



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE GRADO

PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:

Ingeniería en Sistemas Computacionales

Mención Redes y Comunicaciones

TEMA:

“Estudio de la Gestión de la Información en la empresa POLIGRUP S.A., en la  
ciudad de Guayaquil”

AUTOR:

Franklin Arturo Chappy Sisa

Sept., 2014

GUAYAQUIL-ECUADOR

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad del contenido documentado en este proyecto de grado, corresponde única y exclusivamente al autor, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

---

FRANKLIN CHAPPY SISA

*“Estudio de la Gestión de la Información en la empresa POLIGRUP S.A., en la ciudad de Guayaquil”*

**“Alcanzar propósitos con perseverancia y voluntad, llena de satisfacción a propios y extraños”**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico especialmente a mis Padres Sra. María Sisa y al Sr. Arturo Chappy, que siempre estuvieron apoyándome incondicionalmente y alentándome constantemente a conseguir uno de mis objetivos, gracias por su confianza, por el esfuerzo, por el apoyo moral brindado a pesar de la distancia.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la empresa POLIGRUP S.A, por facilitar la realización de la investigación abordada en mi trabajo de grado.

## **RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados, conclusiones y recomendaciones, pertenece exclusivamente al autor.

---

FRANKLIN CHAPPY SISA

## **RESUMEN**

El presente de trabajo de grado contempla el estudio acerca de la gestión de la información actual en la Empresa POLIGRUP S.A, enfocándolo a detectar las posibles falencias que puedan existir.

Adicionalmente se mencionan aspectos y conceptos teóricos relacionados a la gestión de la información y su relación con las herramientas tecnológicas, la comunicación y el conocimiento, dentro de las organizaciones para su correcta gestión de la información a nivel global.

Palabras Claves: gestión, información, gestión de información, organizaciones, herramientas tecnológicas, comunicación, conocimiento.

## **ABSTRAC**

This work includes the study of degree on the management of current information on the Company POLIGRUP SA, focusing to detect possible gaps that may exist.

Further aspects and theoretical concepts related to information management and its relationship with technology tools, communication and knowledge within organizations for proper management of global information listed.

**Keywords:** management, information, information management, organization, technology tools, communication, knowledge.

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	14
2.	ANTECEDENTES .....	15
3.	CAPITULO 1: .....	16
1.	FUNDAMENTACION DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.1	SITUACIÓN PROBLÉMICA .....	16
1.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA CIENTÍFICO A RESOLVER. ....	17
1.3	CARACTERIZACIÓN SINTÉTICA .....	17
1.4	SISTEMA DE OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.4.3	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.5	JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD .....	19
1.6	LIMITACIONES Y ALCANCES DELESTUDIO .....	19
2.	MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
2.1	Definición de dato.....	20
2.2	Comunicación e información en la empresa. ....	22
2.3	La información.....	23
2.4	La gestión sinónimo de administración presente en la toma de decisiones .	25
2.5	Información interna y externa. ....	30
2.6	Sistemas de información (SI) .....	31
2.7	Tecnologías de la información .....	31
2.8	Flujo de la información .....	34
2.9	Política de seguridad de la información.....	35
3.	CONCLUSIONES PARCIALES.....	38
4.	CAPITULO 2: METODOLOGICO .....	39
1.	OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN .....	39

2.	UNIDADES DE ANÁLISIS.....	39
3.	DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN(N) Y EL TAMAÑO DE LA MUESTRA (n).....	39
3.1	ORDEN ALEATORIO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS ....	41
4.	MODELO DEL CUESTIONARIO .....	41
5.	DISEÑO DE LA BASE DE DATOS EN SPSS.....	42
6.	RESULTADOS DEL PROCESAMIENTO.....	44
7.	CONCLUSIONES PARCIALES DEL PROCESAMIENTO .....	63
5.	CAPITULO 3 PROPUESTA DE CREACIÓN.....	64
6.	MISIÓN.....	64
7.	VISIÓN .....	64
8.	VALORESCORPORATIVOS.....	64
9.	CULTURA EMPRESARIAL ECUATORIANA .....	65
10.	ANÁLISIS PEST.....	67
5.1	POLÍTICO .....	67
5.2	ECONÓMICO .....	67
5.4	SOCIAL.....	68
5.5	TECNOLOGICO .....	68
11.	FODA .....	69
6.1	FORTALEZAS.....	69
6.2	DEBILIDADES.....	69
6.3	OPORTUNIDADES .....	69
6.4	AMENAZAS .....	70
12.	MATRIZ FODA.....	70
7.1	ESTRATEGIAS F/O.....	70
7.2	ESTRATEGIAS F/A .....	70

7,3 ESTRATEGIA D/O .....	71
7.4 ESTRATEGIA D/E .....	71
13. CINCO FUERZAS DE PORTER .....	73
8.1 AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES .....	73
8.2 AMENAZA DE POSIBLES PRODUCTOS SUSTITUTOS .....	73
8.3 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES .....	73
8.4 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES .....	74
8.5 RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES.....	74
14. DIAGRAMA DE GANTT .....	75
9.1 ETAPA 1 .....	75
9.2 ETAPA 2 .....	76
9.3 ETAPA 3 .....	77
15. CONCLUSIONES .....	79
16. RECOMENDACIONES .....	80
17. BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.....	81
Bibliografía y Webgrafia .....	81
18. ANEXOS .....	83

## **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 Logo de la empresa POLIGRUP S.A. ....	17
Ilustración 2 Gestores de base de datos .....	22
Ilustración 3 esquema para diferenciar la información de la comunicación.....	23
Ilustración 4 ciclo de vida de la información .....	25
Ilustración 5 dinámica de gestión .....	26
Ilustración 6 integración de la áreas al sistema ERP .....	27
Ilustración 7 Gestión de relación con el cliente CRM .....	28
Ilustración 8 relación de los procesos administrativos y la información.....	29
Ilustración 9 Información interna y externa.....	30
Ilustración 10 como distinguir internet, intranet y extranet .....	33
Ilustración 11 grafica de un flujo de información .....	34
Ilustración 12 esquema de un cortafuego en una red .....	36
Ilustración 13 Pirámide de un sistema de gestión de seguridad de la información ...	37
Ilustración 14 ventana de simple. Exe con resultados del tamaño de la muestra .....	40
Ilustración 15 Orden asignado para realizar las encuestas .....	41
Ilustración 16 Ventana SPSS, variables definidas de las encuestas.....	42
Ilustración 17 Ventana SPSS, base de datos (tabulación) .....	43
Ilustración 18 confidencialidad de información.....	47
Ilustración 19 Medios de comunicación utilizados en POLIGRUP S.A.....	48
Ilustración 20 Tipo de información que transmite su área. ....	50
Ilustración 21 Presentación de la documentación. ....	51
Ilustración 22 Tecnologías para la comunicación interna y externa. ....	52
Ilustración 23 seguridad de la información proporcionada por la herramienta. ....	57
Ilustración 24 Tiempo de respuesta ante incidencias.....	58
Ilustración 25 Servicio proporcionado por el departamento de sistemas .....	59

Ilustración 26 Presencia corporativa de la empresa.....	60
Ilustración 27 Actividades que promueve la empresa en internet. ....	60
Ilustración 28 Causas para no generar o procesar información correctamente. ....	61
Ilustración 29 Importancia de la gestión de la información para la empresa .....	62
Ilustración 30 matriz FODA .....	72
Ilustración 31 Digrama de Gantt.....	78

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Nivel académico .....	44
Tabla 2 Tiempo laborando en la empresa POLIGRUPS.A.....	45
Tabla 3 Definidas funciones y responsabilidades.....	45
Tabla 4 manuales y guías de procedimientos .....	46
Tabla 5 Conocimiento de Herramienta Tecnológica.....	53
Tabla 6 Nivel de inducción impartida por sistemas .....	53
Tabla 7: Facturación, inventario, contabilidad, compras .....	54
Tabla 8 Costos, bodega, RR.HH., producción.....	55
Tabla 9 Mantenimiento, ISO, seguridad industrial, altos directivos. ....	56

## **1. INTRODUCCIÓN**

Desde comienzo de la era tecnológica, las tecnologías de la información y la comunicación están presentes en cada rincón del mundo, más que los servicios de agua potable u alcantarillado, o la implementación de unidades educativas, estos buscan tener la mayor cantidad de clientes conectados al internet alrededor del mundo generando y recibiendo información. La información va desde simple mensajes de textos que la genera cualquier usuario de internet como nosotros, hasta información encriptado con distintos niveles de seguridad utilizados por las empresas multinacionales u entidades del gobierno. Todo este suceso a aumenta en su gran mayoría el mercado de las tecnologías de la información y comunicación, lo que hace que se siga innovando, estando siempre a la vanguardia del desarrollo de herramientas tecnológicas que brinden seguridad, confiabilidad, e integridad,

Pues bien ahora en las empresas, la tecnología y la información van de la mano, porque aclaramos esto, actualmente la información es tratada como un recurso valioso que posee la empresa no tangible, y este recurso lo puede utilizar para elaborar estrategias de negocios, ofreciendo satisfacción a sus clientes y proveedores, brindando servicios de calidad que es lo que buscan la mayoría de las empresas. Hoy en día para el flujo de información en una empresa, es necesario que se fomente una correcta gestión de la misma, es considerada imprescindible, y por eso la información necesita ser generada, procesada, organizada, clasificada y analizada correctamente.

Existen herramientas tecnológicas actualmente que facilitan la gestión de la información, que integran las actividades que se realizan en las diferentes áreas, pero siempre se va a necesitar de un gestor, administrador o responsable que este siempre vigilante de la información. A esta herramienta se las conoce como E.R.P que significa Enterprise Resource Planning, esta herramienta además de integrar las todas las actividades, permite a los directivos visualizar directamente el comportamiento de sus empresa sin necesidad de que cada departamento le proporcione un reporte, adicional a esto permite tener el control y la información de la empresa centralizada. Pero no todas las compañías pueden tenerlo porque es un proceso largo, complejo y costoso.

## **2. ANTECEDENTES**

Hoy en día la información para la mayoría de las organizaciones pequeña mediana o grande necesita tener una correcta gestión de la misma, esto se ha dado a través de los años y gracias a la evolución de la tecnología, que ha desarrollado herramientas tecnológicas que permiten agilizar un poco los procesos en el manejo y tratamiento de la información permitiendo que esta sea un recurso intangible de las empresas y se pueda emplear como una ventaja ante sus principales competidores.

Aun así esta información debe ser generada organizada y presentada de manera correcta a los altos directivos que ayudara en la toma de decisiones. Pareciera sencillo el procesamiento de información pero en las grandes empresas resulta un poco difícil que la información generada en cada área tenga el mismo impacto y validez, por eso se busca un método y un correcto proceso de gestión de la misma que permita clasificar, seleccionar y añadirle un valor para diferenciarla.

### **3. CAPITULO 1:**

## **1. FUNDAMENTACION DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 SITUACIÓN PROBLÉMICA**

POLIGRUP S.A es una empresa dedicada a la industria plástica con una participación de más de 50 años en el mercado nacional e internacional. La información interna y externa que se maneja en la empresa es primordial para el constante crecimiento y su innovación para atraer nuevos clientes.

La empresa POLIGRUP S.A, contiene información muy valiosa tanto interna como externa, en este punto es donde la gestión de esta información debe ser la correcta. Esta información es generada y requerida en las diferentes áreas o departamentos de la empresa, para a su vez ser presentada a sus principales directivos. Un retraso o error en la generación de la información por falta de comunicación o de tiempo, influye en el flujo correcto de la misma, y afectando principalmente en la actividad a la se dedica la empresa.

La falta de restricciones al personal no autorizado al departamento de sistemas es uno de los principales puntos vulnerables que se pudo evidenciar en la empresa POLIGRUP S.A.

El cambio repentino de personal donde se genere la información es también un problema en el que la empresa emplea tiempo y recursos principalmente en la inducción del nuevo personal en el correcto manejo del sistema, pero en su mayoría estos durante los primeros meses la información se genera con errores, afectando a las áreas administrativas y en su efecto esta información no esté lista ni completa para ser presentada a los altos directivos.

Adicionalmente la información que se genera se ve afectada por la falta de organización y por qué se hace caso omiso a los procesos planteados por la empresa, en áreas determinadas por parte del personal.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA CIENTÍFICO A RESOLVER.**

El problema científico a resolver está enfocada en la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las falencias que posee la actual gestión de información en la empresa POLIGRUP S.A, en la ciudad de Guayaquil?

## **1.3 CARACTERIZACIÓN SINTÉTICA**

Siendo la empresa POLIGRUP S.A., donde se desarrolle el estudio se presentan algunas características.

Ilustración 1 Logo de la empresa POLIGRUP S.A.



Fuente: Departamento de sistemas

POLIGRUP S.A es una industria dedicada a la fabricación de productos plásticos para cubrir las necesidades de varios sectores productivos como: el agrícola, construcción y civil, industrial, línea blanca, automotriz, publicidad, domestico. Todo este gran mercado por cubrir necesita de un correcto manejo de toda la información de cada uno de sus clientes y proveedores, la empresa tiene entre sus políticas de calidad, la satisfacción de sus clientes internos y externos basadas en la comunicación efectiva, productos de calidad y participación de trabajo en equipos. Por lo tanto para cumplirla, la empresa debe hacer un uso correcto de todas las herramientas y procedimientos en el manejo de información con la finalidad de evitar duplicidad de información y también los errores involuntarios.

La empresa cuenta con un departamento de sistemas, con un servidor de correos, servidor para el Zeta Libra que es un software full web y online de gestión comercial, contable y de contactos, monitoreado por el Jefe de Sistemas, adicionalmente la empresa cuenta con equipos de cómputo en todas las áreas para la generación, el acceso y difusión de la información. Estos equipos por compatibilidad y actividades que se realizan poseen los siguientes sistemas operativos Ubuntu 12.04 para usuarios, Microsoft Windows 8 y Windows XP para jefes de área y directivos.

El flujo de información en la empresa POLIGRUP S.A., es jerárquica. VER ANEXO 1 “Áreas de la Empresa”

## **1.4 SISTEMA DE OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer recomendaciones para una correcta gestión de la información en la empresa POLIGRUP S.A.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICO**

Conocer los fundamentos teóricos de la gestión de información.

Caracterizar internamente los procedimientos actuales referentes a la gestión de información en la empresa POLIGRUP S.A.

Establecer mejoras para el manejo de la gestión de información en la empresa POLIGRUP S.A.

### **1.4.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

¿Qué es una base de datos?

¿Que son datos?

¿Qué es la gestión?

¿Qué es la información?

¿Qué es un sistema?

¿Cómo se Relacionan Comunicación e información en la empresa?

¿Qué es el Internet?

¿Qué es la Seguridad de la información para las empresas?

¿Cuál sería el Flujo de información en las áreas de la empresa?

¿Políticas de seguridad de la información que debe manejar la empresa?

¿Cómo está relacionada La gestión y la información?

¿Cuán Importante y cuáles son los tipos de información?

¿Sistema de gestión de una empresa?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD**

En el mundo actual todas las empresas sin excepción si son micro-empresas o macro-empresas, ni dependiendo de la actividad a la que se dediquen, están atravesando un momento donde la información actualmente es considerada como la clave para alcanzar el éxito.

El presente trabajo de grado se lo realizo con la finalidad de proponer recomendaciones para una correcta gestión de la información dentro de la empresa POLIGRUP S.A. Para cumplir con nuestra propuesta se realizara el levantamiento de información de la actual gestión de información junto con su posterior análisis de las falencias que la empresa presenta en cada una de las áreas administrativas, con esto se busca a futuro mejorar en cada uno de los procesos que conlleva la gestión de información, pero considerando los cambios en el entorno especialmente tecnológicos.

Con la investigación se podrá tener una idea clara de las herramientas, procedimientos y de las malas prácticas, que se realizan día a día en cada una de las áreas de la empresa que influyen en la gestión de la información.

## **1.6 LIMITACIONES Y ALCANCES DELESTUDIO**

### Limitaciones

Para la elaboración de este trabajo de grado una limitante es no disponer de suficiente información de la empresa POLIGRUP S.A. por sus las políticas de calidad y seguridad, como segunda limitante es que al momento de realizar la investigación esta interfiera y sea un obstáculo para los jefes de área y su personal a cargo.

