

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Escuela de Administración



**Propuesta de un sistema de información para mejorar la gestión
de la empresa Fashion Print – Chiclayo 2020**

Tesis que presenta los bachilleres:

Cabanillas Flores Eder Armando Santiago

De la Cruz Culquicondor José Dennis

Para obtener el título profesional de:

Licenciado en administración

Asesor:

M.Sc. Deza Malca Gerardo Gaspar

Lambayeque – Perú

2023

Decreto de sustentación N° 1014-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN



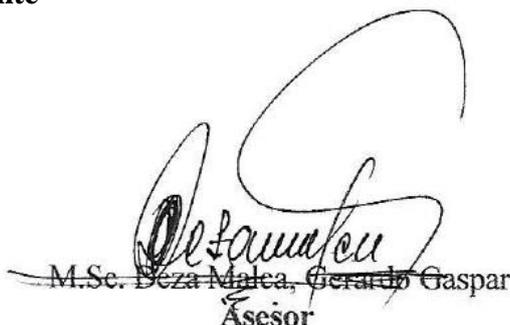
Cabanillas Flores, Eder Armando Santiago

Estudiante



De la Cruz Culquicondor, José Dennis

Estudiante



M.Sc. Deza Matea, Gerardo Gaspar
Asesor

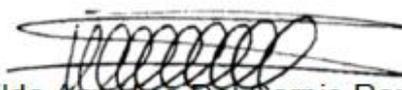
Presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Aprobado por el jurado:



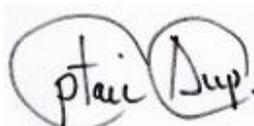
Dr. Elmer Américo Silva Romero

Presidente



Dra. Hilda Angelica Del Carpio Ramos

Secretaria



M.Sc. Marco Antonio Capristan Campos

Vocal

Propuesta de un sistema de información para mejorar la gestión de la empresa Fashion Print - Chiclayo 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	3%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	dokumen.pub Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	noesis.uis.edu.co Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	

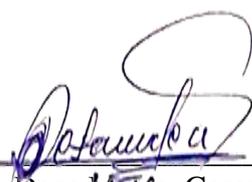

 M.Sc. Deza Malca, Gerardo Gaspar
 Asesor

CONSTANCIA DE VERIFICACION DE ORIGINALIDAD

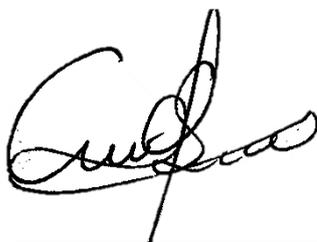
Yo, Deza Malca, Gerardo Gaspar, asesor de tesis de la investigación, “**Propuesta de un sistema de información para mejorar la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo 2020**”, cuyos autores son: Cabanillas Flores Eder Armando Santiago y De la Cruz Culquicondor José Dennis.

Identificado con DNI° 16633958; declaro que la evaluación por el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de similitud de 19%, verificable en el Resumen de reporte automatizado de resúmenes que se acompaña. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituye plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos. Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 15 de agosto del 2023.



M.sc. Deza Malca, Gerardo Gaspar
DNI: 16633958
Asesor



Cabanillas Flores, Eder Armando Santiago

Autor



De la Cruz Culquicondor, José Dennis

Autor



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:14 am. del día 21 de 07. del 2023, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución 1014-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEN-DIG de fecha 18 de JULIO del 2023, conformado por:

- LC. ADIT. DR. ELMER ALEJANDRO SILVA ROMERO - Presidente
LC. ADIT. MA. HILDA ANGÉLICA DEL CARRIO RAMOS - Secretario
LIC. ADIT. M. Sc. MARCO ANTONIO CAPUSTAN CAMPOS - Vocal
LIC. ADIT. M. Sc. DEZA MICA GÉRARDO GASPAR - Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesistas: EDER ARMANDO SANTIAGO COBANILLAS FLORES y JOSE DENNIS DE LA CRUZ CHURRICOMOR, quién o quienes desean obtener su título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION, con la tesis titulada: "PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR LA GESTION DE LA EMPRESA FASHION PRINT - CHICLAYO 2020"

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 1014-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEN-DIG de fecha 18 de JULIO del 2023 que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 30 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma SATISFACTORIA

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis. Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesistas: EDER ARMANDO SANTIAGO COBANILLAS FLORES y JOSE DENNIS DE LA CRUZ CHURRICOMOR han obtenido 17 puntos equivalentes a BUENO quedando expedito para optar el título profesional de LICENCIADO DE ADMINISTRACION.

Si uno o los dos tesistas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que ha obtenido puntos equivalentes a por las deficiencias y motivos siguientes: por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobarse en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento. Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 11:09 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

Handwritten signatures for Presidente, Vocal, and Asesor.

Handwritten signature for Secretario.

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y ORIGINALIDAD DE LA TESIS Y AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Lambayeque, 30/08/2022

Señor

Dr. JOSÉ HUMBERTO BECERRA SANTA CRUZ

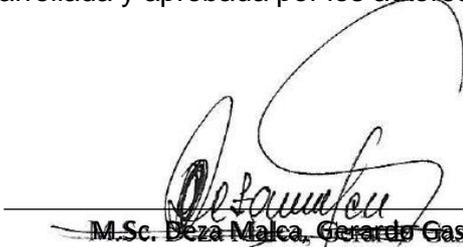
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FACEAC – UNPRG

Por medio de la presente, nosotros los tesisistas y en mi calidad de asesor, hacemos llegar la tesis, desarrollada por:

Estudiante 1: • Apellidos y nombres • Código • Carrera profesional • Celular y correo electrónico	Cabanillas Flores Eder Armando Santiago 141573H Administración 922685083 / ecabanillasf@unprg.edu.pe
Estudiante 2: • Apellidos y nombres • Código • Carrera profesional • Celular y correo electrónico	De la Cruz Culquicondor José Dennis 141583C Administración 934725421/ jdelacruzcul@unprg.edu.pe
Título original del proyecto	Propuesta de un sistema de información para mejorar la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo 2020
Número y fecha de aprobación del proyecto	DECRETO No64- 2022-VIRTUAL- UNPRG- U.I./FACEAC 15 de julio 2022
Asesor	M.Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca

Damos fe, que la presente tesis:

1. Es un documento original que cumple con los requisitos establecidos por la UNPRG
2. Nuestra tesis es inédita y no se encuentra publicado, parcial ni totalmente, en ningún sitio, ni nacional ni internacional. Autorizamos a la UNPRG a publicarla.
3. No existen conflictos de intereses que puedan afectar el contenido, resultados o conclusiones de la tesis
4. La tesis ha sido desarrollada y aprobada por los autores, bajo la dirección del asesor


M.Sc. Deza Malca, Gerardo Gaspar
Asesor


Eder Armando Santiago Cabanillas Flores


José Dennis de la Cruz Culquicondor

Agradecimiento

A Dios, por ser el apoyo espiritual en todo el proceso de nuestra carrera profesional, agradecer a los catedráticos de la carrera profesional de administración y de la Universidad, quien nos dio acceso a su conocimiento, valores, motivaciones y experiencias para poder crecer y ser mejores tanto en lo personal como en lo profesional.

A quienes nos ayudaron a desarrollar esta investigación brindándonos asesoría y apoyo. Por su paciencia y motivación.

Agradecer a nuestros a nuestros amigos, por el apoyo incondicional, por acompañarnos en todo este camino y logrando ser parte como soporte en los momentos de adversidad.

José Dennis y Eder Armando Santiago

Dedicatoria

Primeramente, a mis amados Padres; José María y Dilcia, quienes me apoyaron incondicionalmente hasta este momento de mi vida, a ellos les debo todo lo que soy y sin ellos no podría haber logrado estar en estos momentos aquí. A mis hermanos, amigos y mis mascotas, quienes sirvieron de apoyo e impulso para seguir creciendo constantemente. Todos han sido piezas importantes, les estaré eternamente agradecido.

José Dennis

A mis amados padres Rosa Elvid y Luis Augusto, quienes me proporcionaron el soporte en todo este largo camino y deseando siempre que me supere y sea el mejor, a mis hermanas Angie y Nataly que siempre han estado a mi lado motivándome para lograr estar donde estoy y finalmente a mis amigos y especialmente a Jenny. A todas ellos les estaré eternamente agradecidos.

Eder Armando Santiago

Índice general

Agradecimiento	vii
Dedicatoria.....	viii
Índice general	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiii
Resumen y palabras claves.....	xiv
Abstract and key words.....	xv
Introducción	1
Capítulo I. El objeto de estudio	6
<i>1.1. Contextualización del objeto de estudio</i>	6
<input type="checkbox"/> <i>Antecedentes internacionales</i>	7
<input type="checkbox"/> <i>Antecedentes nacionales</i>	10
<input type="checkbox"/> <i>Antecedentes locales</i>	14
<i>1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación</i>	17
<i>1.3. Formulación del problema.</i>	18
<i>1.4. Hipótesis.</i>	18
<i>1.5. Objetivos.</i>	18
<input type="checkbox"/> <i>Objetivo general</i>	18
<input type="checkbox"/> <i>Objetivos específicos.</i>	18
<i>1.6. Justificación e importancia</i>	19
<input type="checkbox"/> <i>Teórica:</i>	19
<input type="checkbox"/> <i>Práctica:</i>	19

1.7. Viabilidad	19
Capítulo II. Marco teórico	21
2.1. Sistema de información	21
2.1.1. Funciones básicas de un sistema de información	21
2.1.2. Componentes de los sistemas de información.....	22
2.1.3. El sistema de información dentro de la cadena de valor.....	23
2.1.4. Clasificación del sistema de información.	24
2.1.5. Sistemas de información en las funciones empresariales.	28
2.1.6. Metodologías de desarrollo de un SI.....	30
2.1.6.1. El ciclo de vida del desarrollo del sistema.....	30
2.1.6.2. Metodología ágil.....	32
2.1.6.3. Análisis y diseño de sistemas orientado a objetos	33
2.1.6.4. Cuando utilizar las diferentes metodologías de desarrollo.....	34
2.2. Gestión.....	35
2.2.1. Definición.....	35
2.2.2. La administración y su importancia.....	35
2.2.3. Características inherentes de la disciplina administrativa	36
2.2.4. Proceso administrativo.....	36
Capítulo III. Metodología desarrollada	44
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Diseño metodológico	44
3.3. Población y muestra.....	45
3.3.1. Población.....	45

3.3.2. <i>Muestra</i>	45
3.4. <i>Variables y su operacionalización</i>	45
3.5. <i>Matriz de consistencia</i>	46
3.6. <i>Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.</i>	47
3.6.1. <i>Fuentes</i>	47
3.6.2. <i>Técnicas de recolección.</i>	48
3.6.3. <i>Instrumentos de recolección.</i>	48
3.6.4. <i>Procedimientos para la recolección de datos</i>	49
Capítulo IV. Resultados y discusión	51
4.1 <i>Diagnóstico de la situación actual de la gestión.</i>	51
4.2. <i>Identificación del Sistema de Información.</i>	52
4.3. <i>Propuesta de un S.I.</i>	56
4.4. <i>Discusión</i>	63
Capítulo V. Propuesta	66
5.1 <i>Diseño de un sistema de información.</i>	66
Conclusiones	94
Recomendaciones	95
Referencias	96
Anexos	107

Índice de tablas

Tabla 1. Variable y su operacionalización.....	46
Tabla 2. Matriz de consistencia	47
Tabla 3. Procesos administrativos de la empresa.	51
Tabla 4. Archivos contables e inventarios	53
Tabla 5. Base de datos.	54
Tabla 6. Resultado de la ficha y formato.	55
Tabla 7. Resultado de la ficha y formato.	67
Tabla 8. Descripción del puesto de cosmetóloga.	71
Tabla 9. Descripción del puesto de cajera.	71
Tabla 10. Descripción del puesto de administradora.	72
Tabla 11. Análisis costo-beneficio de un sistema de información.....	76

Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual sobre la realización de los procesos administrativos en la empresa.....	52
Figura 2. Distribución porcentual de existencia de archivos contables y de inventario..	54
Figura 3. Organigrama de la empresa.	70
Figura 4. Diagrama de flujograma de atención al cliente	73
Figura 5. Diagrama de flujograma de recepción y pedido de mercadería.	74
Figura 6. Menú principal del sistema de información.....	79
Figura 7. Interfaz de ingreso de producto.	80
Figura 8. Interfaz de egreso de producto.....	81
Figura 9. Interfaz de generar informe de stock.	82
Figura 10. Interfaz de modificar inventario.	83
Figura 11. Interfaz de búsqueda de inventario.	84
Figura 12. Interfaz de registrar cliente.	85
Figura 13. Interfaz de modificar datos del cliente.	87
Figura 14. Interfaz de registrar venta.....	89
Figura 15. Interfaz de ingreso de documento de compra.....	92
Figura 16. Interfaz de registro de gasto.....	93
Figura 17. Interfaz de balance.	93

Resumen y palabras claves

Diseñar una propuesta de un sistema de información (S.I) que contribuya a mejorar la gestión del Salón de Belleza Fashion Print – Chiclayo fue el objetivo principal del presente estudio. Es una investigación cualitativa, con diseño no experimental, transversal. Para la recolección de los datos se utilizó la ficha documental y la guía de entrevista. Se encontró que el estatus en el que se encuentra la gestión de la empresa “Fashion Print” es riesgosa, prevaleciendo la carencia de información de los procesos y el control de esta, lo que complica conocer el panorama en el corto y largo plazo, debilitando su competitividad frente a otras empresas del mismo rubro. Se elaboró el sistema de información de mejoramiento de la gestión de la empresa Fashion Print -Chiclayo, describiendo sus componentes específicos.

Palabras clave: sistema de información, mejoramiento de la gestión, propuesta, diseño de un S.I., fases del diseño de S.I., procesos administrativos.

Abstract and key words

Designing a proposal for an information system (S.I) that contributes to improving the management of the Fashion Print Beauty Salon - Chiclayo was the main objective of this study. It is a qualitative research, with experimental design, transversal. The document and interview guide were used for data collection. It was found that the status in which the management of the company "Fashion Print" is risky, prevailing the lack of information of processes and control of this, which complicates knowing the panorama in the short and long term, weakening its competitiveness against other companies in the same category. The management improvement information system for Fashion Print -Chiclayo was developed, describing its specific components.

Keywords: information system, management improvement, proposal, IS design, IS design phases, administrative processes.

Introducción

Los Sistemas de Información (S.I.) han impactado positivamente en la gestión empresarial, con la influencia de la tecnología y globalización lograron incorporarse en los procesos de las empresas, volviéndolas más competitivas y obligándolas a implementar mejoras en sus operaciones para que puedan perdurar en el tiempo y diferenciarse de las demás. Además, la diferenciación les ayuda a fidelizar a sus clientes, los cuales buscan empresas que cubran sus necesidades. Por consiguiente, es necesario la creación, distribución y eficiente manejo de datos que proporcione la correcta administración de estrategias.

Mediante el uso de los S.I. se obtienen diversos beneficios, donde los procesos operativos de las organizaciones se están automatizando, este concepto ha tomado fuerza en la actualidad, dado que nos encontramos en una era digital; anteriormente, la falta de información oportuna provocó que la toma de decisiones (TD) se retrasara dado que la información no era considerada como un activo valioso dentro del proceso.

Un S.I. correctamente diseñado se adapta a los requerimientos de cada organización logrando una mayor productividad, por ende, este sistema brinda datos en tiempo real y precisos que ayudan a la elección oportuna de acciones a tomar en la gestión del patrimonio de la empresa, volviéndose más competitiva y eficiente en sus procesos. Tomando acciones oportunas para adaptarse y perdurar en el tiempo. (Domínguez, 2012)

La información no era relevante para las personas, siempre y cuando la empresa sea productiva. No obstante, este pensamiento evolucionó y con la globalización e integración de la tecnología, la información pasó a ser un recurso fundamental, de la cual se obtiene un gran aporte en la causa-efecto de un suceso y brindando una solución oportuna en la toma de decisiones (Gobierno Regional de Lambayeque, 2022)

Sin embargo, este pensamiento no es acoplado por todos. Incluso hoy en día, algunas empresas, como las micro, pequeñas y medianas, no ven el valor de crear y poner en marcha

un SI en sus organizaciones debido a la complejidad de su implementación y costo que se generaría; sin embargo, esto generara beneficios y optimización de los recursos, resaltando el hecho de que un correcto diseño de estos sistemas beneficiaría la productividad de la empresa, ya que esto involucraría cambiar algunos aspectos de los procesos convencionales por unos más actuales y reduciendo tiempo hombre.

En una investigación, la OIT en 2018 sobre las MIPYMES en América Latina y el Caribe, evidenciando presencia aproximadamente de 11 millones de unidades económicas, donde alrededor de 10 millones son micro y pequeña empresa, un millón son aproximadamente medianas y grandes firmas. Así mismo, contemplamos que existían 76 millones de trabajadores independientes, forman la fracción unipersonal (OIT, 2015)

Así mismo, entre los años 2013-2020 el segmento empresarial en el Perú está conformado en su mayoría por PYMES, la cual constituye el 99.5% del universo de empresas formales en nuestro sistema económico, el cual se divide de la siguiente forma: 96.2% micro, 3.2% pequeña y 0.1% mediana empresa; sin considerar la informalidad que existe y en donde el pensamiento de implementar un SI sería costoso e innecesario es aún mayor (Ministerio de Producción, 2020.)

Se conoce también que la mayor parte de las empresas formales están en la fase de globalización; en otras palabras, se están convirtiendo en empresas tecnológicas y digitales, encontrando necesario implementar un SI idóneo, que se adapte a los requerimientos necesarios y que colabore con los procesos de gestión empresarial. Este diseño tiene que estar relacionado con cada uno de los procesos; los SI existentes que se han estudiado en esta investigación tienen como base de su diseño la organización donde se llevó la investigación y los SI existentes en el mercado son adaptados a la organización que lo desea implementar, esto se debe a que cada organización es única y no se puede implementar un SI ya existente y esperar el mismo resultado que se ha obtenido anteriormente. Entonces, para que la implementación de este S.I.,

sea beneficiosa y productiva para la empresa, debe desarrollarse teniendo en cuenta las necesidades del negocio.

El diseño de un SI, se expresa en el ciclo de vida de desarrollo de sistemas, que se describe como el proceso en etapas para analizar y diseñar, confirmando que, los S.I. se generan más conveniente al emplear un ciclo preciso de funciones del especialista y el personal involucrado. Este ciclo esta dividido en 7 etapas, representadas de manera independiente, aunque ninguna fase puede desarrollarse por separado, estas suelen ocurrir al mismo tiempo, incluso pueden repetirse. Las siguientes son etapas del ciclo: identificación de los problemas, oportunidades y objetivos; determinación de los requerimientos humanos de información; análisis de los requerimientos del sistema; diseño del sistema recomendado, que es hasta donde la presente investigación se abarco; luego sigue el desarrollo y documentación de software; prueba y mantenimiento de sistema; implementación y evaluación de sistema. (Kendall, K. y Kendall, J, 2011)

Así mismo los SI han ganado relevancia en las MYPES del Perú y de la región Lambayeque que están en este proceso de globalización, esto a causa de que hoy en día la globalización nos permite acceder a un flujo de información nunca antes experimentado (Gobierno Regional de Lambayeque, 2022), por lo que las empresas tienen la necesidad de recaudar toda esa información, determinar los datos esenciales de la organización, lo que sienta las bases para un mejor desempeño con las elecciones correctas en los procedimientos administrativos (planificación, organización, dirección, coordinación y control)alcanzando los objetivos planteados.

La empresa donde se realizó el estudio es un negocio familiar de servicio de belleza, el cual cuenta con un stock valorizado en s/. 15,000.00 y un promedio de ventas mensual de s/. 10,000.00, donde se brindan servicios de belleza, cada servicio necesita insumos diferentes por lo cual debe haber un control minucioso; cuentan con los bienes necesarios para una

implementación de un SI idóneo, pero hasta el momento siguen realizando sus operaciones de forma rudimentaria, en donde llevan un registro físico y no digitalizado, el cual no brinda la posibilidad de saber el estado en el que se encuentra la empresa, ocasionando retraso en la toma de decisiones, disminuyendo la probabilidad de su perduración y competitividad con otras empresas. Los datos con los que cuentan no están del todo actualizados, el stock de sus productos no es real por lo que al hacer un requerimiento puede ser probable que se solicite un stock de productos ya existente en el almacén y genere un sobrestock, el registro de sus compras, ventas y servicios realizados son escasos y confusos debido a que no especifica el personal que realizó la actividad, carece de un informe de estado de resultados, apertura y cierre de caja donde la empresa no proporciona un resumen de su situación real.

La investigación se realizó para diseñar un SI que se acople y cubra las necesidades del negocio, mejorar los procedimientos administrativos de la empresa Fashion Print Salón y Spa, donde en la actualidad carece de herramientas e instrumentos que le permitan controlar y gestionar su información, lo cual limita la participación en la TD y por lo tanto obstaculizan su crecimiento y competitividad. Además, la empresa tiene un sistema de control escaso y los registros lo realizan de forma manual y empírica; así como su jerarquía, el cual no tiene identificado las responsabilidades del personal, creando conflictos internos, ya que no se reconoce quién se encarga de las decisiones y quien y como elaborar la información para tener la situación real, generando un riesgo que a largo plazo terminaría con el cese de esto. Sin el reconocimiento de su estado de resultados ni de un balance general, la empresa opera de manera incierta y solo se limita a cubrir todos sus gastos.

Por lo anterior, se requiere de una propuesta de diseño de SI para la mejora de la gestión administrativa ya que permite medir y conocer el estado actual del negocio. El problema a continuación surgió como resultado de las circunstancias actuales de la empresa. ¿Cómo se

puede diseñar una propuesta idónea de un SI de mejoramiento de la gestión de la empresa Fashion Print? Por lo cual, se planteó la hipótesis de usar la Teoría de Kendall, K. y Kendall, J. para el diseño de un SI. Así mismo, los objetivos fueron, diagnosticar la situación de la empresa, identificar un SI acorde a las necesidades de la empresa y finalmente proponer un diseño de SI. El cual brinda una administración de sus recursos eficiente que permita alcanzar las metas planteadas y una toma de decisiones acertada, siendo necesario un análisis de sus procesos.

El primer capítulo se centró en el objeto de estudio y abarcó su contextualización, examinando su entorno inmediato y particular; los rasgos y manifestaciones del problema de investigación; y contrastar y reforzar la investigación con otros estudios que utilizaron una metodología similar. El marco teórico se presenta en el segundo capítulo, junto con los fundamentos teóricos científicos que sustentan la variable de investigación. La metodología se desarrolló en el tercer capítulo e incluyó el problema, la hipótesis, los objetivos, la operacionalización de la variable, la definición del diseño de investigación, la definición de la población, la definición de la muestra y la definición de los datos. Métodos de recolección y herramientas que se utilizaron. En el cuarto capítulo se discuten los resultados y se realiza un análisis e interpretación de los mismos, tal como la discusión. La propuesta recomendada por la investigación, atiende los requerimientos del negocio y maximiza la eficiencia, la cual se presenta en el quinto capítulo. Concluyendo finalmente con las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo I. El objeto de estudio

1.1.Contextualización del objeto de estudio

La realidad donde se desarrolló la investigación es cambiante, debido a la evolución tecnológica que ocurre constantemente, y esta ha tenido influencia positiva en el ámbito empresarial; proporcionando instrumentos tecnológicos que facilite la gestión en las empresas. Uno de los tantos instrumentos que nos brinda la innovación tecnológica son los S.I., contando con una amplia variedad según los requerimientos de la empresa. Esta diversidad surge al diseñar un SI que se adapten a las organizaciones, donde se lleva a cabo fases para su desarrollo. Estas fases son profundizadas en la Teoría de Kendall, K. y Kendall, J. (2011), tomándose como base en la presente investigación.

