuerte impacto puede explicarse a través de tres ejes (Ochando, 2017)

1. **Impacto Económico.** A través del uso de las redes globales ayudan a las empresas a reducir los costes de su participación en el mercado, haciendo que sea muy valioso hacer contratos con proveedores externos.

También las Tecnologías de la Información reduciendo los costes de recuperar y analizar la información, ayudan a las empresas a reducir los gastos de gestión ya que resulta más fácil a los gerentes la supervisión de un mayor número de trabajadores.

2. **Impacto Organizacional.** Las grandes y burocratizadas empresas que se desarrollaron antes de la era de los SIG, suelen ser ineficientes, lentas al cambio y menos competitivas que las empresas más nuevas. Además, los SIG dirigen la capacidad de decisión a los niveles inferiores de la organización, ya que los trabajadores de estos niveles reciben la información que necesitan para tomar las decisiones sin supervisión.

3. **Impacto en la flexibilidad / competitividad de las empresas.** Los Sistemas de Información proporcionan a pequeñas y grandes organizaciones, flexibilidad adicional para superar las desventajas asociadas a su tamaño. Las empresas más pequeñas utilizan los SIG para alcanzar las ventajas de las grandes. Y las grandes organizaciones utilizan los SIG para conseguir la agilidad y capacidad de respuesta al mercado de las organizaciones pequeñas.

3. Uso de Sistemas de Información Gerencial

Los Sistemas de Información van más allá de la tecnología y se utilizan para tomar decisiones, coordinar, controlar. Saber para qué sirven y cómo aplicar los distintos tipos agiliza todo el proceso de toma de decisiones en la empresa. (Ochando, 2017)

Cabe mencionar que los SIG no se refiere solamente al uso del internet y computadoras; existen elementos importantes que las organizaciones deben contemplar al momento de implementarlos, ya que estos interactúan entre sí; entre ellos están: el hardware el cual se refiere al equipo físico que se utiliza para guardar y procesar datos; el Recurso Humano, son quienes manejan el hardware, software y los datos que les permiten a las organizaciones tomar las mejores decisiones.

Según Iglesias (2017), en el siglo XXI dominado por la globalización, los wearables, la inmensa cantidad de dispositivos móviles y la conectividad desde casi cualquier punto del globo, la tecnología y los sistemas de información forman parte de los principales motores de crecimiento e innovación. Las tecnologías de la información forman parte de esta tendencia y ya están presentes en nuestras vidas. Actualmente las grandes empresas trabajan con sistemas de información y herramientas tecnológicas que les permiten reducir el stock al mínimo e incluso predecir tendencias de consumo, analizar el perfil del cliente y ofrecerle productos complementarios o simplemente recordarle cuándo fue la última vez que compró un producto son servicios que ya están disponibles.

Existen diferentes usos que los podemos dar a los Sistemas de Información Gerencial en las empresas:

1. Para marketing, producto, precio, promoción, distribución, competencia.
2. Para producción: aprovisionamiento, rendimiento, métodos, inventarios, calidad, costes, proveedores, legislación.
3. Para finanzas, tesorería, financiación, inversiones, mercados de capitales, cotizaciones.
4. Para Recursos Humanos, desempeño, formación, remuneración, incentivos, reclutamiento, seguridad e higiene.

4. Clasificación de los Sistemas de Información Gerencial

Como se menciona en el punto anterior los Sistemas de Información Gerencial son un subconjunto de sistemas, los cuales las empresas utilizan para tomar decisiones, controlar y coordinar actividades. Lo anterior se puede lograr ya que estos brindan información fidedigna y oportuna para poder gestionar con eficacia las organizaciones.

Se puede clasificar a los Sistemas de Información Gerencial en tres grandes áreas según el tipo de Organización:

1. **Sistemas de Información Estratégica:** Son un instrumento de cambio ya que se enfoca a largo plazo, se orienta a la administración. Su función principal es obtener ventajas competitivas; permitiendo innovar y que exista un constante desarrollo en las organizaciones.
2. **Sistemas de Información de apoyo a la toma de decisiones:** Son utilizados a corto plazo la información que emiten es para uso administrativo, generalmente dirigida a áreas gerenciales y alta gerencia. Generalmente son fáciles de entender por el diseño gráfico y visual que presentan.
3. **Sistemas de Información Operacional:** Son utilizados a corto plazo, también en las operaciones diarias de una organización y se utilizan a corto plazo.

2.2.9 Inteligencia de Negocios (Business Intelligence-BI)

La inteligencia de negocio engloba el conjunto de sistemas y tecnologías enfocadas a la toma de decisiones. No es como tal un sistema de información sino una disciplina que se aplica a algunos sistemas mejorando los procesos como la toma de decisiones, la explotación de la información y el enfoque al usuario.

Está basado en la existencia de grandes bases de datos conjuntamente a herramientas que proporcionan capacidad de acceso y análisis de grandes volúmenes de datos. Se extrae la información y los datos de diferentes fuentes tanto internas como externas, se filtran y se preparan para luego cargarlos en un almacén de datos y por último se utilizan.

En el almacén se guardan grandes cantidades de información tanto reciente como histórica de los diferentes sistemas transaccionales de la organización. Algunas soluciones solo se enfocan a subconjunto de datos por lo que sólo recogen información de ciertos sistemas específicos. Se utiliza OLAP, Online Analytical Processing, que es un procedimiento online de análisis multidimensional.

También se combina con técnicas de Data Mining para conseguir prospecciones y proyecciones del futuro. Se analizan patrones para crear modelos y poder efectuar simulaciones lo que permite proyectar el futuro y actuar en consecuencia. (Iglesias, 2017)

2.2.9 Los Sistemas de Información Gerencial en la Administración del Recurso Humano.

1. Recuso Humano de una Empresa.

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes.

Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

2. Sistemas de Información para Administrar el Recurso Humano (ARH).

Es un conjunto de elementos independientes (subsistemas), lógicamente asociados, para que a partir de su interacción se genera la información necesaria para la toma de decisiones. Por definición, es un sistema mediante el cual los datos se obtienen, se procesan y se transforman en información de una manera esquematizada y ordenada, para que sirvan de ayuda en el proceso de la toma de decisiones.

Como la ARH es una responsabilidad de línea y una función de staff, el organismo de ARH debe abastecer a todos los organismos de información importante acerca del personal que existe en cada uno de los organismos, para que los respectivos jefes administren a sus subordinados de manera adecuada.

El punto de partida para elaborarlo es la base de datos, y su objetivo final es suministrar a las jefaturas información acerca del personal. Este sistema recibe entradas (inputs) que son procesadas y transformadas en salidas (outputs) bajo la forma de informes, documentos, índices, listados medidas estadísticas de posición o de tendencia, etc.

Los datos, por incluir detalles, no permiten obtener un significado más amplio, en tanto que la información obtenida a través del tratamiento, el procesamiento y la combinación de datos comporta una significación más amplia y definida, reduciendo así las condiciones de incertidumbre.

El montaje de un sistema de información de recursos humanos requiere: observación sistemática y análisis y evaluación de la empresa, o de sus subsistemas, y de sus respectivas necesidades de información. Un sistema de información debe identificar y agrupar todas las redes de flujos de información para que sea proyectada hacia cada grupo de decisiones.

El énfasis debe hacerse en la necesidad de información y no solo en el uso de la información, como se ha hecho convencionalmente. En lo fundamental, el sistema de información es la base del proceso decisorio de la organización. (Casanova, 2003)

Un sistema de información de recursos humanos según describe en su artículo Casanova; utiliza, como fuentes de datos, elementos suministrados por:

1. Base de Datos de recursos humanos
2. Reclutamientos y selección de personal
3. Entrenamiento y desarrollo de personal
4. Evaluación del desempeño
5. Administración de salarios
6. Registros y control de personal, respecto de fallas, atrasos, disciplinas, etc.
7. Estadísticas de personal.
8. Higiene y seguridad
9. Jefaturas respectivas, etc.

El sistema de información de RH debe planearse e implementarse para alcanzar determinados objetivos. El logro de estos objetivos es lo que permitirá evaluar la eficacia del sistema: hacer que los organismos de línea puedan tomar decisiones adecuadas respecto de las personas

2.2.10 Sistemas de Información para Marketing

El marketing digital (o marketing online) es un concepto muy amplio, ya que engloba todas aquellas acciones y estrategias publicitarias o comerciales que se ejecutan en los medios y canales de internet: webs y blogs, redes sociales, plataformas de vídeo, foros, etc.

(InboundCycle, 2017)

El concepto de marketing digital surgió a mediados de los años noventa, con el surgimiento de las primeras tiendas electrónicas (Amazon, Dell otros). El Social Media Marketing, también llamado Marketing en Redes Sociales, hace parte del Marketing digital, aunque es un concepto que surgió varios años después. (Llano, 2017)

1. Las Herramientas del Marketing Digital

El marketing digital pone a nuestra disposición una serie de herramientas de gran diversidad desde las que pueden realizarse desde pequeñas acciones a prácticamente coste cero hasta complejas estrategias (y obviamente más costosas) en las que se pueden combinar infinidad de técnicas y recursos.

Estas son las principales:

- a. **Web o Blog.** Sin lugar a dudas, una web o un blog son dos de las principales herramientas desde las que centralizar una campaña de marketing digital o de inbound marketing (estrategia para atraer usuarios y convertirlos en clientes mediante la generación de contenido de valor y no intrusivo).

No obstante, el uso de una web o blog como eje central no implica exclusividad, sino todo lo contrario. Es posible utilizar, de manera complementaria o paralela, microsites, redes sociales, plataformas de vídeo o foros para dar mayor visibilidad a nuestras campañas. Una vez tengas clara si quieres una web, un blog o ambas, ten en cuenta que deberás tomar otras decisiones. Por ejemplo, qué dominio utilizarás o dónde alojarás tu página (nosotros siempre recomendamos apostar por Hostings de España)

(InboundCycle, 2017)

El sitio web es el pilar fundamental del marketing digital ya que es el lugar donde la empresa ofrece y vende sus productos y servicios. Es muy importante tener un sitio web profesional para que genere la confianza suficiente para que los clientes potenciales se animen a tener una relación comercial con la empresa. El sitio web debe ser fácil de navegar y tener elementos que faciliten la conversión de los visitantes, es decir que se cumpla el objetivo del mismo. (Llano, 2017)

- b. **Buscadores.** Los buscadores son herramientas que permiten a los usuarios de Internet encontrar contenidos relacionados con lo que están buscando. Para poder posicionar, con éxito, una página o blog en las primeras posiciones de los buscadores, es imprescindible realizar acciones de posicionamiento orgánico (SEO) o de pago (SEM) en tu estrategia de marketing online. (InboundCycle, 2017)
- c. **Email Marketing.** Esta heredera del clásico buzzoneo es, posiblemente, la herramienta más veterana pero todavía eficaz por haber sabido adaptarse a los cambios y su capacidad de trabajar en combinación con otras estrategias, como el seguimiento y la maduración de clientes (lead nurturing).

El email marketing puede hacerse desde bases de datos propias o ajenas, a partir de las cuales se generan mensajes en forma de newsletter, boletines, catálogos, etc. (InboundCycle, 2017)

- d. **Redes sociales:** Estas herramientas digitales no han dejado de crecer y ganar popularidad desde la aparición del marketing digital. Además, han sabido adaptarse perfectamente a los cambios y demandas de los consumidores. Las redes sociales son completamente eficaces para la difusión de contenidos, así como para la creación de una comunidad de marca, el branding e incluso la atención al cliente. (InboundCycle, 2017)

2. Importancia del Marketing Digital

- a. Medición: cuando se realiza una estrategia de marketing digital puede ser medida mucho más fácilmente que las estrategias de marketing tradicional. (Llano, 2017)
- b. Personalización: el marketing digital democratiza la personalización, es decir permite personalizar el tratamiento con el cliente a muy bajo costo. Es importante anotar que los consumidores modernos esperan un trato completamente personalizado por parte de las empresas.
- c. Visibilidad de la marca: si una empresa no está en Internet “no existe” ya que se ha probado que la mayoría de las personas buscan en Internet antes de comprar un producto o servicio en el mundo físico o digital.
- d. Captación y fidelización de clientes: el marketing digital permite atraer y captar clientes potenciales y fidelizar los clientes actuales.
- e. Aumento de las ventas: el marketing digital permite aumentar de manera significativa las ventas de la empresa ya que los clientes potenciales de la mayoría de las organizaciones están en el mundo digital.
- f. Crea comunidad: el marketing digital y en especial el marketing en redes sociales permite crear una comunidad que interactúa con la marca, creando un enlace emocional entre esta y sus clientes.
- g. Canal con gran alcance: el marketing digital utiliza Internet y las redes sociales como canal, lo que permite lograr un gran impacto en el alcance y posicionamiento de las marcas.
- h. Experimentación: el marketing digital permite probar tácticas y ajustar las estrategias en tiempo real para optimizar los resultados.