### Alcance

Para realizar el estudio de la gestión de información en la empresa POLIGRUP S.A, se tomó como punto de referencia investigar detalladamente el proceso actual del manejo de la gestión de información y a partir de ahí identificar las falencias que existen en los procesos en cada una de las áreas de la empresa, para luego continuar con la valoración de los resultados obtenidos que nos llevara a describir, proponer y a establecer procedimientos para mejorar el proceso de la gestión de información.

## **2. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de esta investigación y realizar cada definición se basó en los objetivos propuestos, identificando las palabras claves como la gestión y la información como el resultado del logro de los objetivos en una empresa.

### **2.1 Definición de dato.**

Para definir una que es una base de datos necesitamos empezar conocer que es dato, por lo que repasaremos los conceptos de dos autores.

Para (Juan Desongles Corrales, 2006) un dato *“es una información breve y concreta que representa una condición o situación de un sujeto o idea más amplia”*, también da como ejemplo que en una conversación si se pregunta la edad la respuesta será un dato, ya que es breve y concreto.

El segundo concepto lo propone (Marroquin, 2010), y dice que un dato *“es la representación de un hecho o instrucción que adoptan una forma de representación convencional que permite un tratamiento o procesamiento automático por medio de una computadora.”* Agrego que un dato también refiere *tomarlo como sinónimo de información.”*

Para el autor refiere que un dato bien podría una letra, una palabra, y un conjunto de datos formarían parte de una información o comunicación. Es decir que la información es el producto resultante de un grupo de datos. La definición para la real academia española un **dato** proviene del latín Datum que significa *“lo que se da”*. Y lo define como *“antecedente necesario para llegar al conocimiento exacto de algo o para deducir las consecuencias legítimas de un hecho”*. En informática *“es la información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por un ordenador”*.

El dato se lo considera único y debe tener una ubicación precisa para estar disponible cuando se lo requiera, muchas veces copiar o mover un dato de un lugar a otro provoca muchas veces que se duplique y causar problemas para la empresa como lo expresa (Zabala, 2012),

*Que considera que para evitar errores de transcripción y comunicación se debería prescindir de hacer copias y registros dispersos de un mismo dato. El principio del dato único para todos y recogido en su origen puede ir convirtiéndose en realidad a*

*través de los soportes digitales. Este valor de unicidad del dato y de su captura en el origen donde se produce, trae como consecuencia una mejora de la coherencia y de la rapidez en las acciones que con dichos datos hayan de ejecutarse en la empresa. Por el contrario, la copia de información en soportes no digitales y su distribución física genera los problemas de la incoherencia temporal y de la disparidad de versiones en la información, en cuanto se producen los más mínimos cambios en su versión original, generando la potencial discrepancia con los contenidos que residen en cualquier parte donde se haya almacenado anteriormente. Esta disparidad de contenidos en las diferentes ubicaciones de los datos, ha sido el origen de cantidad de trabajos administrativos de comprobación. Nos dice que en este momento en el que la evolución de la información tiene un alto grado de volatilidad, los soportes digitales y la representación única de cada dato representan unas herramientas insustituibles en las empresas.*

### **2.1.1 Base de datos**

Para el autor podríamos decir que una base de datos es un conjunto de caracteres organizados que forman parte de una información que son utilizados cuando se los requiera, para el autor del libro “aplicaciones informáticas para base de datos relacionada” (Romera, Aplicaciones informáticas de base de datos relacionales, 2011), nos da el siguiente concepto, “*es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contextos que se encuentran almacenados de forma sistemática para un uso posterior*”.

La administración de la base de datos, le corresponde a los departamentos encargados de la gestión de los mismos, como menciona adicional es necesario para administración gestores de base de datos, como por ejemplo, my SQL, Microsoft Access, ORACLE. ETC, a continuación se muestra gráficamente algunas herramientas gestoras.



Ilustración 2 Gestores de base de datos

Fuente: <http://herramientasysolucionestics.com/ayuda-tics/sistema-gestor-de-base-de-datos.php>

Para (Romera, Aplicaciones informáticas de base de datos relacionales, 2011), aunque existan varios gestores de bases de datos nos dice “todos ellos siguen objetivos comunes: abstracción de la información, independencia consistencia, seguridad manejo de transacciones, y tiempo de respuestas”. Para el autor, estos objetivos planteados por Romera, servirán para tener una base de datos que permita, ir almacenando la información o datos, para cuando sean requeridos poder acceder a ellos de forma rápida, segura y de manera organizada.

## 2.2 Comunicación e información en la empresa.

En las organizaciones estos dos términos son la clave para alcanzar el cumplimiento de sus objetivos, y sirve para fortalecer la relación de la empresa con sus clientes, proveedores, personal interno, etc....

*La comunicación en la empresa, es un elemento básico que determina el grado en el que el personal logra trabajar coordinadamente y alcanzar los objetivos.*

*El éxito de toda empresa pasa actualmente por su comunicación efectiva con todos aquellos que, de una u otra forma están relacionados con ella (clientes, empleados, sociedad en general,.....) (Guillen, 2013)*

Para tener una idea más clara de que la comunicación e información no tiene el mismo significado lo explicaremos en el esquema que propone (Guillen, 2013).

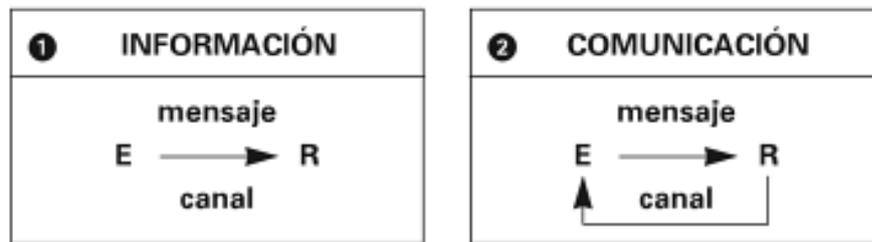


Ilustración 3 esquema para diferenciar la información de la comunicación

Fuente: (Guillen, 2013)

Para el autor, la información está compuesta por un emisor, el mensaje, el canal por el cual va llegar al remitente. (1), mientras que para la comunicación (2) también influyen los mismos elementos considerados en la información pero se diferencia en que, al llegar al emisor se añade un bucle de retorno de la información hacia el emisor generando una especie de comunicación de origen-destino y viceversa.

### 2.3 La información.

Es difícil tener una definición concreta y precisa por la amplia cantidad de autores que poseen diversos los criterios acerca del tema, se puede definir como símbolo o una idea que nace en el pensamiento de una persona y a su vez es transmitida o guardada en medios o dispositivos para su uso futuro.

Cada dato e idea que se genera en cualquier dispositivo durante las 24 horas del día nivel global es información (textos, gráficos, archivos, etc.), lo mismo ocurre en cada una de las organizaciones se generan grandes cantidades de información de suma importancia (correos electrónicos, publicidad en la web, digitalización de documentos, etc.). Para hacernos una idea de cuanta cantidad de información circula en el mundo, se muestra:

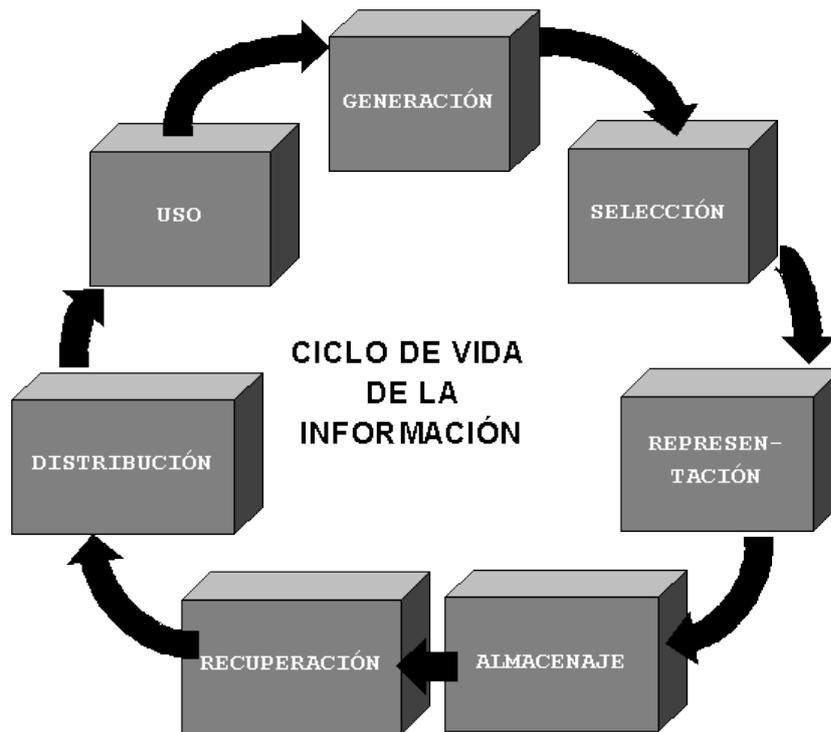
El autor (Jim Davis, 2008) muestra que a nivel mundial se envían 35000 millones de correos electrónicos diariamente, la mensajería instantánea como información genera 5000 millones de mensajes diarios (750GB), la tendencia a la convergencia de voz, datos y texto, en aparatos portátiles y ordenadores, PDA, Smartphone, serán los principales medios donde se generan la información.

En un estudio reciente y comparativo por (David Colera, 2013) mostro las siguientes cifras que ofrece el estudio de Science son realmente abrumadoras. Para el año 2007 se generaba 295 exabytes, para el 2011 aumento a 600 exabytes, se necesitaría un millón de ordenadores de sobremesa para contener esa cantidad de información, prevaleciendo la tecnología digital en 99,9% sobre la analógica. *“Cada minuto que pasa, los 2.700 millones de personas con acceso a Internet que se calcula que hay actualmente en el mundo envían más de 200 millones de correos electrónicos, realizan 2 millones de consultas a Google, suben 48 horas de vídeo a YouTube.”*

Para el autor, la información, es considerada el pilar fundamental para el crecimiento económico de las organizaciones y uno de sus tesoros más preciados, gracias a la evolución tecnología en la sociedad y a nivel global, la información está disponible en cualquier lugar y momento, permite al gerente de una organización tomar decisiones eficientes y actualizadas. Si la información no es considerada de este nivel de importancia las organizaciones serian vulnerables al colapso.

Después de citar ejemplos de cuanta información se generar diariamente podemos afirmar que la información es una estructura formada por un conjunto de datos organizados que son de utilidad para que las empresas puedan tener un mayor control de su entorno.

Ilustración 4 ciclo de vida de la información



Fuente: Sitio Web

#### 2.4 La gestión sinónimo de administración presente en la toma de decisiones

Gestión es sinónimo de administración para varios autores, el cual señalan que en la gestión u administración para llegar a la toma de decisiones se necesita de estos 4 elementos: planificar, organizar, ejecutar, controlar.

En el gráfico muestra (Juan F. Perez, 2013) la relación entre las funciones gerenciales básicas para la correcta gestión y su relación de las mismas para la toma de decisiones.

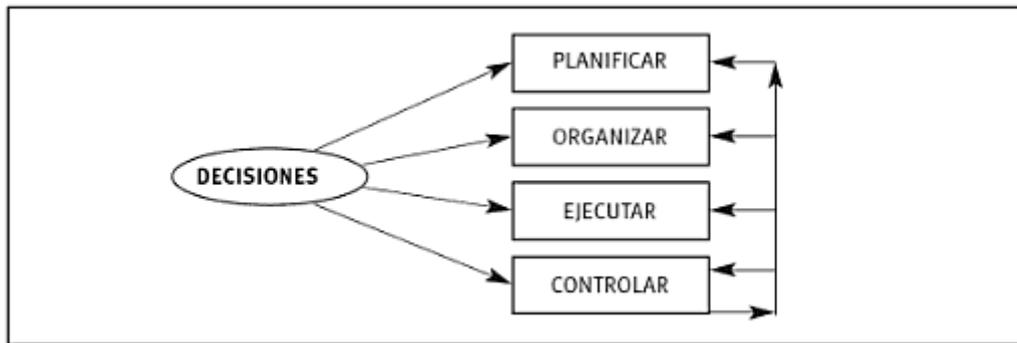


Ilustración 5 dinámica de gestión

Fuente: (Juan F. Perez, 2013)

#### 2.4.1 Sistema de gestión de una empresa

Actualmente las empresas de manera general cuenta con un sistema desde herramientas de Microsoft como Excel, CRM hasta un ERP, estos sistemas han automatizado las tareas, permitiendo organizar y tenerla siempre a la mano toda gran cantidad de información. A continuación se explica dos sistemas de gestión que son muy conocidos como son el E.R.P y el C.R.M, su descripción fueron obtenidos de la página web (www.delfos.net, s.f.) Un sistema ERP que por sus siglas en ingles significa (*Enterprise Resource Planning*) lo describe como “un sistema de información integral que incorpora los procesos operativos y de negocio de una empresa”, esta integración se representa por la unión de las áreas de la empresa concentradas en solo sistema reduciendo espacio. Tiempo, y recursos, factores primordiales que dan beneficios a la empresas. Entre los objetivos que se presentan se destacó los sistemas ERP pueden ser: integrales (“*Evitando duplicidad de información y además evitando errores y contaminación en la información.*”), modulares, es decir que se pueden instalar según las actividades de la o empres o a los requerimientos de cada una de las áreas, y su última característica, es su adaptabilidad, y se lo logra “*por medio de la configuración de los procesos de acuerdo con las salidas que se necesiten de cada uno.*”

Ilustración 6 integración de la áreas al sistema ERP



Fuente: Página web <http://wikifab.dimf.etsii.upm.es>

El sistema C.R.M dentro de las organizaciones o empresas en la página ([www.delfos.net](http://www.delfos.net), s.f.) Lo describe como “(*Customer Relationship Management*), significa de manera literal, la administración de la relación comercial con los clientes de una empresa”. EL sistema CRM, se centra en el comportamiento del cliente, considerada indispensable para el crecimiento de la empresa. Este sistema “permite almacenar información de todos y cada uno de los contactos con nuestros Clientes y con su entorno”, nos permite conocer sus características principales y sus tendencias de consumo.

Ilustración 7 Gestión de relación con el cliente CRM



Fuente: página web <http://nosoloingenieria.com>

Para el autor, el E.R.P y C.R.M como herramientas de gestión para las que fueron creadas han facilitado y agilizado que la información fluya de una manera correcta, haciendo de las empresas estar actualizada en números y mayormente competitiva.

#### 2.4.2 La gestión y la información

Según (ESPINOSA, 2010), explica que la información es un recurso corporativo y su importancia es fundamental para el administrador. Proporciona una definición de administración en la que incluye un proceso para el logro de los objetivos de la organización. Define *“el proceso de distribuir las entradas de una organización mediante la planeación organización, dirección y control, con el fin de producir las salidas deseadas por sus clientes, de manera que se cumplan los objetivos de la empresa. En el proceso, el trabajo se lleva a cabo con y gracias al personal de la organización, en un ambiente en constante evolución”*.