Las empresas locales no consideran beneficioso el desarrollo e implementación de un SI, alegando que es costosa y complicada de mantener, ya que involucraría cambiar algunos procesos administrativos de las organizaciones. El entorno donde se desenvuelve la empresa tendría un incremento considerable, esperando cerrar el año con un 3.5% según Acevedo, A. de la Cámara de Comercio de Lima (El Comercio, 2022), el cual obliga a la empresa a ser competitiva y resiliente.

Para poder perdurar en el mercado se hace pertinente proponer el desarrollo de un SI, los beneficios que otorga según Benvenuto, Á. (2008) son la mecanización de sus procesos manuales y empíricos, la interrelación de sus procesos en un solo sistema, contar con datos oportunos, mejoramiento de la TD y optimización de tiempos; logrando obtener una ventaja competitiva.

La empresa “Fashion Print”, objeto del presente estudio, se ubica en la Urb. Felipe Santiago Salaverry Mz. E Lt. 10, Chiclayo, con 9 años operando sin lograr mucha expansión en el mercado, la cual ejecuta sus procesos administrativos de manera tradicional, limitando la

labor en la TD y por lo tanto obstaculizan su crecimiento y competitividad. Además, carece de un sistema de control y los registros lo realizan de forma manual y empírica; así como su jerarquía, el cual carece identificación de responsabilidades creando conflictos internos, ya que no se reconoce quién se encarga de las decisiones y quien y como elaborar la información para tener la situación real, generando un riesgo que a largo plazo terminaría con el cese de esto. Sin el reconocimiento de su estado de resultados ni de un balance general, la empresa opera de manera incierta y solo se limita a cubrir todos sus gastos. Actualmente se han incorporado nuevos negocios relacionados al rubro; obligando a la empresa a innovarse y diferenciarla de los demás; por lo cual, se puso como objetivo diseñar un SI que brinde los beneficios planteados y obtener resultados óptimos, logrando posicionamiento.

- **Antecedentes internacionales**

En los últimos años, autores internacionales se han inspirado en cómo mejorar la gestión a través de un sistema de información, dentro de los cuales encontramos a Abrego et al. (2016), en el artículo titulado “Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales”, Allaica, G. (2017) con su tesis titulada “Sistema Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM) en entorno a la web para la comercialización de productos del comercial frutas & verduras D’Jaime en la ciudad de Santo Domingo”, Becerra, M. (2017) con su tesis titulada “Propuesta para la implementación de un sistema online de pedidos para la compañía Jesama S.A.”, Pascagaza, J. (2018) con su tesis titulada “Desarrollo de un sistema de información para la gestión de los proyectos de responsabilidad social del programa de ingeniería de sistemas de la Universidad Católica de Colombia”, Rojas, J. & Pacheco, J. (2019) con su tesis titulada “Sistema de información para la Fundación Manos al Cielo como apoyo a la toma de decisiones”, Garnica, C. (2020) con su tesis titulada “Diseño del sistema de información para el apoyo de las terapias de los niños diagnosticados con TEA”, Burgos, J & González, H. (2022) con su tesis titulada “Sistema de información para gestionar las

colecciones de muestras geológicas de la Escuela de Geología”, Pérez, D & Castro, J. (2022) con su tesis titulada “Diseño de un sistema de información web para la gestión del análisis de muestras de suelos y foliares de plantas en cultivos de palma de aceite en Puerto Wilches, Santander”, Cáceres, N & Santamaría, J (2022) con su tesis titulada “Diseño de un sistema de información web para la gestión del análisis de muestras de suelos y foliares de plantas en cultivos de palma de aceite en Puerto Wilches, Santander”, Castillo, P & Vega, S (2022) con su tesis titulada “Análisis e impacto al implementar un sistema de información de georeferencia, para la inspección fiscal en terreno de la Dirección de Vialidad en el Ministerio de Obras Públicas”.

Las líneas anteriores brindan un resumen de los beneficios de implementar un S.I. en una empresa. Abrego et al. (2016), con base en investigaciones empíricas, enfatiza el impacto de los S.I. en los resultados comerciales de la empresa, en cuanto Allaica, G. (2017) concluyó que un S.I. es preciso en toda empresa ya que refuerza su gestión y control que tienen actualmente, reduciendo tiempo y logrando fluidez en los procesos. Esto se refuerza con la investigación de Pascagaza, J. (2018), el cual hace una prueba del SI que desarrolló con las necesidades de la empresa, donde la interacción entre las áreas tuvo una notable reducción de su tiempo a lo que habitualmente la empresa estaba acostumbrada, lo que nos evidencia una reducción de tiempo en sus procesos, el cual incrementa y refuerza el buen desempeño que tienen los sistemas de información en la gestión.

Sin embargo, Becerra, M. (2017) se diferencia de los dos autores debido a que en su investigación plantea establecer una estructura idónea de un sistema de información, lo cual pone como un molde para los futuros sistemas y teniendo una guía de cómo debe estar estructurado un S.I. en la empresa, logrando la mejora en la imagen y reforzara sus procesos a través de la reducción de tiempo, en otros enfoques podemos mencionar, Rojas, J. & Pacheco,

J. (2019), su investigación se enfoca en ofrecer una solución tecnológica a la Fundación Manos al Cielo donde pretende crear un S.I. que ayude en el proceso de la T.D. directivas con base en la información de los beneficiarios, el S.I. también debe apoyar el proceso primario de alguna manera; al reducir efectivamente las demoras y tratar de asignar recursos para mejorar la cartera de servicios ofrecidos a la comunidad, se pretende que sea posible mejorar el servicio., Garnica, C. (2020) en su investigación la propuesta de diseño de un S.I. es el punto principal, el cual puede ser utilizado como apoyo a los terapeutas del área cognitiva, sensorial y motora para dar seguimiento a los informes e historias terapéuticas de los pacientes con Trastorno de Espectro Autista (TEA) en las diversas ONG's e instituciones donde se realizan las sesiones de terapia, Burgos, J & González, H. (2022), diseñar y poner en práctica un prototipo S.I es el objetivo de esta investigación que brinda el acceso visual de los datos de las muestras rocozas, el control de ingreso y préstamo de muestras, y logrando garantizar la integridad de los datos, Pérez, D & Castro, J. (2022) sugirió crear un S.I web durante su investigación para el control del análisis de muestras foliares y de suelo de plantas en el cultivo de palma aceitera, concluyendo que con el diseño adecuado del sistema se reducen costos, se mejora el manejo y se maneja ambientalmente el agrosistema, Cáceres, N & Santamaría, J (2022) en esta investigación se dispuso a crear un S.I. web que le facilite a las personas que conforma a la comunidad UIS publicar y vender sus productos o servicios, así mismo, brindar a los consumidores encontrar y comprar los productos que desean en dicha plataforma de acuerdo con sus criterios de interés, teniendo como finalidad primordial el ofrecer un espacio enfocado a impulsar los emprendimientos UIS, Castillo, P & Vega, S (2022) el objetivo de esta investigación es apoyar la modernización institucional de los desafíos y metas del gobierno mediante el desarrollo de instrumentos que proporcionen los ítems básicos que sean necesarios medir que logren prever o reducir impactos ambientales futuros; planteando el estudio con la puesta en marcha de una

instrumento que logre aprovechar el uso de información Geo referencial en terreno y transformándolo en una guía de metodología fundamental requerida para su aplicación.

- **Antecedentes nacionales**

El presente tema que abarca esta investigación no solo se puede identificar en el ámbito internacional, se utilizaron como referencias los siguientes autores porque también lo podemos encontrar a nivel nacional: Saavedra, Y (2015) en su tesis “Sistema web para la gestión documental en la empresa Development IT E.I.R.L.”, Rodas, J (2017) con su tesis titulada “Propuesta de un sistema web para mejorar la gestión del centro de control en la empresa CIA Global Security SAC, 2017”, Correa et al. (2017) con su tesis titulada “Análisis y diseño de un sistema para la gestión de archivos de la Oficina de Normalización Previsional”, Huamán y Huayanca. (2017) con su tesis titulada “Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju”, Llontop, M (2017) con su tesis titulada “Sistema de información para la gestión de riesgos de lavado de activos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre”, Luque, J (2018) con su tesis titulada “Sistema de información en el proceso de transporte de mercancías de la Empresa Excellence Transport Llogistics S.R.L.”, Santa Cruz, K (2018) con su tesis titulada “Sistema de Información Gerencial y su Influencia en la Calidad de Servicio en la Empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018”, Puente, J (2018) con su tesis titulada “Sistema de información en el proceso administrativo de una entidad pública del estado Lima, 2018”, Tapia, R (2018) con su tesis titulada “Sistema de Información vía web para mejorar el seguimiento y control de proveedores de Transporte en la Empresa FAMESA EXPLOSIVOS S.A.C. - Planta Salaverry”, Celi, R (2018) con su tesis titulada “Implementación de un sistema de información gerencial en plataforma web móvil para el monitoreo del servicio de atención de pacientes en el hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2017”, Challco, C (2018) con su tesis titulada “Implementación de un sistema de información financiero para la toma de decisiones en la

Empresa Netbankdes S.A.C, Lima 2021”, Aquino, N (2019) con su tesis titulada “Sistema de información y proceso administrativo de la Corte Superior de Justicia Lima Norte Independencia, 2019”, Torres, J (2019) con su tesis titulada “Propuesta de un sistema de información para la toma de decisiones del sistema metropolitano de la solidaridad, 2019”, Tapia, J (2019) con su tesis titulada “Sistema de información gerencial para web y control de procesos de producción en la Granja Avícola REC S.A.C., Ica, 2019”, Huaman, Y (2019) con su tesis titulada “Sistema de información y gestión de matrícula en el Centro de Educación Técnico Productivo INNOVATEC, Andahuaylas, 2022, Santa Cruz, K. Saldaña. M (2020) con su tesis titulada “Sistema de información para la gestión de incidencias en el área de TI en el Instituto Nacional Materno Perinatal”, Reyna, C (2020) con su tesis titulada “Sistema de información integral para optimizar la gestión comercial de SEDALIB, 2020”, Chujutalli. K & Dávila, J (2021) con su tesis titulada “Efecto del uso de un sistema de información en el proceso contable de una empresa agroindustrial del distrito de San Hilarión”, Mar, P (2021) con su tesis titulada “Sistema de Información para la mejora de los procesos de logística en la empresa Famet Bus Lima, 2021”

Las investigaciones que se mencionan tienen un enfoque más específico y direccionado a sus logros; Saavedra, Y (2015) menciona que un sistema web aporta información accesible y oportuna, abalando la mejora en cuanto a gestión documental, de Rodas, J. (2017) aprovecha las herramientas tecnológicas que permitan conceder información en tiempo real para centrarse en facilitar los informes y disminuir el tiempo. Esto genera una respuesta factible ante un problema identificado. Correa et al. (2017), el enfoque de su investigación es similar al del autor antes mencionado, ya que se centra en examinar y estructurar un sistema que reduzca el tiempo de procesos, a través de la interrelación de las áreas el cual genera una fluidez en la jerarquía, pero lo diferencia debido a que toca el tema de reducción costos y horas hombre. Así

mismo, identificando sus puntos débiles para que pueda implementar una estrategia idónea y fortalecerla.

Por otro lado, contamos con Huamán y Huayanca (2017) el cual enfoca su investigación en la metodología Proceso Unificado Ágil (UAP) y por el cual su sistema de información planteado obtuvo resultados idóneos, diferenciándose por ser más resiliente a los cambios, por lo cual se genera la automatización de los procesos y sin pérdida de información, logrando encontrar los riesgos actuales en la gestión y tomar una correcta decisión, en cuanto Llontop, M (2017) menciona en sus resultados que se mejoró positivamente el procedimiento de gestión de riesgos de lavado de activos mediante el S.I., en la tesis de Luque, J. (2018) se examina el análisis, diseño, desarrollo y despliegue de un S.I. en el proceso de transporte de carga, determinado cómo un SI afecta en dicho proceso, en la tesis de Torres, J. (2019) se analiza el uso de los S.I. en la toma de decisiones, elaborándose una propuesta de SI, dando como resultado una identificación y análisis de los procesos de negocios, Tapia, J. (2019) nos demuestra el impacto de un S.I. en la gestión de los procesos de producción de una empresa, y como el S.I. finalmente resulta mejorando la gestión de alimentos, mortalidad y calidad, Huaman, Y. (2019) en este estudio se investigó la afinidad que existe entre el S.I. y la gestión de matrícula, concluyéndose que existe una afinidad de relación fructífera entre S.I. y gestión de matrícula, optimizando tiempos de matrículas, inscripciones de datos y registros, Mar, P (2021) con el fin de comprender mejor cómo los S.I. afectan los procesos logísticos de la empresa, realizamos este estudio. Llegamos a la conclusión que la implementación de un S.I. tiene un efecto favorable en los procesos logísticos, Santa Cruz, K. (2018) el objetivo de esta investigación es identificar la relación entre el S.I. gerencial y la calidad del servicio, llegando a la conclusión de que existe una relación entre ambos, y como resultado la gestión empresarial mejora en medida que se cuente con un S.I. que cubra las necesidades del negocio, Puente. J (2018) de acuerdo con los resultados de esta investigación, que tiene en cuenta el S.I. en el

procedimiento administrativo de la SUNAT, el S.I. incidió favorablemente en el procedimiento administrativo de los trabajadores, según la técnica de regresión ordinal, Tapia. R (2018) a través de un S.I. basado en la web en este estudio, se busca mejorar el seguimiento y control de los proveedores de transporte, reduciendo el tiempo necesario para registrar solicitudes, pedidos y monitorear el servicio de transporte, lo que lleva a una mejora significativa en la supervisión y control de los proveedores de transporte, Celis. R (2018) en su estudio tiene como objetivo confirmar o refutar la hipótesis de que la implementación de un S.I. de gestión en una plataforma web móvil tiene un impacto positivo en el seguimiento de los servicios de atención al paciente en los hospitales, se llegó a la conclusión que la plataforma web móvil y el seguimiento del servicio de atención al paciente influyen positivamente debido a un S.I. gerencial, Challco. C (2018) en su investigación sobre el impacto de un S.I. financiera para la T.D. llegó a la conclusión de que se había incrementado la rotación de cartera y el retorno de la inversión gracias a la información obtenida del S.I., Saldaña. M (2020) sugirió diseñar, desarrollar y poner en uso en esta investigación un S.I. para la gestión de incidentes en el área de TI con el argumento de que al hacerlo se mejoraría y optimizaría la gestión de incidentes, Chujutalli. K & Dávila, J (2021) en la presente investigación se determina cómo se utiliza un S.I. en el procedimiento del área contable en una empresa agroindustrial, donde se concluye que la implementación del S.I. tiene un impacto positivo, ayudando y facilitando la adquisición de información oportuna, concisa y de ayuda para la T.D., Reyna. C (2020) indica como objetivo de esta investigación el conocer si el S.I. integral permite agilizar la gestión comercial de SEDALIB, se encontró que este sistema sí permite esta optimización, y que era posible hacerlo haciendo algunos cambios en los componentes del S.I. integral. Logrando que cooperen entre sí para aumentar su competitividad y, en consecuencia, las condiciones para la gestión comercial, Aquino. N (2019) en esta investigación el objetivo principal fue determinar la afinidad entre el S.I. y los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia, se concluye

que ambas variables cuentan con una correlación positiva media de 0,796 de Rho de Spearman comprobando así el objetivo principal de su estudio.

- **Antecedentes locales**

Finalmente, contamos con investigaciones dentro de la región que nos brinde soporte y guía para la nuestra. Donde se consideró los siguientes autores: Serquén, C. (2016) con su tesis titulada “Diseño de un sistema de información para el área de recaudación del instituto Cumbre SAC, Chiclayo 2016”, Cabrera y Díaz (2017) con su tesis titulada “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el periodo del 2016”, Baca, B. (2017) con su tesis titulada “Diseño de un sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L.”, Arangurí, M. (2018) con su tesis titulada “Sistema de información ejecutiva web para mejorar el monitoreo de los estándares de calidad para la acreditación de una escuela profesional de una universidad de la región Lambayeque.”, Sánchez, J. (2018) con su tesis titulada “Implementación de un sistema informático para mejorar la gestión y control de inventarios de bienes muebles aplicando tecnología RFID en Gobierno Regional Lambayeque”, Arteaga, H. (2020) con su tesis titulada “Sistema de información contable y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa OCP Arquitecto E.I.R.L. Utcubamba 2018”, Barboza, F. (2020) con su tesis titulada “Sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota- 2018”, Llanos, J. (2019) con su tesis titulada “Diseño del sistema de información contable integrado para mejorar la gestión de recursos de la Universidad Peruana de Integración Global de la ciudad de Lima – 2016”, García, A. (2020) con su tesis titulada “Sistema de información basado en redes neuronales para la predicción de riesgo en el otorgamiento de créditos personales en una cooperativa de ahorro y crédito en el departamento de Lambayeque”, García, L. (2020) con su tesis titulada “Sistemas de

información gerencial para la gestión de infracciones de tránsito y transportes de la dirección de seguridad vial de la municipalidad provincial de Chiclayo. 2017-2018”, Palacios, A. (2021) con su tesis titulada “Manejo del sistema de información geográfica para la gestión de redes de agua potable y alcantarillado de la urbanización Latina del distrito de José Leonardo Ortiz de la provincia Chiclayo 2020”, Asalde Y Mires. (2021) “Sistema de información para la gestión administrativa de los proyectos productivos del Centro de Producción de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” – Lambayeque Perú”, Paiva, D. (2021) con su tesis titulada “Sistema de información ejecutivo para la captación estudiantil en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano de Chiclayo”, Saavedra, H. (2022) con su tesis titulada “Modelo de alineamiento de los sistemas de información con los objetivos estratégicos de la organización basado en la gestión del portafolio de proyectos para el sector de educación superior universitaria”.

Los autores del presente trabajo comparten una filosofía similar en cuanto a cómo crear un S.I. para la gestión empresarial que permita un mejor control de sus recursos. Esto se apoyó en la tecnología para agilizar los procesos y a la vez presentar un entorno amigable para el usuario de este, por lo cual es necesario el diseño de un manual para su correcto funcionamiento. En cuento a Baca, B. (2017) con base en las necesidades futuras y la longevidad de este negocio en el tiempo, recolectando la información, se logra determinar que no cuenta con un S.I. gerencial que tenga relación con los procedimientos del área contable, el cual brinde un detalle o informe de las salidas de mayor valor, en el contexto de esta investigación, el modelo propuesto de un S.I. gerencial establece y define la estructura de la organización, con visión a lograr la mecanización automatizada de los procesos, Arangurí, M. (2018) en su estudio plasma el tema de cómo apoyar la fiscalización de estándares de calidad para la acreditación de una escuela profesional, siendo su principal objetivo el de mejorar la fiscalización de los estándares de calidad establecidos por SINEACE para la acreditación,

apoyándose de un S.I. ejecutiva web y así agilizar el proceso de acreditación, Llanos, J. (2019) en esta investigación se analiza si el S.I. contable incorporado, logra la identificación, comprensión y gestión de los procedimientos correlacionado mediante un sistema que contribuya en su optimización, por medio de esto se alcance los objetivos que la universidad se ha propuesto en un corto plazo, García, L. (2020) en esta investigación se examina la gestión del proceso de Infracciones, una de las tareas de mayor relevancia que realiza la Dirección de Seguridad Vial, este proceso no cumple con las expectativas de los usuarios para una experiencia institucional. En consecuencia, existe la necesidad de avanzar y, lo que es más importante, satisfacer a los usuarios cubriendo la carencia de sus necesidades, Barboza, F. (2020) dado que el aporte científico se desenvuelve en los cimientos de los resultados obtenidos, es decir, se ha desarrollado en base a las debilidades o deficiencias, se concluye que el adecuado S.I. permitiría mejorar la T.D, el estudio se realizó con el objetivo principal de proponer un S.I. para mejorar la T.D., pero se descubrió que el S.I. se sustenta en las necesidades del negocio, García, A. (2020) el objetivo de su estudio es establecer los factores que determinan los ingresos de un cliente, llevar a cabo un sistema de puntuación para la evaluación crediticia, identificar los factores que llevan a un cliente potencial a la morosidad y acotar la brecha de la tasa de morosidad en los créditos utilizando un S.I. basado en redes neuronales, el cual fue motivado por la exigencia de reducir el riesgo asociado al otorgamiento de préstamos personales en una cooperativa de ahorro y crédito, Arteaga, H. (2020) su objetivo general de su estudio fue determinar con qué frecuencia se utiliza el S.I. contable en la T.D. obteniendo que el S.I. contable era claramente ineficiente debido a que no fue creado para atender las necesidades y adaptabilidad a los cambios de la organización, lo que impedía tomar decisiones acertadas y generaba inseguridad en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Por tanto, se concluye que la empresa necesita un S.I. mucho más robusto e integrado, Palacios, A. (2021) en su estudio plantea incorporar el S.I. geográfica en la administración de

las redes de alcantarillado y agua potable, demostrando que este S.I. tiene numerosas ventajas para las redes. Se determinó que el SIG logra la centralización, gestión y control de toda la información en un solo entorno, permite actualizaciones, modificaciones y la creación de nueva información sin experimentar ningún problema de almacenamiento, Paiva, D. (2021) propone la implementación de un S.I. ejecutivo que brinde soporte y ayude en el reclutamiento de estudiantes como objetivo de su estudio, dado que los procedimientos de segmentación vigentes que utiliza el instituto retrasan la identificación de las relaciones en los datos de los estudiantes que pueden ser aprovechados por marketing para los procesos de reclutamiento de estudiantes, para el posterior desarrollo de escenarios descriptivos, este S.I. se desenvolverá aplicando el proceso de descubrimiento de conocimiento (KDD). Finalmente, se sugiere crear una aplicación web que pueda mostrar los diversos escenarios al usuario. Saavedra, H. (2022) el objetivo de su investigación es dotar a las instituciones de educación superior de un modelo de gestión para el alineamiento de los S.I. con la finalidad estratégica de la organización a partir de la gestión de la cartera de proyectos.

1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación

Entre los años 2013-2020, el segmento empresarial en Perú se conforma en su mayoría por PYMES, el 99.5% para ser más exactos, donde se divide de la siguiente forma: 95.2% microempresas, 4.1% empresas pequeñas y 0.2% empresas medianas (Ministerio de Producción, 2020.)

La mayoría de las empresas han modernizado su tecnología con el desarrollo y ejecución de un SI, por lo que surge la interrogante: ¿Cómo se diseña un sistema de información?

Si bien es cierto, se cuenta con una amplia base teórica sobre proyectos de sistemas de información, que indican puntos relacionados a la implementación, cómo se beneficia la empresa con su implementación, la clasificación de un SI, pero limitada la información sobre

las fases o procesos de cómo diseñar un sistema de información. Los antecedentes tanto internacionales, nacionales y locales no cuentan con base sólida de los procesos para el diseño de una propuesta de un S.I., pero si nos señalan los beneficios en los costos operativos, reducción de procesos administrativos y capacidad de respuesta optima ante una toma de decisiones.

La presente investigación aporta las fases y su desarrollo de cada una de estas, las cuales pueden ser replicadas en diversas investigaciones ajenas a estos; por lo cual, la presente investigación tendrá aporte académico para futuras investigaciones que quieran enfocarse en el diseño de un SI. Por lo tanto, el objetivo es diseñar un SI de mejoramiento de la gestión de la empresa, la cual se adapta a sus necesidades y procesos.

1.3. Formulación del problema.

¿Cómo diseñar idóneamente una propuesta de sistema de información de mejoramiento de la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo, 2020?

1.4. Hipótesis.

Utilizando la teoría de Kendall, K. y Kendall, J. se diseña un sistema de información de mejoramiento de la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo, 2020

1.5. Objetivos.

- **Objetivo general.**

Diseñar una propuesta de un SI “KyK” basada en la teoría Kendall, K. y Kendall, J. de mejoramiento de la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo, 2020

- **Objetivos específicos.**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo, 2020

- Identificar el sistema de información que cubra las necesidades de los procesos administrativos de la empresa Fashion Print – Chiclayo, 2020
- Proponer un SI “KyK” de mejoramiento de la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo, 2020, en base a la teoría de Kendall, K. y Kendall, J.