- i. Bajo costo: las estrategias de marketing digital son de costo más bajo que la mayoría de las estrategias del marketing tradicional, lo que las vuelve accesibles a pequeñas y medianas empresas.

2.2.11 Seguridad De La Información En Los SIG Que Utilizan Las Empresas Y Seguridad Informática

Entendemos por información todo el conjunto de datos organizados en poder de una organización que poseen valor para la misma, independientemente de la forma en la que se guarde o retrasmite su origen o fecha de elaboración. (C.S.I, 2017)

La seguridad de la información, según la norma ISO 27001, consiste en la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad, además de los sistemas que se encuentran implicados en su tratamiento, dentro de la empresa.

En primera instancia, la seguridad informática o seguridad de tecnologías de la información es el área de la informática que consiste en asegurar que los recursos del sistema de información (material informático o programas) de una organización, sean utilizados de manera correcta. (CSI, 2016)

La seguridad de la información, se refiere a la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y los datos más importantes para alguna empresa (CSI, 2016)

Se puede decir que la seguridad informática va enfocada a asegurar el hardware, software o la infraestructura; como ser redes, sistemas operativos, ordenadores, etc. Mientras que la seguridad de la información va enfocada no solo con el cuidado de la información, sino a la mejora de los procesos, agregando medidas de seguridad que permitan ser más confiables, íntegros y sólidos.

2.2.12 Importancia de Tener un Sistema de Información Actualizado

Las empresas deben tener presente que mantener un programa de seguridad de la información representa un trabajo continuo. Para mantenerlo vigente y efectivo hay que alinear constantemente la estrategia al contexto organizacional de una manera periódica. Por este motivo, se destacan las cinco características claves que debe poseer un programa de seguridad óptimo y actualizado (Manzano, 2016):

- a. Alinearse al contexto organizacional: es vital considerar los riesgos, carencias, metas, estrategias de negocio y cualquier otro aspecto que requiera mejoramiento o soporte dentro de la organización. La mayoría de las iniciativas subsiguientes se fundamentan en esta alineación.
- b. Mecanismos de defensa robustos: controles que anulen o limiten el accionar de un ataque sobre los activos de información. Estos serán robustos a medida que proporcionen una protección efectiva y continua. Para garantizar tal protección, es conveniente realizar un diseño integral de los controles; considerando los requerimientos de protección y posibles escenarios de ataques.
- c. Capacidades efectivas de detección y monitoreo continuo: permiten descubrir anomalías y/o posibles ataques. Si complementamos los mecanismos de defensa con estos dos puntos, se puede reaccionar y contener cualquier afectación de manera oportuna.

d. Procedimiento de respuesta ante incidentes: cuando los sistemas de detección muestran indicios precisos de un evento maligno, los equipos encargados de reaccionar necesitan de un plan de respuesta, que les proporcione control sobre estas situaciones de crisis. Dependiendo del incidente y del proceso de respuesta, la organización tiene grandes probabilidades de contener el daño y recuperarse ante un incidente.

f. Verificar la efectividad de los mecanismos implementados: todas las implementaciones realizadas, incluyendo las previamente mencionadas, requieren de una verificación de sus funciones. Las pruebas sobre cada implementación son necesarias.

Sin embargo, hacer un ejercicio de pruebas de penetración “Red Team”, que haga auditorías internas a las gestiones de seguridad y de TI, puede agregar mucho valor.

2.2.12 Sistemas De Información Gerencial En Los Negocios Internacionales

Contemporáneos

Los negocios internacionales ya no son los mismos en la economía global. Según la consultora Gartner, empresas de todo el mundo gastarán \$3.5 billones en IT (Tecnologías de la Información la Comunicación) durante el 2017. Además, se espera una mayor inversión global en software y en servicios informáticos. Hacia 2018, Gartner espera que las 200 empresas más grandes del mundo "exploten las aplicaciones inteligentes y utilicen todas las herramientas del big data y de análisis para redefinir su oferta" (World Economic Forum , 2017)

La inversión en TI se ha doblado como porcentaje sobre el total de las inversiones realizadas desde la década de 1980 y hoy en día se destina más de un tercio del total de las inversiones.

La información es la verdadera materia prima de la empresa y la que nos permite tomar las decisiones más adecuadas, facilitándoles a todos los niveles de la organización el conocimiento necesario para el correcto desempeño de sus procesos de trabajo y además, determina la consecución de objetivos de la empresa repercutiendo directamente en el éxito o el fracaso del negocio. (Ochando, 2017)

Según el Informe sobre las Inversiones en el Mundo 2017; Las empresas digitales están creciendo y lo están haciendo rápidamente. El nuevo informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) investiga los efectos que tienen las empresas digitales en las pautas mundiales de inversión y enumera las 100 principales empresas multinacionales digitales y su impacto.

Las empresas digitales multinacionales, como las plataformas de Internet y las empresas de comercio electrónico y contenido digital, están creciendo a un ritmo notablemente más rápido que otras empresas multinacionales. El informe también enumera las 100 principales empresas multinacionales a nivel mundial y muestra que entre 2010 y 2015 el número de empresas de tecnología se duplicó con creces. (Naciones Unidas , 2017)

Los activos de esas empresas se incrementaron el 65%, y sus ingresos y número de empleados aumentaron aproximadamente el 30%, en relación con las pautas de otras empresas multinacionales que figuran entre las 100 principales. (Naciones Unidas , 2017)

Los gerentes utilizan de manera rutinaria las denominadas tecnologías “Web 2.0” tales como redes sociales, herramientas de colaboración y wikis para tomar mejores decisiones con mayor rapidez.

A medida que cambia el comportamiento gerencial, también lo hace la forma en que se organiza, coordina y mide el trabajo. Al conectar a los empleados que trabajan en equipos y proyectos, la red social es en donde se lleva a cabo el trabajo, se ejecutan los planes y los gerentes hacen su labor administrativa. Los espacios de colaboración son en donde los empleados se reúnen, incluso cuando están separados por continentes y zonas horarias. (Laudon & Laudon, 2012)

2.2.13 Aspectos Éticos y Sociales de los Sistemas de Información Gerencial

La ética se refiere a los principios del bien y del mal que los individuos, al actuar como agentes con libre moral, utilizan para guiar sus comportamientos. Los sistemas de información generan nuevas cuestiones éticas tanto para los individuos como para las sociedades, ya que crean oportunidades para un intenso cambio social y, por ende, amenazan las distribuciones existentes de poder, dinero, derechos y obligaciones. (Laudon & Laudon, Sistemas de Información Gerencial, 2012)

Las tecnologías de la información son actualmente un fundamento de la vida diaria, los métodos científicos, los procesos industriales, las estructuras políticas y económicas y la cultura.

2.2.14 Sistemas Información Gerencial en la Definición de Estrategias de una Empresa

La estrategia empresarial es la manera en que una organización define cómo creará valor. Se trata del qué hacer y cómo hacerlo. Define los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos. (Molina, 2017)

El Balanced Scorecard (BSC), también conocido como tablero de comando o cuadro de mando integral, es la herramienta que permite una ejecución sistemática y en el corto plazo de la estrategia empresarial. Es importante que la estrategia empresarial sea bien formulada, pues ello hará posible una correcta asignación de los recursos de la organización. (Vogel, 2016)

El BSC facilita el planeamiento estratégico de la empresa, permitiendo transformar lo enunciado en la visión, la misión, los valores, las estrategias y el propósito estratégico, en un sistema computarizado.

Dicho sistema debe contar con componentes muy claros como son: los objetivos precisos que se busca alcanzar; los indicadores que serán empleados para medir el cumplimiento de los objetivos; las metas a cumplir en determinados plazos; los resultados medidos en términos de tiempo.

Igualmente, el BSC debe considerar: las estrategias alternativas o previsión de contingencias para alcanzar las metas establecidas a pesar de los cambios en el entorno u otros; las evaluaciones de la situación se logren o no las metas; los ajustes estratégicos a desarrollar.

Una estrategia empresarial bien formulada y, además, debidamente monitoreada con un tablero de mando, hará que la organización pueda anticiparse y afrontar cualquier cambio en el entorno.

CAPÍTULO III. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

El enfoque que se empleará en la presente investigación será cuantitativo ya que pretende medir con exactitud, desde una perspectiva externa y objetiva las variables determinadas y ser preciso con la información recopilada. La recolección de datos ya sean encuestas o cuestionarios son una herramienta que utiliza este enfoque para recopilar datos, además se basa en la medición numérica y análisis estadístico.

El enfoque cuantitativo es eficaz, genera resultados confiables y medibles que permiten explicar y predecir los fenómenos investigados. Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo.

3.2 Alcance de la investigación

El alcance del estudio es descriptivo ya que el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

La investigación descriptiva ayuda al investigador a definir, o al menos visualizar, qué se medirá y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos, así como los procesos para hacerlo.

3.3 Diseño de la investigación

Una vez hecha la revisión de la literatura, es necesario reflexionar sobre el diseño que tendrá la investigación.

Debido a que no se manipularan deliberadamente las variables; es decir que el fenómeno se observa en el contexto en que se ha desarrollado, sin intervención directa, el diseño de investigación que se utilizara será no experimental.

La investigación es de corte transversal ya que se recolectan los datos en un periodo de tiempo determinado, siendo analizados, evaluados y relacionados con las variables planteadas.

3.4 Definición de variables e indicadores

Tabla 1 Descripción de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES DE LA VARIABLE
X= Efectividad de los Sistemas de Información	Mejora de la Competitividad

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población. La población o universo de una investigación es generalmente una colección de individuos con características similares, que son el foco principal de la investigación, se utilizará para esta, las empresas Industriales del municipio de Comayagua del alcance internacional.

En dicha Ciudad según la base de datos que posee el Departamento de Control Tributario de la Municipalidad existen 4 empresas, Unilever, Dinant, Argos y Alimentos Maravilla, las

cuales tienen procesos de producción bien definidos, es decir transformen materia prima en producto terminado, son altos contribuyentes tributarios, utilizan Sistemas de Información Gerencial y realizan negocios internacionales están registradas al 30 de Noviembre del 2017 y realizan negocios internacionales.

Por tal razón se tomará como población los colaboradores administrativos que utilicen Sistemas de Información Gerencial en las actividades que desempeñan.

3.5.2 Muestra. La muestra es un subconjunto de la población, la cual debe ser representativa de la población de donde se extrajo y debe tener el tamaño adecuado para garantizar el análisis estadístico. Las empresas se clasificaron según los procesos que desarrollan y se determinó a criterio del investigador si estas realizan negocios internacionales.

El método que se utilizara para determinar el muestreo será no probabilístico; eligiendo a individuos que tengan las siguientes características:

1. Personas que tengan un nivel gerencial dentro de las empresas Industriales de Comayagua.
2. Personas que dentro de sus funciones utilicen Sistemas de Información para la realización de sus tareas
3. Personas que posean por lo menos dos años de experiencia utilizando los Sistemas de Información.

La investigación tendrá un nivel de confianza del 95% y 5% de error, ya que se pretende estudiar un porcentaje significativo de empresas.