Mediante un esquema (ESPINOSA, 2010) indica como las funciones gerenciales pueden relacionarse con la información:

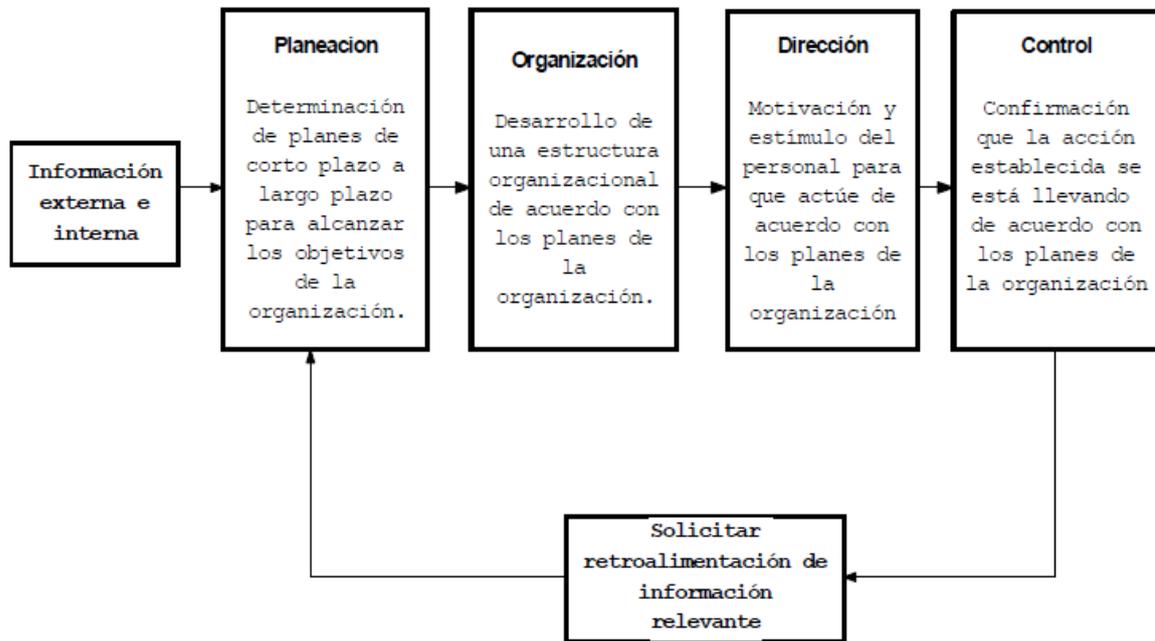


Ilustración 8 relación de los procesos administrativos y la información

Fuente: (ESPINOSA, 2010)

### 2.4.3 Importancia y tipos de información

La información ha sido parte fundamental en la evolución de las empresas, utilizándola para la satisfacción al cliente y actuar frente a sus competidores sin dejar de recalcar que una correcta información ayuda a los gerentes a tomar decisiones correctas.

Para (ESPINOSA, 2010), la información es de vital importancia para los gerentes de las organizaciones para alcanzar objetivos a corto, mediano y largo plazo. Y los tipos de información están identificados por los distintos niveles de la gerencia.

Información operativa para los niveles gerenciales básicos.

Información táctica para los niveles gerenciales medios.

Información estratégica para los niveles gerenciales altos.

### 2.4.4 Ventajas de los sistemas de información en las empresas

Propone (Ciampagna) que los *Sistemas de Información* en las organizaciones ofrecen las siguientes tres ventajas y sus consecuentes beneficios:

*Mejoran la Eficacia*

*Mejoran la Eficiencia*

Aumentan la ventaja competitiva de las empresas

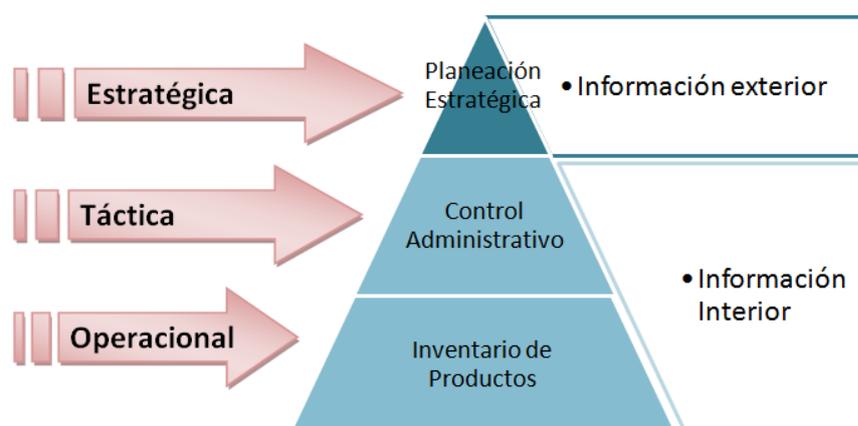
## 2.5 Información interna y externa.

Externa se refiere a toda información que ingresa a la empresa procedente del entorno clientes, proveedores, distribuidores, competidores, financieras o bancos. Al referirnos al entorno de la empresa se deben tomar en consideración el ámbito político, económico tecnológico y social.

Mientras que la información interna se refiere a todos los movimientos que se generan en el interior de la empresa. El flujo de información es primordial para la toma de decisiones. Tipos de información interna según el documento (Administración de la información), Operacional, la que resulta de las actividades diarias de las empresas, en cada área: bodega, producción etc., *“Esta información es fundamentalmente formal y es almacenada en diferentes dispositivos, ya sean manuales o electrónicos”*. De conocimiento, se da por el análisis que se le da a la información *“interna y externa y de la explotación de las capacidades creativas de sus miembros cuando se diseñan nuevos productos, se mejoran o incorporan nuevos procesos productivos y administrativos”*. Los directivos utilizan la información *“en una mayor o menor medida, dependiendo de la disposición jerárquica y el tipo de toma de decisión”*.

Ilustración 9 Información interna y externa

### CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN



Fuente: Pagina Web

### **2.5.1 Funciones de un sistema de gestión empresarial.**

Para (Carmen de Pablos Heredero, 2012) estas son las funciones de un sistema de gestión en la empresa.

*Recibe datos de fuentes internas o externas como elementos de entrada a un proceso (input).*

*Almacena información y actúa sobre los datos para generar y producir información (proscessing).*

*Distribuye información elaborada para el usuario final (directores, administrativos, ejecutivos etc.)*

Adicional a estas tres funciones para el autor se deberán añadir: generar, recibir, organizar almacenar, seleccionar, y distribuir. Ayudará a los altos directivos de la empresa a tener una información seleccionada y valiosa para la toma de decisiones.

### **2.6 Sistemas de información (SI)**

En las empresas los sistemas de información son utilizados para satisfacer necesidades y agiliza la información que maneja el personal de la empresa.

*(Ciampagna) Los SI están alineados con la demanda. La pregunta que deben satisfacer es: ¿Qué información es necesaria? La actividad principal a llevar a cabo en dilucidar los SI por los analistas de sistemas es el análisis de requerimiento y el diseño conceptual que trata de responder a nuestras necesidades de información. Podemos decir que el personal de la organización, en principio, “sabe” del SI más allá del uso de las TI para solucionar sus necesidades. Es muy probable que no sean eficientes y eficaces pero se debe “descubrir” por parte de los analistas de sistemas y especialistas en TI.*

### **2.7 Tecnologías de la información**

La tecnología hoy en día está presente en cada nivel de la sociedad, su uso es primordial para las comunicaciones y transferencia de información, es utilizado desde las grandes empresas multinacionales hasta un técnico de taller eléctrico, es decir actualmente es imprescindible. Pues bien ahora a la tecnología de la información,

también llamada informática, (Alonso, 2010), afirma que “es la ciencia que estudia las técnicas y proceso automatizados que actúan sobre los datos y la información”.

### **2.7.1 Internet e Intranet y extranet**

(Jiménez, Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. UF0319., 2014)En forma muy resumida, Internet “es una red de equipos de cómputo que se comunican entre sí, empleando un lenguaje común. Contrario a la creencia popular WWW no es sinónimo de internet, es un servicio que es parte de internet”.

El internet para (Romera, Sistema Operativo, búsqueda de información: Internet-Intranet y correo electrónico. ADGG0208 - Actividades administrativas en la relación con el cliente, 2014)*“es un conjunto de redes de ordenadores y equipos físicamente unidos mediante cables que conectan puntos de todo el mundo”*. Estas confecciones de red se estructuran: LAN (redes locales), WAN (redes de área amplia), MAN redes de área metropolitana, WLAN (área local inalámbrica) la transmisión de los datos hace por fibra óptica, cobre de cobre, ondas electromagnéticas. Y su aplicación en la empresa es dar acceso global a la información sin ningún costo, acercamiento a los clientes gracias a la comunicación directa en tiempo real por medio de herramientas como correos electrónicos, redes sociales, videoconferencias. Fácil acceso a la red mundial, solo con tener a disposición un ordenador y una conexión a internet.

Para el autor, el término de internet, es una red que rodea el mundo, del cual ahora depende la información y va creciendo con la finalidad de mantener al mundo comunicado

Por su lado el intranet es una red interna dentro de la empresa, utilizada principalmente para la comunicación e intercambio de información.

Para (Romera, Sistema Operativo, búsqueda de información: Internet-Intranet y correo electrónico. ADGG0208 - Actividades administrativas en la relación con el cliente, 2014)El intranet *“es la implementación o integración en una red local u operativa de tecnologías avanzadas de publicación electrónica basadas en WEB,”* esta combinación se hace con la mensajería, acceso, recursos, que están destinadas a la interacción del cliente/servidor.

A continuación se muestra un gráfico donde se da a entender un poco lo que abarca cada uno de los términos tratados. (Lafrance, 2001)

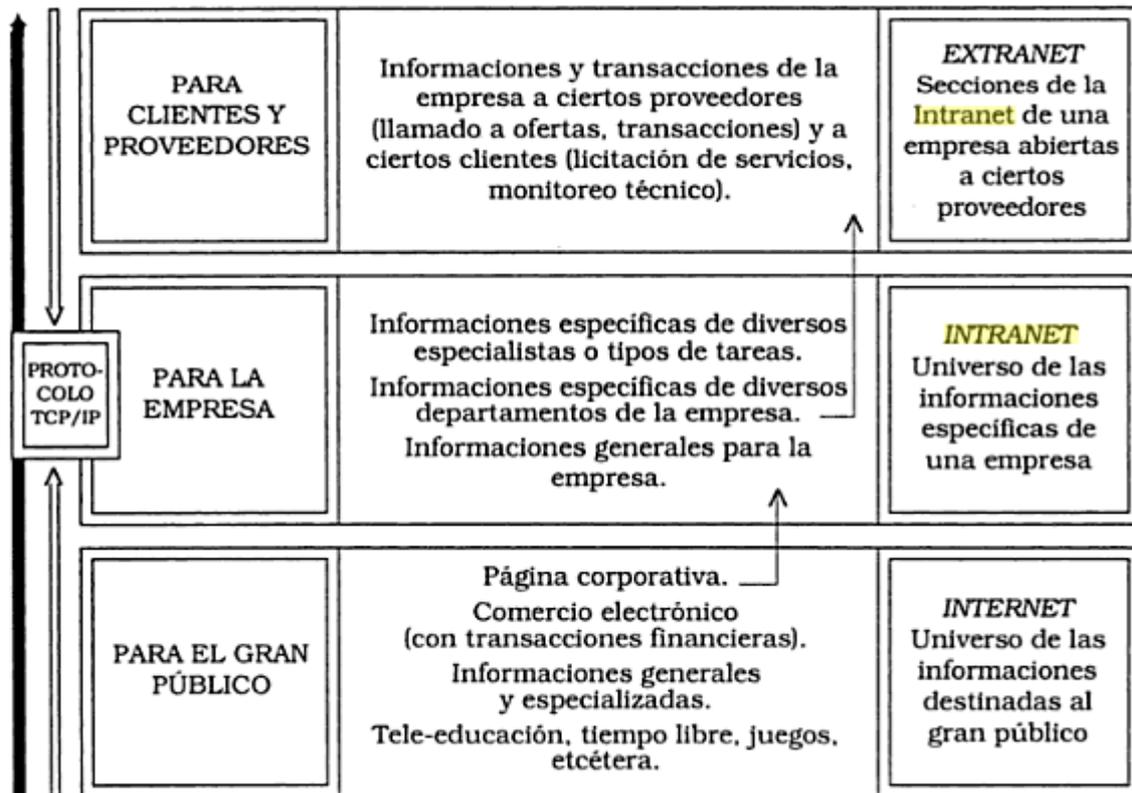


Ilustración 10 como distinguir internet, intranet y extranet

Fuente: (Lafrance, 2001)

La extranet según (Jiménez, Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. UF0319., 2014) “es una red de ordenadores interconectada que utiliza los estándares de internet, pero el accesos está restringido a un determinado grupo de empresas independientes que no necesitan trabajar de manera coordinada para ahorrar tiempo y dinero en sus relaciones de negocios”.

Además aclara la importancia que tiene la seguridad que debe tener la extranet para asegurar: que los datos confidenciales sigan siendo confidenciales pese a viajar por la red.

## 2.7.2 Correo electrónico

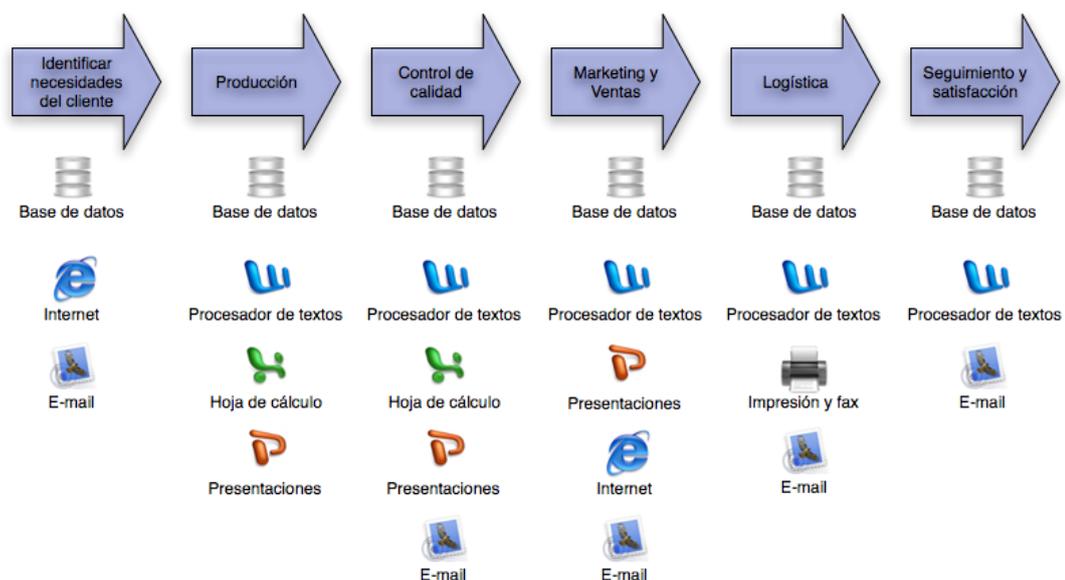
El correo electrónico o e-mail, actualmente es una de las herramientas más utilizadas en la empresas para la comunicación entre personal y estar pendiente de la satisfacción de clientes y proveedores.

(Miguel Castillo Holgado, 2014), “Antes el correo electrónico solo lo podía utiliza con un programa instalado en el ordenador, para enviar los e-mails, ahora lo más común es tener todos esos mensajes en un buzón de correo que está en el servidor. Ejemplos de los usos del correo electrónico: Agenda de contactos compartida entre tus dispositivos, Directorio de contactos, Servicio de calendario o agenda que permiten organizar citas y reuniones, Posibilidad de crear listas de distribución que permitan distribuir un mismo e-mail a un grupo de personas”.

## 2.8 Flujo de la información

El flujo de información es proceso desde que se origina en un dispositivo hasta su destino sea esta la salida de información o el almacenamiento. En su libro (García, 2014) afirma que “La información se transmite desde unos dispositivos que permiten la entrada de datos al ordenador, se recoge en una unidad de almacenamiento y proceso y se devuelve procesada mediante los dispositivos de salida. A todo este proceso se lo llama “flujo de información”.

Ilustración 11 grafica de un flujo de información



Fuente: sitio Web <http://www.tedi.es>

## **2.9 Política de seguridad de la información**

Son normas que se deben considerar al momento de implementar las políticas de seguridad.

Para (García, 2014), que define a la política de seguridad *“es la aplicación de un plan de acción plasmado en una programación de normas que garanticen la evitación de los riesgos en los que pudieran incurrir los sistemas de información”*. Es necesario que *“cada organización debe analizar los riesgos y amenazas a los que la confidencialidad, de la integridad y las garantías de transmisión de su información están expuestas. Por lo es necesaria “establecer los medios, procedimientos y objetivos de seguridad a cubrir y ser autorizada por la dirección para su implantación y desarrollo de obligado cumplimiento”*.

### **2.9.1 Seguridad de la información**

Que la información esté disponible cuando se la requiera no quiere decir que todos puedan tener acceso a ella, para ello existen normas, controles, estándares, hardware y software de seguridad, esto permitirá que la información sea segura y que personas indeseables tengan acceso a ella. La seguridad de la información no es lo mismo que la seguridad informática.