1.6. Justificación e importancia

Hernández et al. (2014) nos menciona diversos criterios para una justificación, los cuales consideraremos los siguiente:

- **Teórica:**

La presente investigación busca reducir la brecha de conocimiento que existe de cómo se diseña un SI para el mejoramiento de la gestión en el sector, por lo que el impacto de esta investigación es dar a conocer las fases del diseño de un SI, donde ayudará al mejoramiento del rendimiento y conocer la forma de aplicarlo.

- **Práctica:**

La presente investigación busca poner en práctica los conocimientos teóricos y las habilidades adquiridas relacionadas con la informática, de manera que permita diseñar un SI de mejoramiento de la gestión, logrando preservar un control adecuado, haciendo los procesos más ágil y eficiente, resolviendo las problemáticas con la que cuenta la empresa y otras empresas similares.

1.7. Viabilidad

- **Acceso a la información:**

Se realizó una rigurosa revisión bibliográfica acerca de la investigación a desarrollar, se aprovechó todos los medios posibles y accesibles, tales como: internet, bibliotecas

universitarias, Google académico, libros electrónicos, tesis, libros, etc. Así mismo, revisión bibliográfica técnica, tales como: manuales, programaciones, instrucciones, etc.

- **Delimitación del alcance de estudio:**

El entorno de trabajo de la empresa, tales como: sus funciones y áreas dentro de ella, así como el personal. Específicamente en los 4 procesos administrativos: planificación, organización, dirección y control.

- **Implicancias:**

Se pretende aprovechar los recursos que nos brinda la empresa, tales como: su cuaderno de compras, facturas, talonario de ventas, registro de operaciones, entrevistar al personal, entre otros; conociendo el panorama de la empresa y usándolo en el proyecto.

Capítulo II. Marco teórico

2.1.Sistema de información

Se describe como un conjunto de procesos que se crean a través de la distribución y condensación de información requerida para el desarrollo de los procesos administrativos de la organización y auxiliar en la toma de decisiones. (Lapiedra et al., 2011)

Además de lo antes definido, un SI es mecanizado, encargado de la recolección, producción, análisis, acopiar y compartirla con la organización, logrando el flujo de los procesos hasta el receptor final (Rodríguez, J. M. y Daureo, M. J., 2003)

Para que se pueda lograr obtener una información que sea beneficiosa para la empresa, se debe tener en cuenta los componentes que contribuyen para este fin. (Oz, E.,2008)

2.1.1. Funciones básicas de un sistema de información

Ayudar con las operaciones diarias para que la empresa pueda tener una variedad de sistemas, como un sistema de pago de nómina, un sistema de pago a proveedores, un sistema de registro de clientes, etc. Rodríguez y Daureo, (2003) nos menciona las funciones básicas que a continuación trataremos:

- ***Entrada de datos.***

Recopilación de la información, internamente, y los factores externos que influye en la empresa. Esto brinda información para brindar mejoras logrando la eficiencia y calidad que se requiere, teniendo en cuenta la información almacenada y en relación con el control de errores.

- ***Almacenamiento.***

Se debe utilizar una base de datos computarizada y archivadores para comparar la información que se procesará para la toma de decisiones, lo cual se puede implementar de diversas formas.

- ***Cálculo.***

En esta función se realiza la transformación de la información, convirtiéndolo en información útil.

- ***Presentación de la información.***

Cuando se obtiene la información útil se debe transmitir, el cual mejorará la perspectiva actual de la empresa y tomará las acciones idóneas con la información correcta. Por lo tanto, se debe estructurar bien la información obtenida.

- ***Comunicaciones.***

La distribución y comunicación de esta debe ser de manera oportuna. Esto se debe realizar para que se logre tener un conocimiento de lo que pasa en la empresa y tomas sus propias decisiones según las circunstancias que se le presente. Por lo cual, se recurre a las telecomunicaciones, donde no existe distancia y teniendo el mismo resultado esperado.

En Lapiedra et al. (2011) encontramos las mismas funciones, pero Rodríguez y Daureo, (2003) nos habla de las comunicaciones, el cual es importante conocer los medios por donde se puede transmitir la información obtenida en tiempo oportuno.

2.1.2. Componentes de los sistemas de información.

Lapiedra et al. (2011) nos menciona un listado de componentes que envuelve los SI, los cuales se consideran los siguientes:

- ***Equipos informáticos.***

La llegada de la tecnología influencia en las empresas, sean estas grandes o pequeñas, por lo que se vieron obligadas a implementarla con ordenadores (computadores, teclados, mouse, etc.). Esto le brinda a la empresa una mayor accesibilidad a la información y reducción de tiempo en los procesos que se realicen.

- ***Programas informáticos.***

Los programas informáticos complementan a los equipos informáticos, dentro de los programas contamos con diversos sistemas que ayudan a simplificar las operaciones y que implementa en los equipos.

- ***Base de datos.***

Los programas del sistema son códigos reducidos a programas y estos ayudan a administrar los recursos del sistema de cómputo; las aplicaciones brindan ayuda al usuario en sus labores diarias. Por lo tanto, se almacena información de las operaciones diarias, convirtiéndose en base de datos.

- ***Telecomunicación.***

Otra parte fundamental en toda empresa es la comunicación, pero esto no siempre es posible realizarlo en un mismo ambiente o desde solo un ordenador. Por tal motivo, la ayuda e implementación de sistemas informáticos facilita la comunicación a largas distancia, ya que ellos están conectados a una misma red y por lo tanto se puede acceder a los recursos informáticos de la empresa.

- ***Recursos humanos.***

En este punto debemos tener en cuanto dos tipos de usuarios, el primero es el personal especialista en informática, los cuales brindaran mantenimiento y seguridad a los programas e información de la empresa en la red que poseen; los segundos son los usuarios finales, los cuales solo se encargaran de ejecutar y utilizar los programas, generando base de datos.

Oz, E. (2008) también nos menciona las componentes líneas atrás; sin embargo, estos los ubicamos como: datos, hardware, software, telecomunicaciones, personas y procedimientos. Lo que se añade con respecto a Lapiedra et al. (2011) es el componente de procedimientos, Oz, E. (2008) nos señala:

- ***Procedimientos***

Son las pautas que se siguen para obtener resultados óptimos y certeros en el tratamiento de los datos.

2.1.3. El sistema de información dentro de la cadena de valor.

Comprender cómo funciona el negocio es crucial porque estas son todas las tareas que completa para brindar su servicio o producto. A la luz de esto, se pueden investigar su ventaja competitiva y sus iniciativas clave. Cuando una organización produce un bien o presta un servicio, se crea una cadena de valor para recopilar los datos producidos por las diversas actividades dentro de esa organización. Podemos identificar a estas actividades como primarias y de apoyo. Las primeras se definen como los recursos necesarios para brindar o generar el producto o servicio, en cuanto las actividades secundarias son la correcta gestión de las actividades primarias. Estas dos actividades se anexan y forman la cadena de valor. (Lapiedra et al., 2011)

Considerando que todas las actividades dentro de la cadena de valor generan información, el SI recoge esta información que será necesaria para otras actividades de la organización, siendo el propio SI el que distribuya la información a cada actividad.

2.1.4. Clasificación del sistema de información.

Estos recolectan distintos datos según el área dentro de la empresa y el rubro donde se encuentre; por lo tanto, las necesidades varían en cada una. Como las necesidades son diferentes en cada nivel, se necesita diferentes tipos de sistemas para satisfacerla, Domínguez, L. (2012) nos da una clasificación de esta y de las cuales se tomarán en cuenta las siguientes:

2.1.4.1. Sistemas de información transaccional.

Toda empresa funciona o perdura en el tiempo por sus operaciones realizadas diariamente, las ventas o servicios realizados, adquisiciones de recursos, pagos de proveedores, etc. Por lo tanto, este sistema es el más implementado, donde se realiza los procesos antes mencionados.

Por lo tanto, un sistema transaccional es la base del sistema de información, donde se encarga de recopilar datos de las actividades/operaciones que se realiza diariamente.

2.1.4.2. Sistema de información gerencial.

Es un sistema interrelacionado con otros, el cual brinda información relevante al administrar las necesidades que se debe cubrir, influenciando en la elección de decisiones y las acciones para la solución de una situación.

2.1.4.3. Sistema de soporte a decisiones.

Este sistema se diferencia de los otros porque se usa el criterio del directivo para tomar las decisiones y son más espontáneas, por lo tanto, no son estructuradas y se toman en cuenta factores externos o que se deben tener en consideración para una decisión.

Lapiedra et al. (2011) lo categorizan como un sistema para procesamiento de transacciones, un sistema para información administrativa y un sistema para soporte de decisiones. Ambos concordando en la misma clasificación del SI.

Adicional a estos, encontramos 3 SI's a los que se recurre e implementan, debido a su amplio campo de respuesta, los cuales se menciona a continuación:

2.1.4.4. Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP).

Con el transcurrir del tiempo, el sistema se fue adaptando junto con la globalización e integrando la tecnología, la cual ya estaba al alcance de las empresas; originalmente fue MRPS (sistema de planeación de requerimientos de materiales), la cual fue evolucionando e integrando diversas funciones para poder cubrir las necesidades que se fueron descubriendo, es así como llegamos al ERP (sistema de planificación de recursos empresariales).

El sistema ERP se ha posicionado debido a la optimización de sus recursos y lo logra con el eficiente procesamiento de su información, la cual obtiene para cubrir las necesidades en la gestión de la empresa. Entonces, se le define como un sistema que facilita la evaluación, implementación, automatización, integración y gestión de manera eficiente en los procesos diarios que realiza (Benvenuto. 2006). Cualquier empresa puede implementarla, pero para su correcto uso se debe adaptar según las necesidades y el tipo de organización de cada una; por lo que cada módulo esta interrelación entre ellos, logrando un mejor flujo de información en tiempo real y reduciendo procesos. Esto se logra debido a que la información aportada ayuda en la planificación de los recursos. (Oz, E., 2008)

2.1.4.4.1. Características:

Existen diversos sistemas que se implementan en empresas según las necesidades de estas, las cuales se diferencian entre ellas; sin embargo, tienden a tener características comunes. Benvenuto, Á. (2008) hace mención a diversas características de las cuales se tomarán en consideración las siguientes:

- Elevado número de funcionalidades: Debido a que deben cubrir la mayor parte de los procesos en una empresa, este cuenta con diversos números de funcionalidades; así mismo, mejora la gestión de sus recursos.
- Adaptabilidad: debido a los diversos beneficios que ofrece, este sistema puede adaptarse a cualquier empresa, indiferente al rubro y procesos que realice.

- Modularidad: el sistema ERP cuenta con diversos módulos, interdependientes, generando que sea adaptable; tomando en cuenta las actividades y áreas que quiere abarcar, consiguiendo los objetivos de la empresa.
- Orientación a los procesos de negocio: debido a su adaptabilidad y a la diversidad de sus módulos, toda su funcionalidad esta orienta en los procesos que se realizan en ella, logrando a su vez una estrategia de negocio.
- Universal: toda empresa puede implementarlo.

2.1.4.4.2. *Ventajas y desventajas:*

Una correcta implementación del sistema ERP conlleva muchos beneficios, donde Benvenuto, Á. (2008) nos brinda los siguientes:

- Mecaniza y sintetiza procesos manuales, llevándolos al mundo tecnológico e imponiéndose, logrando eficacia y reducción de tiempo en su operación, enriqueciendo su productividad y logrando ser competitivo en un mundo globalizado.
- Entrelaza todos los procesos de una empresa en un solo sistema, lo que facilita la información que poseen debido a su colaboración y contribución de los diversos procesos; lo cual, simplifica su control.
- Mantiene una base de información, donde se registra, procesa, monitorea y controla los procesos, del cual se cuenta con un acceso en tiempo real.
- Perfecciona la TD, debido a la base de información que se tiene al alcance. Brinda una solución inmediata gracias a su interrelación de los procesos.

Benvenuto, Á. (2008) nos brinda algunas desventajas que se deben tener cuenta:

- Tiempo y complejidad de implementación: Debido a su adaptabilidad, esta debe integrarse con los procesos por lo que en su implementación puede generar retrasos en sus procesos lo que reduciría la efectividad en un corto plazo.
- Personal: reduce procesos, debido a su interrelación. Debiéndose contar con un personal correctamente orientado y con las habilidades necesarias para el correcto uso, si carece de esto se generará una dificultad en la eficiencia de la empresa.

2.1.4.5. Sistema de gestión de la cadena de suministro (SCM).

Es una herramienta de apoyo para la empresa la cual brinda un buen desenvolvimiento en su flujo de funciones, físicos y administrativos, consiguiendo minimizar costos con una óptima planificación y obteniendo el mando de la entrega de su servicio y/o producto al cliente desde los proveedores (Guill, s.f.). Por lo cual, debe contar con acuerdos con proveedores que los logre competir y diferenciar de los demás, una adecuada infraestructura, una logística eficaz, etc.

La mercantilización, la gestión de documentos y la supervisión de la cartera de clientes son todos aspectos de un SCM en la industria de servicios; por lo tanto, un SCM debe facilitar la información de cualquier fase de la cadena de suministro. (Oz, E., 2008)

2.1.4.5.1. Características:

Guill, H. (s.f.) nos menciona 5 procesos principales que se describirán a continuación para su mayor entendimiento:

- Control y estrategia: procesa los datos de las acciones realizadas y proyecta la demanda según el desenvolvimiento y competitividad del negocio.
- Planificación: equilibra la demanda con los suministros para lograr mejores objetivos.
- Suministro: etapa en la que se adquieren bienes y servicios para satisfacer la demanda, ya sea presente o futura.
- Ejecución: fase donde se lleva a cabo el procesamiento de los suministros para obtener los productos y/o servicios, logrando cubrir la demanda actual o proyectada.
- Entrega: fase final donde se distribuye los productos y/o servicios a los clientes.

2.1.4.5.2. Beneficios:

Guill, H. (s.f.) nos menciona los siguientes beneficios en la implementación de un sistema SCM:

- Mejor atención brindada al usuario.
- Cobertura en la demanda que se presenta.

- Rotación de almacén eficientemente.
- Reducción de suministro obsoleto.

2.1.4.6. Sistema de gestión de relación con el cliente (CRM).

La lealtad del cliente es crucial para que una empresa sobreviva en el entorno comercial actual, altamente competitivo e integrado globalmente. Para esto es necesario aplicar un conjunto de estrategias de marketing, tecnológica, comunicación, entre otros; generando un vínculo con el cliente y así reconocer, comprender y cubrir sus necesidades; a esto se le conoce como gestión de relación con el cliente. Poner como centro de atención al cliente y tener conocimiento de su vida cotidiana impulsa a dar un mejor servicio, el cual puede ir evolucionando y acoplándose a las necesidades de él. (Guill, s.f.)

El CRM también ayuda a la gestión de las relaciones de la empresa con sus clientes. Este SI puede ser sencillo, donde solo se mantienen registros de clientes, o más complejo, donde monitorean el comportamiento y prevén cuándo los clientes cambiarán a la oposición. Se mejora la experiencia del cliente, se reducen los costos de mano de obra y se conocen las preferencias del cliente como resultado de esta información.

2.1.4.6.1. Componentes del CRM:

González et al. (2003) nos menciona 3 componentes importantes:

- Operacional: obtención de información de clientes potenciales y a su vez una respuesta para su captación y atención.
- Analítica: procesa los datos obtenidos en el operacional para comprender el comportamiento del cliente y establecer una estrategia de marketing, logrando ventas y proyectando su demanda.
- Colaborativo: gestiona los diversos canales de relación con los clientes.

2.1.5. Sistemas de información en las funciones empresariales.

Ramírez, D (2008) comenta que los sistemas de información administrativas ofrecen ventajas significativas e interesantes para la productividad de las organizaciones. Las organizaciones deben tener en cuenta que el costo de implementar un sistema de información administrativa no será superado por las cantidades perdidas

por incurrir a tomar decisiones equivocadas, mencionado esto, cabe recalcar que las organizaciones deben diseñar sistemas de información administrativas que brinden ventajas competitivas a la organización.

Dicho sistema se divide en cada área y debe cumplir las necesidades de esta. Las áreas empresariales funcionales de las que habla Lapiedra et al. (2008) se trataran a continuación:

2.1.5.1. Sistema de información de marketing.

Esta área tiene más información que las demás, realizando trabajo de campo y recolectado la información de los futuros clientes. Este sistema posee ventajas significativas debido a que maneja información interna y externa, ya que operan continuamente y en tiempo real, previniendo posibles escenarios que dificulten a la organización.

2.1.5.2. Sistema de información financiero y administrativo.

La contabilidad es una parte importante para la empresa, ya que registra los ingresos y egresos de efectivo. Los SI en la contabilidad permiten el correcto registro y producción de los distintos informes financieros periódicos requeridos o no requeridos por la legislación, pero que sirven de apoyo para comprender los cambios financieros de la organización. Las finanzas ayudan a entender mejor la contabilidad, ya que se encarga de planificar, proyectar y administrar el flujo de efectivo, por ende, se toma decisiones que ayuden a reducir gastos y aumentar los ingresos.

2.1.5.3. Sistema de información de recursos humanos.

Se encarga de realizar un seguimiento adecuado de las funciones de sus empleados manteniéndolos registrados en una base de datos. Estos sistemas colaboran con la conversación del registro y evaluación de los colaboradores, entre estos registros podemos identificar, sus direcciones, información fiscal, domicilio, estado civil, entre otros datos que puedan servir para otros SI.

2.1.5.4. Sistema de recursos de información.

El correcto manejo y almacenamiento de la información genera reducción de costos y tiempo, volviendo a la empresa más competitiva, eficaz y eficiente, por lo que ayudara en la elección de decisiones. Con la información obtenida es capaz de adaptarse a las situaciones que se le presente.

2.1.6. Metodologías de desarrollo de un SI

Kendall, K. y Kendall, J. (2011) nos señala 3 metodologías para el desarrollo de un SI, los cuales se mencionan a continuación:

2.1.6.1. *El ciclo de vida del desarrollo del sistema.*

El éxito del desarrollo de un SI está relacionado con las personas involucradas, para que suceda esto, todos los involucrados con el SI debe participar y brindar sus ideas e información de los procesos que ocurren dentro de la empresa para que se conceptualice un SI y aprovecharlo en la implementación. (Oz, E., 2008)

El correcto análisis y desarrollo de un sistema debe seguir una serie de pasos, dichos pasos no se pueden realizar de manera independiente ni omitir una, pueden ocurrir en un mismo tiempo o uno luego de otro. Por lo tanto, Kendall, K. y Kendall, J. (2011) nos hace mención a las 7 etapas del ciclo de vida de desarrollo de sistema, los cuales se mencionan a continuación:

- *Identificación de los problemas, oportunidades y objetivos.*

El primer paso para poder desarrollar un SI idóneo es poder identificar el problema, por lo que el analista recurre al personal, los cuales ya tienen identificados los problemas; además, el analista debe poder identificarlo individualmente y contrastarlo con lo obtenido, ya que a nadie le gustaría perder tiempo con un sistema que no solucione sus problemas. El sistema de información que se aplica brindará muchas oportunidades, es por eso que se debe pensar cuáles serán los beneficios y si vuelve a la empresa más competitiva y estable. Por último, el sistema debe estar alineado a los objetivos que se quiere llegar.

- *Determinación de los requerimientos de información del factor humano.*

En esta etapa, se desea identificar como es el ambiente laboral, como es que operan los individuos y con base de la información recolectada se busca crear un interfaz del sistema que sea entendible y segura. Se usarán diversos métodos para poder lograr obtener la información obtenida y al final de esta fase se conocerá como operan los usuarios con las computadoras. Con esto se logra una correcta implementación y adaptación del usuario final con el sistema, volviendo más armonioso su integración.

- *Análisis de las necesidades del sistema.*

Se centra en los requerimientos que se necesita para el sistema, la manera en la que se diseñará y como se procesará los datos, desarrollando una base de datos para el sistema. Aquí el analista procesara toda la información recolectada y presentara su informe de un sistema idóneo, así mismo, las recomendaciones para mejorarla.

- *Diseño del sistema recomendado.*

Se utilizan los datos recopilados previamente y se configura la infraestructura para ayudar en la inserción precisa de la base de datos. En esta fase también se realizará el diseño de la base de datos que albergará los datos utilizados por el área administrativa responsable de la toma de decisiones de gestión. Por lo tanto, dado que la información ingresada es muy importante, se deben crear y establecer controles para respaldar esta información y, a su vez, el sistema, evitando que sea vulnerable y se filtren los datos que se están recolectando.

- *Desarrollo y documentación del software.*

Los programadores trabajan en conjunto con la documentación, sugerencias en línea, los sitios web con preguntas frecuentes de los sistemas, entre otros. Con el propósito de diseñar un SI que se acople al cliente y sea sencillo de usar, codificando y suprimiendo los errores que puedan ocurrir.

- *Prueba y mantenimiento del sistema.*

En la prueba del SI se detectan los inconvenientes anticipadamente y se solucionan en el instante, reduciendo costos. El mantenimiento del sistema se realiza de forma periódica y a lo largo de todo el ciclo de vida útil, para que pueda perdurar en el tiempo.

- *Implementación y evaluación del sistema.*

Siendo la etapa final, el analista se encarga de aplicar el sistema y capacitar al personal para su uso. La evaluación es cerciorarse si en realidad se está dando un buen uso y si no hubo ninguna complicación, satisfaciendo sus necesidades. Recordar que las evaluaciones se realizan en todas las fases, ya que el analista debe cerciorarse que este conforme y si se encuentra algún problema debe regresar y solucionarlo.

2.1.6.2. Metodología ágil.

Los valores, principios y prácticas fundamentales sirven como marco para la metodología ágil, que se utiliza para desarrollar software. Se tienen en cuenta cuatro valores: comunicación, sencillez, feedback y valentía. Se recomienda atenerse siempre a estos 4 valores en todos los proyectos que se inicien, no solo en los que utilicen esta metodología.

Lo que caracteriza esta metodología de las otras es que es interactivo e incremental, esto se debe a que en dos etapas del proceso se genera interacción y retroalimentación de las personas que interactúan con el sistema, el cual genera cambios y evolución en esta. A continuación, se menciona los procesos:

- *Exploración.*

Examinará el entorno en el que se desarrolla el problema y convencerse de que puede y debe lidiar con ello. El tiempo que lleve esta fase es depende del conocimiento que se tenga del entorno, los cuales son las personas, tecnología, sus problemas y el espacio de trabajo.

- *Planeación.*

Una vez que conozca su entorno, esta fase tomara menos tiempo, puede ir desde 2 meses a un año, el dónde se enfocara en el problema principal que se debe solucionar. Para ello, se debe tomar en cuenta a las personas involucradas en el proyecto.

En esta fase, se trata de liberar el proyecto lo antes posible para que tenga interacción con las personas involucradas y tener una retroalimentación de las funciones de esta, sobre lo que funciona y acoplar esa idea al diseño. Por lo que las personas involucradas serán consultadas sobre las prioridades que debe enfocar el diseño.

- *Interacciones para la liberación de la primera versión.*

Este abarca el ciclo de prueba, retroalimentación y modificación, donde lo fundamental es diseñar la arquitectura del sistema de acuerdo a las opiniones de las personas que están involucradas con esta.

- *Puesta en producción.*

Durante esta fase, el sistema se implementa, pero esta siempre genera un reporte y se genera revisiones para mejorar las características y funciones. Solucionando los problemas que se han presentado durante su liberación.

- *Mantenimiento.*

El sistema debe operar sin ningún problema, pero eso no quiere decir que no se pueda modificar. En esta fase se puede agregar funcionalidades, pero siempre y cuando este no afecte su operatividad.