3.6 Descripción del método y las técnicas de la investigación

Los métodos y técnicas de recolección de información para la presente investigación se centran en el establecimiento de la vía más efectiva para conocer el grado de implementación de

los Sistemas de Información Gerencial logrando establecer un análisis sobre como su utilización puede llevar a las empresas a ser efectivas y poder competir en el mercado internacional y por ende establecer la recopilación de la información secundaria de contraste a lo largo de la investigación y subsecuentemente estudiar la variable Efectividad.

A su vez, se lleva a cabo la validación de la variable, mediante la aplicación de una encuesta estructurada con preguntas dirigidas y cerradas. Donde se pretende validar los indicadores de; Productividad, Costos, Eficiencia, Seguridad, Comunicación, Integral, Producto y Cliente. Asimismo, se busca determinar los puntos de incidencia de los indicadores sobre la variable y estos últimos, sobre el problema en estudio. Para el levantamiento de la información se valió a partir de su aplicación de la técnica del Cuestionario.

Los medios de localización a los actores claves y unidades de análisis se obtuvieron de la base de datos del Departamento de Control Tributario de la Alcaldía Municipal de Comayagua. Dicha base de datos describe según la declaración de impuesto personal, los colaboradores que trabajan para dichas empresas. Una vez contactado el informante clave, se le aplica un cuestionario cuya duración prevista es de 5 minutos, con preguntas concisas para obtener información clave para la realización del presente estudio.

Posteriormente, se procedió a la tabulación de la información para luego ser depurada y normalizada. Seguidamente se realizó la codificación del instrumento valiéndose del uso del programa estadístico SPSS.

3.7 Descripción de los instrumentos para la recolección de información

A continuación, se dan a conocer el instrumento establecido para la recolección de los datos en la presente investigación. Los mismos revisten un carácter de complementariedad a fin de contar con todos los insumos para dar respuesta a las preguntas, objetivos y supuesto de la

investigación. Su método de validación fue a partir de la revisión de juicios de expertos, depurando y acoplando con ello, las preguntas y respuestas estructuradas a lo demandado por el problema de investigación.

3.7.1 Cuestionario: se hará uso de un cuestionario estructurado, utilizando la escala de likert para poder recolectar información estructurada sobre las opiniones de los colaboradores y poder conocer a través de su experiencia, la importancia del uso de los SIG y como estos son un punto clave para lograr la efectividad de las empresas donde laboran.

3.8 Fuentes de información

Las fuentes de información que estarán presente en los procesos de recolección y análisis de datos provinieron de:

1. **Fuentes primarias:** Cuestionario aplicado a colaboradores de empresas industriales como Argos, Unilever, Corporación Dinant, Alimentos Maravilla.
2. **Fuentes secundarias:** Las fuentes secundarias utilizadas fueron tomadas de libros, revistas científicas, publicaciones como tesis, informes entre otras. Siendo importantes ya que son insumos relativos a la investigación recuperados de otros espacios o centros de acopio de la información que gozan de confiabilidad y validez.

Es información organizada, elaborada, analizada, que se encuentran en espacios tales como; enciclopedias, libros, antologías, directorios, artículos, sitios web, datos estadísticos etc.

3.9 Prueba piloto

Dado los plazos y el tipo de investigación, se llevó a cabo una validación de juicios de expertos, dando validez de contenido y consistencia interna de las interrogantes planteadas en el instrumento, que se convertirá en el medio para recabar los insumos de la presente investigación.

En vista de ello, se le consultó respecto al tema en estudio a expertos en la materia de; Sistemas de Información Gerencial. Salvaguardando que el instrumento mida en realidad a la variable en cuestión, de acuerdo a voces calificadas, dando a su vez, validez consecuente a la información que esta por ser recolectada (Sampieri, 2014).

DEGT-UNAH

3.10 Operacionalización de las variables

Tabla 2. Operacionalización de la Variable

TEMA DE INVESTIGACION	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	REFERENTES MÍNIMOS	PREGUNTAS	
“EFECTIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIALES EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL MUNICIPIO DE COMAYAGUA PARA LA MEJORA DE SU COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO INTERNACIONAL”	EFECTIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL	EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL MUNICIPIO DE COMAYAGUA	Efectivo es todo aquello que produce los efectos que se esperan;	Es el grado en el que las empresas utilizan SIG seguros e integrales que les permiten mejorar su productividad, disminuir sus costos y hacer sus procesos más eficientes para el cumplimiento de sus objetivos logrando competir en el mercado internacional.	Costo	Reducción o Incremento de Costos de las empresas		¿Cree que el uso apropiado de los SIG le ayuda a incrementar la rentabilidad en la empresa?	
			efectividad es el grado en el que se producen esos efectos esperados.					¿Cree que los SIG ayudan a disminuir los costos en la empresa?	
			(Serralde, 2013)						
	COMPETIR EN EL MERCADO INTERNACIONAL EN EL 2017					Productividad	Incremento o disminución de los niveles de productividad de las empresas		¿Cree que los datos obtenidos en el SIG, son oportunos y le permiten tomar decisiones?
									¿Conocer sobre el uso de los SIG lo mantiene motivado en su trabajo?
									¿Conocer sobre el uso de los SIG aporta a su crecimiento profesional?

TEMA DE INVESTIGACION	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	REFERENTES MÍNIMOS	PREGUNTAS
								¿Cree que el uso de los SIG le permite establecer controles en la administración de la Empresa?
								¿El uso de los SIG le permite mejorar el proceso de su trabajo?
								¿Cree que los SIG le facilitan creación de nuevos productos?
								¿Al usar los SIG disminuyo o incrementó el número de sus tareas?
						Integral	Porcentaje de SIG que están integrados	¿El Sistema cuenta con un módulo para cada departamento de la empresa?
						Seguridad	Porcentaje de los SIG que brindan seguridad.	¿Cree que el Sistema que usa le permite manejar su información de forma segura?

TEMA DE INVESTIGACION	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	REFERENTES MÍNIMOS	PREGUNTAS
								¿Qué herramientas utiliza para mantener segura la información que maneja en el Sistema?
					Eficiencia	Nivel de Eficiencia de los SIG en los procesos de las empresas	¿Cree que el uso de los SIG ayuda al cumplimiento de sus objetivos? ¿Cree que la información obtenida en el SIG es relevante para poder competir en el extranjero? ¿Cree que los datos que obtiene de los SIG son oportunos?	
					Comunicación	Incremento o disminución de la comunicación en la empresa	¿El uso de los SIG le permite tener una mejor comunicación horizontal y vertical?	

TEMA DE INVESTIGACION	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	REFERENTES MÍNIMOS	PREGUNTAS
								¿Cree que los SIG facilitan el trabajo en equipo?
						Producto		¿Cree que los SIG le permiten promocionar sus productos? ¿Cree que se han disminuido los tiempos de entrega de su producto gracias a los SIG?
						Clientes		¿Los sistemas de Información Gerencial le permiten dar un mejor servicio a sus clientes?

Fuente: Construcción propia

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL ESTUDIO PRINCIPAL

4. Análisis de datos

El capítulo de análisis de datos representa la acumulación de los resultados producto de la recolección de los insumos de la investigación, plasmados en este apartado a partir de estimaciones estadísticas de distribución de frecuencia, gráficas y tablas ilustrativas, así como las inferencias estadísticas con la finalidad de acumular evidencias que permitan una comprensión holística del problema en estudio.

En vista de ello, el análisis de datos se divide en los siguientes apartados: Estadística descriptiva, la cual comprende resultados ordenados en función de la variable y sus respectivos indicadores. Seguidamente se presenta el apartado comprende el análisis de resultados a partir de los objetivos trazados en la investigación.

4.1 Análisis descriptivo

El análisis descriptivo de los datos se da a conocer en los gráficos, tablas y apartados posteriores. Los resultados fueron analizados a partir de la valoración de la media, mediana, rangos, desviación estándar y la varianza de los datos. Su estructura se basa en la presentación de resultados por pregunta, indicador, y todo esto encerrado en la variable que corresponde a cada indicador.

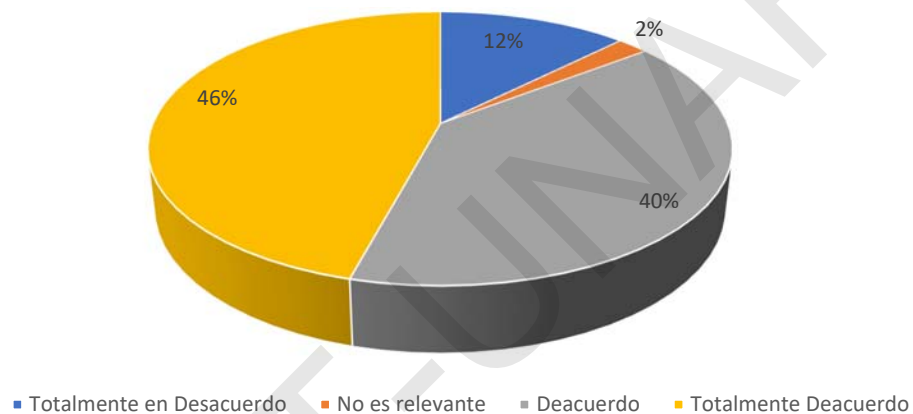
4.1.1 Variable: Efectividad

Dimensión 1: Costo

Indicador 1: Reducción o Incremento de costos de las empresas

Pregunta 1 ¿Cree que el uso apropiado de los SIG le ayuda a incrementar la rentabilidad en la empresa?

Gráfico 1 Rentabilidad de los SIG en las Empresas

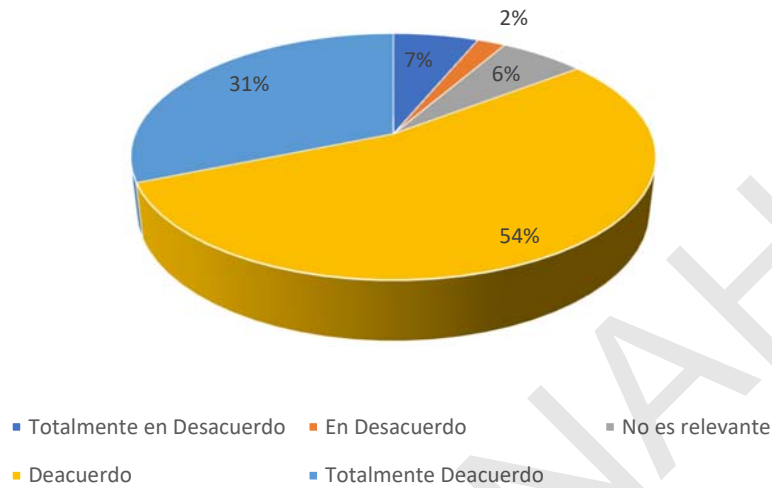


Fuente: Construcción propia

La percepción de los colaboradores de las empresas es en un 46% que los SIG se relacionan con la rentabilidad de las empresas, ya que estos les permiten tomar las mejores decisiones para disminuir los costos.

Pregunta 2 ¿Cree que los SIG ayudan a disminuir los costos en la empresa?

Gráfico 2 Disminución de Costos



Fuente: Construcción propia

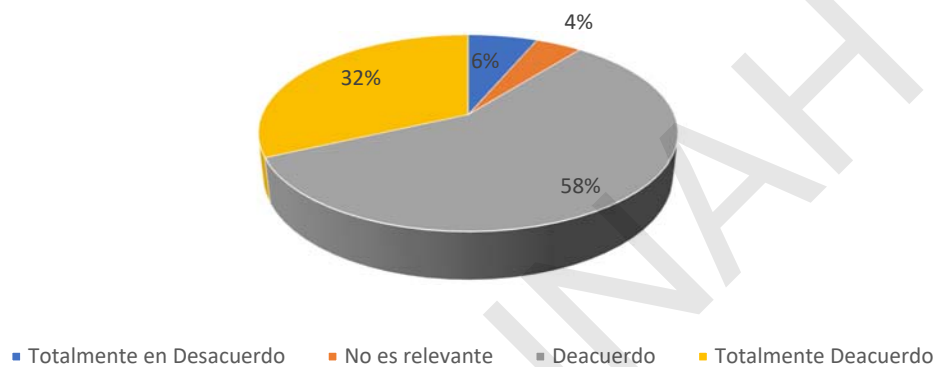
En lo que respecta a costos el 54% de los colaboradores concuerdan en que los SIG son herramientas que ayudan a disminuir los costos en las empresas, ya que permiten optimizar procesos, cumplir con los objetivos trazados.