La seguridad de la información para las empresas hoy en día es una prioridad, lo que se necesita un proceso de planeación para tomar las respectivas medidas de seguridad. Las empresas buscan proteger sus activos informáticos como los menciona (García, 2014): para que la información que se contenga en el sistema *“no sea utilizada por personal no autorizado, los administradores y supervisores del sistema deben velar por establecer los criterios adecuados que eviten estos riesgos y permitan un acceso seguro y oportuno, planificando también sistemas de copias de seguridad periódicos. “Todo la estructura física de sistema informático de una empresa comprende “tanto los equipos como las aplicaciones y conexiones informáticas, esta infraestructura es la “que debe ser protegida para su correcto funcionamiento, previniendo posibles contingencias, como incendios, robos, cortes de electricidad, etc. Las restricciones al personal que usa el sistema informático de la empresa “deben ser administrados de acuerdo a una planificación de accesos restringidos, horas de acceso, perfiles de usuarios, etc., esta medida de seguridad*

*persigue minimizar la posible inadecuada utilización de la información por usuarios no autorizados.”*

Como otras medidas de seguridad (García, 2014) señala que a nivel de hardware y software se recomienda implementar en sistemas informáticos lo siguiente: **“Firewall o cortafuegos: aplicación configurada entre dos o más redes que ejecuta la política de seguridad establecida en el sistema de información, ante la confianza de acceso a otra red. Trabaja a modo de filtro de la información solo deja pasar la información que no esté prohibida en la política de seguridad del sistema de información.”**

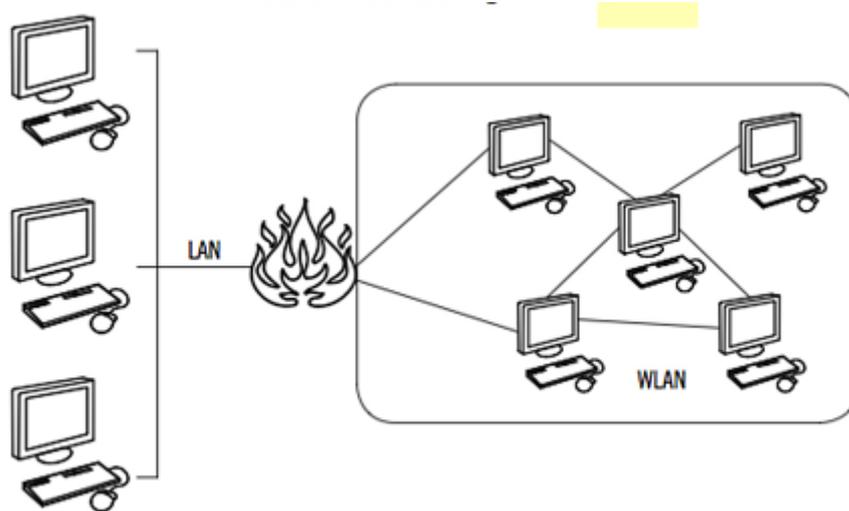


Ilustración 12 esquema de un cortafuego en una red

Fuente: (García, 2014)

La siguiente medida de seguridad también es considerada por (García, 2014) y se trata de la Administración de cuentas de usuarios: *“mediante este sistema, se gestionan los nombres de usuarios y palabras de paso o password que permiten el acceso a los sistemas informáticos y a sus partes”*. Experimentando un sistema de autenticidad única para cada usuario.

Otros sistemas de seguridad que (García, 2014), menciona es el sistema de “Detección de intrusos: (IDS, intrusión detection system): sistema software diseñado para detectar accesos no autorizados”. Este sistema evita que personas que no pertenezcan a un área de la empresa puedan acceder fácilmente a información no competente a su interés. El sistema mayormente conocido es la

utilización de un sistemas de “Antivirus: *programas especializados en la detección, bloqueo y desinfección de virus informáticos que producen un mal funcionamiento del equipo informático*”. Y por último para una mayor seguridad se implementa los conocidos acceso remoto y firma digital, el primero significa acceder a un ordenador y mediante una red, al ejecutarlas recuperen la funcionalidad de los datos”. Mientras el segundo sistema de seguridad, “la firma digital garantiza exclusivamente la autenticidad de una operación digital por usuario.”

### 2.9.2 Sistema de gestión de la seguridad de información (SGSI)

En las normas ISO 27000 se considera *el SGSI que en inglés (information Security Management System)*, la seguridad de la información según ISO 27001, explica que la el SGSI, se basa en la siguientes características “*su confidencialidad (la información no se pone ni se revela a individuos, entidades o procesos no autorizados.)*, *integridad (mantenimiento de la exactitud y completitud de la información y sus métodos de procesos)* y *disponibilidad (acceso y utilización de la información por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados cuando lo requieran)*, así como los sistemas implicados en su tratamiento, dentro de una organización” . Estos términos enfatizan que un sistema de gestión de seguridad de información constituye su base para su implementación.



Ilustración 13 Pirámide de un sistema de gestión de seguridad de la información

Fuente: [www.iso27000.es](http://www.iso27000.es)

La seguridad de la información aun empleando normas y certificaciones ISO 27000, una protección al 100% no existe, por lo que siempre va hacer necesario de herramientas de control y seguimiento.

### **3. CONCLUSIONES PARCIALES**

Por la investigación realizada se puede concluir que la gestión de la información es vital para todo tipo de empresa, que para lograr un control y seguimiento en la gestión de información se debe regir a certificados y normas ISO 27001, para esto se hace un inventario de los activos de información se le asigna un propietario y adicionalmente debe ser valorada clasificada.

La investigación recopilada nos muestra que dentro de la empresa la gestión de información también debe ser planificada, organizada, dirigida y controlada, en cada uno de uno de sus procesos y para lograr este propósito se debe mantener su confidencialidad, integridad y disponibilidad en el momento que sea requerida por el personal autorizado de la empresa.

Las software de gestión E.R.P y C.R.M, han proporcionado a las empresas gracias a su integración, adaptabilidad y modulación, a optimizar tiempo, recursos, incrementar su productividad y sobre todo atendiendo las necesidades y relaciones comerciales con los clientes.

## **4. CAPITULO 2: METODOLOGICO**

El tipo de investigación para la realización del proyecto, es de tipo descriptiva, complementada con el método histórico, el método sistémico para la evaluación del entorno, y el método empírica para llevar a cabo cada una de las actividades que llevan la realización del proyecto.

### **1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN**

El presente trabajo de investigación tienen como finalidad analizar los resultados obtenidos del procesamiento de una encuesta aplicada a los jefes de área de la empresa POLIGRUP S.A., en la ciudad de Guayaquil, utilizando el programa informático para el análisis estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), su traducción al español Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.

### **2. UNIDADES DE ANÁLISIS**

Para la realización de este trabajo de investigación, definiremos nuestra unidad de análisis, esto nos permitirá determinar el tamaño de la población a la va a estar enfocada la investigación. La unidad de análisis para esta investigación son los jefes de las áreas o departamentos de la empresa POLIGRUP S.A.

### **3. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN(N) Y EL TAMAÑO DE LA MUESTRA (n).**

Conociendo nuestra unidad de análisis, podemos definir que el tamaño de la población para nuestra investigación es de 12.

Ahora bien teniendo el tamaño de la población que es 12 vamos hacer el cálculo respectivo para determinar el tamaño de la muestra.

Para lo cual se utilizó el programa informático llamado Sample.exe, donde ingresamos el tamaño de la población y damos enter (aceptar) y nos presenta la siguiente ventana.

(Lines highlighted in RED are at the .05 alpha level)

Sample Size Needed	Confidence Level (%)	Precision Level (%)
12	99.9	5
12	99.7	5
12	99.5	5
12	99.0	5
12	98.0	5
12	95.5	5
12	95.0	5
12	90.0	5
11	85.0	5
-----		
12	99.9	10
11	99.7	10
11	99.5	10
11	99.0	10
11	98.0	10
11	95.5	10
11	95.0	10
10	90.0	10
10	85.0	10

Press ENTER to run another sample, or ESC to exit.

Ilustración 14 ventana de simple. Exe con resultados del tamaño de la muestra

Fuente: Sample.exe

Esta ventana nos presenta dos filas sombreadas y tres columnas, las filas sombreadas pertenecen al tamaño de la muestra, y las columnas nos indican el nivel de confianza y margen de error en nuestro trabajo de investigación para el tamaño de la muestra escogemos la segunda fila sombreada, el cual nos dice que para una población(N)=12, y siguiendo con la descripción de la columnas tengo, que elegir una muestra (n)=11, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10 %. En conclusión para la realización del presente trabajo y sea válida la investigación tengo que realizar un número de 11 encuestas.

POBLACION (N)= 12

MUESTRA (n)= 11

### 3.1 ORDEN ALEATORIO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Adicional se presenta una tabla de Excel donde vamos a escoger nuestra unidades de análisis de manera aleatoria y nos dará un orden para aplicar el cuestionario, empleando la siguiente formula.

=ALEATORIO.ENTRE (1; 11)



ORDEN PARA REALIZAR ENCUESTAS	#
Jefe de RRHH	1RO
Jefe de Compras	2DO
Jefe de Bodega	3RO
Jefe de Contabilidad	4TO
Coordinadora de ventas	5TO
Coordinador ISO	6TO
Asistente contable	7MO
Asistente de ventas	8VO
Jefe de mantenimiento	9NO
Jefe de Costos	10MO
Jefe de Producción	11VO

Ilustración 15 Orden asignado para realizar las encuestas

Fuente: elaborado por el Autor

## 4. MODELO DEL CUESTIONARIO

Para la formulación de la encuestas, se utilizaron preguntas empresariales, abiertas, cerradas y combinadas.

VER ANEXO 2 “Modelo de Cuestionario para la investigación”

## 5. DISEÑO DE LA BASE DE DATOS EN SPSS

A continuación en la siguiente ilustración se muestra la vista de las variables,

Ilustración 16 Ventana SPSS, variables definidas de las encuestas

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	I
1	Cargo	String	22	0	CARGO	None	None	13	Center	Nominal	In
2	Nivel	Numeric	8	0	NIVEL ACADEMICO	{1, Nivel tec...	None	6	Center	Ordinal	In
3	Tiempo	Numeric	8	0	TIEMPO EN LA EMPRESA	{1, Menos d...	None	5	Center	Ordinal	In
4	Funciones	Numeric	8	0	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	{1, Totalme...	None	3	Center	Ordinal	In
5	Manuales	Numeric	8	0	MANUAL O GUIAS	{1, Para tod...	None	4	Center	Ordinal	In
6	Documento	Numeric	8	0	DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD	{1, SI}...	None	4	Center	Nominal	In
7	Aplicativos	Numeric	8	0	aplicativos	{1, SI}...	1	3	Center	Nominal	In
8	Reuniones	Numeric	8	0	reuniones	{1, SI}...	None	4	Center	Nominal	In
9	Telefono	Numeric	8	0	telefono	{1, SI}...	None	2	Center	Nominal	In
10	Terceras	Numeric	8	0	terceras personas	{1, SI}...	None	3	Center	Nominal	In
11	Correspondencia	Numeric	8	0	correspondencia	{1, SI}...	None	4	Center	Nominal	In
12	ReunionesGr	Numeric	8	0	grandes reuniones	{1, SI}...	None	3	Center	Nominal	In
13	Tableros	Numeric	8	0	tableros de informacion	{1, SI}...	None	2	Center	Nominal	In
14	Terminales	Numeric	8	0	computadoras	{1, SI}...	None	3	Center	Nominal	In
15	Tipoinf	Numeric	8	0	TIPO DE INFORMACION QUE SE MANEJA EN SU AREA	{1, Comerci...	None	4	Center	Ordinal	In
16	Presentacion_info	Numeric	8	0	MODO DE PRESENTACION DE LA INFORMACION	{1, Cuanto ...	None	5	Center	Ordinal	In
17	Tecno_antivirus	Numeric	6	0	antivirus	{1, SI}...	None	3	Center	Nominal	In
18	Tecno_intranet	Numeric	8	0	intranet	{1, SI}...	None	3	Center	Nominal	In
19	Tecno_extranet	Numeric	8	0	extranet	{1, SI}...	None	3	Center	Nominal	In
20	Tecno_internet	Numeric	8	0	internet	{1, SI}...	None	4	Center	Nominal	In
21	Tecno_correo	Numeric	8	0	correo	{1, SI}...	None	3	Center	Nominal	In
22	herra_tecnologica	Numeric	8	0	herramienta tecnologica	{1, SI}...	None	6	Center	Nominal	In
23	Induccion	Numeric	8	0	INDUCCION SOBRE LA HERRAMIENTA	{1, No se pr...	None	3	Center	Nominal	In
24	Area_facturacion	Numeric	8	0	FACTURACION	{1, MARCO}...	None	4	Center	Nominal	In
25	Asesoramiento	Numeric	8	0	ASESORAMIENTO	{1, MARCO}...	None	4	Center	Nominal	In

asignadas a la encuesta para su correcto proceso.

Fuente: elaborado por el Autor

Ilustración 17 Ventana SPSS, base de datos (tabulación)

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Data Editor window with the following data table:

	Cargo	Nivel	Tiempo	Funciones	Manuales	Documento	Aplicativos	Reuniones	Telefonos	Terminales	Correspondencia	Reuniones Gr	Tableros	Terminales	Tipoint	Presentación info	Tecnología antivirus	Tecnología intranet	Tecnología extranet	Tecnología internet	Tecnología correo	Herramientas tecnológicas	Inducción	Área de facturación	Área de inventario	Área de contabilidad	Área de costos
1	Jefe de RRHH	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2
2	Jefe de Compras	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	
3	Jefe de Bodega	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
4	Jefe de Contabilidad	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	
5	coordinadora de ve...	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
6	Coordinador ISO	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
7	Asistente contable	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	
8	Asistente de ventas	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
9	Jefe de manteni...	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	
10	Jefe de Costos	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	
11	Jefe de Produccion	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
12																											
13																											
14																											
15																											
16																											
17																											
18																											
19																											
20																											
21																											
22																											

Fuente: elaborado por el Autor

## 6. RESULTADOS DEL PROCESAMIENTO.

Los resultados que a continuación se mostraran son los obtenidos gracias a la colaboración de los jefes de áreas y asistentes que prestan sus servicios a la empresa POLIGRUP S.A., sus respectivos cargos se muestran en la *pregunta número 1*.

El cargo que ocupa el encuestado, en la empresa POLIGRUP S.A.

Jefe de RRHH

Jefe de Compras

Jefe de Bodega

Jefe de Contabilidad

Coordinadora de ventas

Coordinador ISO

Asistente contable

Asistente de ventas

Jefe de mantenimiento

Jefe de Costos

Jefe de Producción

*Pregunta número 2.*

Muestra el nivel académico de cada uno de los encuestados.

Tabla 1 Nivel académico

NIVEL ACADEMICO				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tercer nivel, de grado	10	90,9	90,9	90,9
Valid Cuarto nivel de postgrado	1	9,1	9,1	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: elaborado por el Autor

En la tabla1, muestra que del 100% de las personas encuestadas, el 9,9 % tiene estudios de tercer nivel, mientras que el 9,1% tiene culminado sus estudios de cuarto nivel.

*Pregunta número 3.*

El tiempo que tiene prestando sus servicios a la empresa POLIGRUP S.A.

Tabla 2 Tiempo laborando en la empresa POLIGRUPS.A.

<b>TIEMPO EN LA EMPRESA</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos de 3 años	3	27,3	27,3
	De 4 a 7 años	4	36,4	63,6
	Mas de 7 años	4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0

Fuente: elaborado por el Autor

La tabla número nos permite visualizar que la mayoría de jefes de área tienen más de 7 años con un 36,4 % prestando sus servicios en la empresa lo que nos indica que tienen amplia experiencia dentro de sus área a cargo, mientras que un porcentaje similar tiene menos de 7 años, caso contrario ocurre con el 27. 3% que pertenece a la mayoría de asistentes de ventas y contabilidad.

*Pregunta número 4.*

Se buscó que el encuestado no manifieste si sus funciones y procedimientos están claramente definidas dentro de la empresa POLIGRUP S.A.

Tabla 3 Definidas funciones y responsabilidades

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente	7	63,6	63,6
	Parcialmente	3	27,3	90,9
	La mayoría	1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0

Fuente: elaborado por el Autor

La tabla 3, con el 63.6% de la encuestas, indica que en la mayoría de las áreas de la empresa POLIGRUP S.A., se encuentran totalmente bien definidas sus funciones y responsabilidades. Mientras para un 27,3% están definidas parcialmente y un 9,1% opina que la mayoría están definidas.