2.1.6.3. Análisis y diseño de sistemas orientado a objetos

Esta metodología desarrolla sistemas que facilita su adaptación de acuerdo a las circunstancias en un sector más dinámico y cambiante. Se acopla muy bien en sistemas que pasan por un continuo manteniendo, adaptación y rediseño. Por lo tanto, esta metodología examina los objetos que tienen relación con el sistema, para luego dividirlo y acoplarlo en clases y sea más sencillo su adaptación. A continuación, se mencionan los pasos:

- *Definir el modelo de caso uso*

Se crea un diagrama de casos de uso, que representa el flujo típico de eventos en el sistema, después de que se identifican los actores y los eventos que representan. Muestra las relaciones entre cada actor y sus eventos relacionados. Se realiza el posterior desarrollo de los pasos.

- *Durante la fase de análisis de sistema, dibujar diagrama de lenguaje de modelado unificado (UML)*

Se desarrollan diagramas de actividad, los cuales nos muestra las principales actividades de la fase anterior. Luego, se despliega los diagramas de secuencia, donde nos muestra cada secuencia de las actividades y como se relacionan.

- *Continuar en la fase de análisis, desarrollar diagrama de clases.*

Encontramos las agrupaciones de los objetos en clases para el desarrollo del diagrama

- *Aun en la fase de análisis, dibujar diagrama de estados.*

Una vez establecido el diagrama de clase, se genera el diagrama de estado, el cual nos brinda un panorama de procesos más complejos que no se pueden asignar en un diagrama de secuencia. Además, esto nos facilita la modificación del diagrama de clase.

- *Empezar el diseño de sistemas mediante la modificación de los diagramas de UML; después, completar las especificaciones.*

Cuando hablamos de un diseño de sistemas, debemos modificar los diagramas antes diseñados, además de definir los requerimientos de entrada y salida.

- *Desarrollar y documentar el sistema.*

Se debe tener registro del desarrollo del sistema para poder crear el modelo. Por lo que debemos proporcionar una información completa por medio de la documentación y diagrama, lo que generara un sistema sólido y efectivo.

2.1.6.4. Cuando utilizar las diferentes metodologías de desarrollo.

Kendall, K. y Kendall, J. (2011) nos brinda mayor detalle de cuándo se debe usar las diversas metodologías:

- Se usa la metodología del ciclo de vida del desarrollo de sistema cuando el sistema se desarrolle y documente, es importante conocer cada paso del proceso y por lo cual es registrado, existan los recursos y tiempo adecuado para completar toda la fase, sea importante la comunicación en relación al funcionamiento de los nuevos sistemas.
- Se usa la metodología ágil cuando exista una persona que sea capaz de proteger el proyecto, se requiera un SI rápida en respuesta a un entorno cambiante y dinámico, se requiere una solución al sistema fallido y no se tenga tiempo de indagar el porqué, el cliente este conforme con las mejoras.

- Se usa la metodología orienta a objetos cuando los problemas se pueden clasificar en clases, se es necesario agregar sistemas de forma gradual, la reutilización de un sistema desarrollado con anterioridad, soluciona los problemas difíciles primero.

2.2. Gestión

2.2.1. Definición.

Según Ramírez et al. (2007) se conoce como gestión al desarrollo en conjunto de todos los procesos de la administración, interpretando esto de forma más sencilla como el adecuado accionar para lograr los metas ya establecidos, la gestión es de vital prioridad en las empresas debido a que les permite ser competitivas en un mundo globalizado, simplificando el trabajo con técnicas, métodos y procedimientos para lograr mayor eficacia.

Es necesario hacer un comentario sobre otra palabra que también denota gestión; esta palabra es administración; ambas palabras tienen el mismo significado. Dado que las técnicas de gestión acortan el trabajo y ponen en práctica principios, métodos y procedimientos, son cruciales para el funcionamiento de una empresa porque aumentan la productividad y la eficiencia. (Münch, 2010)

2.2.2. La administración y su importancia.

Como se mencionó anteriormente, la administración es fundamental y por lo tanto indispensable para la empresa, es decir, es lo que garantiza su competitividad en el mercado donde se encuentre. Por lo que Münch (2010) analiza los siguientes elementos para poder entender con mayor facilidad de que trata el proceso administrativo:

- **Objetivos:** la administración siempre busca alcanzar un resultado.
- **Eficiencia:** se logra cumpliendo los objetivos en el tiempo y con la mejor calidad.
- **Competitividad:** la capacidad de la empresa de brindar productos y/o servicios con valor agregado respecto a su competencia.
- **Calidad:** satisfacción de las expectativas del cliente cumpliendo los requisitos.

- Coordinación de recursos: optimización de los recursos a través de la administración.
- Productividad: máximos resultados con mínimo recursos.

Con todo esto en mención, nos damos cuenta cuán importante es la administración, siendo una herramienta potente para lograr la permanencia y competitividad de la empresa. A continuación, Münch (2010) nos señala sus ventajas:

- Sus técnicas y procesos generan una mayor rapidez, efectividad y reducción de procesos generando ahorro de tiempo y costo.
- Influye en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de la empresa.
- Genera mejor rendimiento y permanencia en el sector.

2.2.3. Características inherentes de la disciplina administrativa

Münch (2010) nos señala las características que tiene la administración que la diferencia de otras:

- Universalidad: utilizada en toda empresa, ya sea pública o privada.
- Valor instrumental: es praxis, un fin para lograr los objetivos.
- Multidisciplina: emplea y usa conocimientos de diversas ciencias y técnicas.
- Especificidad: campo de acción determinado.
- Versatilidad: flexible y adaptable a las necesidades de cada empresa.

2.2.4. Proceso administrativo

Para Münch, L. (2010) el proceso administrativo es una serie de fases, de las cuales existen dos: estructural y operacional. La estructural es donde se define el rumbo de la organización y se plantean los metas; la operacional es la manera en cómo se llegan a concretar las metas planteadas.

Para Chiavenato (2017) el proceso administrativo forma parte del administrador como funciones básicas, la cual es secuencial, permitiendo correcciones y ajustes en su ciclo. Estas están íntimamente relacionadas en interacción dinámica.

Todo ente, difiriendo del rubro al que se dedique, cuenta con un área contable que brinda información pertinente a la administración. Esto le brindara soporte en la planeación y en el control de sus operaciones.

Por lo tanto, debe apoyar a las etapas administrativas. Según Münch, L. (2010), nos menciona:

2.2.4.1.Planeación.

Para Münch, L. (2010) es la determinación de posibles hechos y el establecimiento la dirección de la organización, al igual que el establecimiento de los objetivos y resultados que se desean alcanzar y las estrategias para disminuir el riesgo. La primera etapa administrativa señala la necesidad de fijar los objetivos que guiaran el accionar de sus gerentes. Considera como la etapa más importante de todas, en la cual se seleccionan los objetivos de la empresa, los cuales deben ser fijados en áreas donde la ejecución y los resultados influyan en la prevalencia de actividades de la empresa. Sus principios son: factibilidad, objetividad, flexibilidad, cuantificación, unidad y cambio de estrategias.

Entonces, se evidencia las siguientes ventajas:

- Definición del rumbo de la empresa, logrando enfocar sus esfuerzos y recursos a un mismo objetivo.
- Contar con planes de contingencia para futuro.
- Minimiza las amenazas, aprovecha las oportunidades del entorno y convierte las debilidades en fortaleza.
- Base para realizar el control.

- Tipos de planeación

Depende del nivel jerárquico, ámbito y el periodo. Por lo que contamos con los siguientes tipos de planeación:

Estratégica: usado en los niveles jerárquicos más altos, donde se lleva la planeación general y de este se deriva para los demás niveles.

Táctica o funcional: planes que se desarrollan en cada área.

Operativa: se diseñan en función a sus planes tácticos, realizando en los niveles operativos.

Para Chiavenato (2017) la planeación es la primera función administrativa debido a que es el cimiento de los demás, aquí se enfoca en desarrollar y elegir la mejor acción para una situación, a donde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden.

Chiavenato (2017) también nos indica los niveles de planeación, los cuales son:

- *Planeación estratégica:* Es la más amplia, se caracteriza por: proyectada a largo plazo, abarca a toda la empresa como totalidad, determinada por la cabeza de la empresa y es un plan general.
- *Planeación táctica:* se caracteriza por ser a medio plazo.
- *Planeación operacional:* se caracteriza por ser a corto plazo.

2.2.4.2. Organización.

Para Münch, L. (2010) El trabajo se simplifica con la selección de métodos y la ejecución de técnicas pendientes, así como con la determinación y diseño de las estructuras, funciones, procesos y responsabilidades. Esta estructura organizacional está diseñada para categorizar y establecer cómo los miembros de una organización realizan sus actividades. Sus principios rectores son: unidad de mando, difusión, amplitud de control, coordinación, adecuación, jerarquía, simplificación, especialización y jerarquía.

Por lo cual, la organización cuenta con las siguientes ventajas:

- Reduce los costos e incrementa la productividad
- Reduce la duplicidad
- Establece la arquitectura de la empresa
- Simplifica el trabajo

Por lo tanto, la organización lo que logra es hacer más sencillo el trabajo y que sus procesos fluyan sin inconvenientes, a la par de la calidad de atención a sus clientes y la satisfacción de ellos.

- *Proceso de organización*

Esto está constituido por:

- División del trabajo:

Para poder realizar la división de trabajo se debe seguir la siguiente secuencia:

1. Describir los procesos, lo esencial para que una empresa pueda desarrollarse. Esto son las secuencias que debe llevarse a cabo en una actividad.
2. Definir las funciones vitales.
3. Clasificar y agrupar las funciones de acuerdo con los macroprocesos.
4. Establecer líneas de comunicación e interrelación.
5. Definir los microprocesos.

Luego de tener en claro esto, aquí podemos ubicar 3 divisiones de trabajo:

- **Jerarquización:** conlleva la definición de la estructura empresarial, determinando los centros de autorización y comunicación, señalando la relación entre ellos. Se debe diseñar niveles mínimos y planos y determinar precisamente el tipo de autoridad independientemente del tipo de jerarquía.
- **Departmentalización:** esto se lleva a cabo con una división orgánica permitiendo un correcto desempeño de sus funciones con eficacia, para que esto funcione se tiene que llevar a cabo la siguiente secuencia:
 - Definir los procesos
 - Listar todas las funciones
 - Clasificarlas de acuerdo con su similitud
 - Ordenarlas en relación con su jerarquía
 - Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas
 - Especificar las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las funciones y los puestos.

- Establecer líneas de comunicación e interrelación entre departamentos.
- Descripción de actividades: Aclarado lo anterior, es necesario precisar los puestos y funciones que se desempeñarán en cada unidad de trabajo y departamento. Esto se hace utilizando las técnicas de análisis de puestos y cartas de distribución del trabajo.

Así mismo, Chiavenato (2017) nos señala que la división del trabajo es el cimiento de la empresa lo cual conduce a la especialización y diferenciación, llevando a la eficiencia.

- Coordinación:

El desarrollo de funciones y resultados debe estar sustentado en la coordinación, lo que implica lograr la unidad de esfuerzos y evitar duplicidades, pérdidas de tiempo y fugas de responsabilidades.

Chiavenato (2017) habla de la coordinación como un conjunto, unión y armonía de actividades y esfuerzos, donde se direcciona en un objetivo en común.

2.2.4.3.Integración.

Para Münch, L. (2010) es la función por la cual se selecciona y consiguen los recursos básicos para poner en ejecución las actividades. Sus principios son: provisión de elementos necesarios, calidad de los proveedores, hombre adecuado para el puesto adecuado.

Para que los recursos puedan ser aprovechados se requiere del talento humano adecuado, ya que del manejo y gestión de ellos se ve el desempeño de la empresa. Este proceso cuenta con las siguientes etapas:

- 1- Definición de necesidades y requerimientos de los recursos.
- 2- Establecimiento de estándares de calidad, tiempos y características.
- 3- Determinación de fuentes de abastecimiento.
- 4- Elección del proveedor más confiable.
- 5- Selección de recursos de acuerdo con los estándares de calidad.

2.2.4.4. Dirección.

Para Münch, L. (2010) implica que todas las fases del proceso administrativo se desarrollen mediante el uso de liderazgo, dirección de recursos y orientación. Esta etapa administrativa pretende estar enfocada a las actividades de gestión y su realización, concentrándose en la creación de equipos de trabajo y la delegación de autoridad para aprender de los demás. Los principios rectores del sistema jerárquico son la resolución de conflictos, su aprovechamiento, el mando impersonal, la coordinación de intereses y el mando impersonal.

Los procesos de toma de decisiones, comunicación, motivación y liderazgo caen bajo este paraguas. Es bien sabido que la mejor opción se elige durante el proceso de toma de decisiones para ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos. La información requerida para ejecutar decisiones, planes y actividades se transmite y recibe luego a través de la comunicación. Si no hay motivación para acompañarlo, no podrá desarrollarse de manera efectiva y en línea con los objetivos de la empresa. La motivación es el medio por el cual obtenemos las acciones, actitudes y comportamientos de los empleados. Finalmente, tenemos el liderazgo para persuadir, dirigir o guiar a nuestro equipo en la dirección de la misión de la empresa.

Para Chiavenato (2017) esto debe ser dinamizado y acompañado con la orientación, con una correcta comunicación y habilidad de liderazgo y motivación.

2.2.4.5. Control.

Para Münch, L. (2010) es la etapa en la cual se definen los parámetros que servirán de evaluación de los metas alcanzados con finalidad de identificar desviaciones y corregirlas, previniéndolas y mejorando progresivamente las operaciones. Estos estándares de evaluación cumplen la función de medir el desempeño a fin de corregir las desviaciones generadas en el proceso, con ellos nos aseguramos que los objetivos planteados se han cumplido. Sus principios son: equilibrio, indicadores, oportunidad, desviaciones, costeabilidad, excepción y función controlada.

Es ideal para lograr un equilibrio entre las formas, técnicas y tipos de control utilizados y puestos en práctica y la satisfacción de los clientes, empleados, sociedad, medio ambiente y accionistas. Por lo que la importancia del control son las siguientes:

- Comprobamos que tan efectiva es la gestión

- Promueve el aseguramiento de la calidad
 - Protección de los activos de la empresa.
 - Garantiza el cumplimiento de los planes.
 - Establece medidas de prevención de errores y reducción de costos y tiempo.
 - Detección y análisis de las causas que originan las desviaciones.
 - Fundamento para el proceso de planeación.
- *Proceso de control:*
- Establecimiento de estándares e indicadores: Es fundamental establecer estándares, para verificar si los resultados obtenidos están conforme con lo que se planeó.
 - Medición y detección de desviaciones: Aplicar unidades de medida a la ejecución y resultados para determinar si existen desviaciones. Para obtener información precisa, confiable y oportuna para este paso, se debe utilizar un sistema de información.
 - Corrección: Confirmamos si la desviación es un síntoma o una causa antes de implementar una acción correctiva.
 - Retroalimentación: Se verifican los resultados y las acciones correctivas.
- *Tipos de control*
- Un control efectivo requiere que se desenvuelva de forma integral y con aplicación constante. Por lo tanto, esto puede ser:
- Preliminar: se realiza antes de que comiencen las funciones administrativas.
 - Concurrente: se ejecuta en paralelo con las funciones de la empresa, como proceso continuo.
 - Posterior: esto se efectúa luego de las actividades realizadas.
- *Sistemas de control*
- Para definir un sistema de control es necesario lo siguiente:
- Contar con objetivos y estándares e indicadores.
 - Reparar al personal para que entienda y use los controles.
 - Evaluar la efectividad de los controles.

Los sistemas de control más cotidianos son:

- Reportes e informes: La elaboración, diseño y presentación de un informe debe contener confiabilidad, unidad del tema, indicativos, claridad y concisión, gráficas y audiovisuales, frecuencia y oportuna.
- Sistema de información: Los SI cuentan con una base de información de todas las áreas, funciones y actividades de la empresa.
- Formas: es fundamental para transferir y evidencias datos relativos.
- Auditoria: existen diversos tipos de auditoría, pero lo fundamental de esto es la contratación de la información que se cuenta con la realidad de la empresa.

- *Indicadores*

Para que todo esto pueda ser efectivo se es necesario establecer indicadores que nos ayude a visualizar la ejecución de los planes dentro de ciertos límites.

Para Chiavenato (2017) es una acción que direcciona la acción a un objetivo determinado. Si bien es cierto, Münch, L. (2010) y Chiavenato (2017) cuentan con parecidos, Chiavenato (2017) tiene una variación en la fase del control, a continuación, se menciona la diferencia:

- 1- *Establecimiento de estándares*
- 2- *Observación del desempeño*: conseguir información verídica sobre la actividad que se está controlando
- 3- *Comparación del desempeño con el estándar establecido*: debemos identificar si la desviación que se encontró es normal o deseable, debido a que no toda desviación necesita una corrección.
- 4- *Acción correctiva*

Capítulo III. Metodología desarrollada

3.1. Tipo de investigación

Se ha definido que es de tipo mixto descriptivo. Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) el enfoque mixto combina métodos de investigación sistemáticos, experimentales y críticos. Implica recopilar y analizar datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como integrar y debatir toda la información recopilada, sacar conclusiones de todo ello y mejorar la comprensión del fenómeno que se estudia. Para diseñar un plan que abarque todos los puntos de estudio, se parte de una idea que se desarrolla y establece los puntos a tratar, delimitados y específicos, donde influye la revisión bibliográfica. Esto se puede cuantificar observando los datos que se han recopilado y estimando el tamaño del fenómeno.

Dentro de este diseño, se haya otro que se enmarcar al diseño investigativo, este es el propositivo, ya que se brinda una solución a la problemática planteada. Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) este diseño brinda opciones o alternativas que solucionan el problema de investigación planteado.

3.2. Diseño metodológico

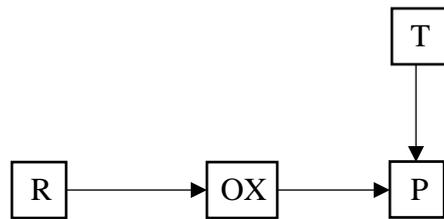
Se define el diseño no experimental, es una investigación sin modificar la variable, la investigación se contextualiza dentro del diseño transversal, porque lo observado y recolectado es un tiempo único y tiene como fin investigar la repercusión de las modalidades o niveles de una o más variables de una población. Esto se representa a continuación:

R : Realidad Observada

OX : Análisis de la realidad

P : Modelo, propuesta o similar

T : Teoría que fundamenta la propuesta



3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población.

Estuvo integrada en conjunto por todos procesos administrativos de la empresa Fashion Print, los cuales son 4: planeación, organización, dirección y control; el conjunto de estos procesos es lo que constituye un ciclo administrativo que están relacionadas e interactúan dinámicamente, generando correcciones y ajustes continuos (Chiavenato, 2015) donde todas ellas dan valor a la empresa.

3.3.2. Muestra.

Estuvo integrada por todos los procesos administrativos, tales como: planeación, organización, dirección y control de la empresa Fashion Print; el conjunto de estos procesos es lo que constituye un ciclo administrativo que están relacionadas e interactúan dinámicamente, generando correcciones y ajustes continuos (Chiavenato, 2015) donde todas ellas dan valor a la empresa.

3.4. Variables y su operacionalización

La presente investigación contara con una variable, la cual cuenta con 4 dimensiones y este a su vez con indicadores que nos permita desarrollar la dimensión, esto se detalla en la Tabla 4:

Tabla 1.*Variable y su operacionalización.*

Variable	Dimensión	Indicador
Propuesta de un diseño de un sistema de información de mejoramiento de la gestión	Identificación de los problemas, oportunidades y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de los procesos administrativos de la empresa • Ventaja competitiva • Implicación de las funciones
	Determinación de los requerimientos de información de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad de la información • Utilidad del usuario • Capacidad de uso
	Análisis de las necesidades del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de flujo de datos • Análisis costo-beneficio
	Diseño del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos

Nota: Elaboración propia en base a Kendall, K. y Kendall, J. (2011)

3.5. Matriz de consistencia

A continuación, se muestra la relación que hay con cada punto antes mencionado en una tabla resumen que se detalla en la Tabla 4.

Tabla 2.*Matriz de consistencia*

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable
¿Cómo diseñar una propuesta de sistema de información de mejoramiento de la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo, 2020?	Diseñar una propuesta de un sistema de información basada en la teoría Kendall, K. y Kendall, J. de mejoramiento de la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo, 2020	Utilizando la teoría de Kendall, K. y Kendall, J. se diseña un sistema de información de mejoramiento de la gestión de la empresa Fashion Print – Chiclayo, 2020	Propuesta de un diseño de un sistema de información de mejoramiento de la gestión.

Nota: Elaboración propia en base al Capítulo III: Metodología desarrollada.

3.6. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

3.6.1. Fuentes

- *Fuentes Primarias*

Información obtenida a través de la observación de los procesos administrativos, entrevistas al personal y ficha de recolección de datos de la empresa “Fashion Print”, lo cual servirá para la propuesta del diseño de un S.I.

- *Fuentes Secundarias*

Estos son los recursos que tenemos a nuestro alcance, entre ellos tenemos tesis y artículos científicos que tengan relación con el tema, sumario de libros, manual de programación, con la finalidad de diseñar un S.I. para el mejoramiento de la gestión.

3.6.2. Técnicas de recolección.

Las siguientes técnicas se han tomado como referencia de Hernández et al. (2014):

a. Observación

Esta técnica no se tiene sus cimientos en la mera apreciación; debemos estar involucrados profundamente en la realidad y conservar un papel continuo. Detectar todos los sucesos, interacciones y eventos que sucedan. (Hernández et al., 2014)

b. Entrevista

Es una sesión donde se realizará una plática con una serie de preguntas de manera fluida e intercambiar información entre ambos. (Hernández et al., 2014)

Es útil el uso de esta técnica, debido a que se recopila información de primera fuente y el cual está en la realidad de la empresa.

c. Análisis documental

Es información no percibida de la empresa, la cual servirá de ayuda para comprender el fenómeno primordial que ocurre. Esta indagación es los antecedentes que se han producido y cómo opera la empresa. (Hernández et al., 2014)

3.6.3. Instrumentos de recolección.

Los siguientes instrumentos se han tomado como referencia de Hernández et al. (2014):

a. Guía de la observación

Esto puede ser un papel simple donde se lleve registro de la observación e interpretaciones (Hernández et al., 2014). Pero esto no basta, se debe elaborar un formato de observación donde consideremos elementos que pueden pasar desapercibido y los que se deben analizar dentro de los procesos administrativos actuales. La guía de observación consiste en una estructura basuca de acuerdo a los procesos administrativos actuales y su validación es interna de contenido racional siguiendo la consistencia lógica de la presente investigación. En el Anexo 2 podemos encontrar la guía de observación.

b. Guía de la entrevista

El propósito de este instrumento es recopilar el resultado en el lenguaje y perspectiva del entrevistado, su validación es interna de contenido racional siguiendo la consistencia lógica de la presente investigación; generando respuestas involuntarias y libres, con la facilidad de expresarse, conociendo el grado de conocimiento del personal, explicándole lo que es un Sistema de Información y este enterado de la investigación, así mismo, tengan las expectativas que genera este cambio en la empresa “Fashion Print”. En el Anexo 1 podemos encontrar la guía de la entrevista.

c. Fichas y formatos

Se elaboró un informe detallado de lo necesario para poder entender y analizar la empresa “Fashion Print”, identificar los documentos importantes y primordiales para la investigación, sistematizando la información. Su validación es interna de contenido racional siguiendo la consistencia lógica de la presente investigación. En el Anexo 3 podemos encontrar la ficha de recolección.

3.6.4. Procedimientos para la recolección de datos

Se procederá con los siguientes pasos:

- Claridad en los objetivos de la investigación.
- Selección de la población y muestra.
- Elección de técnicas e instrumentos.
- Diseño y utilización de instrumentos de recolección de datos.
- Recopilación de información a través del instrumento de recolección de datos, observación y entrevista.
- Verificación y tabulación de la información.
- Procesamiento de la información.
- Análisis de la información.
- Interpretación de la información.