Dimensión 2: Productividad

Indicador 2: Incremento o disminución de los niveles de productividad de las empresas

Pregunta 3 ¿Cree que los datos obtenidos en el SIG, son oportunos y le permiten tomar decisiones?

Gráfico 3. Uso de los SIG para la toma de Decisiones

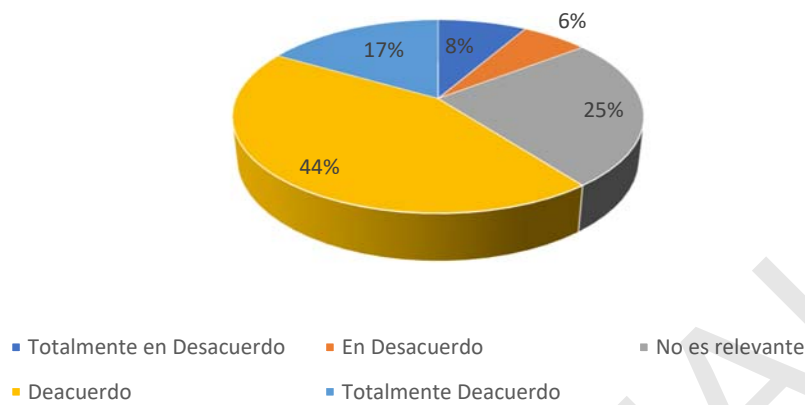


Fuente: Construcción propia

Según el 58% de los colaboradores los SIG que utilizan les permiten tomar las mejores decisiones ya que brindan la información actualizada y en el momento que es requerida.

Pregunta 4 ¿Conocer sobre el uso de los SIG lo mantiene motivado en su trabajo?

Gráfico 4 Motivación en el Trabajo

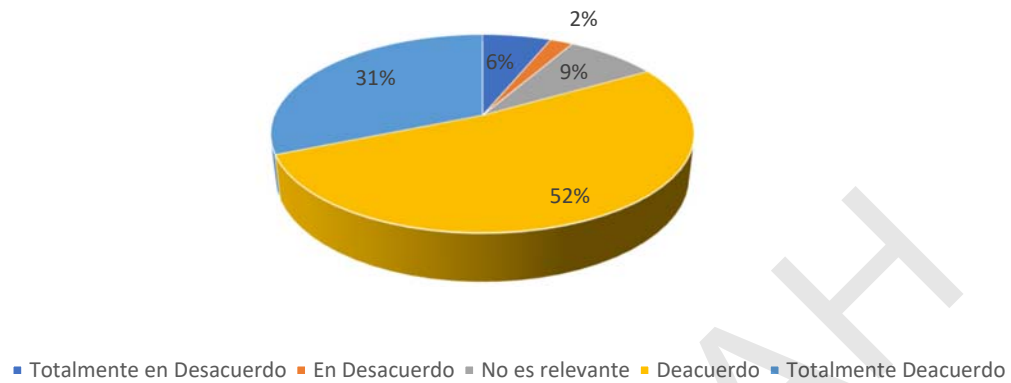


Fuente: Construcción propia

El uso de los SIG en las empresas es un factor que mantiene motivado a los colaboradores ya que esto representa incrementar sus conocimientos, facilita sus tareas, reduciendo tiempos y cumpliendo objetivos.

Pregunta 5 ¿Conocer sobre el uso de los SIG aporta a su crecimiento profesional?

Gráfico 5 Crecimiento Profesional

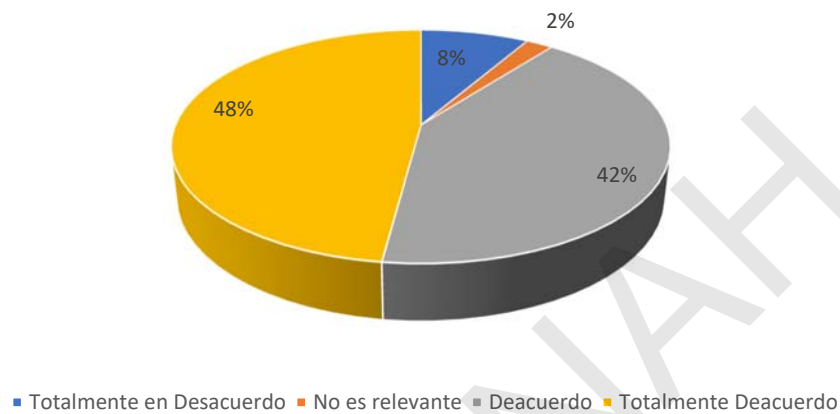


Fuente: Construcción propia

El conocimiento en el manejo de estos sistemas ayuda al crecimiento profesional ya que cada día son más las empresas que los utilizan y conocerlos se ha vuelto un requisito indispensable para optar a un trabajo.

Pregunta 6 ¿Cree que el uso de los SIG le permite establecer controles en la administración de la Empresa?

Gráfico 6 . Controles en la Administración

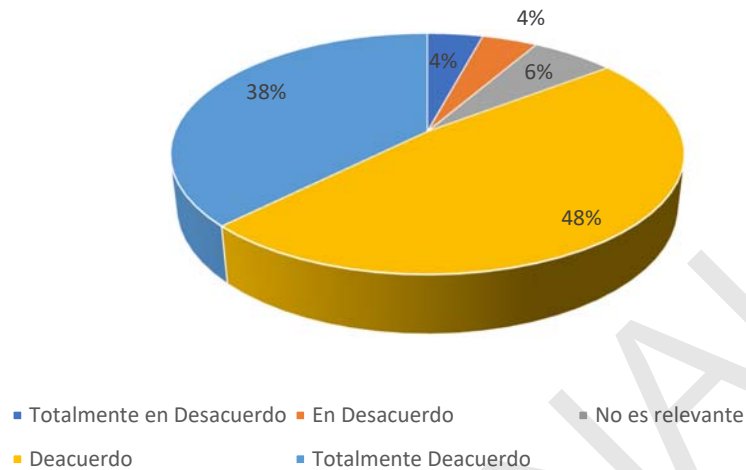


Fuente: Construcción propia

Los SIG son herramientas que permiten establecer controles en las empresas, de entradas y salidas, inventarios, estados financieros, entre otros.

Pregunta 7 ¿El uso de los SIG le permite mejorar el proceso de su trabajo?

Gráfico 7 Mejora en los Procesos

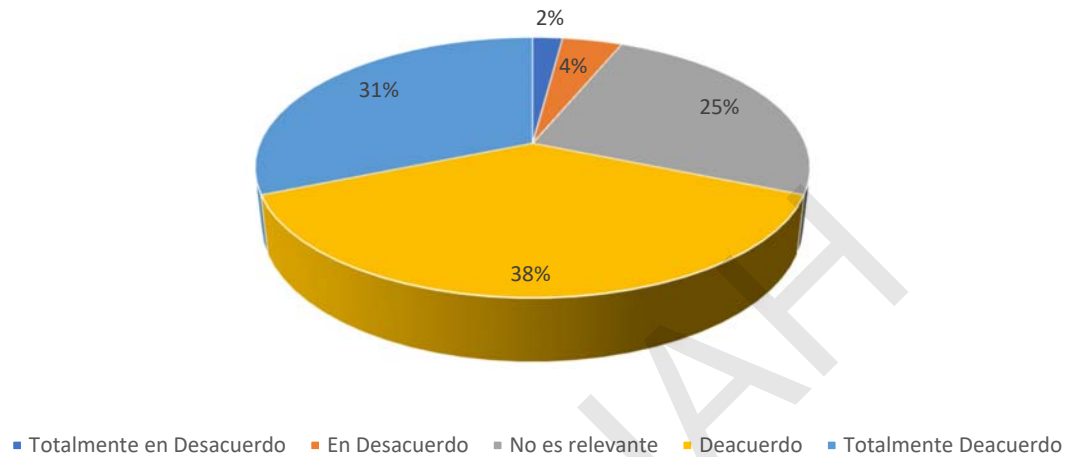


Fuente: Construcción propia

Podemos observar que la mayor parte de colaboradores opinan que el proceso de su trabajo ha mejorado gracias al uso de los SIG, ya que este se hace en menos pasos, que cuando no tenían estas herramientas.

Pregunta 8 ¿Cree que los SIG le facilitan creación de nuevos productos?

Gráfico 8 Creación de nuevos productos con el Uso de los SIG



Fuente: Construcción propia

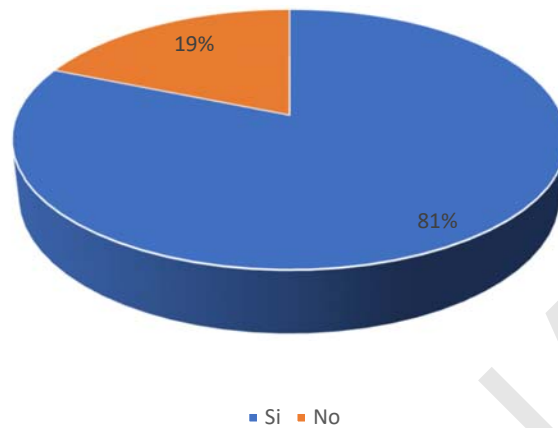
El uso de los Sistemas de Información les facilita a los colaboradores la creación de nuevos productos, ya que por medio de estos conocen los gustos y preferencias de los clientes.

Dimensión 3: Integral

Indicador 3: Porcentaje de los SIG que son integrales

Pregunta 9 ¿El Sistema cuenta con un módulo para cada departamento de la empresa?

Gráfico 9 Módulos por Departamento



Fuente: Construcción propia

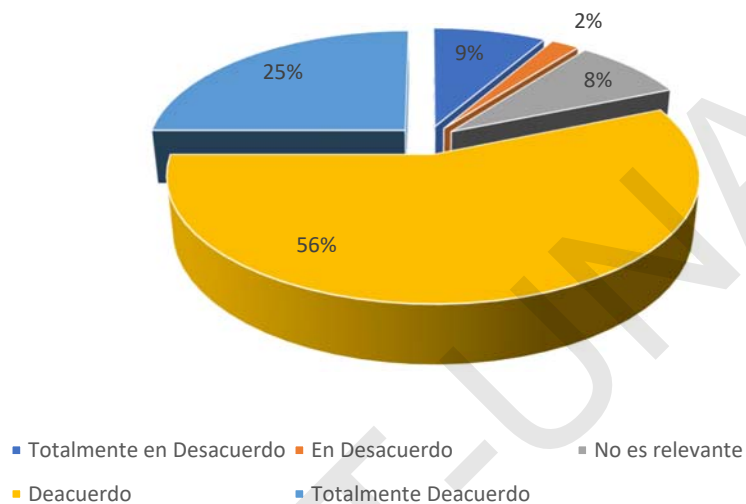
Los colaboradores en un 81% utilizan SIG integrados es decir que existe un módulo para cada departamento, esto les permite consolidar de una mejor manera la información.

Dimensión 4: Seguridad

Indicador 4: Nivel de Seguridad de los SIG

Pregunta 10 ¿Cree que el Sistema que usa le permite manejar su información de forma segura?