#### *Pregunta número 5*

Se preguntó si se cuentan con los manuales o guías de procedimientos para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

Tabla 4 manuales y guías de procedimientos

<b>MANUAL O GUIAS</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Para todo	8	72,7	72,7	72,7
Valid Algunos	3	27,3	27,3	100,0
Total	11	100,0	100,0	

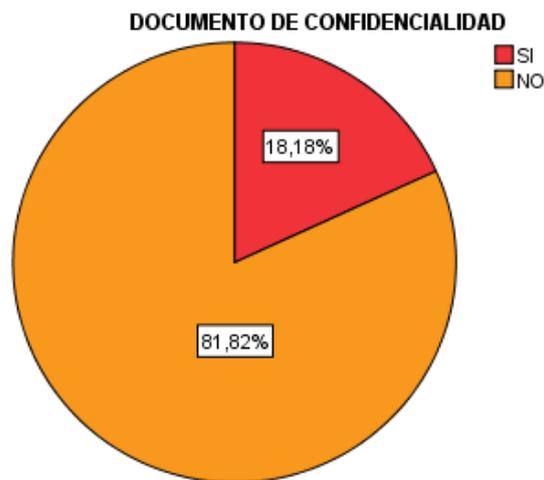
Fuente: elaborado por el Autor

Del 100% de las personas encuestadas en la empresa POLIGRUP S.A., el 72,7% de estas, indicaron que para todas sus funciones y procedimientos cuenta con sus respectivos manuales o guías, mientras que para el 27.3% indicó que solo algunos de los procedimientos cuenta con manuales o guías.

*Pregunta número 6*

Se encuestó si los jefes de área o asistentes, al momento de su firmar su contrato, adicional se firmó algún documento de confidencialidad de información.

Ilustración 18 confidencialidad de información.



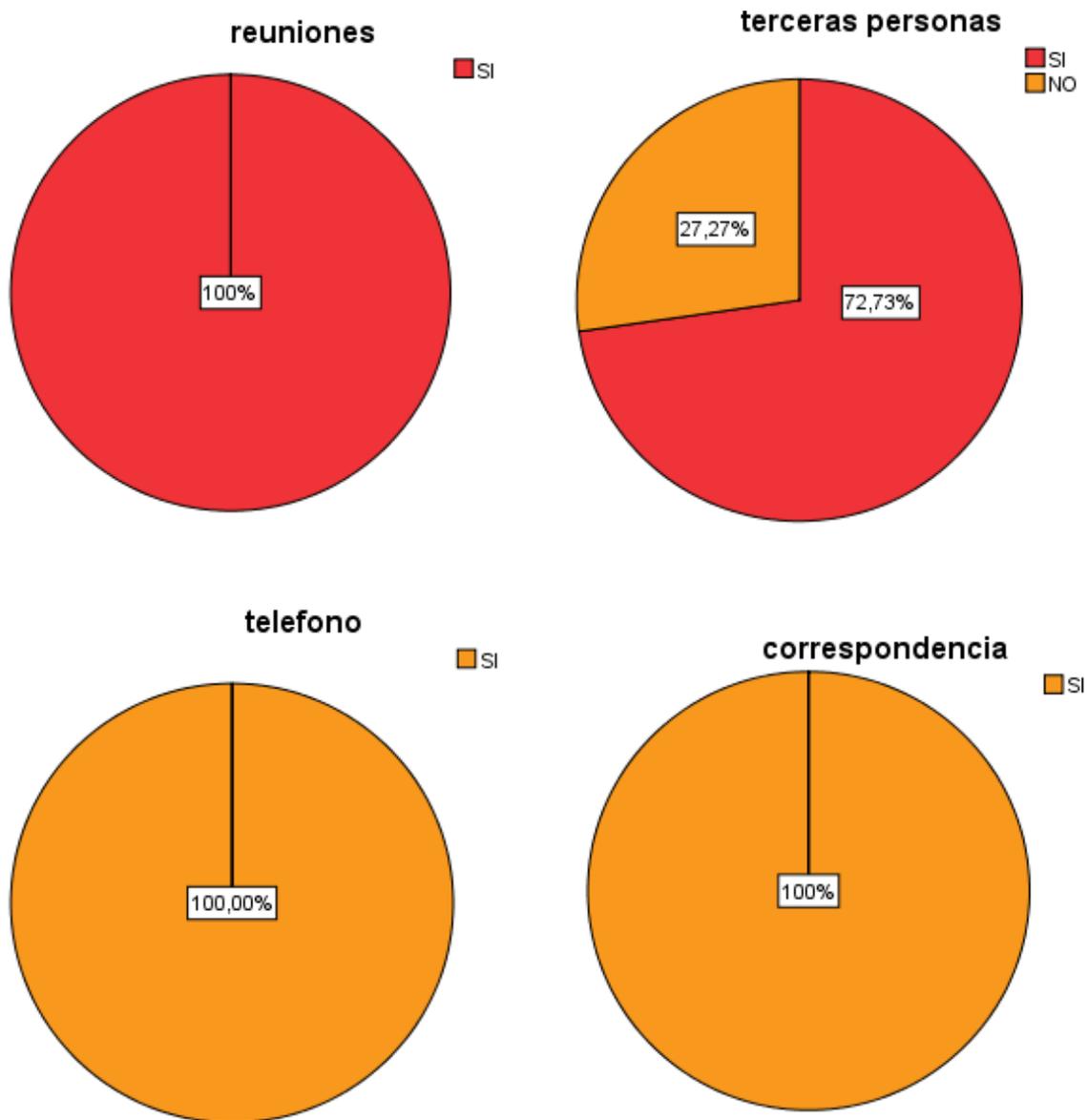
Fuente: elaborado por el Autor

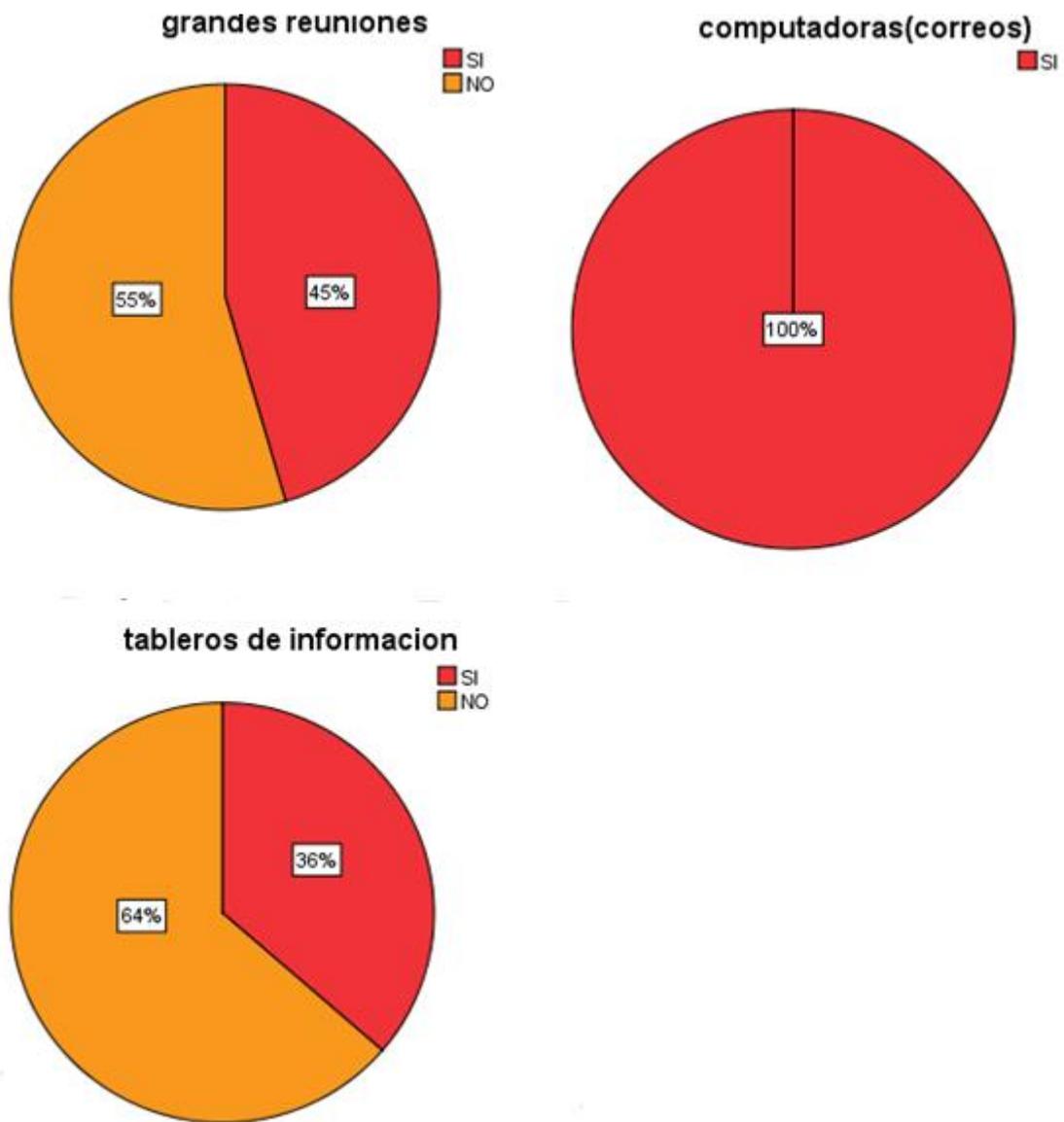
El 81,82% de los encuestados supieron indicar que no firmaron ningún documento de confidencialidad de información con la empresa POLIGRUP S.A., pero el en un mínimo porcentaje del 18,18 % contestó que si firmó dicho documento.

*Pregunta número 7*

En esta pregunta se pidió indicar al encuestado, cuales son los medios de comunicación que se utilizan con mayor frecuencia en su trabajo.

Ilustración 19 Medios de comunicación utilizados en POLIGRUP S.A.





Fuente: elaborado por el Autor

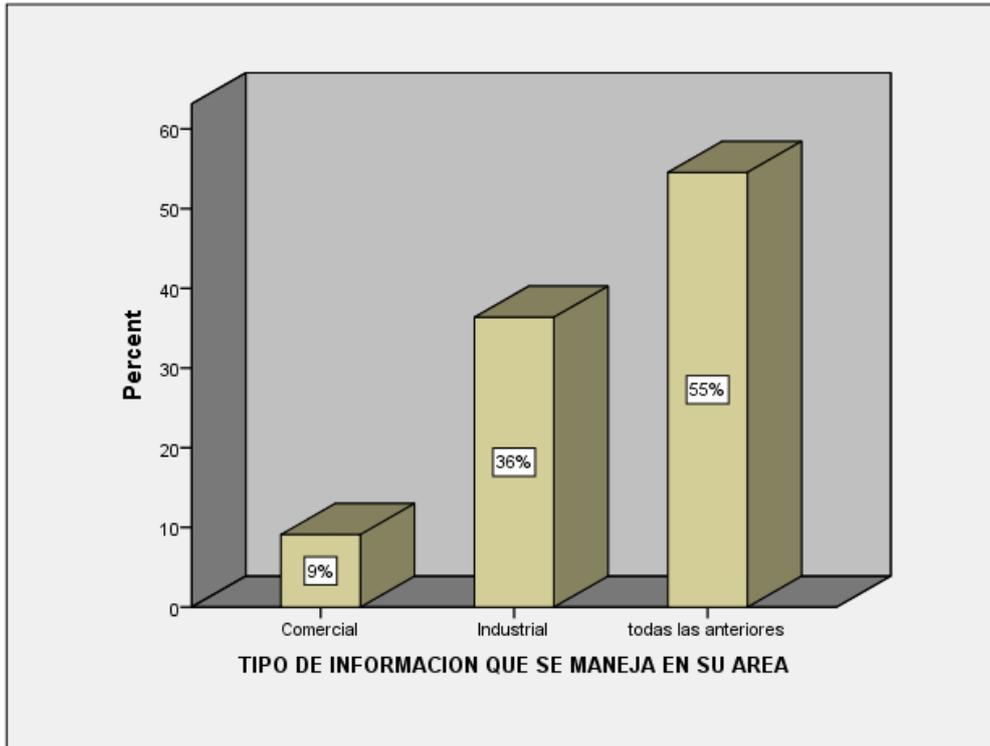
Las respuestas se ilustraron separadas, dando como resultado que en la mayoría de las encuestas mostraron que los principales medios son el teléfono, reuniones correspondencias, computadoras (correos), reflejando el 100%, de todas las encuestas.

Los tableros, reuniones en grupos grandes y uso de terceras personas para la comunicación rodean aproximadamente el 70% de los encuestados que lo utilizan.

Pregunta número 8.

Qué tipo de información se transmiten a través de los medios de comunicación mencionados en la ilustración 7?

Ilustración 20 Tipo de información que transmite su área.



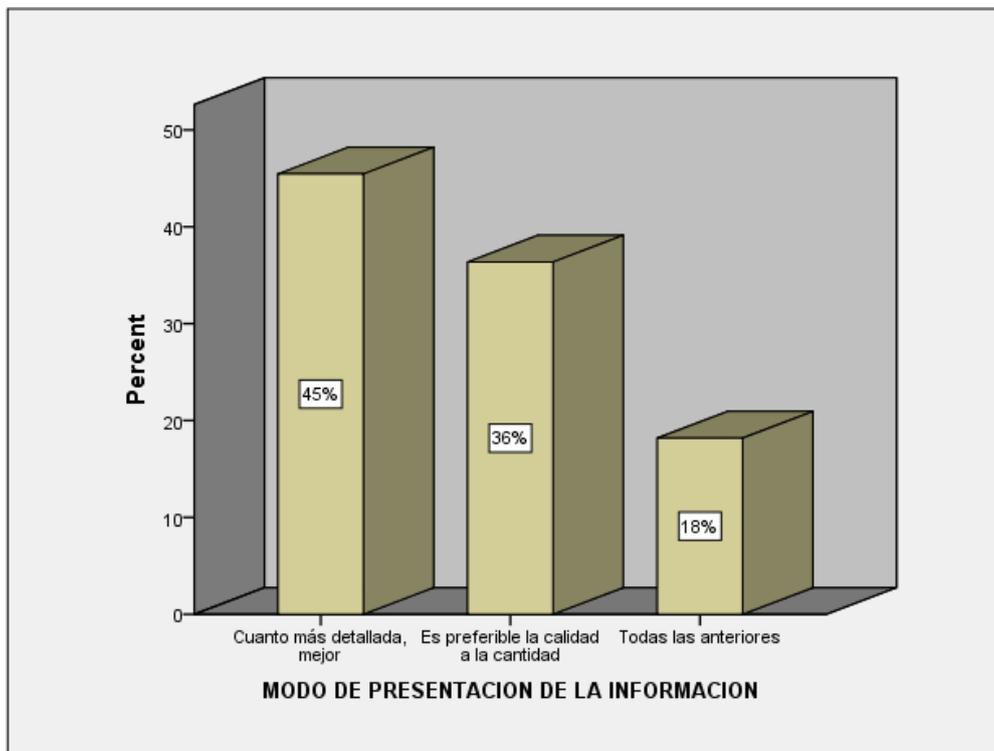
Fuente: elaborado por el Autor

En la mayoría de las respuestas, las áreas mayormente manejan información comercial, industrial, de servicio. Esta mayoría refleja el 55% de las encuestas, con un 36%, áreas puntuales transmiten información industrial, mientras el 9% transmite información comercial.

Pregunta número 9.

¿Cómo Ud. considera que debe ser presentada la información?

Ilustración 21 Presentación de la documentación.