Métodos de análisis de datos

- El análisis y procesamiento de información, luego del chequeo clasificado se hará de manera mecánica para lo cual utilizaremos Microsoft Word acudiendo a la triangulación metodológica.
- En cuanto al chequeo de la información usaremos las técnicas estadísticas de; cuadro de frecuencias, gráficos y el análisis porcentual, posteriormente serán interpretados y analizados teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis.

Capítulo IV. Resultados y discusión

4.1 Diagnóstico de la situación actual de la gestión.

En la tabla 3 se aprecia el resultado del instrumento de la guía de la observación detalladamente, se aplicó en la presente investigación para tener un panorama del estado en el que se encuentra la empresa. Mostrando los que cuentan con dos procesos administrativos que siempre se realiza y todos los demás procesos administrativos se dividen equitativamente entre que lo realiza a veces y no lo realizan.

Tabla 3.

Procesos administrativos de la empresa.

N°	ASPECTO A EVALUAR	SI	NO	A VECES
1	Verifica la conformidad de los requerimientos recibidos.	X		
2	Verifica correctamente el inventario al realizar pedidos.		X	
3	Realiza el llenado correcto de las boletas emitidas.	X		
4	Verifica la conformidad de las facturas recibidas.			X
5	Archiva correctamente las boletas y facturas.			X
6	Registra los documentos recibidos.			X
7	Registra los servicios realizados.		X	
8	Confirma las existencias físicas antes de realizar los requerimientos.		X	
9	La supervisión es pertinente.		X	
10	Realiza sus actividades en los tiempos establecidos.			X
11	Realiza un informe de desempeño del personal.		X	
12	Descarga los productos usados y/o vendidos.			X
Total (%)		16%	42%	42%

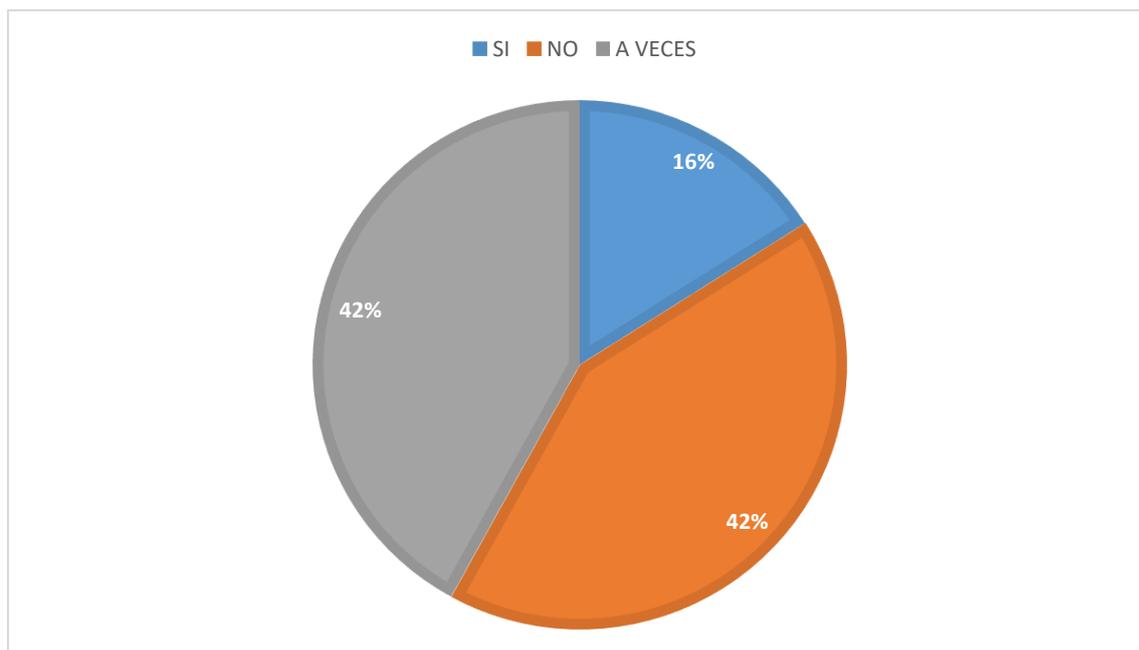
Nota: Elaboración propia en base a la guía de observación.

En la figura 1 se puede apreciar en forma resumida la distribución porcentual sobre la realización de los procesos administrativos de la guía de observación en la empresa “Fashion

Print”, donde se evidencia que un 42% de los procesos no se realiza, un 42% de los procesos se realiza esporádicamente y solo un 16% de los procesos son realizados constantemente.

Figura 1.

Distribución porcentual sobre la realización de los procesos administrativos en la empresa



Nota: Elaboración propia en base a la guía de observación.

Por lo tanto, el diagnóstico de los procesos administrativos de la empresa “Fashion Print” es que estos no se realizan en su totalidad, lo que nos indica una gestión paupérrima, ya que los procesos administrativos están relacionados y son dinámicos; si un proceso administrativo no se realiza, entonces no podremos obtener una retroalimentación y hallar el error para poder realizar la corrección. El propósito de este instrumento es conocer los puntos que se deben mejorar con la propuesta de un diseño de un S.I.

4.2. Identificación del Sistema de Información.

En la table 4 se aprecia el resultado de la ficha de recolección que se aplicó en la investigación, para conocer si la empresa lleva un control de sus finanzas, del stock de sus

productos y de sus gastos, evidenciando la falta de control de sus existencias y libro diario, solo contando con un archivo de boletas, el cual puede ser usado por todo el personal; la falta de control también se ve reflejada en la falta de archivos, físicos o digitales, causando que no tengan conocimiento de los productos con los que cuentan ni del movimiento de efectivo que se realiza diariamente.

Tabla 4

Archivos contables e inventarios

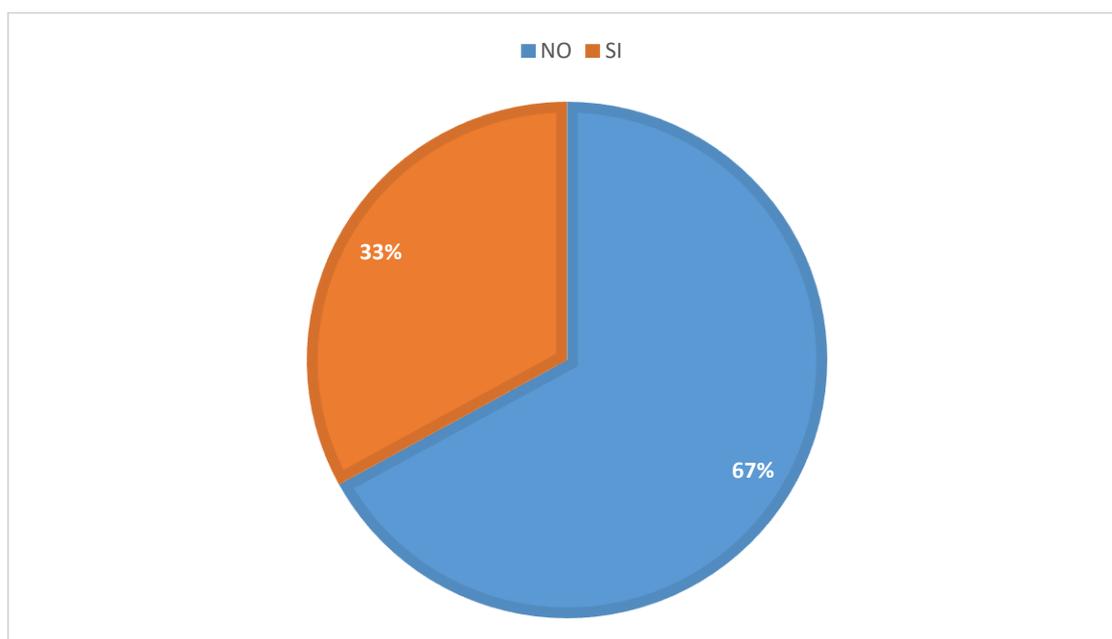
FICHA DE RECOLECCIÓN						
EMPRESA: EMPRESA FASHION PRINT						
PERIODO A EXAMINAR: PERIODO DE UN AÑO ENTRE LOS AÑOS (2019-2020)						
SISTEMA ADMINISTRATIVO: CONTROL MANUAL.						
DOCUMENTO	DISPONIBILIDAD		FORMATO		UTILIDAD	
	NO	SI	FISICO	VIRTUAL	ADMIN.	GENERAL
INVENTARIO DE EXISTENCIAS	X					
ARCHIVO DE BOLETAS		X	X			X
LIBRO DIARIO	X					
TOTAL (%)	67%	33%				

Nota: Elaboración propia en base a la ficha de recolección de datos secundarios.

En la figura 2 se puede evidenciar la distribución porcentual de la guía de observación, del cual el 67%, siendo el mayor porcentaje, es de la falta de documentos como los archivos de boletas y del control de inventario y libro diario, evidenciando que no es eficaz, siendo el 33% del único archivo de boletas con el que cuentan.

Figura 2

Distribución porcentual de existencia de archivos contables y de inventario.



Nota: Elaboración propia en base a la ficha de recolección datos secundarios.

En la tabla 5 se aprecia el resultado de la ficha de recolección, con el fin de conocer si cuenta con una base de datos de la empresa, evidenciando que no tiene disponible y por lo cual los procesos realizados son empíricos y la información que se obtiene es esporádica y poco confiable.

Tabla 5.

Base de datos.

DOCUMENTO	DISPONIBILIDAD		FORMATO		UTILIDAD	
	NO	SI	FISICO	VIRTUAL	ADMIN.	GENERAL
BASE DE DATOS	X					
TOTAL (%)	100%	0%				

Nota: Elaboración propia en base a la ficha de recolección datos secundarios.

En la tabla 6 se aprecia el resultado de la ficha de recolección, evidenciando que la empresa “Fashion Print” no cuenta con documentación de estado de resultados ni diagrama de flujograma, por lo cual, el panorama financiero y operativo es incierto.

Tabla 6.

Resultado de la ficha y formato.

DOCUMENTO	DISPONIBILIDAD		FORMATO		UTILIDAD	
	NO	SI	FISICO	VIRTUAL	ADMIN.	GENERAL
ESTADO DE RESULTADOS	X					
DIAGRAMA DE FLUJOGRAMA	X					
TOTAL (%)	100%	0%				

Nota: Elaboración propia en base a la ficha de recolección de datos secundarios.

Se concluye que la empresa “Fashion Print” carece de controles documentarios de sus procesos administrativos, por lo que la gestión de la misma es incierta y cuenta con vacíos documentarios que permitan conocer las existencias de sus productos, el flujo de efectivo diario, un diagrama de los procesos que realizan, la confiabilidad de la información y la utilidad de la empresa “Fashion Print”; siendo el rumbo de esta incierta y sin objetivos claros.

4.3. Propuesta de un S.I.

A continuación, se muestra el resultado de la entrevista que se realizó al personal de la empresa “Fashion Print”, para tener información más profunda de los procesos que realizan, tomando esta información para incorporarlo en la propuesta del diseño de un S.I.

1. ¿Ha escuchado alguna vez sobre un Sistema de Información?

Personal 1: Si, tengo entendí que ayuda en la gestión de una empresa y se usa en una computadora.

Personal 2: Si, con el avance tecnológico que existe, tengo entendido que facilita la información y reduce tiempo, esto con la ayuda de una computadora.

Personal 3: Si, es por medio de una computadora y se puede acceder a la información más rápido, lo cual facilitaría todo,

En la respuesta de esta interrogante se puede evidenciar que el personal tiene un conocimiento básico de lo que es un S.I., lo cual sería de ayuda al momento de la propuesta del diseño.

2. Sabía que un S.I. ayuda a reducir los procesos administrativos y tiempos, abarcando los temas que se le pregunto con anterioridad, ¿Qué le parece la idea de una propuesta de un diseño de un S.I. para mejorar la gestión de la empresa Fashion Print?

Personal 1: Seria de gran ayuda, ya que nos ayudaría bastante en la empresa. Podríamos tener información más certeza y mejorar la respuesta y comunicación de lo que se nos está transmitiendo.

Personal 2: Seria bueno, ya que podríamos saber cómo cuál es la propuesta que se quiere realizar y ver si cubre las necesidades que se requiere en la empresa.

Personal 3: Sería un gran avance para la empresa, además de que podríamos conocer como sería el sistema de información y saber cómo nos adaptaríamos, sabiendo que sería beneficioso para nosotras.

En la respuesta de la interrogante anterior se puede apreciar que el personal está de acuerdo con una propuesta de un diseño de un S.I., además de que se encuentran flexibles en brindar apoyo en lo que se requiera.

3. ¿Cómo califica la gestión de la empresa? Fundamente su respuesta.

Personal 1: Mal, hay cosas que se deben perfeccionar. Se debe tener más control de los procesos, el poco control con el que cuenta no es suficiente para poder conocer cómo se encuentra la empresa. La gestión que se está llevando en la actualidad es muy desactualizada, debido a que todo se realiza de manera manual y desactualizada, lo cual demora los procesos. Por ejemplo: para brindar información sobre un producto se busca en una lista de precios impresa, lo cual es tedioso debido a que toma tiempo buscar cual es; si se quiere saber si se cuenta con stock en los productos se debe buscar por toda la empresa y si se visualiza uno es porque tenemos en la empresa.

Personal 2: Mal, la empresa no cuenta con los controles necesarios para saber su fluctuabilidad. No tiene control de sus inventarios, no cuenta con el control de sus requerimientos, cuando realizamos un servicio nosotras debemos saber cuáles son porque a veces se lleva control de eso y otras no, por lo que debemos brindar información sobre cuáles son los servicios que hemos realizado. Los pocos controles con los que cuenta lo tienen de manera física, discontinuada y desmordenizada, lo cual nos quita tiempo. Además, cuando realizamos un servicio no tomamos en cuenta si contamos con todo lo necesario para poder realizar todo el proceso, pero en el camino nos damos cuenta que faltan insumos y en ese momento se manda a comprar.

Personal 3: Mal, no cuenta con procesos o si es que cuenta con ellos no me he percatado, ya que los servicios que se realiza o vende no se lleva registro, los productos no cuentan con un solo lugar para ubicarlos y lo que es más incómodo, los productos no tienen un inventario en tiempo real, por lo que si ofrecemos debemos tener fe para que contemos en stock. Yo veo que el dinero que ingresa y sale no tiene registro, los productos que se venden no se descargan y los servicios que se pagan debemos saber cuáles son los que hemos realizado para que se nos paguen, lo cual otro personal ajeno se puede aprovechar de eso.

En esta interrogante se analiza que perspectiva tiene los trabajadores sobre la gestión de la empresa, dando un indicador negativo, concluyendo así que existe falta de organización y control tanto de sus procesos como de los productos. Tomando en cuenta que los mismos trabajadores dan recomendaciones para subsanar la falta de gestión en la organización.

4. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa? Comente

Personal 1: No, pero me comprometo con la empresa, brindando un servicio de calidad y preocupándome por el bienestar del cliente; obteniendo un reconocimiento en el rubro. Además, me preocupo por la cobertura del salón en el sector, por lo que comparto la ubicación del local y sus ambientes con mis contactos.

Personal 2: No, pero deduzco que el salón quiere tener una posición y nombre ganado en el mercado, lo cual creo que lo alcanzara con la fidelización del cliente, el cual a su vez recomienda los servicios y generando un mayor alcance en la cobertura que se plantea.

Personal 3: No, me imagino que, como toda empresa, el salón quiere ser reconocido en el mercado y posicionarse en el rubro donde se encuentra. Lo logrará manteniendo la calidez en su trato, veracidad de sus recomendaciones y servicio de calidad como hasta ahora se viene realizando.

En esta interrogante se deduce que la empresa no ha transmitido sus objetivos, en tanto los trabajadores han tenido que implementar objetivos supuestos y comprometerse con ellos para así lograr que la empresa tenga éxito.

5. ¿Podría explicarnos como es la coordinación de los procesos administrativos en la empresa?

Personal 1: Bueno, la coordinación de los procesos administrativos se coordina con nosotras, siempre y cuando nos involucre. Por ejemplo: nos preguntan cómo podemos mejorar los servicios, los insumos que faltan para poder hacer una requisición, cuáles son los servicios que se ha realizado. El control del inventario, caja, entre otros, va direccionado a otra persona. Sabemos cuáles son nuestras funciones que se desarrollan en la organización.

Personal 2: La coordinación de lo consultado se realizan con nosotras, siempre y cuando nos involucre. Comúnmente, se coordina con nosotras el tema de los insumos, procesos de los servicios, mejora de atención. Los demás procesos si bien es cierto, nos influencia, no estamos tan involucradas en las decisiones de todos ellos.

Personal 3: Se coordina con nosotras mayormente lo que está relacionado con los insumos de los servicios que brindamos y la atención de los clientes. Adicionalmente, brindamos nuestras recomendaciones para los demás procesos.

En esta interrogante se trata de conocer cuan involucrados están los trabajadores con la coordinación de los procesos administrativos de la empresa, demostrando así que la empresa si involucra a sus trabajadores en cuento a los comentarios y recomendaciones que estos puedan brindar para mejoras.

6. ¿Cómo describe usted el liderazgo, motivación y comunicación en la empresa? Detalle cada una de estas.

Personal 1: Bueno, el liderazgo en la empresa es regular, ya que nuestra jefa está en cada paso que damos, sea bueno y malo. La motivación es buena, nos sentimos parte de la familia, ya que como se sabe es una empresa familiar. La comunicación es buena, porque se nos informa de cada cambio que pueda pasar en la empresa.

Personal 2: El liderazgo en la empresa es buena, ya que todas empujamos el carro para que la empresa salga a flote. La motivación igual, nos identificamos con la empresa y se nos reconoce como parte de la familia. La comunicación lo mismo, se nos mantiene al tanto de cualquier cambio que pueda ocurrir.

Personal 3: Todo lo que me pregunta es bueno. El liderazgo que se maneja en la empresa es bueno, debido a que todas nos juntamos para sacar adelante la empresa, desde la cabeza de la empresa y cuando sucede algo malo, todas las resolvemos juntas. Lo mismo sucede con la motivación, todas nos sentimos parte de la familia y reconocidas por ellas y es lo que nos mueve para seguir adelante. La comunicación es buena, ya que nos informa de todo lo que sucede en la empresa.

En esta interrogante se trata de conocer la percepción de los trabajos en temas relacionados al liderazgo, motivación y comunicación en la empresa, dando así una percepción global positiva en todas las variables puestas a interrogación.

7. ¿Cuál es su opinión respecto a la toma de decisiones que realiza la empresa?

Personal 1: en cuanto a lo consultado, esto se realiza solo por las que administran el salón y familia, se nos puede considerar dentro de ellas como no. Por lo tanto, no estamos tan involucradas en ese tema.

Personal 2: Nosotras como colaboradoras especializadas en el trabajo de trato directo con el cliente no influenciamos mucho, esto se realiza comúnmente de la persona que administra el salón o la familia en sí.

Personal 3: Las decisiones que toman las que administran la empresa se nos comunica, pero no estamos tan involucradas en las decisiones, eso más lo realizan la persona encargada de administrar el salón en conjunto con la familia.

En esta interrogante se trata de conocer la opinión de los colaboradores respecto a la toma de decisiones que realiza la empresa, las cuales comentan que este tipo de decisiones son tomadas por el administrador y la familia, considerándolas a ellas en ciertas ocasiones.

8. ¿Podría explicarnos como es el control de las actividades que realiza la empresa?

(control de ingreso de mercadería, requerimiento, supervisión, medidas correctivas)

Personal 1: Cuando llega una mercadería, se recepciona y la factura se archiva. El requerimiento de los productos se nos consulta a nosotras, la supervisión no es exigente y las medidas correctivas, si es que la empresa cuenta con eso, no tenemos conocimientos de ellas, ya que hasta el momento no se nos aplicó ninguna.

Personal 2: El control de ingreso de la mercadería se sabe que cuando los productos llegan, se recepciona y la factura se archiva, luego los productos son colocados en el lugar donde corresponde. Los requerimientos de estos se nos son consultado a nosotras para que no quede desabastecido el salón y pueda operar con normalidad. La supervisión y medidas correctivas no son visibles mucho en la empresa, si es que se realiza esto no tengo mucho conocimiento de cuales sean.

Personal 3: El control de los ingresos de la mercadería es un poco básico, ya que solo se recepciona y guarda los productos, se archiva la factura y no hay más luego de eso, no se

contabiliza si lo que se pidió llegó en su totalidad o el alza del precio. Los requerimientos son consultados con nosotras, ya que conocemos la rotación que existe en la empresa. La supervisión y medidas correctivas no son tan pertinentes.

En esta interrogante se trata de conocer si los trabajadores saben de cómo es el control de las actividades que tiene la empresa, tomando en cuenta el control de ingreso de mercadería, requerimiento, supervisión y medidas correctivas, notando que cada uno de ellos tiene una perspectiva similar en cuanto a ingreso de mercaderías y supervisión, pero para detallar las medidas correctivas se puede notar una discordancia.

9. ¿Podría explicarnos como se realiza el reporte de desempeño y/o metas?

Personal 1: No existe en sí un reporte de desempeño o metas, pero si existe un reporte de servicios brindados, lo que creo que se debería separar por personal y realizar un reporte.

Personal 2: En sí, un reporte de desempeño no se cuenta, pero si un reporte de los servicios que se realizó, lo cual se nos es comunicado.

Personal 3: Reporte de desempeño o metas no se cuenta en la empresa, lo que si existe es un reporte de servicios que se ha brindado en el día, lo cual no es específico porque personal realizado.

En las respuestas de esta interrogante se aprecia que los trabajadores desconocen el reporte de desempeño y/o metas, por ende, ellos comentan que existe un reporte similar de servicios brindados que es generalizado, recomendando que debería ser dividido de forma individual.

4.4. Discusión

Para trabajar una propuesta de un SI, es preciso llevar a cabo un estudio de la realidad inicial de la empresa y apoyarse de herramientas tecnológicas. En los resultados de esta tesis se obtuvieron datos que muestran que la gestión es inadecuada y rudimentaria, produciendo sobrecostos y horas-hombre. A la luz de este diagnóstico, se planteó el diseño de un SI para mejorar la gestión de la empresa, para que pueda responder a la feroz competencia del mercado en el que se desenvuelve.

Como en muchas investigaciones, primero se examina la situación real de la empresa para presentar una propuesta de mejora e identificar los problemas que puedan surgir en el futuro. Pascagaza, J. (2018). antes de brindar una propuesta de SI, analiza la situación actual de la empresa, diseñando un SI que se adapta a cubrir las necesidad y deficiencias encontradas en el análisis primario de la empresa, Garnica, C. (2020). antes de diseñar el SI, analizó la situación real en el control de informes e historial terapéutico de los pacientes en las diferentes fundaciones e instituciones que realicen sesiones de terapias, para así poder identificar y cubrir con las necesidades de datos para el diseño del SI. Burgos, J & González, H. (2022). realizaron el análisis de la situación actual de la gestión de las colecciones de muestras geológicas de la escuela para detectar los principales problemas en cuanto a sus procesos.

Como en otra investigación, luego de analizar la realidad de la empresa, se procedió a identificar el SI que cubra las necesidades de los procesos administrativos de la empresa, realizando un correcto uso de la información obtenida del diagnóstico de los procesos administrativos, ventajas competitivas y determinado los requerimientos de información de los recursos humanos, Huamán y Huayanca. (2017) el cual enfoca su investigación en la metodología Proceso Unificado Ágil (UAP) y por el cual su sistema de información planteado obtuvo resultados idóneos, diferenciándose por ser más resiliente a los cambios, por lo cual se

genera la automatización de los procesos y sin pérdida de información, logrando encontrar los riesgos actuales en la gestión y tomar una correcta decisión, J. (2019) se examina la aplicación de los SI a la toma de decisiones, elaborándose una propuesta de SI, dando como resultado una identificación y análisis de los procesos de negocios , evaluando el grado de relación con la toma de decisiones, Tapia, J. (2019) nos muestra el impacto de un SI en la supervisión de procesos de producción de una empresa, lo que redundó en una mejora en la gestión de alimentos, mortalidad y calidad, así como en la optimización del tiempo, esfuerzo y gestión precisa de la información.