Gráfico 10 Seguridad en los Sistemas de Información Gerencial



Fuente: Construcción propia

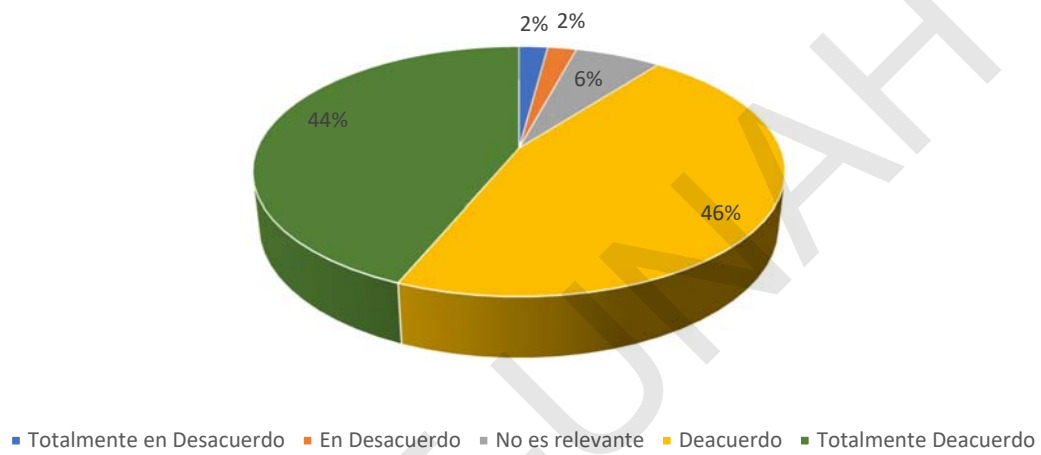
La seguridad es un factor importante e indispensable en las características de un Sistema de Información, ya que los colaboradores obtienen información veraz y confidencial para la toma de decisiones.

Dimensión 5: Eficiencia

Indicador 5: Nivel de Eficiencia de los SIG en los procesos de las empresas

Pregunta 11 ¿El uso de los Sistemas de Información Gerencial le ayuda para el cumplimiento de sus objetivos?

Gráfico 11 Cumplimiento de los Objetivos

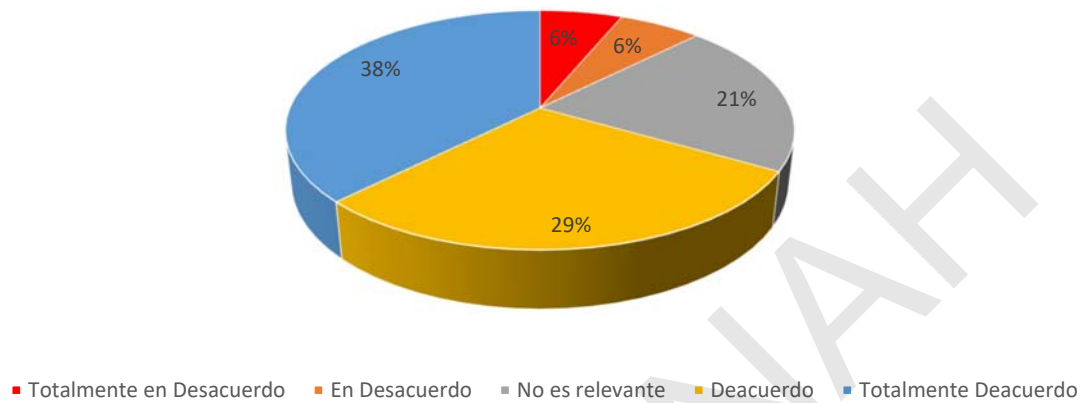


Fuente: Construcción propia

Los SIG permiten el cumplimiento de los objetivos ya que mejoran los procesos de las tareas, reducen los tiempos, proporcionan información veraz, entre otras características.

Pregunta 12 ¿La información obtenida en el Sistemas de Información Gerencial es relevante para poder competir en el extranjero??

Gráfico 12 Herramientas para Competir en el Extranjero

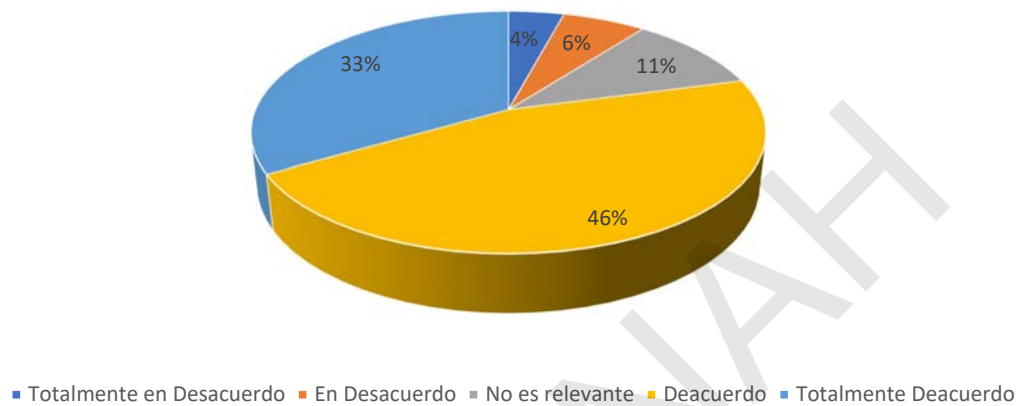


Fuente: Construcción propia

Al obtener información veraz y oportuna se pueden tomar las mejores decisiones para poder realizar negocios internacionales.

Pregunta 13 ¿Los datos que obtiene de los Sistemas de Información Gerencial le permiten solucionar problemas de forma inmediata?

Gráfico 13 Uso de los SIG para la Solución de Problemas



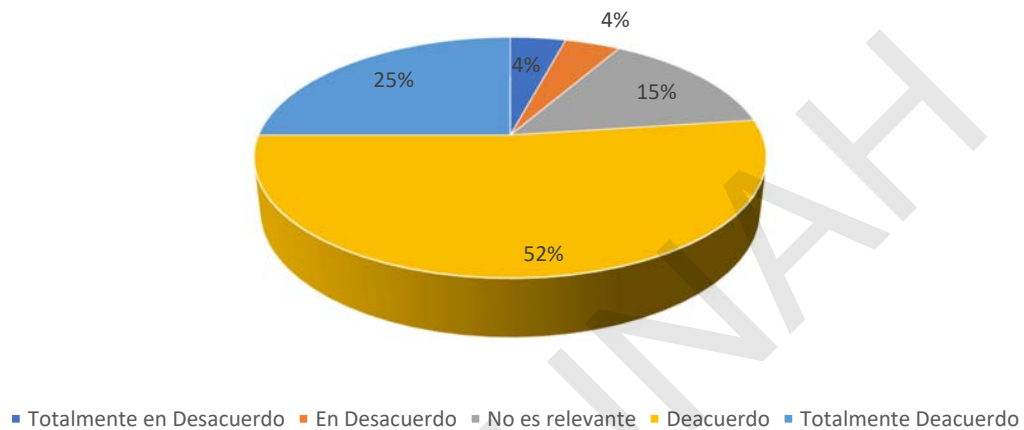
Fuente: Construcción propia

Gracias a la obtención de información oportuna la mayor parte de colaboradores concuerdan en que los SIG, nos permiten tomar las mejores decisiones para la solución de problemas, resolviéndose en tiempo real.

Dimensión 6: **Comunicación**

Pregunta 14 ¿El uso de los SIG le permite tener una mejor comunicación horizontal o vertical?

Gráfico 14 Uso de los SIG para Mejorar la Comunicación

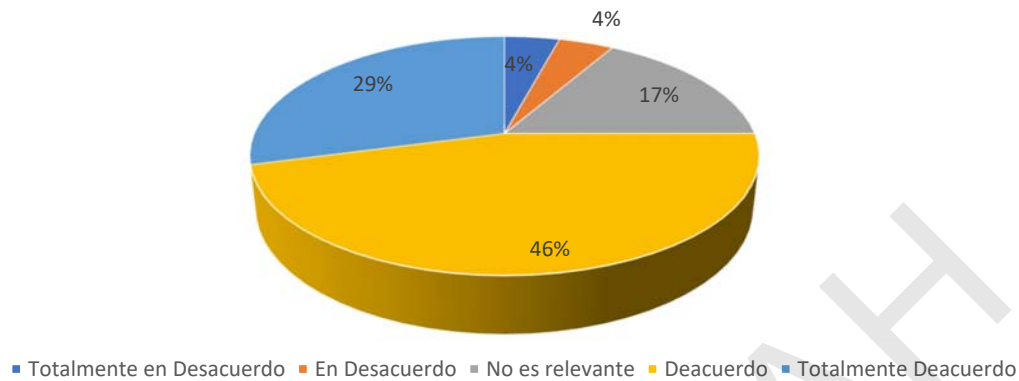


Fuente: Construcción propia

La comunicación es un factor importante en las empresas, los SIG han permitido acortar distancias, controlar la información y por ende mejorar la comunicación entre departamentos.

Pregunta 15 ¿Los Sistemas de Información Gerencial facilitan el trabajo en equipo?

Gráfico 15 Trabajo en Equipo con el uso de los SIG

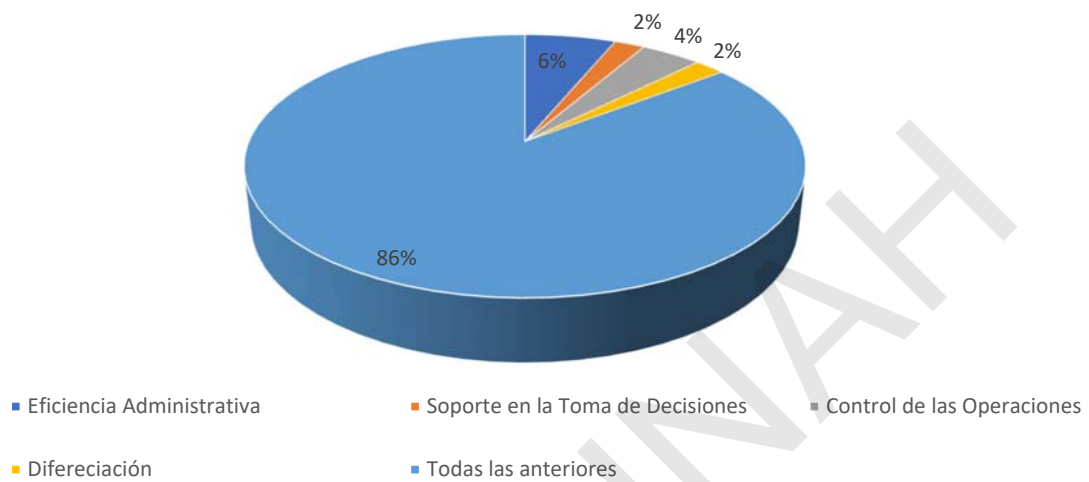


Fuente: Construcción propia

El trabajo en equipo ayuda a las empresas a lograr sus objetivos, los SIG han permitido que los departamentos se integren de una mejor manera, convirtiendo a estos en equipos que persiguen un mismo objetivo.

Pregunta 16 ¿Qué beneficios puede alcanzar la empresa al implementar sistemas de información gerencial?

Gráfico 16 Beneficios de implementar SIG



Fuente: Construcción propia

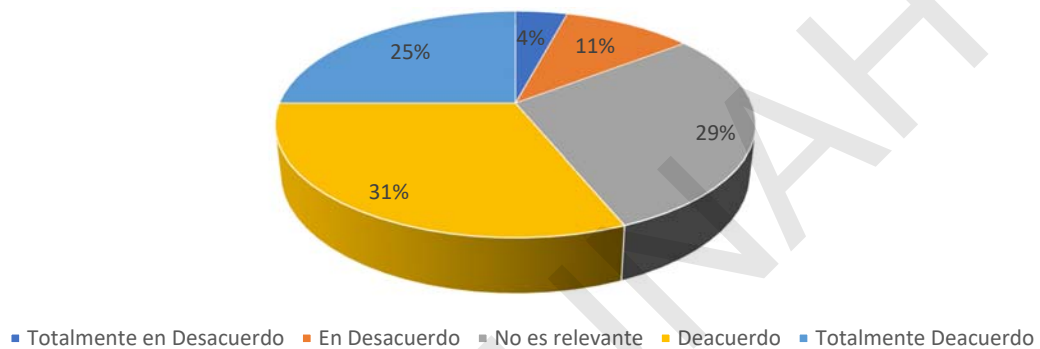
Uno de los beneficios más importantes que obtienen las empresas gracias a los SIG es la eficiencia administrativa, ya que acorta procesos, facilita la realización de tareas y la toma de decisiones.