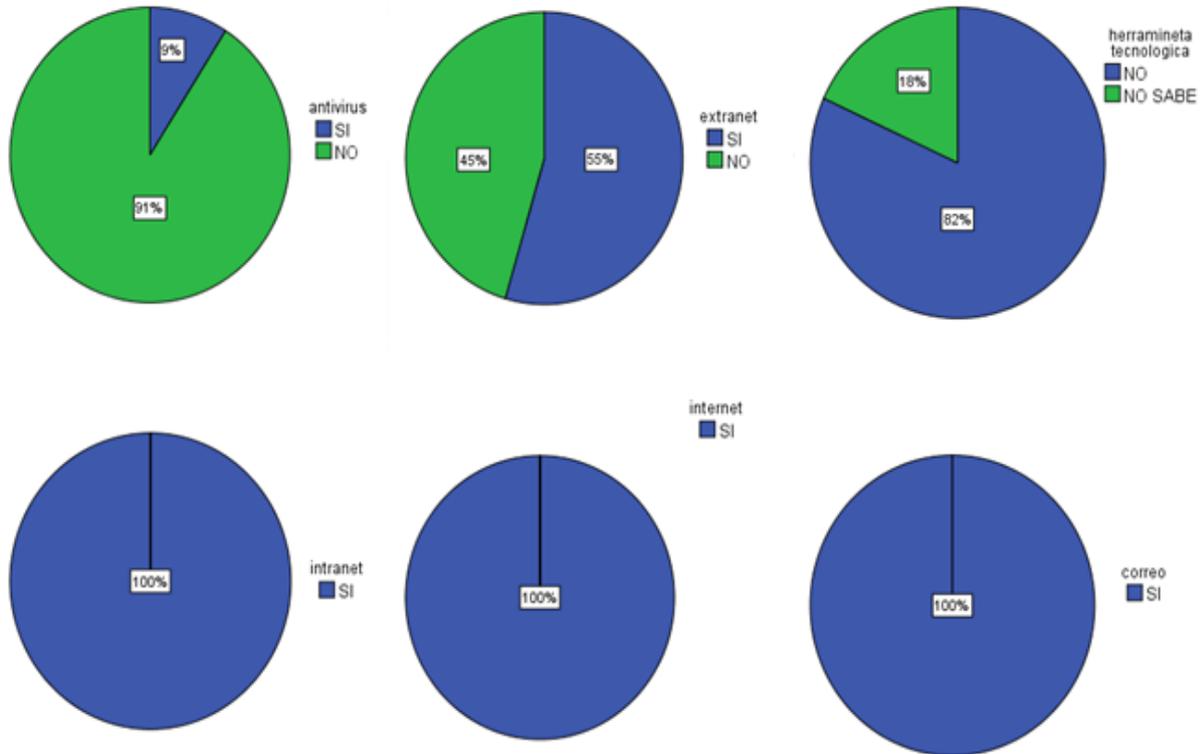
Fuente: elaborado por el Autor

La información se presente preferible, cuanto más detallada mejor, alcanzo un porcentaje del 45%, indicando que la mayor parte de los encuestados la prefieren así. El 36% prefiere la calidad de información que la cantidad, y un 18 % prefiere de todo un poco siempre y cuando se identifique que información se requiere.

Pregunta número 10.

Se preguntó al encuestado que identifique las tecnologías que se utilizan en la empresa para la comunicación, interna y externa.

Ilustración 22 Tecnologías para la comunicación interna y externa.



Fuente: elaborado por el Autor

La ilustración muestra que el intranet (red interna), el internet y servicio de correo corporativo, son las tecnologías usados por todos los encuestados, mientras que un 9% usa herramienta de antivirus antes de descargar u enviar, el 55% usa el extranet (contacto clientes y proveedores) especialmente el departamento de ventas y por último el 18% usa la herramienta tecnológica que tiene la empresa POLIGRUP S.A.

*Pregunta número 11.*

Herramienta tecnológica que genere y procese información para que esté disponible para los altos directivos.

Tabla 5 Conocimiento de Herramienta Tecnológica.

<b>herramientatecnológica</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NO	9	81,8	81,8	81,8
Valid NO SABE	2	18,2	18,2	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: elaborado por el autor

El 81,8% de las personas que fueron encuestadas manifestó que no existe una herramienta de este tipo, mientras el 18% desconoce, es decir no sabe.

*Pregunta número 13.*

Pregunta referente a la inducción que ofrecida por el departamento de Sistemas.

Tabla 6 Nivel de inducción impartida por sistemas

<b>INDUCCION SOBRE LA HERRAMIENTA</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
No se proporciona	1	9,1	9,1	9,1
Valid Esinsuficiente	9	81,8	81,8	90,9
Essatisfactoria	1	9,1	9,1	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: elaborado por el Autor

Las respuestas sobre las inducciones impartidas por el departamento de sistemas se distribuyó de la siguiente manera: el 81,8% manifestó que las inducciones son insuficiente, el 9,1% dijo que es satisfactoria, y el otro 9,1% restante aclaro que no se lo proporciona.

Pregunta número 14.

Tabla 7: Facturación, inventario, contabilidad, compras

**FACTURACION**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MARCO	4	36,4	36,4	36,4
	NO MARCO	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**INVENTARIO**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MARCO	4	36,4	36,4	36,4
	NO MARCO	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**CONTABILIDAD**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MARCO	7	63,6	63,6	63,6
	NO MARCO	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**COMPRAS**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MARCO	4	36,4	36,4	36,4
	NO MARCO	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: elaborado por el Autor

El valor porcentual de los departamentos que necesariamente comparte información, se dividió en tres tablas, en la tabla 7, el 36,4% con facturación, el 36,4% inventario, 63,6% con contabilidad y el 36,4% con compras. Todos los valores son porcentajes del 100% total.

Tabla 8 Costos, bodega, RR.HH., producción

**COSTOS**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid MARCO	8	72,7	72,7	72,7
NO MARCO	3	27,3	27,3	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**BODEGA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid MARCO	6	54,5	54,5	54,5
NO MARCO	5	45,5	45,5	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**RRHH**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid MARCO	1	9,1	9,1	9,1
NO MARCO	10	90,9	90,9	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**PRODUCCION**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid MARCO	5	45,5	45,5	45,5
NO MARCO	6	54,5	54,5	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: elaborado por el Autor

La siguiente tabla 8, podemos se apreciar que 72,7% comparte información con el área de costos, mientras en menores porcentajes con el 54,5% con bodega, el 9,1% con RR.HH., y el 45,5% con producción.

Tabla 9 Mantenimiento, ISO, seguridad industrial, altos directivos.

**MANTENIMIENTO**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MARCO	4	36,4	36,4	36,4
	NO MARCO	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**ISO**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MARCO	4	36,4	36,4	36,4
	NO MARCO	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**SEGURIDAD INDUSTRIAL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MARCO	4	36,4	36,4	36,4
	NO MARCO	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**ALTOS DIRECTIVOS**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MARCO	10	90,9	90,9	90,9
	NO MARCO	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

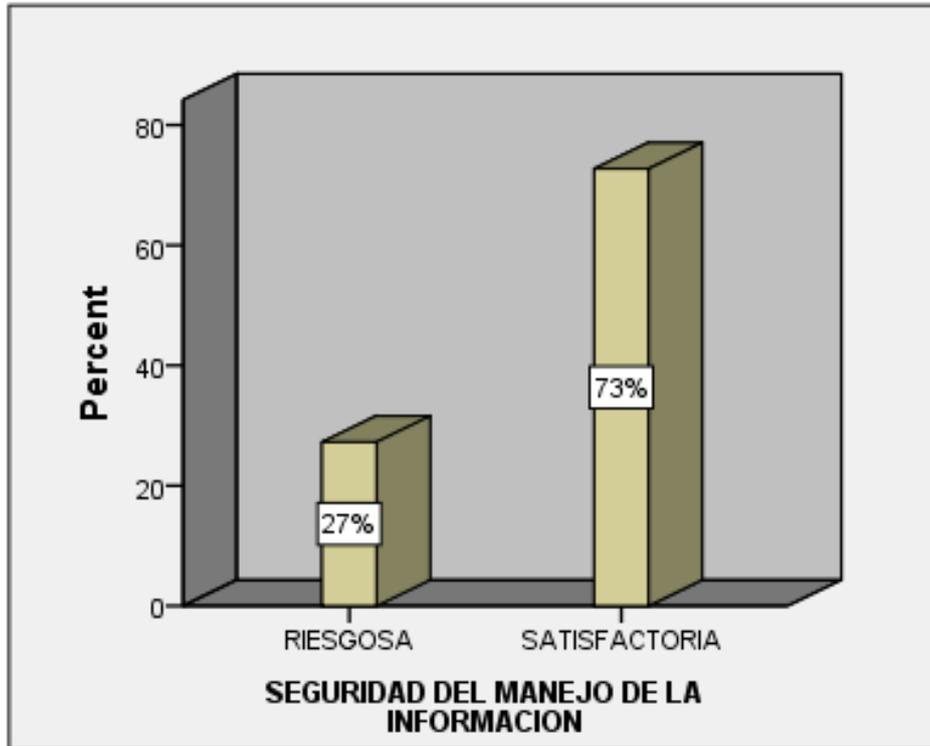
Fuente: elaborado por el Autor

En esta última tabla 9, de la pregunta número 14, se deduce que la mayoría de la información producida en las diferentes áreas de la empresa POLIGRUP S.A., son compartidas en un 90,9% con los altos directivos, ISO, seguridad, industrial y mantenimiento el 36,4 de las áreas comparten su información con ellas.

Pregunta número 15.

Se busca medir el nivel de seguridad que ofrece la herramienta de tecnológica que utiliza la empresa.

Ilustración 23 seguridad de la información proporcionada por la herramienta.



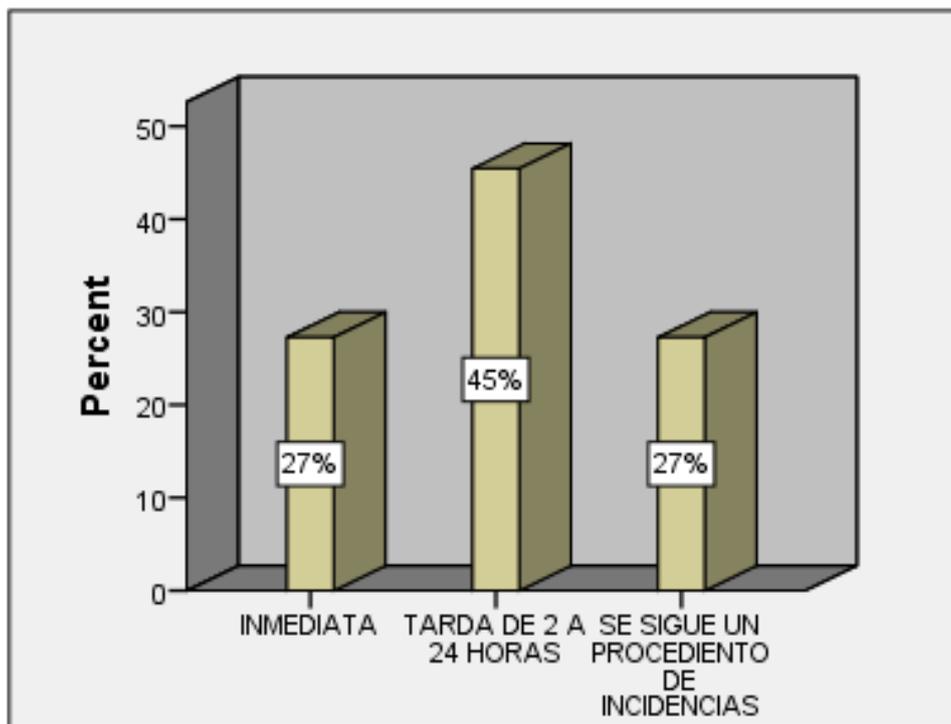
Fuente: elaborado por el Autor

De cuatro opciones que se daban en la pregunta, los encuestados se inclinaron por dos de ellas, con un porcentaje del 73% indicó que la herramienta tecnológica que se utiliza en la empresa POLIGRUP S.A., es satisfactoria con relación a la seguridad en el manejo de información, la segunda opción con un 27% de los encuestados afirmó que es riesgosa la herramienta tecnológica en ese aspecto.

Pregunta número 16

Se realizó la pregunta ¿Cuál es el tiempo de respuesta ante una incidencia que ocurra en las herramientas que tiene la empresa?

Ilustración 24 Tiempo de respuesta ante incidencias



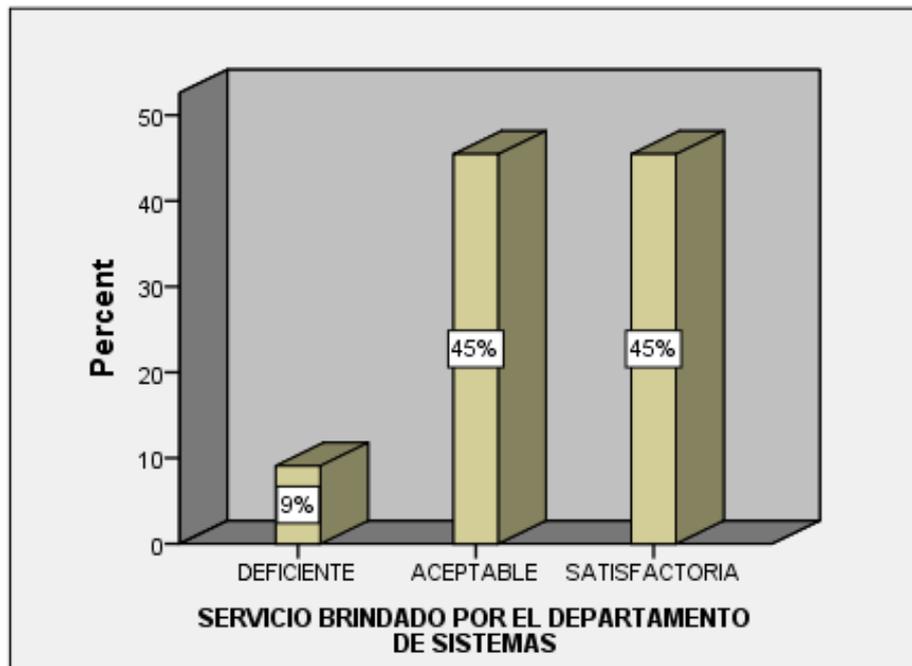
Fuente: elaborado por el Autor

Con el propósito de evaluar al departamento de sistemas, se obtuvo como resultado que el tiempo de respuesta para solucionar una incidencia, es del 27% inmediata cuando se trata de herramientas, cuando se trata de dar soporte o respaldos la respuesta lleva entre 2 a 24 horas, mantenimiento se sigue un procedimiento y a veces tarde d 3 a 4 días, estas respuestas fueron emitidas por los encuestados al momento de dar su respuesta.

*Pregunta número 17.*

Continuando con la evaluación al departamento de sistemas en esta pregunta sobre el manejo de información, se pidió que califiquen en servicio que proporciona sistemas en el manejo de información.

Ilustración 25 Servicio proporcionado por el departamento de sistemas



Fuente: elaborado por el Autor

El servicio brindado por sistemas, para las personas encuestadas alcanza el 45% aceptable y 45% satisfactorio, no alcanza la excelencia, pero un el 9% un porcentaje mínimo indico que es completamente deficiente.

*Pregunta número 18.*

¿Porcuálesde los siguientes medios, la empresa POLIGRUP S.A., tiene presencia corporativa en internet y redes sociales?

Ilustración 26 Presencia corporativa de la empresa.

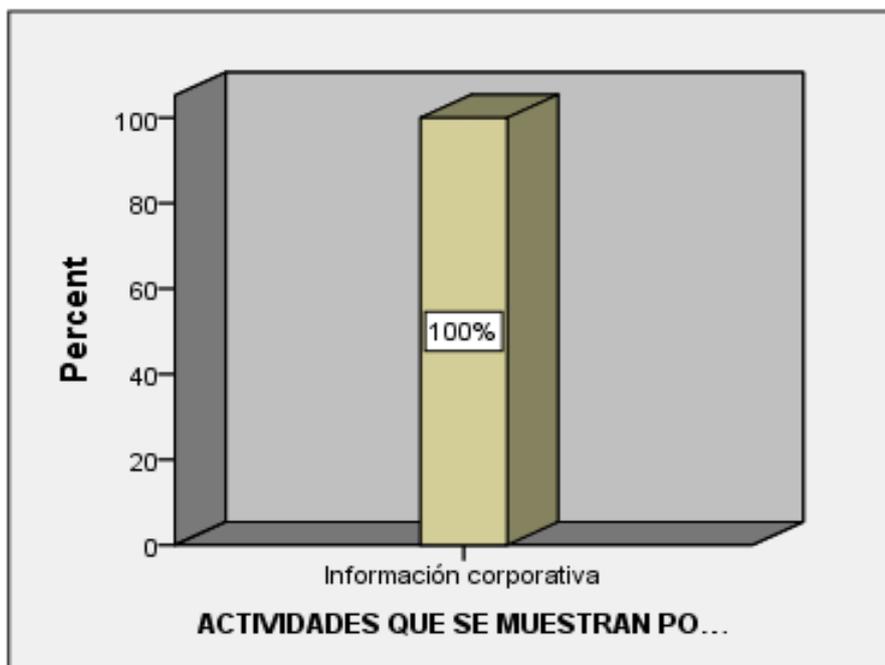


Fuente: elaborado por el Autor

Pregunta número 19.