A diferencia de otras investigaciones, Garnica, C. (2020) luego de analizar la situación real del área en estudio en donde se diseñaría el SI procedió a identificar el SI que cubriría las necesidades no de la organización, si no, de los pacientes debido a que los tratamientos eran realizados en diferentes fundaciones e instituciones que realicen sesiones de terapias, Huaman, Y. (2019) en esta investigación se determinó la relación de SI y gestión de matrícula en la institución INNOVATEC de Andahuaylas, con la metodología de tipo aplicada, concluyendo una relación positiva entre sistema de información y gestión de matrícula, optimizando tiempos de matrículas, inscripciones de datos y registros.

Además, si la empresa no contara con un personal capacitado en gestión del SI, este no podrá lograr ningún resultado positivo si carece de información, teniendo investigaciones tales como: Correa et al. (2017) y J. & Pacheco, J. (2019), que mencionan lo mismo en cuanto la desconfianza que el personal muestra ante el uso del sistema informático, y a la necesidad de capacitar al personal para el eficiente uso del Sistema.

En cuanto a los instrumentos aplicados permitieron identificar los procesos que requieren una mejora, en su mayoría carecen de información y/o control, sin contar con documentación de ventas, inventario, compras, entre otros; el cual no brinda un rendimiento ni

un panorama del estatus en el que se encuentra la empresa, impactando en el desempeño de sus funciones y el logro de sus objetivos, en cuanto a este análisis de las necesidades del sistema, se emplearon el diagrama de flujo de datos y análisis de costo-beneficio, este tipo de análisis también fue utilizado por : Saavedra, Y (2015), Rodas, J (2017), Huamán y Huayanca. (2017), Santa Cruz, K (2018), Mar, P (2021)

Con la información recolectada y el modelo identificado, se realizó la propuesta de un diseño de un S.I. en base a la teoría de Kendall, K. y Kendall, J. (2011) brindándonos información necesaria para la elaboración de la propuesta de un diseño de un SI, el cual nos brinda los pasos y se enfoca en hacer más competitiva a la empresa a través del mejoramiento de la gestión. Esto genera el logro de los objetivos, con una información constantemente actualizada e integrada, reduciendo tiempos en los procesos de la empresa “Fashion Print”; al igual que en otros autores: Torres, J. (2019), Serquén, C. (2016), Pacheco, J. y Rojas, J. (2019) y Pascagaza, J. (2018), los cuales plantean diseños de sistemas información pero enfocados en otros sectores y otros rubros, todos enfocados en mejorar la gestión y reducción de tiempos, a través de la tecnología pero con metodología diferentes; sin embargo, estos autores no nos señala las fases de como diseñar un S.I. pero sí como lo realizan.

Por lo antes mencionado, se prueba la hipótesis afirmando que, con la teoría de Kendall, K. y Kendall, J. (2011), se puede elaborar una propuesta de un diseño de un S.I. que cubra las necesidades de la empresa y para el mejoramiento de la gestión.

Capítulo V. Propuesta

5.1 Diseño de un sistema de información.

En esta propuesta se dará solución a la interrogante ¿Cómo? Como se diseña un SI de mejoramiento de la gestión, la cual está dirigida al objetivo general. En la presente investigación se desglosa en partes las fases para poder lograr el objetivo principal, por lo que se recopiló información, con la que se realizó un diagnóstico de la gestión, posterior a ellos, se determinó cuáles son los requerimientos que se necesitan para diseñar una propuesta de un S.I. que cubra las necesidades; generando una mejora de la gestión

5.1.1 Identificación de los problemas, oportunidades y objetivos.

Lo primera fase de este proceso es la identificación de los problemas, oportunidades y objetivos para lograr un diseño idóneo del sistema. Por lo que se realiza un análisis profundo a la empresa para lograr conocer la realidad en que se encuentra y obtener información de primera línea.

Según lo recabado, se han identificado diversas fortalezas, oportunidades y debilidades en los instrumentos aplicados a la empresa, así como amenazas que influyen en las decisiones del presente proyecto, los cuales se deben considerar para el diseño del SI.

Con la información obtenida se elaboró un análisis FODA de la empresa para poder conocer los puntos y plantear estrategias para aprovechar y reforzar las oportunidades y fortalezas, a la vez que se contrarresta las debilidades y amenazas.

Tabla 7.
Análisis FODA.

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con archivo de boletas - Creación de vínculo clientes-estilista - Buena comunicación cliente-dueña - Precio de servicios y productos por debajo de la competencia - Amplia experiencia en el sector
OPORTUNIDADES	FO	DO
<ul style="list-style-type: none"> - Digitalización del entorno - Actualización de tendencias de moda - Servicios en expansión - Financiamiento no reembolsable del estado a las pymes 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener stock para el funcionamiento de todos los servicios - Control de los ingresos y egresos de efectivo - Mantener una buena comunicación con el personal y clientas para conocer sus necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer el control de los procesos administrativos - Establecer un flujograma para un mejor desenvolvimiento de las actividades
AMENAZAS	FA	DA
<ul style="list-style-type: none"> - Informalidad de la competencia - Crecimiento de la competencia directa - Cambio de actitudes de los clientes - Competencia de precios - Incremento de la carga tributaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un mejor control para mejorar la gestión - Organizar los procesos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar una alternativa para el mejoramiento de la gestión

Nota. Elaboración propia basado en Ponce, H. (2007)

- ***Identificación de los objetivos***

El objetivo del presente proyecto está enfocado generalmente en la propuesta de un diseño de S.I. para el mejoramiento de la gestión, por lo que se toma como base de la gestión los procesos administrativos, los cuales son: planeación, dirección, organización y control. Por lo tanto, se decidió establecer los objetivos para cada uno de ellos, considerado el análisis FODA:

- *Planeación:* Realizar una planeación de los requerimientos de insumos y stock necesarios, que no genere merma, para que el personal pueda laborar y realizar sus funciones correctamente y sin interrupciones.
- *Organización:* Establecer las funciones de los colaboradores dentro de la empresa, coordinando las actividades de cada uno de ellos para que se logre un buen liderazgo y toma de decisiones en el futuro.
- *Dirección:* Delegar las funciones al personal, para que se cumpla con los objetivos establecidos, así mismo con los datos ingresados, se tiene una comunicación efectiva al transmitir la información.
- *Control:* Integrar un control de ingresos de efectivo e inventario, contar con un stock de seguridad para que se realice un correcto requerimiento, el cual evitara un excedente de stock. Para las actividades que se realiza se contará con supervisión, por lo que se realizará un reporte de desempeño y/o metas los cuales se obtendrá de la base de datos, para luego realizar las correcciones pertinentes para una mejora continua.

Los objetivos que se han planteado son acordes al análisis que se realizó y que nosotros hemos podido observar en las indagaciones pertinentes. Concluyendo que en esta propuesta serán consideradas todas ellas para que se puedan resolver y mejorar la gestión de la misma.

5.1.2 Determinación de los requerimientos de información.

En esta fase, se identificó como realizan sus actividades de manera cotidiana, determinando sus requerimientos y desarrollar un diseño que cubra sus necesidades; así mismo, se obtiene una interfaz más amigable y acorde a los conocimientos del personal. Por lo que las personas involucradas expresaron lo que se espera de un S.I.; así mismo, se ha complementado dicha información con lo que se ha observado, donde se pudo determinar lo siguiente:

- Evitar el hermetismo de la información que el personal necesita para realizar sus actividades diarias con mayor facilidad, por lo que es necesario realizar una base de datos idóneos y con la información adecuada al alcance del empleado para un mejor panorama.
- Realizar una interfaz sencilla y eficiente, donde el personal acceda sin ninguna complicidad a la información que necesite y a la vez pueda interpretarlo sin ningún inconveniente.
- Capacitar al personal con los temas que se requiere para el correcto uso del SI, evitando complicaciones en el futuro.
- Desarrollar respaldos de información al alcance del personal, a través de archivadores y con apoyo de la tecnología para guardar la información en la red.
- Diseñar un control para los requerimientos de los insumos y flujo de efectivo, con ayuda y recomendaciones que el personal nos aporte, ya que ellos también tendrán acceso a la información, por lo cual debe ser claro y legible para su procesamiento.
- Esquematizar las funciones y procesos de la empresa, donde el personal pueda conocer cómo se realiza los procesos administrativos y la jerarquía que existe para que pueda dirigirse a la persona idónea en las actividades que realice diariamente.
- Elaborar una interfaz y esquema adecuado para el control de las actividades del personal y los servicios que realiza, del cual se pueda conocer el desempeño.

Con los puntos mencionados, se han identificado los requerimientos de información que el personal requiere para obtener una armonía con el S.I. y lograr el mejoramiento de la gestión. Esto se tomará en cuenta para el desarrollo del diseño de la interfaz y su correcta operacionalización.

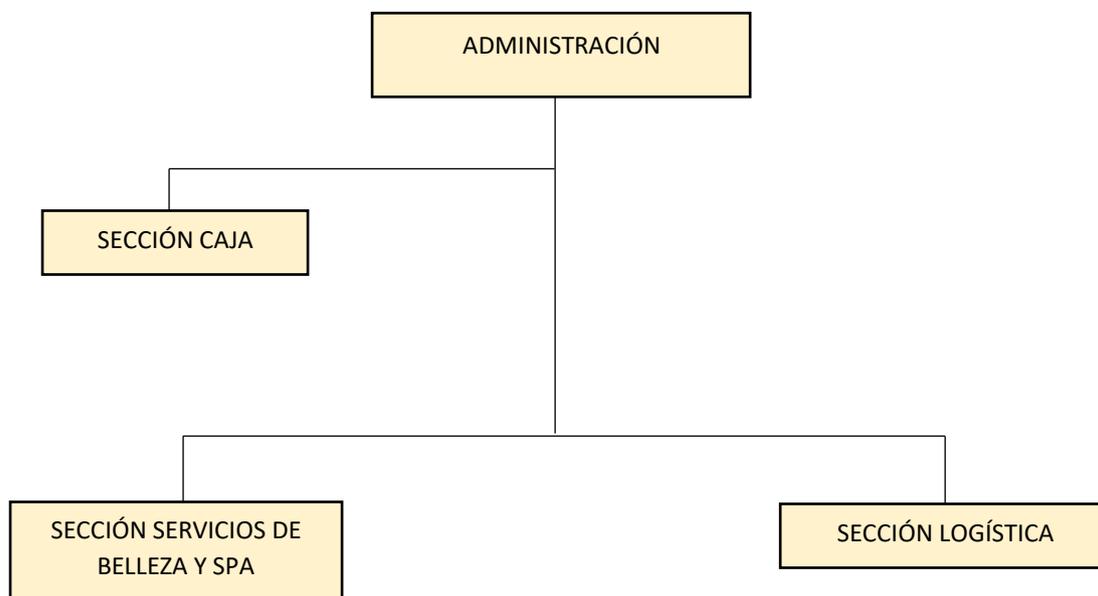
5.1.3 Análisis de las necesidades del sistema.

Una vez se hayan identificado los objetivos y se hayan determinado los requerimientos de información que necesita el S.I., se toma como guía lo antes mencionado para un correcto diseño de la interfaz donde facilite el acceso del personal y los beneficios; determinando la estructura interna, siendo un apoyo guía para el personal y funcionamiento del S.I. Por lo que se pudo identificar los siguientes:

- Organigrama

Figura 3

Organigrama de la empresa.



- Descripción de puesto

Tabla 8.

Descripción del puesto de cosmetóloga.

DESCRIPCION DEL PUESTO	
COSMETÓLOGA	
Supervisado por	Administradora
Supervisa a	Nadie
SÍNTESIS DEL PUESTO	
Recibir, brindar información, realizar los servicios y resolver problemas relacionadas con las clientas.	
FUNCIONES ESPECIFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar los diversos servicios que se brindan en el salón de belleza - Mantener ordenada y limpia el área de trabajo - Brindar los beneficios de los diversos productos que se cuenta en el salón de belleza - Salvaguardar los productos expuestos de perdida - Realizar demostraciones de los diversos servicios - Realizar demostración de aplicación de los diversos productos 	
REQUERIMIENTO	
FORMACIÓN	Técnica cosmetológica
EXPERIENCIA	3 meses
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de palabras - Resolución de problemas - Atención a clientes

Nota. Elaboración propia en base a Tarcica, J. y Gonzalez, M. (2013)

Tabla 9.

Descripción del puesto de cajera.

DESCRIPCION DEL PUESTO	
CAJERA	
Supervisado por	Administradora
Supervisa a	Cosmetólogas
SÍNTESIS DEL PUESTO	
Recibir y cobrar por los servicios brindados, realizar transacciones por medio de tarjetas de crédito y débito, manejo del S.I.	
FUNCIONES ESPECIFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar las transacciones de los servicios y productos brindados - Manejo de POS - Apertura y cierre de caja - Verificación de billetes - Manejo del Sistema de información - Monitorear los servicios y productos que brindan las cosmetólogas - Manejo de redes sociales 	

<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de citas pactadas - Reporte de los servicios brindados al cierre del día - Recepción y verificación de nuevo ingreso de mercadería 	
REQUERIMIENTO	
FORMACIÓN	Universitaria completa
EXPERIENCIA	1 año como cajera
CONOCIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft office nivel básico - Manejo de POS - Detección de billetes falsos - Atención al cliente y cuadro de caja

Nota. Elaboración propia en base a Tarcica, J. y Gonzalez, M. (2013)

Tabla 10.

Descripción del puesto de administradora.

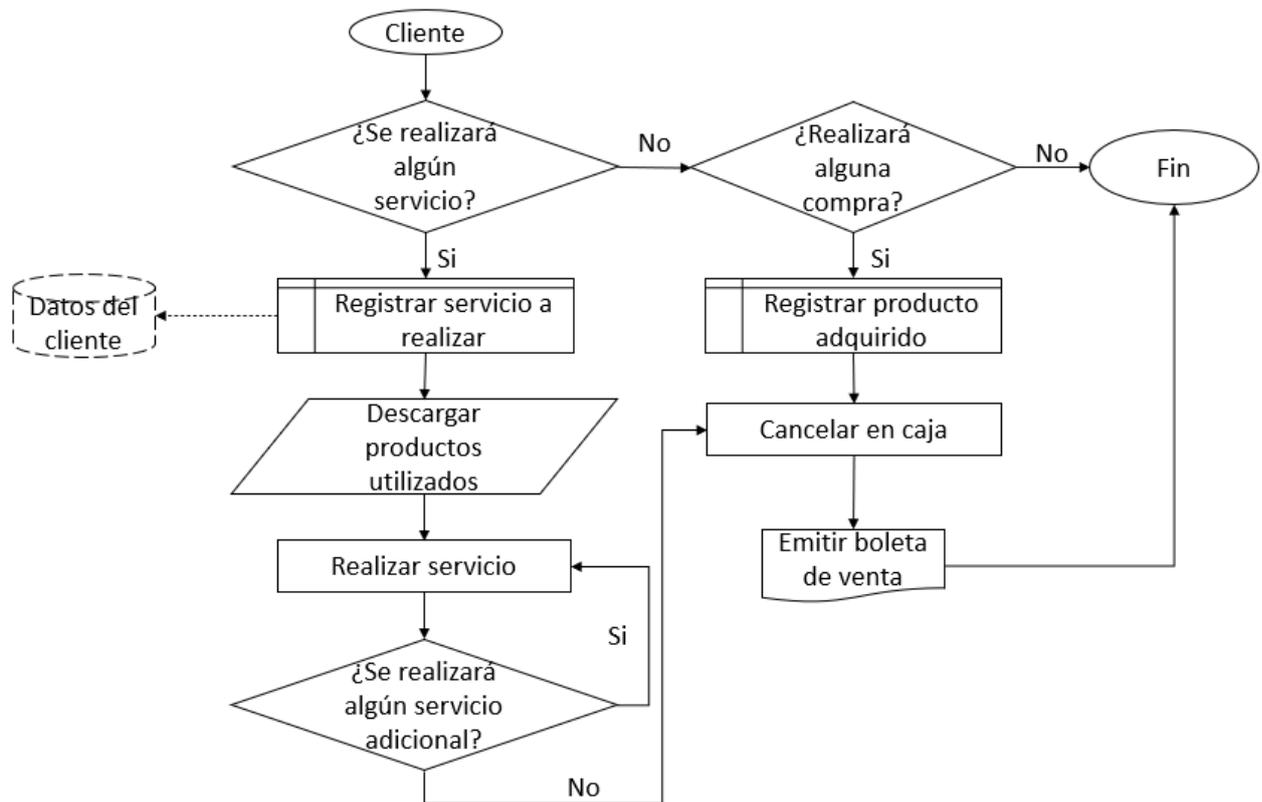
DESCRIPCION DEL PUESTO	
ADMINISTRADORA	
Supervisado por	Dueña
Supervisa a	Cajera y cosmetólogas
SÍNTESIS DEL PUESTO	
Dirigir el funcionamiento de la empresa y liderar el equipo de trabajo, gestionando sus recursos.	
FUNCIONES ESPECIFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación al equipo de trabajo - Elaboración de informes de la situación de la empresa - Toma de decisiones - Monitorear y supervisar la calidad de los servicios y productos que se brinda - Mantener un ambiente laboral cálido - Control de inventario y asistencia del equipo de trabajo - Elaboración de desempeño y pago del personal - Evaluar el nivel de satisfacción del cliente - Optimizar el uso de los recursos de la empresa - Manejo del S.I. 	
REQUERIMIENTO	
FORMACIÓN	Bachiller universitario
EXPERIENCIA	1 año administrando empresa
CONOCIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del talento humano - Emisión de comprobantes de venta - Microsoft office nivel intermedio

Nota. Elaboración propia en base a Tarcica, J. y Gonzalez, M. (2013)

- Elaborar un diagrama de flujograma, el cual nos mostrara un flujo más claro sobre los procesos que se realizan. Nos ayuda a poder mostrar al personal lo que se quiere decir sobre el flujo correcto de los procesos, el cual puede resultar complejo.

Figura 4.

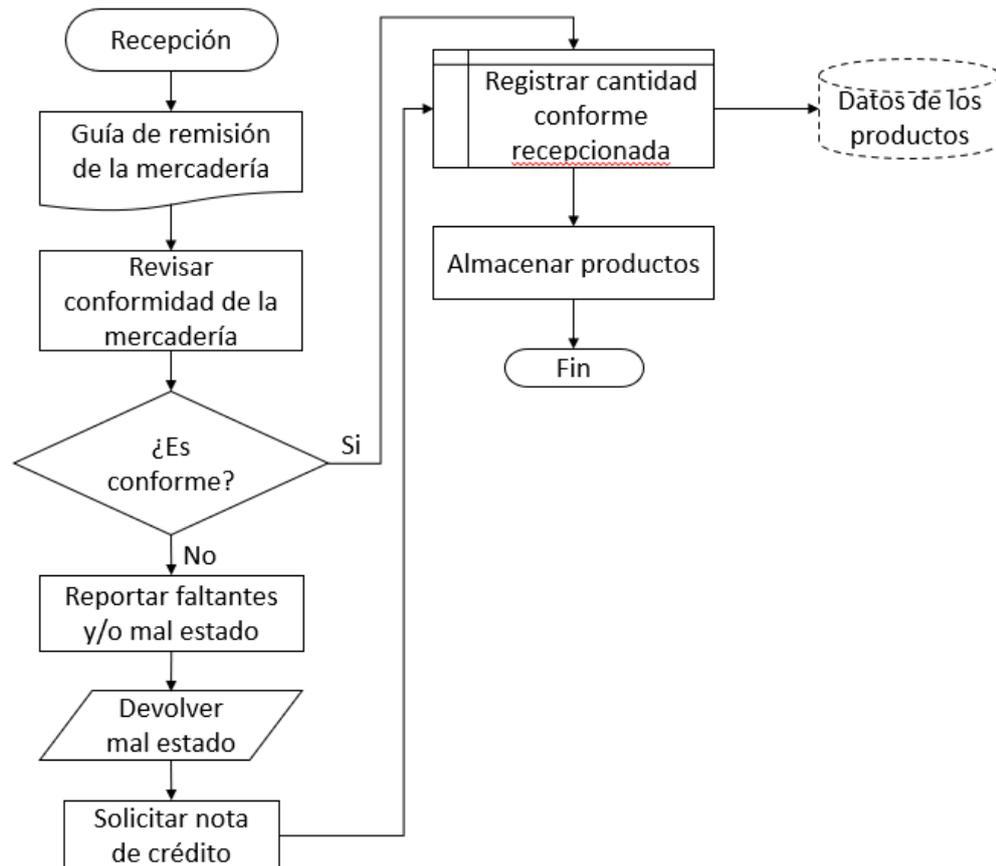
Diagrama de flujograma de atención al cliente



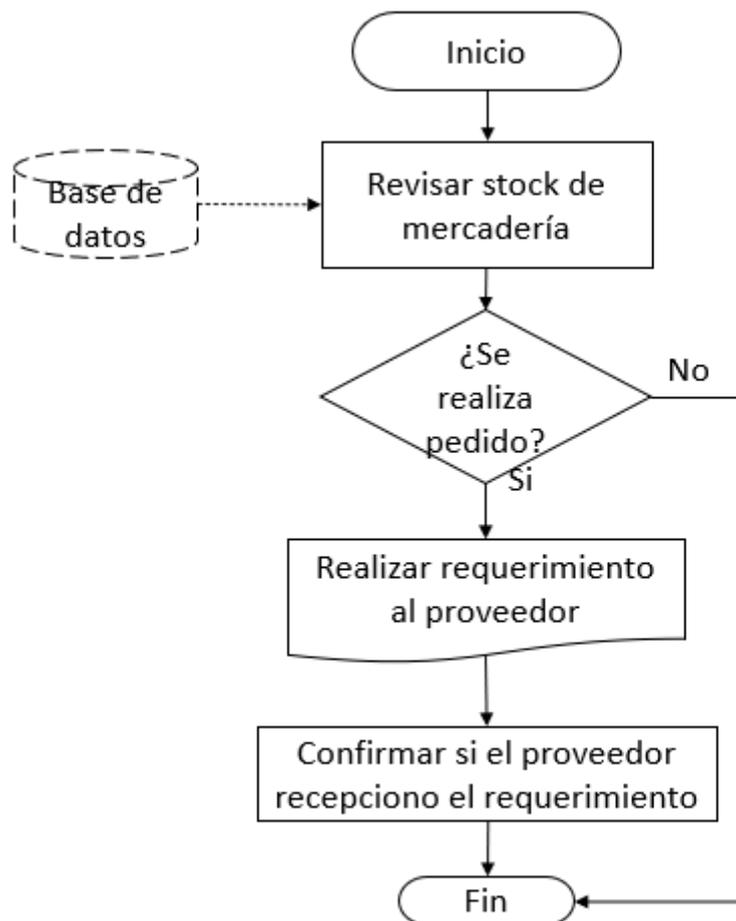
Nota. Elaboración propia basado en Macías, M., Álvarez, J., Rojas, C., Grosso, S., Martínez, M., Sánchez, M. y Barcala, E. (2007)

Figura 5.

Diagrama de flujograma de recepción y pedido de mercadería.



Nota. Elaboración propia basado en Macías, M., Álvarez, J., Rojas, C., Grosso, S., Martínez, M., Sánchez, M. y Barcala, E. (2007).



Nota. Elaboración propia basado en Macías, M., Álvarez, J., Rojas, C., Grosso, S., Martínez, M., Sánchez, M. y Barcala, E. (2007).