Dimensión 2: Productividad

Indicador 2: Incremento o disminución de los niveles de productividad de las empresas

Pregunta 17 ¿Los Sistemas de Información Gerencial le permiten promocionar sus productos?

Gráfico 17 Promoción del Producto

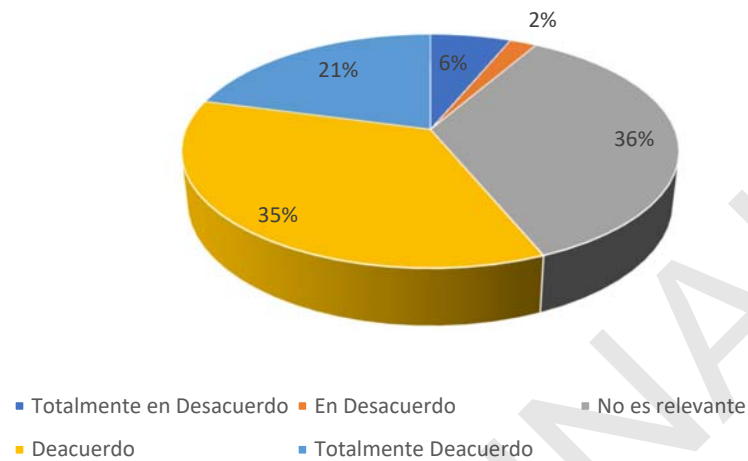


Fuente: Construcción propia

Gracias a la información oportuna, los SIG permiten a las empresas promocionar sus productos de una mejor forma, orientándolos al mercado correcto y por ende son más rentables.

Pregunta 18 ¿Han disminuido los tiempos de entrega de su producto gracias a los Sistemas Información Gerencial?

Gráfico 18 Disminución de Tiempos de Entrega

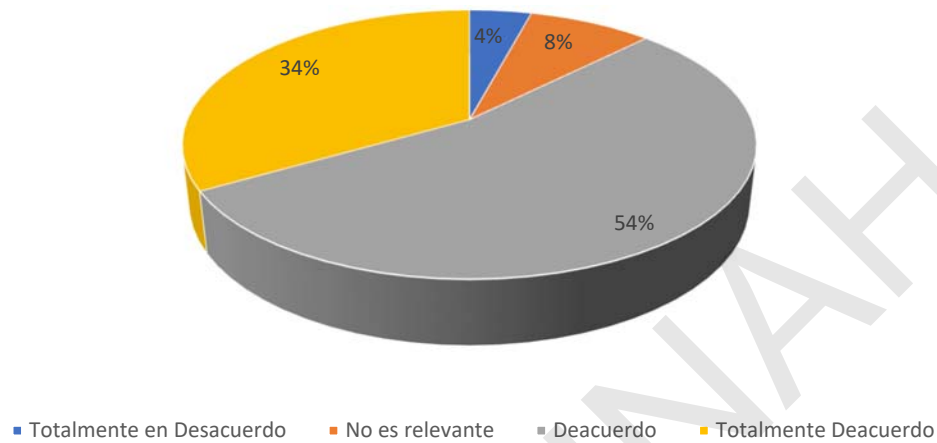


Fuente: Construcción propia

Los SIG le han permitido las empresas disminuir el tiempo de entrega de sus productos ya que sus procesos sistematizados han mejorados sus procesos y la realización de las tareas.

Pregunta 19 ¿Los sistemas de Información Gerencial le permiten dar un mejor servicio a sus clientes?

Gráfico 19 Servicio al Cliente

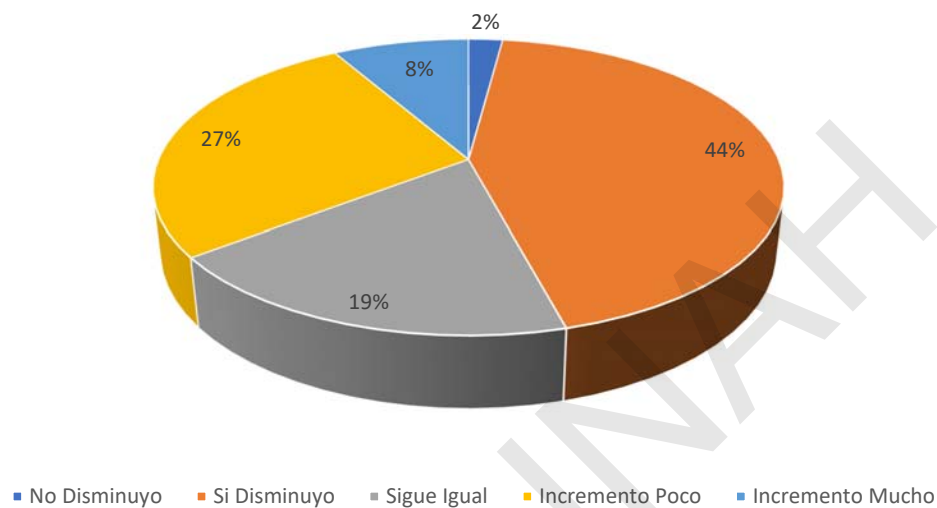


Fuente: Construcción propia

La disminución de tiempos de entrega, el conocimiento de los gustos y preferencias de los clientes permite que estos estén más satisfechos, esto se logra gracias al uso de los SIG.

Pregunta 20 ¿Al usar los Sistemas Información Gerencial disminuyó o incrementó el número de sus tareas?

Gráfico 20 Incremento o Disminución del Trabajo



Fuente: Construcción propia

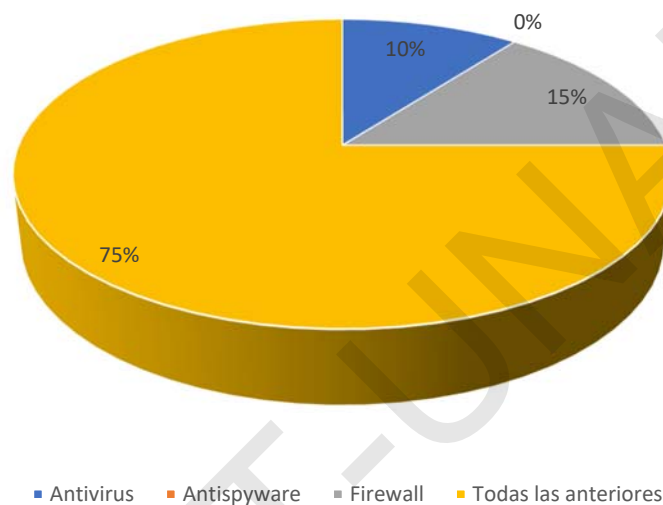
El uso de los SIG disminuye la carga de trabajo de los colaboradores gracias a la mejora de procesos.

Dimensión 4: Seguridad

Indicador 4: Nivel de Seguridad de los SIG

Pregunta 21 ¿Qué herramientas utiliza para mantener segura la información que maneja en el Sistema?

Gráfico 21 Herramientas para Asegurar la Información



Fuente: Construcción propia

El uso de los SIG requiere de software que les permitan proteger la información, los antivirus, antispyware y firewall son algunas de ellas, es por ello que el 75% de los colaboradores las utilizan para salvaguardar los sistemas de información.

4.2 Análisis inferencial

Debido a que la estadística y los análisis de los datos van más allá de la descripción de las distribuciones de las variables, la generalización de resultados y la comprobación de los supuestos requieren de estimaciones a partir de los estadígrafos, evidenciando con ello, las relaciones y probabilidades de ocurrencias de los eventos en distribuciones normales y no, para a partir de métodos paramétricos y no paramétricos, aceptar o rechazar las hipótesis de la investigación (Sampieri, 2014). Por tal razón, el apartado del análisis inferencial de la investigación se fundamenta en la medición de la normalidad de los datos, en el establecimiento del tipo de hipótesis, en la selección del método de medición y en la presentación de los resultados del mismo.

4.2.1 Prueba de normalidad de los datos

Con la finalidad de realizar las estimaciones estadísticas inferenciales y seleccionar el método adecuado en función de la prueba a realizar, se hace la estimación de la normalidad de los datos. Cuando los datos evidencian una distribución las pruebas estadísticas se circunscriben en los métodos paramétricos, sin embargo, cuando no se evidencia una distribución normal de los datos, los estadígrafos son evaluados a partir de métodos o pruebas no paramétricas.

La normalidad de los datos se evalúa a partir de las pruebas no paramétricas de Kolmogorov-Smirnov (donde si el nivel de significancia de la prueba es menor que 0.05 la distribución no es normal, si el nivel de significancia de la prueba es mayor que 0.05, la distribución es normal). Por otra parte, para muestras cuyas unidades no superan las 50 observaciones se hace uso de la prueba de normalidad denominada Shapiro-Wilk (donde si el nivel de significancia de la prueba es menor que 0.05 la distribución no es normal, si el nivel de significancia de la prueba es mayor que 0.05, la distribución es normal) (InnovaMIDE, 2010).

A continuación, se da a conocer la prueba de normalidad de los datos para la presente de la investigación.

Tabla 3 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	.338	47	.000	.678	47	.000
1. ¿El uso apropiado de los Sistemas de Información Gerencial le ayudan a incrementar la rentabilidad en la empresa?	.343	47	.000	.729	47	.000
2. ¿Los Sistemas de Información Gerencial ayudan a disminuir los costos en la empresa?	.359	47	.000	.677	47	.000
3. ¿Cree que los datos obtenidos en el Sistemas de Información Gerencial, son oportunos y le permiten tomar decisiones?	.258	47	.000	.864	47	.000
4. ¿Conocer sobre el uso de los Sistemas de Información Gerencial lo mantiene motivado en su trabajo?	.330	47	.000	.749	47	.000
5. ¿Conocer sobre el uso de los Sistemas de Información Gerencial aporta a su crecimiento profesional?	.325	47	.000	.656	47	.000
6. ¿El uso de los Sistemas de Información Gerencial le permite establecer controles en la administración de la Empresa?	.317	47	.000	.753	47	.000
7. ¿El uso de los Sistemas Información Gerencial le permite mejorar el proceso de su trabajo?	.229	47	.000	.854	47	.000
8. ¿Los Sistemas de Información Gerencial le facilitan creación de nuevos productos?	.493	47	.000	.481	47	.000
9. ¿El Sistema cuenta con un módulo para cada departamento de la empresa?	.369	47	.000	.723	47	.000
10. ¿El Sistema que usa le permite manejar su información de forma segura?	.275	47	.000	.740	47	.000
11. ¿El uso de los Sistemas de Información Gerencial ayuda al cumplimiento de sus objetivos?	.217	47	.000	.843	47	.000

12. ¿La información obtenida en el Sistemas de Información Gerencial es relevante para poder competir en el extranjero?	.295	47	.000	.803	47	.000
13. ¿Los datos que obtiene de los Sistemas de Información Gerencial le permiten solucionar problemas de forma inmediata?	.309	47	.000	.812	47	.000
14. ¿El uso de los SIG le permite tener una mejor comunicación horizontal o vertical?	.287	47	.000	.827	47	.000
15. ¿Los Sistemas de Información Gerencial facilitan el trabajo en equipo?	.493	47	.000	.412	47	.000
16. ¿Qué beneficios puede alcanzar la empresa al implementar sistemas de información Gerencial?	.202	47	.000	.890	47	.000
17. ¿Los Sistemas de Información Gerencial le permiten promocionar sus productos?	.195	47	.000	.862	47	.000
18. ¿Han disminuido los tiempos de entrega de su producto gracias a los Sistemas Información Gerencial?	.325	47	.000	.725	47	.000
19. ¿Los sistemas de Información Gerencial le permiten dar un mejor servicio a sus clientes?	.266	47	.000	.850	47	.000
20. ¿Al usar los Sistemas Información Gerencial disminuyó o incrementó el número de sus tareas?	.447	47	.000	.514	47	.000
21. ¿Qué herramientas utiliza para mantener segura la información que maneja en el Sistema?	.338	47	.000	.678	47	.000

Fuente: Construcción Propia

4.2.3 Hallazgos Principales

1. Los Sistemas de Información Gerencial son una herramienta que permite a las empresas brindar un servicio personalizado, dando seguimiento a sus necesidades, conocer sus gustos y preferencias también disminuir los tiempos de entrega de sus productos.
2. Los Sistemas de Información Gerencial les permiten a las empresas comunicarse e interactuar dentro de un contexto global, utilizando tecnología novedosa. Se ven beneficiadas las empresas y los países involucrados ya que pueden posicionar mejor sus productos ingresando a mercados extranjeros.
3. Los Sistemas de Información Gerencial fortalecen las pequeñas y medianas industrias ya que al administrar una gran cantidad de datos pueden funcionar de forma eficiente sus procesos, reduciendo costos, consiguiendo una retroalimentación de sus servicios o productos, permitiéndole innovar generando una ventaja competitiva para estas.
4. Según los colaboradores que se desempeñan en las empresas industriales del municipio de Comayagua los beneficios que se obtienen al implementar los Sistemas de Información Gerencial son: Eficiencia administrativa, control de las operaciones, soporte para la toma de decisiones y proporcionar un producto diferenciado.