De las 5 opciones propuestas en la encuesta el 100% manifestó que la empresa solo tiene presencia corporativa en internet por página Web, no posee ningún otro medio.

Ilustración 27 Actividades que promueve la empresa en internet.



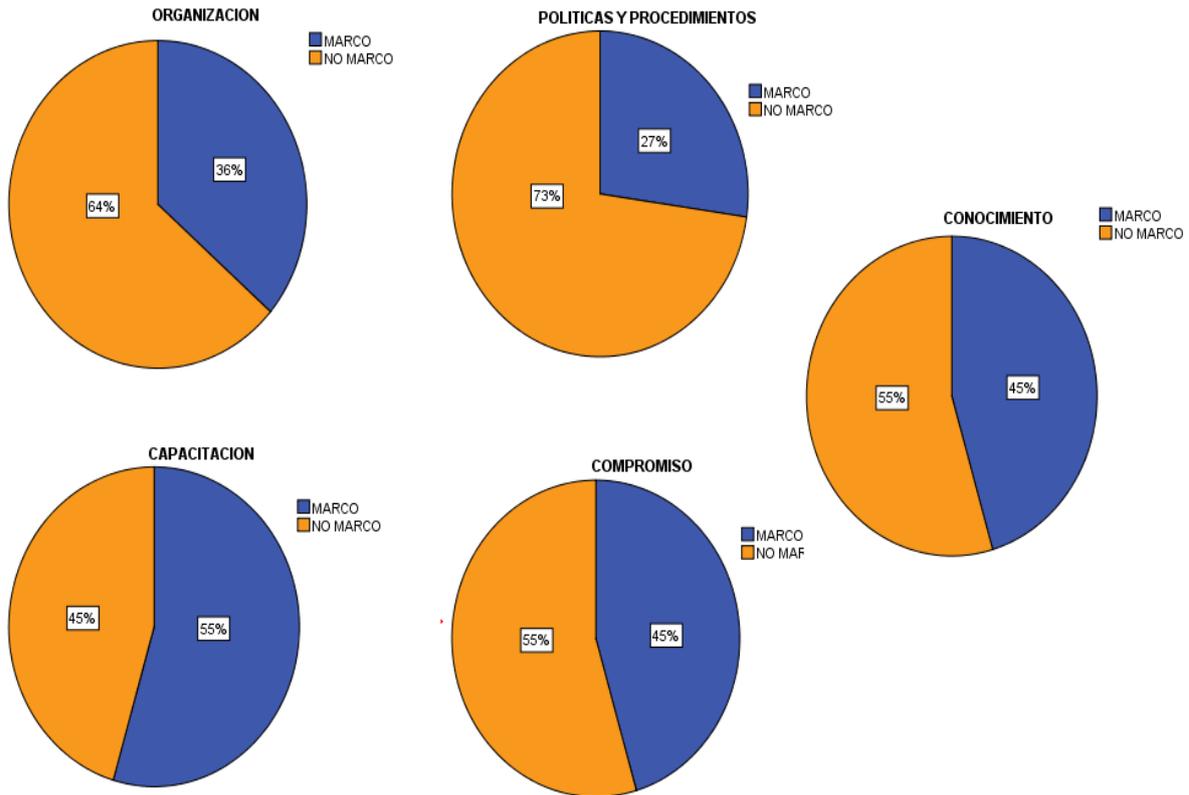
Fuente: elaborado por el Autor

El 100% de los encuestados respondió que la empresa POLIGRUP S.A solo promueve básicamente información corporativa.

*Pregunta número 20.*

¿Cuáles de esta posibles Causas Ud. considera que la información no se genere ni se procese correctamente?

Ilustración 28 Causas para no generar o procesar información correctamente.



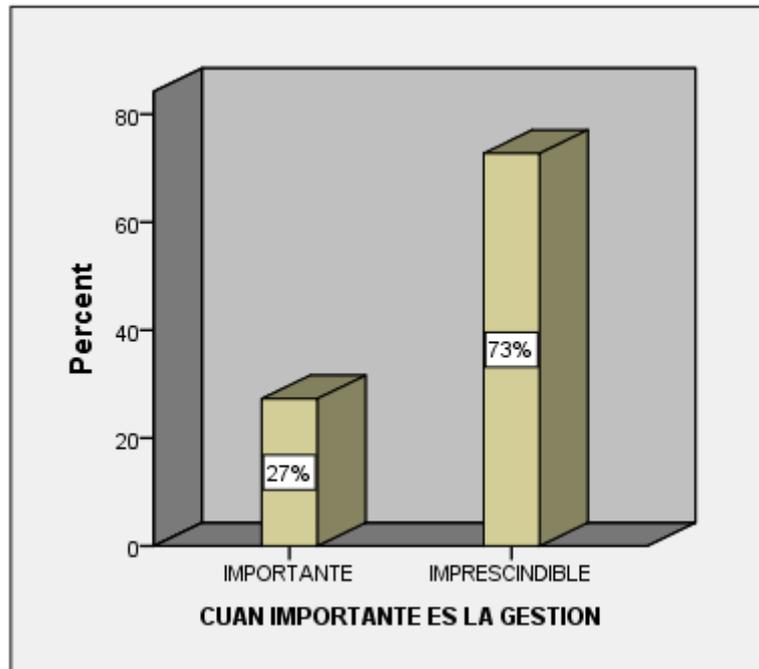
Fuente: elaborado por el Autor

El 36% del total de la encuestas marco que la información no es generada ni procesada correctamente por falta de organización personal, el 27% del total, respondió que la causa es da por que no se emplean las políticas y procedimientos, el 45% indico que las causas son por falta de conocimiento y el no compromiso con la empresa, la falta de capacitación se manifestó con el 55% como causante.

Pregunta número 21.

Nivel de importancia que le da el encuestado a una verdadera gestión de la información.

Ilustración 29 Importancia de la gestión de la información para la empresa



Fuente: elaborado por el Autor

Del 100% del total de encuestas el 73% considera que la gestión de la información de una manera correcta, es imprescindible para la empresa, mientras el 27% la considera importante.

## **7. CONCLUSIONES PARCIALES DEL PROCESAMIENTO**

Una vez realizado el procesamiento de la información recopilada podemos concluir que la empresa cuenta con aproximadamente 11 áreas, se comunican entre sí principalmente centrales de computadora, por teléfono y las reuniones en grupos pequeños, en la empresa POLIGRUP S.A, fluye o transmite información industrial, comercial y de servicios, esta ocurre empleando las tecnologías que posee actualmente la empresa como son: intranet, internet, y el servicio de correo corporativo.

El departamento de sistemas dentro de la empresa, para las otras áreas muestra falencias a la hora de impartir inducciones, en el tiempo de respuesta ante el reporte incidencias, manifestándose que el servicio que ofrece o de apoyo limita entre poco aceptable y satisfactorio, pero lo que realidad se pide por parte de las otras áreas es alcanzar la excelencia.

## **5. CAPITULO 3 PROPUESTA DE CREACIÓN**

### **6. MISIÓN**

Proporcionar recomendaciones a las falencias actuales detectadas en procedimientos y políticas del manejo de la gestión de la información.

### **7. VISIÓN**

Para el año 2017, implementar las mejoras en los procedimientos y políticas en el manejo de la **Gestión de la Información** dentro la empresa, y que esta sea el principal recurso para el crecimiento de la empresa.

### **8. VALORESCORPORATIVOS**

Transparencia.- realizar las acciones de manera clara y que la información este completa y precisa cuando esta sea requerida.

Cooperación.- impulsar constantemente la colaboración abierta entre los empleados dentro de la organización.

Perseverancia.- aceptar los errores y realizar el número de intentos necesarios para lograr y tener una correcta gestión de la información de la que genere o esté a cargo.

Confianza.- generar la confianza necesaria para fortalecer la relación entre usuarios internos y externos.

Compromiso con la sociedad y el medio ambiente.- ser ejemplo para transmitir valores y respeto ante la naturaleza.

## **9. CULTURA EMPRESARIAL ECUATORIANA**

El acceso a La educación siempre era determinado por el nivel económico de los ciudadanos por el cual no todos podían acceder a una educación, y esta era sectorizada por este.

La educación en el ecuador en conocimiento siempre ha sido limitada, tanto para estudiantes como para maestros debido a que no fomentaban la investigación, ni el desarrollo de la creatividad, los alumnos se conformaba con aprender y el maestro en enseñar, este segundo seguía difundiendo aquellos conocimientos adquiridos por sus maestros, por lo que limitaba al estudiante simplemente alcanzar también esos conocimientos. Actualmente el gobierno fomenta a través de programas de capacitación y la incorporación de maestros con la capacidad y con los conocimientos necesarios para educar.

La educación siempre ha sido el pilar fundamental en toda cultura y sociedad del mundo, en nuestro país en la actualidad y gracias a la gestión del presidente Rafael Correa, y visión de ver un país sin analfabetismo, se contempla en el código del buen vivir el derecho a una educación gratuita y de calidad empleando y destacando Tecnología, innovación y conocimiento, como eje para un cambio en la matriz productiva.

Dentro de las organizaciones del ecuador vamos a encontrar a sus empleados personas muy creyente en DIOS pero que muy rara vez pone en práctica las leyes o mandamientos, que en realidad son valores de cada individuo, el pertenecer a una religión juega un punto muy importante en la relación y comunicación entre los empleados dentro de la empresa debido que se marca una distancia por pertenecer a diferentes religiones.

No se le enseñó a valorar y convivir con la naturaleza, uno de pequeño lo hacía porque tal vez en una charla escucho que debía hacer para evitar que la naturaleza se siga contaminando, pero el individuo crecen siguiendo el ejemplo de los padres, pero en casa nunca se ve al padre inculcándole esos valores y respeto por el lugar donde vivimos. Por lo que serán su reflejo. Actualmente en el plan nacional del buen vivir también se implementa y permite garantizar los derechos de la naturaleza, vivir ambiente

sano y sustentable con sus respectivas políticas y estrategias que guían el accionar del Estado ecuatoriano.

Si en la Cultura empresarial ecuatoriana se combina una educación de calidad, se fomenta y se rescata los valores de cada individuo, respetando la naturaleza y valorando la vida misma, produciría una actitud y un comportamiento positivo, evitando que se produzcan conflictos entre el personal, además permitirá fortalecer los lazos de compromiso hacia y con empresa, El plan nacional del buen vivir fomenta nuevos valores como por ejemplo una sociedad, crítica, emprendedora, creativa y solidaria.

### COMO ENCAJA LA CULTURA EMPRESARIAL ECUATORIANA EN EL PROYECTO

La cultura empresarial ecuatoriana todavía no contempla un cambio rotundo, poco a poco en las empresas tratan de que esta cambie, rescatando valores e implementando políticas, diseñando un buen clima organizacional y la satisfacción del empleado en su puesto de trabajo. Para la realización de este proyecto la cultura organizacional afecta en la comunicación entre los diferentes niveles de la organización, y por ende no se maneja una correcta gestión de la información, debido a que cada área o departamento está enfocados a realizar sus funciones y obligaciones, y presentar o comunicar de lo que es responsable su área. También influye en los grupos de cada área al momento de trabajar en equipo, por lo que no se concibe una armonía y tranquilidad dentro y fuera del sitio de trabajo.

El cambio que se espera en la cultura empresarial ecuatoriana fortalecerá un manejo correcto de la información, la solidaridad y el trabajo en grupos para alcanzar mejoras en el flujo de información, mejor desempeño y adaptarse a nuevos retos.

## **10. ANÁLISIS PEST**

### **5.1 POLÍTICO**

Desde el 2007 se ha logrado mantener una estabilidad política que mantiene el Ecuador con su Jefe de Estado Rafael Correa, dicha estabilidad infunde seguridad de manera general para los ciudadanos, como para las empresas, lo que promueve la inversión extranjera e inversión local. Se busca incidir poder de compra de los consumidores y en la rentabilidad de la empresa, fomentando el consumo de los productos que fabrican o elaboran localmente.

Las relaciones internacionales y la comunicación que se mantienen ayuda a las empresas a una relación internacional en términos de exportación.

### **5.2 ECONÓMICO**

Ecuador además de los principales productos de exportación de siempre como eran el petróleo, el banano y el cacao, el Gobierno Ecuatoriano está incentivando a que empresas se involucren a exportar sus productos que mejoraran la economía ecuatoriana exporten otros productos: camarón, turismo, manufactura, agricultura, ganadería, software, etc.

La dolarización sigue siendo el factor clave para la estabilidad económica del país, promoviendo la inversión extranjera y local, aunque la economía ecuatoriana mantiene un sistema de dependencia y en cierto punto se la considera vulnerable debido a factores externos y negociaciones con gobiernos y organizaciones financieras internacionales.

Según la página web del (INEC, s.f.)“Los primeros tres meses del presente año la tasa de ocupación se ubicó en el 49,8%, mientras que la tasa de subempleo marco 44,3% en comparación con el año 2013 que fue del 44,8%. Esto marca una disminución porcentual mínima. De igual manera Ecuador registró una inflación mensual de 0,40% en julio del 2014, pero en el mismo mes del 2013 fue -0,02%. En julio del 2014 el costo de la Canasta Básica se ubicó en 637,00 dólares, lo que representa un déficit de 2,33 dólares entre el costo de la canasta y el ingreso. En el mismo mes del 2013 la Canasta Básica llegó a 606,48 dólares con un ingreso

familiar (1,6 perceptores) de 593,60 dólares, lo que significaba un déficit de 12,88 dólares”.

#### **5.4 SOCIAL**

Actualmente el ámbito social está considerado en el plan nacional del buen vivir, (Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, s.f.) Se busca minimizar y a futuro erradicar la pobreza, el maltrato, el trabajo infantil y adolescente.

De la misma manera en otro de sus objetivos (Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, s.f.)Se considera por ejemplo el derecho a la vida, a la salud y a la educación.

*“En La educación considerada como elemento principal para aportar a la matriz productiva del país, el gobierno está renovando, mejorando y equipando centros educativos, capacitando y evaluando a profesores”, otorgando becas internacionales en las mejores universidades a nivel mundial a personas calificadas y a estudiantes destacados con altos puntajes en las pruebas realizadas por el SENESCYT.*

#### **5.5 TECNOLÓGICO**

Ecuador es un país que durante el gobierno del Presidente de la República De Ecuador Rafael Correa Delgado, se ambiciona destacar al país en el desarrollo y aprovechamiento de la tecnología y así disminuir la brecha digital en el país, este aspecto también se lo considera en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017. (Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, s.f.)Se busca facilitar el acceso a las nuevas tecnologías y dotar de conectividad para obtener mejoras en el entorno socioeconómico y las posibilidades de desarrollo, que son prioridades que busca el Gobierno para su desarrollo. Entre los objetivos que se contemplan en (Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, s.f.), se resume que el Gobierno Ecuatoriano propone la incursión de un plan tecnológico que brinde seguridad a toda la ciudadanía .además, busca prestar los servicios de información gubernamentales, de la que quiera saber los ciudadanos, el gobierno actualmente impulsa el desarrollo de la matriz productiva del País, a la cual se están utilizando todos los recursos tecnológicos necesarios.

## **11. FODA**

### **6.1 FORTALEZAS**

Responsabilidad en el manejo de información.

Conocimiento en gestión de la información para su aplicación en el entorno empresarial.

Planes de contingencia para respaldo de información.

Criterios de terceras personas expertos en el manejo de información.

Confianza y determinación para la realización del proyecto.

### **6.2 DEBILIDADES**

Desconfianza de la empresa por falta de una certificación documentada que avale el proyecto a realizar.