- Realizar un análisis costo-beneficio, el cual nos brinda información sobre el mantenimiento y diseño que se necesita del sistema contrastado con los beneficios que nos ofrece, el cual se sabe que son diversos e influyen en la gestión de la empresa. Regularmente se refleja esto monetariamente para poder contar con una visión cuantitativa, pero esto no siempre aplica en todo, debido que existen características que no se pueden cuantificar pero que es un gran beneficio para la empresa y reduce costos y procesos. A continuación, se detalla los beneficios y costos con los que se encuentra:

Tabla 11.

Análisis costo-beneficio de un sistema de información.

Costo	Beneficio
- Diseño	- Ahorro de tiempo y mecanización en los procesos
- Implementación	- Identificación de los productos en corto
- Mantenimiento	vencimiento
- Capacitación	- Evita el sobrestock y escases de stock
- Hardware	- Identificación del flujo de efectivo
	- Accesibilidad a la información en tiempo real
	- Reducción de las pérdidas de productos de corto
	vencimiento
	- Reduce costos
	- Evita perdidas en ventas o servicios por falta de
	stock
	- Reporte de la gestión en tiempo real
	- Aumento de la calidad de la gestión de la empresa
	- Mejora la planificación y toma de decisiones

Nota. Elaboración propia a través de datos recolectados en la investigación.

Con lo antes mencionado, se coloca en contexto el costo del SI:

- Para el diseño del S.I. se consideró el salario promedio mensual de un profesional con experiencia en S.I., el cual es s/ 3,523.00, sirviendo como referencia para los demás costos. Luego se identifica los días que se toma en realizar el diseño de un S.I., el cual oscila alrededor de 21 días Con estos datos se obtiene el costo del diseño:

- Salario: s/ 3,523.00
 - Salario diario: s/ 117.43
 - Diseño del S.I.: 21 días x s/117.43 = s/ 2,466.03
- Para el cálculo de la implementación del S.I. se consideró los días que se necesita para ponerlo en funcionamiento en la empresa, el cual son 14 días.
- Salario: s/ 3,523.00
 - Salario diario: s/ 117.43
 - Implementación.: 14 días x s/117.43 = s/ 1,644.02
- Para el cálculo del mantenimiento se determinó las veces que se realizará el mantenimiento la cual es de forma periódica, considerando que esto se realizará cuatrimestral y tomará 3 días en cada mantenimiento.
- Salario: s/ 3,523.00
 - Salario diario: s/ 117.43
 - Implementación.: 9 días x s/117.43 = s/ 1,056.87
- Para el cálculo de la capacitación se identificó las veces que se realizará este proceso, considerando también la capacitación de las mejoras en el mantenimiento que se realiza periódicamente, por lo que se consideró 2 días la primera vez y 1 día en cada mantenimiento, haciendo un total de 5 días.
- Salario: s/ 3,523.00
 - Salario diario: s/ 117.43
 - Implementación.: 5 días x s/117.43 = s/ 587.15
- Para el hardware se considero un equipo de computo que cuente con el sistema operativo Core i5 3.2ghz Monitor 19"HD 8GB HDD 1TB teniendo un costo de s/ 1,340.00

Concepto	Costo
Diseño	s/ 2,466.03
Implementación	s/ 1,644.02
Mantenimiento	s/ 1,056.87
Capacitación	s/ 587.15
Hardware	s/ 1,340.00
Total	s/ 7,094.07

Con este análisis recolectado se diseñará un adecuado sistema que cubra todas las necesidades y requerimientos que el personal y la empresa necesite. El cual ayudara en los procesos administrativos.

5.1.4 Diseño del sistema recomendado.

En esta fase se realizará una propuesta del diseño del SI para el mejoramiento de la gestión de la empresa, por lo que se plasmará lo recopilado en el análisis y necesidades, el cual influye en el diseño del mismo.

En la primera ventana podemos ver la interfaz de lo que sería el sistema de información, el cual cuenta con las especificaciones que se ha recolectado y siguiendo los procesos para que se implemente sin ningún inconveniente.

Figura 6.

Menú principal del sistema de información.



Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón de ingreso de nuevo producto, es donde se ingresa la mercadería nueva y la cual no tiene registro en la base de datos.

Figura 7.

Interfaz de ingreso de producto.

The image shows a software window titled "INGRESO DE PRODUCTO" with a close button in the top right corner. The window is divided into several sections:

- DATOS DE INGRESO:** This section contains six input fields: "Fecha de Ingreso", "N° de Doc.", "Tipo de Doc." (with a dropdown arrow), "Cantidad", "Producto", and "Proveedor".
- CARACTERISTICAS GENERALES:** This section contains five input fields: "Nombre Producto", "Codigo", "Cod. Producto", "Fecha Fabricación", and "Fecha Vencimiento". It also includes a dropdown menu for "Especialidad Producto".
- CARACTERISTICAS ESPECIFICAS:** This section contains seven input fields: "Color", "Cod. Color", "Marca/Fabricante", "P.U. Fac. (S/.)", "Presentación", "P.U. Venta (S/.)", and "Cantidad (Stock)".
- DESCRIPCION Y/O COMENTARIOS:** This section contains a large, empty text area for entering product details or comments.

At the bottom of the window, there are three buttons: "INGRESAR", "CANCELAR", and "SALIR".

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón de egreso de producto, se encuentra el formulario donde se ingresa el código del producto a egresar y el motivo por el cual se desea egresar, este apartado se usa mayormente para los productos que se han utilizado en un servicio. Por lo que primero se hace click en registrar para que se guarde la información de la fecha y el motivo, luego en el botón egresar para descargar el producto.

Figura 8.

Interfaz de egreso de producto.

The image shows a software window titled "EGRESO DE PRODUCTO". At the top right, there is a search field labeled "Cod. Busca:". Below this is a section titled "PRODUCTO BUSCADO" containing several input fields: "Nombre del Producto:", "Marca:", "Presentación:", "Stock:", "Especialidad Usada:", "Precio V.:", and "Precio C.:". The next section is "DATOS DE EGRESO", which includes fields for "Producto a Egresar:", "Fecha de Egreso:", "Numero de Documento:", "Tipo de Documento:", "Motivo de Egreso:", and "Cantidad a Egresar:". A "REGISTRAR" button is positioned to the right of the "Motivo de Egreso:" field. At the bottom of the window, there are three buttons: "EGRESAR", "CANCELAR", and "SALIR".

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón de reporte de stock, encontramos tres pestañas: producto, especialidad y general. En la pestaña de producto se genera un reporte de los movimientos de un producto en específico. En la pestaña especialidad se genera un reporte de los productos utilizados en el servicio. Por último, en el apartado general se genera un reporte general de todos los productos, agrupándolos según lo que se requiere.

Figura 9.

Interfaz de generar informe de stock.

The figure displays three sequential screenshots of a software interface titled "GENERAR INFORME DE STOCK". Each screenshot shows a different tab selected in the "Elige tipo de Informe:" section.

- Top Screenshot (Producto tab):** Shows fields for "Codigo de Producto:", "Nombre del Producto:", "Marca:", "Presentación:", and "Stock:". Below these are checkboxes for "Mostrar en Informe:" with options "Ingreso", "Egreso", and "Stock". Buttons for "GENERAR", "CANCELAR", and "SALIR" are at the bottom.
- Middle Screenshot (Especialidad tab):** Shows a dropdown menu for "Especialidad:" and the same "Mostrar en Informe:" checkboxes and buttons.
- Bottom Screenshot (General tab):** Shows a "Fecha de Informe:" field and checkboxes for "Documentos", "Proveedor", "Marca", "Ingreso", "Egreso", and "Stock". Buttons for "GENERAR", "CANCELAR", and "SALIR" are at the bottom.

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón de modificar inventario, se utiliza cuando se recepciona mercadería que ya se encuentra registrada en la base de datos con el fin de ingresar y adicionar al stock actual del que se cuenta, para ello se busca con el código que se ha generado y completa todos los datos, luego dar click en registrar para adicionar el número que se recepcionó y finalmente modificar para registrar la información.

Figura 10.

Interfaz de modificar inventario.

The image shows a software window titled "MODIFICAR INVENTARIO". At the top right, there is a search field labeled "Cod. Consulta:". Below this, the interface is divided into two main sections. The first section, "CARACTERISTICAS DE PRODUCTO", contains several input fields: "Nombre del Producto:", "Marca:", "Presentación:", "Stock Actual:", and "Especialidad Usada:". The second section, "DATOS DE MODIFICACION", contains fields for "Producto a Modificar:", "Fecha de Modificación:", "Numero de Documento:", "Tipo de Documento:", and "Proveedor:". At the bottom of the "DATOS DE MODIFICACION" section, there is a "Cantidad a Ingresar:" field (highlighted in yellow) and a "REGISTRAR" button. At the very bottom of the window, there are three buttons: "MODIFICAR", "CANCELAR", and "SALIR".

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón de búsqueda de inventario podemos encontrar el stock actual de los productos y el precio de venta al público en general, por lo que se cuenta con una precisión más exacta de la información. A su vez se puede usar como buscador cuando no se encuentre los códigos para el ingreso o egreso de este. Adicionalmente, se cuenta con la información del producto, donde nos mostrara el vencimiento, valor venta mínimo, lote, entre otros.

Figura 11.

Interfaz de búsqueda de inventario.



The image shows a software window titled "BUSQUEDA DE INVENTARIO". At the top, there is a search input field labeled "Nombre Producto:". Below this is a table with the following headers: "Codigo", "Nombre del Producto", "Marca", "Cont.", "Precio", and "Stock". The table body is currently empty. At the bottom of the window, there are three radio buttons labeled "Ingreso", "Egreso", and "Información", and a button labeled "SALIR".

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón de registrar nuevo cliente se puede ingresar a la base de datos información sobre la persona para poder conocer cuáles son los servicios que más se realiza, su fecha de cumpleaños para fidelizarlo y con esta información conocer cuáles son los clientes más recurrentes. Conocer el consumo de estos y poder proyectar y mejorar los servicios que más son consumidos. Así mismo, registrar a empresas que requieren de nuestros servicios y/o productos y generar convenios corporativos.

Figura 12.

Interfaz de registrar cliente.

REGISTRAR CLIENTE
×

PERSONA NATURAL

PERSONA JURIDICA

DATOS GENERALES

Codigo Cliente:

Titulo Cliente: Sexo

Apellido Paterno :

Apellido Materno:

Nombres: Abreviatura:

R.U.C. : D.N.I. :

DATOS COMPLEMENTARIOS

Telefonos

<input style="width: 40px;" type="text"/>			
Cod.	Numero	Cod.	Numero

Moviles/Celular:

<input style="width: 40px;" type="text"/>			
Operador	Numero	Operador	Numero

Correo Profesión :

Fecha Estado Civil:

Dirección:

Ubicación Geografica:

<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
Ciudad	Distrito	Provincia	Departamento

DATOS CLIENTE VIP

Puntos:

N° de visitas:

F. Primera

REGISTRAR

CANCELAR

SALIR

REGISTRAR CLIENTE ✕

PERSONA NATURAL
PERSONA JURIDICA

DATOS GENERALES

Codigo Cliente:

Razón Social :

Abreviatura:

R.U.C. :

DATOS COMPLEMENTARIOS

Telefonos

<input style="width: 40px;" type="text"/>			
Cod.	Numero	Cod.	Numero

Moviles/Celular:

<input style="width: 40px;" type="text"/>			
Operador	Numero	Operador	Numero

Correo **Rubro :**

Fecha de Creación: **Pagina Web:**

Dirección:

Ubicación Geografica:

<input style="width: 90%;" type="text"/>			
Ciudad	Distrito	Provincia	Departamento

REGISTRAR

CANCELAR

SALIR

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón modificar y buscar cliente podremos ubicar al cliente, sea esta persona natural o jurídica, para realizar modificaciones como el teléfono, dirección, correo, estado civil, entre otros. Adicional a esto, podemos visualizar los puntos realizados por cada punto servicio y/o producto que ha adquirido en el negocio, el cual puede ser canjeado por servicios o descuentos.

Figura 13.

Interfaz de modificar datos del cliente.

BUSQUEDA [X]

PERSONA NATURAL | PERSONA JURIDICA

DATOS GENERALES

Buscar por DNI [] [v] Buscar por Nombre [] [v]

Título Cliente: [] Cod: [] Sexo []

Apellido Paterno : []

Apellido Materno: []

Nombres: [] Abreviatura: []

R.U.C. : [] D.N.I. : []

DATOS COMPLEMENTARIOS

Telefonos [] [] [] [] [] []
Cod. Numero Cod. Numero Cod. Numero

Moviles/Celular:

[] [] [] [] [] []
Operador Numero Operador Numero Operador Numero

Correo [] Profesión : []

Fecha [] Estado Civil: [] [v]

Dirección: [] [v]

Ubicación Geografica:

[] [] [] []
Ciudad Distrito Provincia Departamento

DATOS CLIENTE VIP

F. Ultima Visita: [] Puntos Actuales: [] N° de visitas: [] F. Primera []

MODIFICAR CANCELAR SALIR

BUSQUEDA [X]

PERSONA NATURAL PERSONA JURIDICA

Buscar por RUC Buscar por Nombre

DATOS GENERALES

Razón Social :

Abreviatura:

R.U.C. : Código Cliente:

DATOS COMPLEMENTARIOS

Telefonos

<input type="text"/>					
Cod.	Numero	Cod.	Numero	Cod.	Numero

Moviles/Celular:

<input type="text"/>					
Operador	Numero	Operador	Numero	Operador	Numero

Correo **Rubro :**

Fecha de Creación: **Página Web:**

Dirección:

Ubicación Geografica:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ciudad	Distrito	Provincia	Departamento

MODIFICAR **CANCELAR** **SALIR**

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón de registrar venta se ubica el interfaz de venta, donde se registra la venta de productos y/o servicios realizados por cliente, adicional a eso, aquí mismo se realiza el proceso de descargo de productos y búsqueda del producto el cual buscara en la base para obtener el precio y con esto reducir procesos, teniendo un stock real. Por otro lado, se puede registrar puntos para los clientes que se encuentre registrados en nuestra base, lo cual motivará y fidelizara, ya que con estos puntos se puede canjear por servicios o descuentos, incentivándolos a visitar más seguido el negocio. También cuenta con un registro de venta con tarjeta, esto debido a que el ingreso de efectivo que se obtenga no se verá reflejado en la caja.

Figura 14.

Interfaz de registrar venta.

REGISTRAR VENTA X

VENTA | VENTA CREDITO

N° Venta:

DATOS GENERALES

Tipo de Documento: N° Documento:

Fecha: Código Cliente:

Nombre Cliente: Apellido Paterno:

DNI:

Dirección:

DESCRIPCION DE VENTA

SERVICIOS

ITEM	DESCRIPCION DEL SERVICIO	P.U.	CANT.	P. PARCIAL
01	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
02	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
03	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
04	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
05	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SUB TOTAL S/.

PRODUCTOS

ITEM	COD. PROD.	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	P.U.	CANT.	P. PARCIAL
01	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
02	<input type="text"/>	Hydra-Lip Labial	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
03	<input type="text"/>	Uniquecil Extra XL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
04	<input type="text"/>	Eau Vitale	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
05	<input type="text"/>	Ccori	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Eau de Seda	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Ser Parfum	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Gel Exfoliante Únique	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Sensitiva Locion Tonica CMN	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SUB TOTAL S/.

SUB TOTAL VENTA DSCT % DSCT S/ TOTAL VENTA S/

S/. ... VUELTO

X
REGISTRAR VENTA

VENTA | VENTA CREDITO

N° Venta:

DATOS GENERALES

Tipo de Documento: <input type="text"/>	N° Documento : <input type="text"/>
Fecha : <input type="text"/>	Codigo Cliente : <input type="text"/>
Nombre Cliente : <input type="text"/>	Apellido Paterno : <input type="text"/>
DNI : <input type="text"/>	
Dirección : <input type="text"/>	

DESCRIPCION DE VENTA

SERVICIOS

ITEM	DESCRIPCION DEL SERVICIO	P.U.	CANT.	P. PARCIAL
01	<input type="text"/>			
02	<input type="text"/>			
03	<input type="text"/>			
04	<input type="text"/>			
05	<input type="text"/>			

SUB TOTAL S/.

PRODUCTOS

ITEM	COD. PROD.	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	P.U.	CANT.	P. PARCIAL
01	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
02	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
03	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
04	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
05	<input type="text"/>	<input type="text"/>			

SUB TOTAL S/.

SUB TOTAL S/C S/. DSCT. % DSCT. S/. TOTAL S/C S/.

Comisión : **TOTALS/.**

...
DATOS PAGO A CREDITO

VENTA
CANCELAR
SALIR

REGISTRAR VENTA ×

VENTA | VENTA CREDITO

N° Venta:

DATOS GENERALES

Tipo de Documento: N° Documento :

Fecha : Código Cliente :

Nombre Cliente : Apellido Paterno :

DNI:

Dirección :

DESCRIPCION DE VENTA

+ Puntos ×

Codigo:

Datos

Apellido :

U. Visita :

N° Visitas:

Puntos :

Puntos + : N° Visitas:

Puntos - : F. U. Visita:

SERVICIOS		CANT.	P. PARCIAL
01	<input type="text"/>		
02	<input type="text"/>		
03	<input type="text"/>		
04	<input type="text"/>		
05	<input type="text"/>		

PRODUCTOS		CANT.	P. PARCIAL
01	<input type="text"/>		
02	<input type="text"/>		
03	<input type="text"/>		
04	<input type="text"/>		
05	<input type="text"/>		

SUB TOTAL S/.

SUB TOTAL VENTA DSCT % DSCT S/ TOTAL VENTA S/.

s/. VUELTO

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón ingresar documento podemos registrar los documentos de compra, sea al contado y crédito, el cual no ayudara a tener un orden adecuado de los gastos en el mes y estar al tanto de las facturas al crédito, logrado obtener un indicador para poder tener una mejor planificación para las compras en el futuro.

Figura 15.

Interfaz de ingreso de documento de compra.



The image shows a software window titled "NUEVO DOCUMENTO" with a close button (X) in the top right corner. The window contains a form titled "DATOS DE INGRESO" with the following fields and controls:

- N° de documento:** A red rectangular input field.
- Fecha de Ingreso:** A date input field.
- Monto:** A numerical input field.
- Tipo de Doc.:** A dropdown menu.
- Proveedor:** A text input field.
- Agente:** A text input field.
- F. Venc.:** A date input field.

At the bottom of the form are three buttons: "INGRESAR DOCUMENTO", "CANCELAR", and "SALIR".

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón de registro gasto podemos ingresar los egresos de salidas, en esta ocasión se puede realizar la búsqueda de los documentos a crédito para poder descargarlo y llevar un control más exacto. A su vez, también podemos registrar otros gastos que no se cuenten con boleta o factura, pero que si cuentan con sustento. De esta forma obtendremos una proyección de los gastos que se realizarían para prevenir un sobreendeudamiento.

Figura 16.

Interfaz de registro de gasto.

The screenshot shows a web interface for recording expenses. It is divided into two main sections: 'DATOS DE PROVEEDOR' (Provider Data) and 'D. GASTOS' (Expenses).

F. REGISTRO: [Empty text box] **F. GASTO:** [Empty text box]

DATOS DE PROVEEDOR

Proveedor : [Dropdown menu] [Magnifying glass icon] [REGISTRAR] [DESCARGAR]

Nº de documento : [Dropdown menu]

Monto : [Text box] U. Fecha de Pago [Text box]

Agente : [Text box]

D. GASTOS

Tipo Documento : [Dropdown menu] Nº Documento : [Text box]

Partida Control: [Dropdown menu] Total S/. [Text box]

Banco : [Text box] N. Oficina: [Text box]

Resultado S/. [Text box]

[REGISTRAR] [CANCELAR] [SALIR]

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

En el botón balance podemos encontrar el resultado de las utilidades, esto nos da un panorama de cómo va la empresa. Por lo que podemos estar pendiente para que la utilidad no figure en negativo y plantear estrategias que ayuden en la rentabilidad de la misma.

Figura 17.

Interfaz de balance.

The screenshot shows a window titled 'Balance' with a close button (X) in the top right corner. The window displays the following financial data:

Ingresos:	3530,8
Ingresos Credito:	2128
Gastos:	297,2
Utilidad:	34464

Nota. Elaboración propia basado en Amolet, M. (2016).

Conclusiones

1. El estatus en el que se encuentra la gestión de la empresa “Fashion Print” es riesgosa, prevaleciendo la carencia de información de los procesos y el control de estos, lo que complica realizar la planificación a corto y largo plazo.
2. Se diseñó un sistema de información para el mejoramiento de la gestión de la empresa “Fashion Print”, fundamentada en la teoría Kendall, K. y Kendall, J.
3. Para elaborar una propuesta consistente, se diseñó los diagramas de procesos y la interfaz del sistema Kendall, K. y Kendall, J. Así mismo, se calculó el costo-beneficio de la propuesta. Esto permitirá que la empresa disponga de información oportuna para el planteamiento de estrategias y conocer su situación en tiempo real.

Recomendaciones

1. Implementar la propuesta del diseño de un sistema de información Kendall, K. y Kendall, J. para fortalecer la competitividad y reducir la incertidumbre del futuro de la empresa.
2. Continuar con la línea de investigación gerencial, identificando el potencial innovador.
3. Capacitar en informática, al personal de la empresa para el correcto uso del sistema de información Kendall, K. y Kendall, J.
4. Promover la propuesta del diseño del sistema de información Kendall, K. y Kendall, J.” para que sea implementado en las pequeñas empresas.
5. Acceder a plataformas OPEN (Kickstarter, Indiegogo, Idea.me, Goteo, Verkami, Precipita), Fundación Romero o ProInnovate para financiar proyectos sobre sistemas de información.
6. Actualizar periódicamente a las necesidades, utilizando herramientas e instrumentos tecnológicos actuales para obtener un mejor rendimiento del SI. “KyK”.