5. CONCLUSIONES

El resumen de todos los hallazgos de la investigación en función de los objetivos y análisis deductivos se enumeran en los siguientes apartados.

En primera instancia la investigación tuvo como propósito conocer si la implementación de los Sistemas de Información Gerencial en las empresas industriales del municipio de Comayagua les permite brindar un servicio y producto diferenciado a sus clientes, se concluye que los SIG son herramientas que permiten a las empresas conocer de una mejor manera a sus clientes y proveedores ya que permite analizar sus perfiles, ofrecerles productos complementarios y dar un seguimiento postventa.

Así mismo del objetivo conocer si las implementaciones de los Sistemas de Información Gerencial logran incrementar la productividad en las empresas industriales del municipio de Comayagua se concluye que dicha herramienta le permite al personal mantenerse motivado en su trabajo ya que con ellos logran sus objetivos en el tiempo establecido, tomando las mejores decisiones con información actualizada, establecer controles y aporta a su crecimiento profesional.

Del objetivo analizar si los Sistemas de Información Gerencial les permiten a las empresas alcanzar los resultados esperados, la investigación permite determinar que las empresas utilizan los SIG son efectivas ya que estos ayudan a incrementar la rentabilidad de esta, disminuye costos y tiempos de entrega, posicionan mejor sus productos en mercados extranjeros, ayudan a tomar decisiones acertadas, dar solución a problemas complejos y crear nuevos productos.

De manera complementaria la investigación identificó que los Sistemas de Información Gerencial en las empresas industriales de Comayagua, han optimizado la utilización de los recursos haciendo sus procesos más eficientes, ya que evitan errores como la duplicidad de

información, incoherencia de datos, dificultades para la explotación de la información; permitiendo que los procesos se realicen en menos tiempo, gestionando menos recursos, consiguiendo la agilidad y capacidad de respuesta al mercado.

Por tanto, para que un Sistema de Información Gerencial sea efectivo debe ser integral es decir que los datos se ingresen una única vez quedando registradas desde su origen en una base de datos; debe ser seguro, que el acceso a la información sea limitado o dirigido directamente a las personas interesadas, esto permitirá que la empresa pueda establecer sus estrategias de involucramiento en el mercado internacional, tomando las mejores decisiones para la misma.

6. RECOMENDACIONES

A continuación, se dan a conocer las recomendaciones de la Investigación expresando elementos estratégicos, académicos, científicos y empíricos para dar respuesta al problema planteado en este estudio.

1. Se recomienda a las empresas de Comayagua que deseen implementar Sistemas de Información Gerencial como estrategia para comenzar a competir en el mercado internacional; exploren la posibilidad de implementar un ERP Enterprise Resource Planning por sus siglas en inglés. Los cuales integran todos los procesos relevantes de una empresa con los módulos que esta requiera para poder controlar de una manera más eficiente sus procesos del día a día.
2. Asegurarse que este sistema sea adecuado para el rubro y el proceso que estas poseen. Ya que es muy importante que las plataformas y servidores del Sistema de Información Gerencial se adapten al tamaño de la empresa y se encuentre dentro de su presupuesto.
3. Sobre confidencialidad de datos, asegurarse que la información está contenida y sea administrada con la debida seguridad.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A continuación, se detallan las referencias bibliográficas que dan sustento a la investigación, bajo las normas APA 6ta edición.

ABC, D. (2017). *Definiciones ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/logistica-internacional.php>

Alegsa, L. (2017). *Diccionario de Informatica y Tecnología*. Obtenido de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>

Anchondo, H. B. (2009). *Evolución de los Sistemas de ERP: Impacto en la Implementación*. El Cid Editor .

Arellano, B. G. (11 de Agosto de 2017). *COMPETIR, COLABORAR, CONTRIBUIR Y APORTAR*. Obtenido de <http://bernardoarellanoutrc.blogspot.com/2017/08/competir-colaborar-contribuir-y-aportar.html>

Bonilla, F. M. (10 de 2009). *TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION - YOPAL*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>

C.S.I, C. d. (8 de Junio de 2017). *Blog especializado en Sistemas de Gestion de Seguridad de Informacion*. Obtenido de <http://www.pmg-ssi.com/2017/06/implementar-sistema-gestion-seguridad-de-la-informacion/>

Casanova, J. A. (2003). *Gestiopolis* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistema-de-informacion-de-recursos-humanos/>

Ceballos, L. (2010). *Comercio y Aduanas*. Obtenido de <http://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/116-que-es-comercio-exterior>

Chquisengo, R. (05 de 11 de 2017). *Gerencie* . Obtenido de https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html#22_CAPITAL_HUMANO

- CSI, C. (22 de Septiembre de 2016). *Maestro de la Computacion*. Obtenido de <https://www.maestrodelacomputacion.net/seguridad-informatica-seguridad-de-la-informacion/>
- Definicion y Etimologia*. (Febrero de 2017). Obtenido de <http://definiciona.com/internacional/>
- Diaz, C. (2017). *Gestion Org*.
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua. (2017).
- Economia General. (2012). *Economias*. Obtenido de <http://economiaes.com/comercio/internacional-mercado.html>
- Economia, E. d. (2009). *Enciclopedia de Economia*. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/compra/compra.htm>
- Española, R. A. (2014). *Asociacion de Academias de la Lengua Española* . Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Española, R. A. (2017). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=NZJWMiV>
- Etimologias de Chile*. (2017). Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?innovacio.n>
- G. Murdick , R., & C. Munson , J. (1998). *Sistemas de Información Administrativa Segunda Edición*. En *Sistemas de Información Administrativa* (pág. 6). Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. .
- Gardey, J. P. (2008). *Definicion.de*. Obtenido de <http://definicion.de/sistema-de-informacion/>
- Group, S. C. (2014). *Consulting Group*. Obtenido de <https://spcgroup.com.mx/que-es-un-almacen/>
- Hernandez, A. (2016). *La Evolucion del Sistema de Informacion Gerencial*. Venezuela.
- Iglesias, R. A. (24 de Febrero de 2017). *Evaluando Software*. Obtenido de <http://www.evaluandosoftware.com/tipos-sistemas-informacion/>

- IIEMD. (01 de Abril de 2017). *Instituto Nacional Español de Marketing Digital*. Obtenido de <https://iiemd.com/mercadotecnia/que-es-mercadotecnia>
- InboundCycle, E. (21 de Marzo de 2017). *InboundCycle* . Obtenido de <http://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/que-es-el-marketing-digital-o-marketing-online>
- InnovaMIDE. (2010). *SPSS: Pruebas no paramétricas* . Valencia, España: Universidad de Valencia .
- Laudon, K. C., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial, Decimosegunda Edición* . Pearson Educación, Mexico .
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Sistemas de Información Gerencial* . Mexico: Pearson Educación.
- Llano, J. C. (30 de Mayo de 2017). *Blog: Consultor Marketing Digital* . Obtenido de <http://www.juancmejia.com/marketing-digital/que-es-el-marketing-digital-su-importancia-y-principales-estrategias/>
- Manzano, J. (5 de Agosto de 2016). *KPMG*. Obtenido de <https://home.kpmg.com/ve/es/home/insights/2016/08/como-tener-un-programa-de-seguridad-de-la-informacion-actualizad.html>
- Merino, J. P. (2014). *Definición de* . Obtenido de <http://definicion.de/negocios-internacionales/>
- Molina, A. d. (19 de Julio de 2017). *Conexion Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/que-es-la-estrategia-empresarial-y-como-ella-se-relaciona-con-el-bsc/>

Naciones Unidas . (07 de Junio de 2017). Obtenido de Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo:

<http://unctad.org/es/Paginas/PressRelease.aspx?OriginalVersionID=405>

Ochando, F. (03 de Marzo de 2017). *Universidad de Alicante* . Obtenido de

<https://www.doeua.es/el-impacto-de-los-sistemas-de-informacion-francisco-ochando-programa-superior-en-control-de-gestion/>

Policonomics. (2017). *Economics made Simple* . Obtenido de

<http://policonomics.com/es/comercio-internacional/>

Porto, J. P. (2008). *Definicion de Estrategia*. Obtenido de <https://definicion.de/estrategia/>

Ramírez, M. (Diciembre de 2013). *Secretaria General de Gobierno*. Obtenido de

<http://www.scgg.gob.hn/sites/default/files/Agenda%20Digital%20de%20Honduras%202014-2018.pdf>

Rojas, D. D. (2017). *Sistemas de Información Gerencial*. Peru: Universidad Continental.

Serralde, A. (2013). Que es la Teoria de la Efectividad . *Reddin Consultans*.

Spinazzola, G. (2017). *Etimologias Chile*. Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?negocio>

Teorias Administrativas. (2012). *Teorias de Los Sistemas* . Obtenido de

<http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-burocratica.html>

Vogel, M. H. (2016). *Tablero de Comando*. Obtenido de

<http://www.tablerodecomando.com/estrategia/>

World Economic Forum . (02 de Enero de 2017). Obtenido de

<https://www.weforum.org/es/agenda/2017/01/cuales-son-las-tendencias-tecnologicas-que-marcaran-2017>

8. ANEXOS

8.1 Instrumento

CUESTIONARIO

Introducción: Como estudiante de la Maestría en Dirección de Negocios Internacionales estoy realizando una investigación sobre la importancia de los Sistemas de Información Gerencial en las Empresas Industriales de Comayagua. Usted ha sido seleccionado gracias a su experiencia sobre el tema en el departamento en el cual labora.

Instrucciones: Marque con una X en la respuesta que considere correcta.

Pregunta 1 ¿Cree que el uso apropiado de los SIG le ayuda a incrementar la rentabilidad en la empresa?

Totalmente en Desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	--------------------	--	------------	--	--------------------------	--

Pregunta 2 ¿Cree que los SIG ayudan a disminuir los costos en la empresa?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 3 ¿Cree que los datos obtenidos en el SIG, son oportunos y le permiten tomar decisiones?

Totalmente en Desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	--------------------	--	------------	--	--------------------------	--

Pregunta 4 ¿Conocer sobre el uso de los SIG lo mantiene motivado en su trabajo?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 5 ¿Conocer sobre el uso de los SIG aporta a su crecimiento profesional?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 6 ¿Cree que el uso de los SIG le permite establecer controles en la
administración de la Empresa?