Referencias

- Abrego, D., Sánchez, Y. y Medina, J. (2015). *Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales*, 303-320 (62). Editorial Contaduría y Administración. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104216300432?token=EBBB8A07BC8814CB105E4CA53E58EF62D200B34DE1B228E6DF94E85C9212689F06576A4EBFB1BDE2C96FFE085F1505BC&originRegion=us-east-1&originCreation=20221217184234>
- Allaica, G. E. (2017). *Sistema gestión de relaciones con los clientes (crm) en entorno a la web para la comercialización de productos del comercio frutas & verduras D'jaime en la ciudad de santo domingo*. (Tesis de Titulación, Universidad Regional Autónoma de los Andes) Repositorio Institucional. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6605/1/TUSDSIS023-2017.pdf>
- Amelot, M. (2016). *Programación en Excel: Macros y lenguaje VBA*. <https://drive.google.com/file/d/1h7PiwCGWVvgnnUB-4Q-7ajQWdxVEWTOE/view>
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. Editorial Andrade.
- Aquino, N (2019). *Sistema de información y proceso administrativo de la Corte Superior de Justicia Lima Norte Independencia, 2019* (Tesis de titulación, Universidad Norbert Wiener). Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43379/Aquino_LN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arangurí, M. (2018) *Sistema de información ejecutiva web para mejorar el monitoreo de los estándares de calidad para la acreditación de una escuela profesional de una universidad de la región Lambayeque* (Tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1500/1/TL_NavarroBurgosdeZeladaMarialeny_PerezGuevaraD%27angela.pdf
- Arteaga, H. (2020). *Sistema de información contable y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa OCP Arquitecto E.I.R.L. Utcubamba 2018* (Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán). Repositorio Institucional.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7568/Arteaga%20Hoyos%20Luis%20Frank.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Asalde, M. y Mires, E. (2021). *Sistema de información para la gestión administrativa de los proyectos productivos del centro de producción de ingeniería de sistemas de la universidad nacional "Pedro Ruiz Gallo" – Lambayeque Perú*. (Tesis de titulación, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo) Repositorio Institucional. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9808/Asalde_Yuption_Miguel_%c3%81ngel_y_Mires_Cadenillas_Edson_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Baca, B. (2017) *Diseño de un sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L.* (Tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/949/1/TL_BacaTelloVictorFarley.pdf.pdf

Baena, E. (2010). Los objetivos de la empresa. <https://aprendeconomia.com/2010/11/09/3-los-objetivos-de-la-empresa/>

Barboza, F. (2020). *Sistema de información para mejorar la toma de decisiones en la Unidad de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota-2018* (Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán). Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7569/Flor%20Itala%20Barboza%20Mej%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Becerra, M. X. (2017). *Propuesta para la implementación de un sistema online de pedidos para la compañía Jesama S.A.* (Tesis de Titulación Especial, Universidad de Guayaquil). Repositorio Institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22492/1/Propuesta%20para%20la%20implementacion%20de%20un%20sistema%20online%20de%20pedidos%20para%20la%20compa%C3%B1a%20Jesama%20S.A..pdf>

Benvenuto, A. (2006). *Implementación de sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras TIC, 4*. Capi Review

- Burgos, J. y González, H. (2022). *Sistema de información para gestionar las colecciones de muestras geológicas de la Escuela de Geología* (Tesis de titulación, Universidad Industrial de Santander). Repositorio Institucional. <https://noesis.uis.edu.co/server/api/core/bitstreams/d4862d3b-f291-4c0a-8bcb-8161d05c41c3/content>
- Cabrera, A. y Díaz, R. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP chichayo en el periodo del 2016*. (Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/872/1/TL_CabreraPerezAnnie_DiazCoronelRosa.pdf
- Cáceres, N & Santamaría, J (2022). *Diseño de un sistema de información web para la gestión del análisis de muestras de suelos y foliares de plantas en cultivos de palma de aceite en Puerto Wilches, Santander*. (Tesis de Titulación, Universidad Industrial de Santander). Repositorio Institucional. <https://noesis.uis.edu.co/server/api/core/bitstreams/5da2e4db-4bae-4642-bd97-89a6bf8f2360/content>
- Casanova, C. (2009). El rol de los sistemas de información en la gestión del conocimiento en las empresas. *Petrotecnia*. <http://www.petrotecnia.com.ar/junio09/el%20rol.pdf>
- Castillo, P & Vega, S (2022). *Análisis e impacto al implementar un sistema de información de georeferencia, para la inspección fiscal en terreno de la Dirección de Vialidad en el Ministerio de Obras Públicas*. (Tesis de Titulación, Universidad Industrial del Desarrollo). Repositorio Institucional. <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/3c685773-af63-46eb-80a0-d126169577fa/content>
- Castro, J. y Pérez, D. (2022). *Diseño de un sistema de información web para la gestión del análisis de muestras de suelos y foliares de plantas en cultivos de palma de aceite en Puerto Wilches, Santander*. (Tesis de Titulación, Universidad Industrial de Santander). Repositorio Institucional. <https://noesis.uis.edu.co/server/api/core/bitstreams/704655bf-c0ac-493f-9d84-1fb769bd03ad/content>

- Celis, R (2018). *Implementación de un sistema de información gerencial en plataforma web móvil para el monitoreo del servicio de atención de pacientes en el hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2017*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30569/celis_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Challco, C (2018). *Implementación de un sistema de información financiero para la toma de decisiones en la Empresa Netbankdes S.A.C, Lima 2021*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87239/Challco_MK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (1994). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. Editorial McGraw Hill.
- Chiavento, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial McGraw Hill.
- Chujutalli, K & Dávila, J (2021). *Efecto del uso de un sistema de información en el proceso contable de una empresa agroindustrial del distrito de San Hilarión* (Tesis de titulación, Universidad Norbert Wiener). Repositorio Institucional.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81192/Chujutalli_MKD-P-D% c3% a1vila_FJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81192/Chujutalli_MKD-P-D%c3%a1vila_FJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Correa, A.; Mendoza, R. y Melendez, J. I. (2017). *Análisis y diseño de un sistema para la gestión de archivos de la oficina de normalización previsional*. (Tesis de Titulación, Universidad Peruana de las Américas). Repositorio Institucional.
[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/167/Tesis% 20final1.pdf?s equence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/167/Tesis%20final1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez, L. A. (2012). *Análisis de sistemas de información*. Red Tercer Milenio.
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/sistemas/Analisis_de_sistemas_de_infor macion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/sistemas/Analisis_de_sistemas_de_informacion.pdf)

- Duke, V.; Navarro, M.; Díaz, G.; Pérez, Y. y Vargas-Lombardo, M. (2016). *Exploración en los sistemas CRM/ERP como estrategia en el sector PYMES*, 2(2). Revista de iniciación científica.
- El Comercio (2022). *CCL: Sector cosméticos e higiene personal crecería 3,3% en 2022*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/ccl-sector-cosmeticos-e-higiene-personal-creceria-33-en-2022-rmmn-noticia/>
- García, A. (2020). *Sistema de información basado en redes neuronales para la predicción de riesgo en el otorgamiento de créditos personales en una cooperativa de ahorro y crédito en el departamento de Lambayeque*. (Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2975/1/TL_GarciaNazarioAdrian.pdf
- García, J. y Casanueva, C. (2000). *Prácticas de la gestión empresarial*. McGraw-Hill/interamericana editores. (Tesis de Titulación, Universidad Católica de Colombia). Repositorio Institucional. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/ead1d43b-23c4-4258-8b73-fa3f2e047885/content>
- García, L. (2020). *Sistemas de información gerencial para la gestión de infracciones de tránsito y transportes de la dirección de seguridad vial de la municipalidad provincial de Chiclayo. 2017-2018* (Tesis de Titulación, Universidad Señor de Sipán). Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6996/Garc%c3%ada%20Merino%2c%20Luis%20Santiago.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garnica, C. (2020). *Diseño del sistema de información para el apoyo de las terapias de los niños diagnosticados con TEA*
- Gestión. (2019). *Tipos de empresa: ¿Cuál es la diferencia entre SA, SAC, SRL, EIRL y SAA?*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/tipos-empresa-diferencia-sa-sac-srl-eirl-saa-razon-social-nnda-nnlt-251229-noticia/>
- Gobierno Regional de Lambayeque (2022). *Buscan impulsar y fortalecer MYPES en Lambayeque*. <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/36561?pass=Mg==>

- González, F. (2007, 01 de enero). Introducción a los Sistemas de Información: Fundamentos. <https://www.uv.mx/personal/artulopez/files/2012/08/FundamentosSistemasInformacion.pdf>
- González, F.; Gil, H. y Torralba, J. (2003). *El CRM y el SCM dentro de los sistemas integrados de gestión*. https://www.aepro.com/files/congresos/2003pamplona/ciip03_0530_0539.2160.pdf
- Guill, H. (s.f.). *Sistemas de cooperación empresarial*. http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/12802/8/Fundamentos%20de%20sistemas%20de%20informaci%C3%B3n_M%20dulo%202_Sistemas%20de%20cooperaci%C3%B3n%20empresarial.pdf
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-HILL / Interamericana. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Horngren, C. T., Sudem, G. L. y Stratton, W. O. (2006). *Contabilidad administrativa* (J. Enriquez, trad.). Pearson Educación. <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/12/Contabilidad-administrativa-13ed-Horngren.pdf>
- Huamán, J. B. y Huayanca, C. (2017). *Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju* (Tesis de Titulación, Universidad Autónoma del Perú). Repositorio Institucional. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/392/1/HUAMAN%20VARAS%20JOSELYN%20-%20HUAYANCA%20QUISPE%20CARLOS.pdf>
- Huamán, Y. (2019). *Sistema de información y gestión de matrícula en el Centro de Educación Técnico Productivo INNOVATEC, Andahuaylas, 2022*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96338/Huam%c3%a1n_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kendall, K. y Kendall, J. (2011). *Análisis y diseño de sistemas* (A. V. Romero, trad.). Pearson Educación. http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Analisis%20y%20Diseno%20de%20Sistemas_Kendall-8va.pdf

- Lapiedra, R.; Devece, C. y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Colección Sapiencia. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>
- Llanos, J. (2019) *Diseño del sistema de información contable integrado para mejorar la gestión de recursos de la Universidad Peruana de Integración Global de la ciudad de Lima – 2016* (Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2235/1/TL_LlanosQuintanaJimmy.pdf
- Llontop, M. (2017). *Sistema de información para la gestión de riesgos de lavado de activos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17764/Llontop_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, M. (2007). *Herramientas colaborativas utilizadas en el comercio electrónico: ERP, CRM, SCM*, 2. Vector. http://vector.ucaldas.edu.co/downloads/Vector2_8.pdf
- Luque, J. (2018). *Sistema de información en el proceso de transporte de mercancías de la Empresa Excellence Transport Llogistics S.R.L.* (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53902>
- Macías, M., Alvarez, J., Rojas, C., Grosso, S., Martínez, M., Sánchez, M. y Barcala, E. (2007). *Guía para la identificación y análisis de procesos*. https://personal.uca.es/wp-content/uploads/2018/03/1237151097_652011132928-1.pdf?u
- Mar, P. (2021). *Sistema de Información para la mejora de los procesos de logística en la empresa Famet Bus Lima, 2021*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69844/Mar_ZPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de la Producción (s. f.). *Estadística MIPYME*. Web. <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>

- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación.
- Oz, E. (2008). *Administración de los sistemas de información* (M. Á. Martínez, trad.). Cengage Learning Editores.
<http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Administracion%20SI.pdf>
- Paiva, D. (2021). *Sistema de información ejecutivo para la captación estudiantil en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano de Chiclayo*. (Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional.
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16047/1/Trabajo%20de%20grado_juan%20manuel_625353.pdf
- Pascagaza, J. M. (2018). *Desarrollo de un sistema de información para la gestión de los proyectos de responsabilidad social del programa de ingeniería de sistemas de la universidad católica de Colombia*. (Tesis de Titulación, Universidad Católica de Colombia). Repositorio Institucional.
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16047/1/Trabajo%20de%20grado_juan%20manuel_625353.pdf
- Pérez, D & Castro, J. (2022). *Diseño de un sistema de información web para la gestión del*
 Palacios, A. (2021) *Manejo del sistema de información geográfica para la gestión de redes de agua potable y alcantarillado de la urbanización Latina del distrito de José Leonardo Ortiz de la provincia Chiclayo 2020*. (Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3998/1/TL_PalacisoOblitasAnita.pdf
- Ponce, H. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. (12, 113-130). Enseñanza e investigación en psicología. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Puente, J (2018). *Sistema de información en el proceso administrativo de una entidad pública del estado Lima, 2018*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejos). Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29881/Puente_ZJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017, enero). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la economía*, 1-21.
- Ramírez, D. (2008). *Contabilidad Administrativa*. McGraw-HILL/Interamericana Editores.
- Reyna, C (2020). *Sistema de información integral para optimizar la gestión comercial de SEDALIB, 2020* (Tesis de titulación, Universidad Norbert Wiener). Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48456/Reyna_GCME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodas, J. A. (2017). *Propuesta de un Sistema Web para mejorar la gestión del centro de control en la empresa Cia Global Security SAC, 2017. Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática* (Tesis de titulación, Universidad Norbert Wiener). Repositorio Institucional.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1548/TITULO%20-%20Rodas%20Sequeiros%2C%20Jos%C3%A9%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, J. M. y Daureo, M. J. (2003). *Sistemas de información: aspectos técnicos y legales*.
<https://w3.ual.es/~jmrodri/sistemasdeinformacion.pdf>
- Rojas, J. & Pacheco, J. (2019). *Sistema de información para la Fundación Manos al Cielo como apoyo a la toma de decisiones*. (Tesis de Titulación, Universidad Católica de Colombia). Repositorio Institucional.
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/37649199-52e8-4765-a29a-4b96895d9bbf/content>
- Romero, R. (2006). *Marketing*. Editora Palmir E.I.R.L.
- Saavedra, H. (2022) *Modelo de alineamiento de los sistemas de información con los objetivos estratégicos de la organización basado en la gestión del portafolio de proyectos para el sector de educación superior universitaria* (Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4513/1/TM_SaavedraSaavedraHugo.pdf

- Saldaña, M (2020). *Sistema de información para la gestión de incidencias en el área de TI en el Instituto Nacional Materno Perinatal*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56467>
- Sánchez, J. (2018). *Implementación de un sistema informático para mejorar la gestión y control de inventarios de bienes muebles aplicando tecnología RFID en gobierno regional Lambayeque*. (Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1783/1/TL_SanchezBarruetoJorge.pdf
- Saavedra, Y. (2015). *Sistema web para la gestión documental en la empresa Development It E.I.R.L.* (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejos). Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/152/saavedra_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santa Cruz, K. (2018). *Sistema de Información Gerencial y su Influencia en la Calidad de Servicio en la Empresa Casconta E.I.R.L Ventanilla - Callao 2018*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30413/SantaCruz_CHK_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serquén, C. M. (2016) *Diseño de un sistema de información para el área de recaudación del Instituto Cumbre SAC*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10164/serquen_zc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia, J. (2019). *Sistema de información gerencial para web y control de procesos de producción en la Granja Avícola REC S.A.C., Ica, 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos). Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41965/Tapia_FJB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia, R (2018). *Sistema de Información vía web para mejorar el seguimiento y control de proveedores de Transporte en la Empresa FAMESA EXPLOSIVOS S.A.C. - Planta Salaverry*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejos). Repositorio Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23195/tapia_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tarcica, J. y Gonzalez, M. (2013). *120 descripciones de puestos*.
<https://futuramaster.com/descargas/120descripciones.pdf>

Torres, J. (2019). *Propuesta de un sistema de información para la toma de decisiones del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos). Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39550/Torres_EJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velásquez, N. (2019). *Contabilidad gerencial* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ed.). UTEX.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14784/CONTABILIDAD%20GERENCIAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1. Guía de la entrevista.

Nombre de la empresa:	FASHION PRINT
Nombre del observador:	JOSE DENNIS DE LA CRUZ CULQUICONDOR
Giro de la empresa:	BELLEZA

OBJETIVO: Conocer la realidad de la empresa, logrando obtener un panorama sobre el status.

1. ¿Ha escuchado alguna vez sobre un Sistema de Información?
2. Sabía que un S.I. ayuda a reducir los procesos administrativos y tiempos, abarcando los temas que se le pregunto con anterioridad, ¿Qué le parece la idea de una propuesta de un diseño de un S.I. para mejorar la gestión de la empresa Fashion Print?
3. ¿Cómo califica la gestión de la empresa? Fundamente su respuesta.
4. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa? Comente
5. ¿Podría explicarnos como es la coordinación de los procesos administrativos en la empresa?
6. ¿Cómo describe usted el liderazgo, motivación y comunicación en la empresa? Detalle cada una de estas.
7. ¿Cuál es su opinión respecto a la toma de decisiones que realiza la empresa?
8. ¿Podría explicarnos como es el control de las actividades que realiza la empresa? (control de ingreso, requerimiento, supervisión, medidas correctivas)
9. ¿Podría explicarnos como se realiza el reporte de desempeño y/o metas?

Anexo 2. Guía de observación.

Nombre de la empresa:	FASHION PRINT
Nombre del observador:	EDER CABANILLAS FLORES
Giro de la empresa:	BELLEZA

OBJETIVO: Observar cómo se está llevando la gestión de la empresa.

Nº	ASPECTO A EVALUAR	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
1	Verifica la conformidad de los requerimientos recibidos.				
2	Verifica correctamente el inventario al realizar pedidos.				
3	Realiza el llenado correcto de las boletas emitidas.				
4	Verifica la conformidad de las facturas recibidas.				
5	Archiva correctamente las boletas y facturas.				
6	Registra los documentos recibidos.				
7	Registra los servicios realizados.				
8	Confirma las existencias físicas antes de realizar los requerimientos.				
9	La supervisión es pertinente.				
10	Realiza sus actividades en los tiempos establecidos.				
11	Realiza un informe de desempeño del personal.				
12	Descarga los productos usados y/o vendidos.				

Anexo 3. Ficha de recolección de datos.

FICHA DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS SECUNDARIOS						
EMPRESA: EMPRESA FASHION PRINT						
PERIODO A EXAMINAR: PERIODO DE UN AÑO ENTRE LOS AÑOS (2019-2020)						
SISTEMA ADMINISTRATIVO: CONTROL MANUAL.						
DOCUMENTO	DISPONIBILIDAD		FORMATO		UTILIDAD	
	NO	SI	FISICO	VIRTUAL	ADMIN.	GENERAL
INVENTARIO DE EXISTENCIAS						
ARCHIVO DE BOLETAS						
LIBRO DIARIO						
BASE DE DATOS						
ESTADO DE RESULTADOS						
DIAGRAMA DE FLUJOGRAMA						



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Gerardo Gaspar Deza Malca
 Título del ejercicio: TESIS
 Título de la entrega: Propuesta de un sistema de información para mejorar la gest...
 Nombre del archivo: CABANILLAS_FLORES_-_DE_LA_CRUZ_CULQUICONDOR_TESIS_...
 Tamaño del archivo: 5.66M
 Total páginas: 122
 Total de palabras: 25,281
 Total de caracteres: 141,527
 Fecha de entrega: 15-ago.-2023 05:25p. m. (UTC-0500)
 Identificador de la entre... 2146357560

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
 CONTABLES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Propuesta de un sistema de información para mejorar la gestión
 de la empresa Fashion Print – Chiclayo 2020**

Tesis que presenta los bachilleres:
**CABANILLAS FLORES EDER ARMANDO SANTIAGO
 DE LA CRUZ CULQUICONDOR JOSÉ DENNIS**

Para obtener el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Lambayeque – Perú
 2023

Propuesta de un sistema de información para mejorar la gestión de la empresa Fashion Print - Chiclayo 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

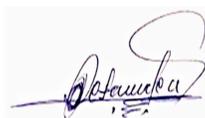
PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	dokumen.pub Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	noesis.uis.edu.co Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	



<1 %

10

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

11

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

<1 %

16

repository.ucatolica.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

17

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

18

repositorio.udd.cl

Fuente de Internet

<1 %

19

ri2.bib.udo.edu.ve

Fuente de Internet

<1 %

20 Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD <1 %
Trabajo del estudiante

21 repositorio.upa.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

22 Astete Jaramillo, Ruben Dario | Pastor Caballero, Deysi | Talavera Durand, Christian Joel | Vallejo Quispe, Raul. "Calidad en el servicio al cliente de las empresas financieras en el sector microfinanciero en Lima metropolitana", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 <1 %
Publicación

23 www.coursehero.com <1 %
Fuente de Internet

24 Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru <1 %
Trabajo del estudiante

25 repositorio.upp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

26 Submitted to UISEK <1 %
Trabajo del estudiante

27 repositorio.unamba.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

28	Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
31	ransilad.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
37	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

39 Ariel Vázquez Carranza. "Saludos y Despedidas: Tipología y Contraste Entre Datos Intuitivos y Observacionales", Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics, 2020
Publicación <1 %

40 dspace.esPOCH.edu.ec
Fuente de Internet <1 %

41 Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina
Trabajo del estudiante <1 %

42 Submitted to Instituto Madrilen de Formacion
Trabajo del estudiante <1 %

43 auditoriaysistemasquipo4.blogspot.com
Fuente de Internet <1 %

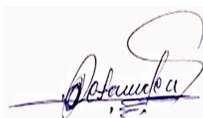
44 repositorio.umSA.bo
Fuente de Internet <1 %

45 es.slideshare.net
Fuente de Internet <1 %

46 repositorio.unprg.edu.pe:8080
Fuente de Internet <1 %

47 Submitted to Universidad Continental
Trabajo del estudiante <1 %

48 gc.scalahed.com
Fuente de Internet



<1 %

49

Submitted to uniminuto

Trabajo del estudiante

<1 %

50

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 31 (2015)", Brill, 2017

Publicación

<1 %

51

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1 %

52

Submitted to Universidad Santiago de Cali

Trabajo del estudiante

<1 %

53

Submitted to Universidad Tecnológica
Indoamerica

Trabajo del estudiante

<1 %

54

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

55

so04.tci-thaijo.org

Fuente de Internet

<1 %

56

www.dipublico.org

Fuente de Internet

<1 %

57

www.webyempresas.com

Fuente de Internet

<1 %

58

Submitted to Universidad Andina del Cusco



<1 %

59

Submitted to Universidad de San Martín de Porres

Trabajo del estudiante

<1 %

60

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

61

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

62

vdocuments.mx

Fuente de Internet

<1 %

63

www.congreso.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

64

www.daypo.com

Fuente de Internet

<1 %

65

www.edisa.com

Fuente de Internet

<1 %

66

www.rector.udg.mx

Fuente de Internet

<1 %

67

www.trumpf.com

Fuente de Internet

<1 %

68

www.uma.es

Fuente de Internet

<1 %

69

3bvideos.com

Fuente de Internet

<1 %

70

Submitted to Universidad Estatal a Distancia

Trabajo del estudiante

<1 %

71

blog.hubspot.es

Fuente de Internet

<1 %

72

buscoinfobjcu.uca.edu.ni

Fuente de Internet

<1 %

73

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

74

repositorio.unab.cl

Fuente de Internet

<1 %

75

repositorio.untels.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

76

repositorio.utc.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

77

repositorio.utesup.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

78

repository.uniminuto.edu

Fuente de Internet

<1 %

79

upc.aws.openrepository.com

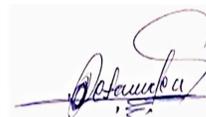
Fuente de Internet

<1 %

80

www.cacic2016.unsl.edu.ar

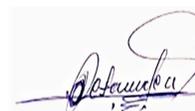
Fuente de Internet



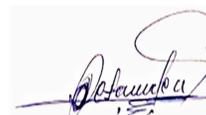
<1 %

81	www.cinif.org.mx Fuente de Internet	<1 %
82	www.equiraf.com Fuente de Internet	<1 %
83	www.icesi.edu.co Fuente de Internet	<1 %
84	www.mindmeister.com Fuente de Internet	<1 %
85	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	<1 %
86	appadvice.com Fuente de Internet	<1 %
87	biblioteca.uteg.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1 %
88	groups.google.com Fuente de Internet	<1 %
89	helvia.uco.es Fuente de Internet	<1 %
90	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
91	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
92	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

93	repositorio.utp.edu.co Fuente de Internet	<1 %
94	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
95	tr-ex.me Fuente de Internet	<1 %
96	www.bigbuy.eu Fuente de Internet	<1 %
97	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
98	www.pezalado.com Fuente de Internet	<1 %
99	www.sii.cl Fuente de Internet	<1 %
100	Iglesias, Nerea Lopez. "Analysing Nominal Phrase Contexts for the Automatic Extraction of Linguistic and Lexicographic Data", Universidade do Minho (Portugal), 2021 Publicación	<1 %
101	baixardoc.com Fuente de Internet	<1 %
102	biblioteca.clacso.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
103	biblioteca.icap.ac.cr Fuente de Internet	<1 %



104	bibliotecadigital.udea.edu.co Fuente de Internet	<1 %
105	cia.uagraria.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
106	mail.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
107	martinabadpita.com Fuente de Internet	<1 %
108	pdfcookie.com Fuente de Internet	<1 %
109	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
110	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
111	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
112	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
113	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
114	repository.ugc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
115	s103b9a4565332c0b.jimcontent.com Fuente de Internet	<1 %



116	www.aboutguatemala.com Fuente de Internet	<1 %
117	www.fundacionchile.cl Fuente de Internet	<1 %
118	www.fundacionosde.org.ar Fuente de Internet	<1 %
119	www.hisour.com Fuente de Internet	<1 %
120	www.ort.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
121	www.tecnologiaempresarial.info Fuente de Internet	<1 %
122	www.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
123	doku.pub Fuente de Internet	<1 %
124	transportesynegocios.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

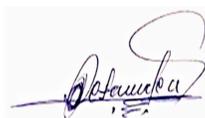
Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo



M.Sc. Deza Malca Gerardo Gaspar