Totalmente en Desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	--------------------	--	------------	--	--------------------------	--

Pregunta 7 ¿El uso de los SIG le permite mejorar el proceso de su trabajo?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 8 ¿Cree que los SIG le facilitan creación de nuevos productos?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 9 ¿El Sistema cuenta con un módulo para cada departamento de la empresa?

Si		No	
----	--	----	--

Pregunta 10 ¿Cree que el Sistema que usa le permite manejar su información de forma
segura?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 11 ¿El uso de los Sistemas de Información Gerencial le ayuda para el cumplimiento de sus objetivos?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 12 ¿La información obtenida en el Sistemas de Información Gerencial es relevante para poder competir en el extranjero?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 13 ¿Los datos que obtiene de los Sistemas de Información Gerencial le permiten solucionar problemas de forma inmediata?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 14 ¿El uso de los SIG le permite tener una mejor comunicación horizontal o vertical?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 15 ¿Los Sistemas de Información Gerencial facilitan el trabajo en equipo?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
-----------------------------	--	------------------	--	--------------------	--	---------------	--	--------------------------	--

Pregunta 16 ¿Qué beneficios puede alcanzar la empresa al implementar sistemas de información gerencial?

Eficiencia Administrativa		Soporte en la Toma de Decisiones		Control de las Operaciones		Diferencia ción		Todas las anteriores	
---------------------------	--	----------------------------------	--	----------------------------	--	-----------------	--	----------------------	--

Pregunta 17 ¿Los Sistemas de Información Gerencial le permiten promocionar sus productos?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
--------------------------	--	---------------	--	-----------------	--	------------	--	-----------------------	--

Pregunta 18 ¿Han disminuido los tiempos de entrega de su producto gracias a los Sistemas Información Gerencial?

Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
--------------------------	--	---------------	--	-----------------	--	------------	--	-----------------------	--

Pregunta 19 ¿Los sistemas de Información Gerencial le permiten dar un mejor servicio a sus clientes?

Totalmente en Desacuerdo		No es Relevante		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo	
--------------------------	--	-----------------	--	------------	--	-----------------------	--

Pregunta 20 ¿Al usar los Sistemas Información Gerencial disminuyó o incrementó el número de sus tareas?

No Disminuyó		Si Disminuyo		Sigue Igual		Incrementó poco		Incrementó mucho	
--------------	--	--------------	--	-------------	--	-----------------	--	------------------	--

Pregunta 21 ¿Qué herramientas utiliza para mantener segura la información que maneja en el Sistema?

Antivirus		Antispyware		Firewall		Todas las anteriores	
-----------	--	-------------	--	----------	--	----------------------	--

DEGT-UNAH

8.2 Tabla de Gráficos

Tabla 4 Rentabilidad de los SIG en las Empresas

¿El uso apropiado de los Sistemas de Información Gerencial le ayuda a incrementar la rentabilidad en la empresa?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	6	12.5
No es relevante	1	2.1
De acuerdo	19	39.6
Totalmente De acuerdo	22	45.8
Total	48	100.0

Tabla 5 Disminución de Costos

¿Los Sistemas de Información Gerencial ayudan a disminuir los costos en la empresa?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	6.3
En Desacuerdo	1	2.1
No es relevante	3	6.3
De acuerdo	26	54.2
Totalmente De acuerdo	15	31.3
Total	48	100.0

Tabla 6 Uso de los SIG para la toma de decisiones

¿Cree que los datos obtenidos en el Sistemas de Información Gerencial, son oportunos y le permiten tomar decisiones?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	6.3
No es relevante	2	4.2
De acuerdo	27	56.3
Totalmente De acuerdo	16	31.3
Total	48	100.0

Tabla 7 Motivación en el Trabajo

¿Conocer sobre el uso de los Sistemas de Información Gerencial lo mantiene motivado en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	8.3
En Desacuerdo	3	6.3
No es relevante	12	25.0
De acuerdo	21	43.8
Totalmente De acuerdo	8	16.7
Total	48	100.0

Tabla 8 Crecimiento Profesional

¿Conocer sobre el uso de los Sistemas de Información Gerencial aporta a su crecimiento profesional?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	6.3
En Desacuerdo	1	2.1
No es relevante	4	8.3
De acuerdo	25	52.1
Totalmente De acuerdo	15	31.3
Total	48	100.0

Tabla 9 Controles Administrativos

¿El uso de los Sistemas de Información Gerencial le permite establecer controles en la administración de la Empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	8.3
No es relevante	1	2.1
De acuerdo	20	41.7
Totalmente De acuerdo	23	47.9
Total	48	100.0

Tabla 10 Mejora en los Procesos

¿El uso de los Sistemas Información Gerencial le permite mejorar el proceso de su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	4.2
En Desacuerdo	2	4.2
No es relevante	3	6.3
De acuerdo	23	47.9
Totalmente De acuerdo	18	37.5
Total	48	100.0

Tabla 11 Creación de nuevos productos

¿Los Sistemas de Información Gerencial le facilitan creación de nuevos productos?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.1
En Desacuerdo	2	4.2
No es relevante	12	25.0
De acuerdo	18	37.5
Totalmente De acuerdo	15	31.3
Total	48	100.0

Tabla 12 Integralidad de los SIG

¿El Sistema cuenta con un módulo para cada departamento de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	81.3
No	9	18.8
Total	48	100.0

Tabla 13 Seguridad de los SIG

¿El Sistema que usa le permite manejar su información de forma segura?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	8.3
En Desacuerdo	1	2.1
No es relevante	4	8.3
De acuerdo	27	56.3
Totalmente De acuerdo	12	25.0
Total	48	100.0

Tabla 14 Cumplimiento de los Objetivos

¿El uso de los Sistemas de Información Gerencial ayuda al cumplimiento de sus objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.1
En Desacuerdo	1	2.1
No es relevante	3	6.3
De acuerdo	22	45.8
Totalmente De acuerdo	21	43.8
Total	48	100.0

Tabla 15 Herramientas para Competir en el Extranjero

¿La información obtenida en el Sistemas de Información Gerencial es relevante para poder competir en el extranjero?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	6.3
En Desacuerdo	3	6.3
No es relevante	10	20.8
De acuerdo	14	29.2
Totalmente De acuerdo	18	37.5
Total	48	100.0

Tabla 16 Uso de los SIG para solucionar problemas

¿Los datos que obtiene de los Sistemas de Información Gerencial le permiten solucionar problemas de forma inmediata?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	4.2
En Desacuerdo	3	6.3
No es relevante	5	10.4
De acuerdo	22	45.8
Totalmente De acuerdo	16	33.3
Total	48	100.0

Tabla 17 Uso de los SIG para mejorar la comunicación

¿El uso de los SIG le permite tener una mejor comunicación horizontal o vertical?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	4.2
En Desacuerdo	2	4.2
No es relevante	7	14.6
De acuerdo	25	52.1
Totalmente De acuerdo	12	25.0
Total	48	100.0

Tabla 18 Trabajo en Equipo con el uso de los SIG

¿Los Sistemas de Información Gerencial facilitan el trabajo en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	4.2
En Desacuerdo	2	4.2
No es relevante	8	16.7
De acuerdo	22	45.8
Totalmente De acuerdo	14	29.2
Total	48	100.0

Tabla 19 Beneficios de Implementar los SIG

¿Qué beneficios puede alcanzar la empresa al implementar sistemas de información Gerencial?

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiencia Administrativa	3	6.3
Soporte en la Toma de Decisiones	1	2.1
Control de las Operaciones	2	4.2
Diferenciación	1	2.1
Todas las anteriores	41	85.4
Total	48	100.0

Tabla 20 Promoción del Producto

¿Los Sistemas de Información Gerencial le permiten promocionar sus productos?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	4.2
En Desacuerdo	5	10.4
No es relevante	14	29.2
De acuerdo	15	31.3
Totalmente De acuerdo	12	25.0
Total	48	100.0

Tabla 21 Disminución de Tiempos de Entrega

¿Han disminuido los tiempos de entrega de su producto gracias a los Sistemas Información Gerencial?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	6.3
En Desacuerdo	1	2.1
No es relevante	17	35.4
De acuerdo	17	35.4
Totalmente De acuerdo	10	20.8
Total	48	100.0

Tabla 22 Servicio al Cliente

¿Los sistemas de Información Gerencial le permiten dar un mejor servicio a sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	4.2
No es relevante	4	8.3
De acuerdo	26	54.2
Totalmente De acuerdo	16	33.3
Total	48	100.0

Tabla 23 Incremento o Disminución del Trabajo

¿Al usar los Sistemas Información Gerencial disminuyó o incrementó el número de sus tareas?

	Frecuencia	Porcentaje
No Disminuyo	1	2.1
Si Disminuyo	21	43.8
Sigue Igual	9	18.8
Incremento Poco	13	27.1
Incremento Mucho	4	8.3
Total	48	100.0

Tabla 24 Herramientas para Asegurar la Información

¿Qué herramientas utiliza para mantener segura la información que maneja en el Sistema?

	Frecuencia	Porcentaje
Antivirus	5	10.4
Antispyware	0	.0
Firewall	7	14.6
Todas las anteriores	36	75.0
Total	48	100.0

8.3 Reporte Alcaldía de Comayagua

RTM	E	NOMBRE DEL NEGOCIO	COMERCIANTE	ACTIVIDAD ECONOMICA	DIRECCION	TELEFONO
ARGOS-01C	1	ARGOS HONDURAS (CANTERAS)	ARGOS HONDURAS S.A DE C.V	116-01	ALDEA PIEDRAS AZULES, COMAYAGUA	
ARGOS-01C	2	ARGOS HONDURAS	ARGOS HONDURAS S.A DE C.V	112-34	ALDEA PIEDRAS AZULES, COMAYAGUA	2730-1510
BUSTILLO-06C	1	ALIMENTOS CONCENTRADOS	GUILLERMO FELIPE BUSTILLO	113-23	B0. TORONDON, FTE A REPUESTOS MICAR	2772-1740
CORPORACION-0	1	CORPORACION DINANT S.A DE	CORPORACION DINANT S.A DE	113-07	KM 8 CARRETERA A SAN SEBASTIAN	2772-8383
CORPORACION-0	2	CORPORACION DINANT S.A DE	CORPORACION DINANT S.A DE	112-99	ALDEA EL PAJONAL KM6 CARRETERA HACIA SAN	2772-0985
EMPRESA-12C	1	ALIMENTOS MARAVILLA DE	ALIMENTOS MARAVILLA DE	112-11	FTE, A BASE AEREA PALMEROLA, COMAYAGUA	2772-7625
EMPRESA-18C	1	INDUSTRIAS SULA S. DE R.L.	INDUSTRIAS SULA S. DE R.L.	113-07	RESIDENCIAL VILLA UNIVERSITARIA OFICINA	3391-0437
EMPRESA-30C	1	ALIMENTOS DE CORTES S. A.	ALIMENTOS DE CORTES S. A.	113-06	ANTIGUA CA5, OFICINAS DE SAGLEN DE	2772-9233
LEVER-01C	1	UNILEVER DE HONDURAS	UNILEVER DE CENTRO	112-99	FRENTE A BASE AEREA SOTO CANO PALMEROLA,	290-0210
MAALOUF-01C	1	ALIMENTOS INTERNACIONALES	ALIMENTOS INTERNACIONALES	114-10	COL BRISAS DE HUMUYA, CONTIGUO AL MALL	2280-1738
MELARA-01C	1	GREEN INDUSTRIAL	ALEJANDRO ARTURO MELARA /	113-01	COL. CASA BLANCA ULTIMA CALLE PAVIMENTADA	2772-2896
RAMIREZ-143C	1	INDUSTRIA MANUFACTURERA	GILBERTO RAMIREZ	114-28	COL IVAN BETANCOURTH, FTE INSTITUTO	2715-8246
SOCIEDAD-50C	1	INDUSTRIAS PANAVISION S. A.	INDUSTRIAS PANAVISION S. A.	113-01	CENTRO COMERCIAL SANTA MONICA SALIDA A	2772-7092