Falta de conocimiento de procesos, manuales de manejo de la información.

No se cuenta el personal suficientemente calificado para la realización del proyecto.

Las actividades a realizar en el proyecto no se encuentran definidas claramente.

No se cuenta una bitácora de problemas y soluciones.

### **6.3 OPORTUNIDADES**

Permitirá tener disponibilidad de la información de calidad que ayudara en la toma de decisiones.

Agilizar los procesos optimizando tiempo y recursos.

Colaboración y disponibilidad de otras áreas para la realización del proyecto.

El proyecto realizado es adaptable a diferentes empresas.

## **6.4 AMENAZAS**

Poca apertura del personal al cambio tecnológico.

Falta de recursos financieros para la realización del proyecto.

Información brindada no sea veraz y confiable.

Adopción de nuevas políticas por parte de la empresa en el manejo de información.

Evolución y Constante cambio tecnológico (software especializado en manejo de información).

## **12. MATRIZ FODA**

### **7.1 ESTRATEGIAS F/O**

Tener actualizada la información para ayudar en la toma de decisiones, además permitirá a los directivos verificar y controlar la información.

Estar en constante capacitación para adaptarlo en otras empresas, se adquirirá nuevos conocimientos en el manejo de gestión de la información.

Respaldar la información generada semanalmente para evitar pérdidas de la misma que permita optimizar el tiempo y recursos.

Generar la confianza suficiente para contar con la colaboración de las otras áreas, establecer metodologías y cronogramas de trabajo.

### **7.2 ESTRATEGIAS F/A**

Incentivar a las personas para que el cambio tecnológico sea imperceptible para los usuarios y para que la empresa evolucione en este ámbito, por medio de charlas, inducciones personalizadas.

Realizar cronogramas y pruebas de campo, para lograr la captación de los directivos y promover una futura inversión en el proyecto propuesto.

Revisar los respaldos de información, y así mismo realizar la verificación de la información para establecer si la brindada es veraz y confiable.

Tener un plan de contingencia escalable en cuanto a la adopción de nuevas políticas en la empresa para el manejo de información.

### **7,3 ESTRATEGIA D/O**

Realizar cursos, seminarios, maestrías para obtener una certificación en el manejo de la información.

Capacitar al personal en el uso de las herramientas para el manejo de información para agilizar los procesos.

Aprovechar las herramientas tecnológicas para la realización de cronograma de actividades del proyecto.

Asignar tareas específicas de acuerdo a sus conocimientos y capacidades a cada uno de las personas que están vinculadas con la elaboración del proyecto.

### **7.4 ESTRATEGIA D/E**

Capacitación constante del todo el personal que está involucrada en el manejo y generación de información.

Preparación del personal para llevar a cabo el proyecto, obtener certificados en manejo de información, presentar proyectos de mejora continua para obtener recursos necesarios.

Tener conocimientos de las políticas y procedimientos que la empresa se enfoca para la realización de proyectos.

Ilustración 30 matriz FODA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	<p>Tener actualizada la información para ayudar en la toma de decisiones.</p> <p>Aprovechar los cambios y evolución tecnológica actualizando conocimientos en la gestión de la información.</p> <p>Respaldar la información generada semanalmente para evitar pérdidas de la misma que permita optimizar el tiempo y recursos.</p> <p>Generar la confianza suficiente para contar con la colaboración de las otras áreas.</p>	<p>Incentivar a las personas para que no se opongan al cambio tecnológico y a la evolución de la empresa, por medio de charlas.</p> <p>Realizar cronogramas y pruebas de campo, para lograr la captación de los directivos y promover una futura inversión en el proyecto propuesto.</p> <p>Revisar los respaldos de información para la verificación si la brindada es veraz y confiable.</p> <p>Tener un plan de contingencia escalable en cuanto a la adopción de nuevas políticas en la empresa para el manejo de información.</p>
DEBILIDADES	<p>Realizar cursos online para obtener una certificación en el manejo de la información.</p> <p>Capacitar al personal en el uso de las herramientas para el manejo de información para agilizar los procesos.</p> <p>Aprovechar las herramientas tecnológicas para la realización de cronograma de actividades del proyecto.</p> <p>Asignar tareas específicas de acuerdo a sus conocimientos y capacidades a cada uno de las personas que están vinculadas con la elaboración del proyecto.</p>	<p>Capacitación constante del todo el personal que está involucrada en el manejo y generación de información.</p> <p>Preparación del personal para llevar a cabo el proyecto, obtener certificados en manejo de información, presentar proyectos de mejora continua para obtener recursos necesarios.</p> <p>Tener conocimientos de las políticas y procedimientos que la empresa se enfoca para la realización de proyectos.</p>

Fuente: elaborado por el Autor.

## **13. CINCO FUERZAS DE PORTER**

### **8.1 AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES**

Para el proyecto que se realiza, consideramos como nuestros principales competidores a alumnos de otras universidades que están próximos a graduarse que también se encuentran realizando o realizaron sus trabajos de grado, también al personal de sistemas de empresas que participan de programas de innovación y tecnología.

Al igual que para la realización de nuestro proyecto las barreras de entrada serian, la falta de presupuesto destinado para este tipo de proyectos.

La obtención de licencias y certificaciones del personal que va a realizar el proyecto, también sería otra de las barreras de entrada.

Las normas, políticas y procedimientos tanto de la empresa como las impuestas por el gobierno, que pueden ser ambientales y de seguridad.

Las instituciones educativas, de investigación y de servicios que incursionan en la misma área que comprende nuestro proyecto también las consideramos como competidores.

### **8.2 AMENAZA DE POSIBLES PRODUCTOS SUSTITUTOS**

Es difícil considerar un producto sustituto a nuestro proyecto, pero consideraríamos como sustituto a las auditorías internas y externas que se realizan en la empresa, el cual se toman decisiones en base a indicadores.

Otro producto sustituto es la contratación de terceras personas que implementen sistemas de manejo y gestión de información.

Nuestro proyecto tendría una ventaja debido a que nuestros costos serian un poco más bajo porque se aprovecharía los recursos tecnológicos que ofrece la empresa.

### **8.3 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES**

Es primordial para que otras empresas puedan adquirir el estudio que ofrecemos con nuestro proyecto.

La empresa POLIGRUP S.A sería nuestro principal proveedor, por lo que nos proporcionaría las instalaciones, los recursos tecnológicos y los recursos financieros al momento de requerirlos para la realización del proyecto.

Los proveedores para nuestro proyecto serían el personal a cargo de realizar el proyecto, considerándolo nuestros conocimientos como la materia prima.

Conforme avance el proyecto se podría considerar adquirir recursos tecnológicos para lo cual tenemos una amplia lista de principales proveedores, tanto locales como internacionales.

#### **8.4 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES**

Satisfacer las necesidades de la empresa por lo que es nuestro principal cliente, ofreciendo realizar una propuesta que ayude a minimizar las falencias actuales que existen en la empresa en la gestión de la información.

Ofrecemos confianza, integridad y adaptabilidad de nuestro proyecto a cualquier actividad que tengan nuestros futuros estudios en otras empresas.

Debido a que la empresa POLIGRUP S.A, posee una gran cartera de clientes y proveedores, esta puede ser nuestra ventana para llegar a que otras empresas puedan también adquirir nuestro proyecto, porque la empresa se mostraría con mayor fluidez y calidad en la gestión de la información, es decir que clientes y proveedores de la empresa POLIGRUP S.A podrían ser nuestros principales clientes para la realización de estudios en la gestión de la información.

Este proyecto ayudaría a las empresas a reducir sus gastos de operación y un mejor acercamiento con sus clientes y proveedores.

#### **8.5 RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES**

Para tener una ventaja competitiva el personal se capacitara en el manejo y utilización de herramientas para la gestión de la información, lo que a futuro será una de nuestra más valiosa fortaleza y por consiguiente la principal diferenciación de nuestros competidores y productos sustitutos.

La preparación, ir de la mano con los cambios tecnológicos adquirir nuevos conocimientos en lo referente a gestión de la información logrando para ofrecer una ventaja competitiva a nuestros clientes, al momento de que nuestro proyecto se desarrolle recalcando que la gestión de la información actualmente es considerada como un recurso estratégico ante otras empresas.

## **14. DIAGRAMA DE GANTT**

Los diagramas de Gantt son una herramienta básica en la gestión de proyectos de todo tipo, con la finalidad de representar las diferentes fases, tareas o actividades programadas como parte de un proyecto o para mostrar una línea de tiempo en las diferentes actividades haciendo el método más eficiente. Para la realización de nuestro proyecto las actividades o tareas las realizaremos por etapas.

### **9.1 ETAPA 1**

En esta etapa es donde se identifica el problema y se propone el proyecto para su realización, a continuación se realiza una investigación teórica sobre el tema del proyecto, para profundizar conocimientos teóricos por medio de las investigaciones o trabajos anteriores y actuales referentes a la gestión de la información realizados por diferentes autores.

#### Actividades

Consulta bibliográfica mediante el uso de la herramienta internet, investigaciones de proyectos relacionados al tema de investigación que queremos presentar.

Consulta bibliográfica que abarque todos los temas que tengan relación la con la gestión de la información, esta investigación se la realizara vía internet, libros, revistas de los últimos 5 años, para tener una documentación actualizada.

Elaboración y definición de la estructura del marco teórico de nuestro proyecto, ayudara a tener un concepto claro de cada término empleado en la elaboración de nuestro proyecto.

## **9.2 ETAPA 2**

En esta etapa con los conocimientos adquiridos en la etapa1, podemos decir que nos encontramos preparados para realizar el levantamiento de información en cada una de las la empresa POLIGRUP S.A, donde se realizara el estudio de la gestión de la información, esto permitirá tener una idea actual sobre el manejo de la información en las diferentes áreas y ayudara a proponer prioridades por áreas e identificar el alcance de cada uno de los procesos que se asignaran dentro del proyecto.

En esta etapa también se recopilara la información empleando el método de las encuestas que eran realizadas a cada uno de los jefes de área de la empresa, que son los responsables del manejo de la información.

### Actividades

Verificación y observación del manejo de información el departamento de sistemas, ya que es principal departamento encargado del resguardo y administración de la información en los equipos de cómputo.

Verificación y observación del manejo de información el departamento de contabilidad, compras, presupuesto, ventas, que es la parte comercial de la empresa.

Verificación y observación del manejo de información el departamento de recursos humanos, se administra el capital humano de la empresa.

Verificación y observación del manejo de información el departamento de producción, procesos de fabricación de los productos y estándares de calidad.

Verificación y observación del manejo de información el departamento de mantenimiento, encargado de velar por el funcionamiento correcto de cada una de las maquinarias para la fabricación de los productos.

Verificación y observación del manejo de información del personal de planta, procesos y procedimientos para el manejo y manipulación en la fabricación de los productos, seguridad industrial, etc.

Verificación y observación del manejo de información el departamento de bodega, procesos de envío y recepción de productos, inventarios de materia prima, productos terminados, productos en procesos.

Verificación y observación del manejo de información de los departamentos de seguridad industrias e ISO, procesos mejora continua e implementación de procedimientos para la seguridad industrial de recursos y personal de la empresa.

Elaboración de cuestionario y realización del instrumento de investigación (encuesta) a los jefes de cada departamento.

### **9.3 ETAPA 3**

En esta última etapa se procederá al procesamiento de toda la información recopilada, los resultados de la información obtenida permitirán presentar un análisis de las falencias actuales que se presentan en la gestión de la información, y proponer una alternativa para la utilización de algunas de las herramientas tecnológicas actuales acordes a la empresa.

#### *Actividades*

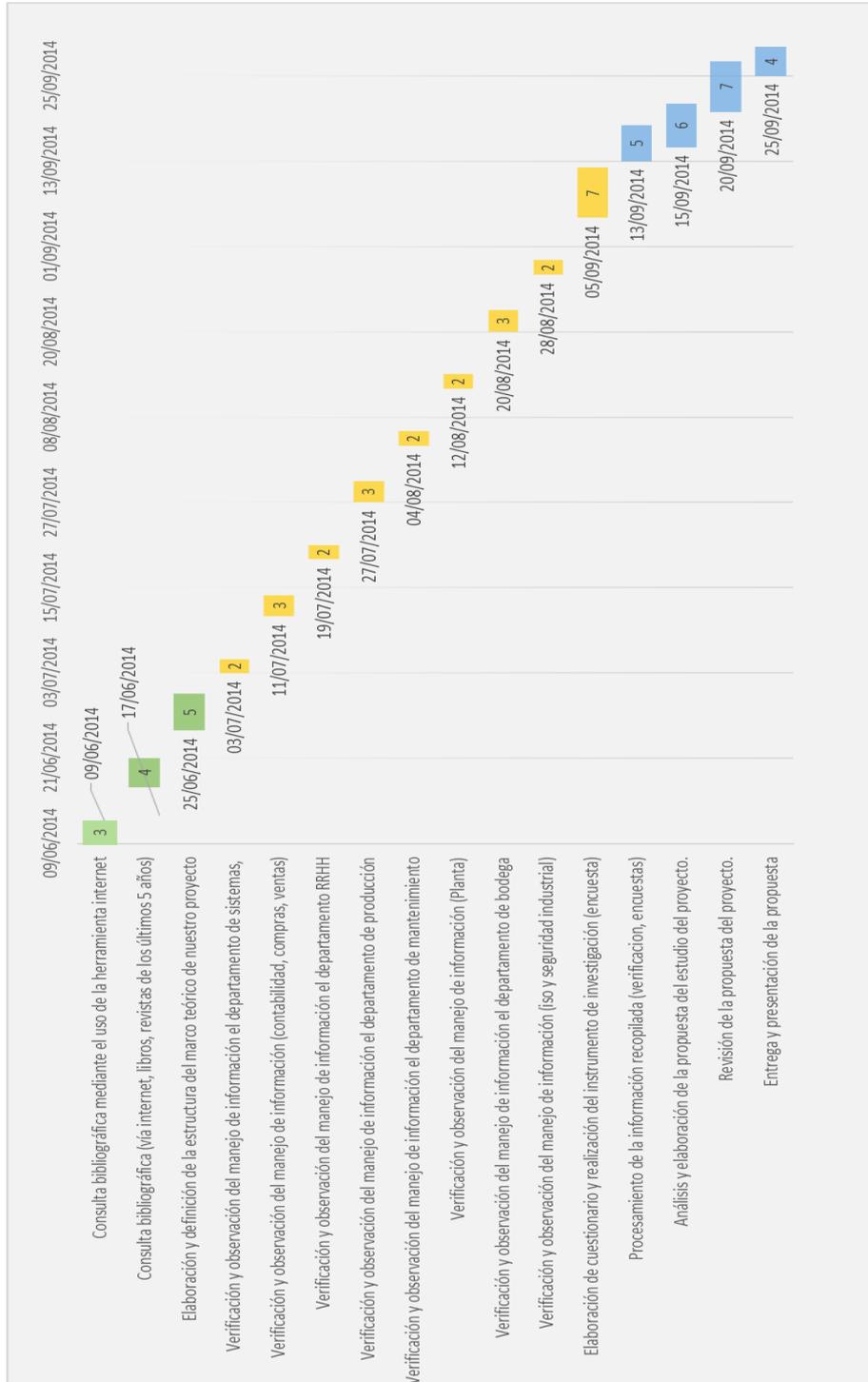
Procesamiento de la información recopilada, por medio de las encuestas y por la verificación y observación en cada una de las áreas.

Análisis y elaboración de la propuesta del estudio del proyecto.

Revisión de la propuesta del proyecto.

Entrega y presentación de la propuesta.

Ilustración 31 Digrama de Gantt



Fuente: Elaborado por el Autor

## **15. CONCLUSIONES**

Actualmente la empresa trabaja en algunos departamento con una herramienta diferente para gestionar sus actividades, por ejemplo el sugar C.R.M, el cual es un sistema de administración de clientes y proveedores, es utilizado en el área de ventas, mientras que para el área de contabilidad, bodega, mantenimiento y producción, manejan la herramienta zeta libra, es un software online de gestión, y así el área de RR.HH., maneja un sistema de roles desarrollado en lenguaje de programación FoxPro. Esto produce que no exista una comunicación constante porque están estructuralmente separados.

Aunque no se hayan firmado un documento de confidencialidad de información con la empresa, y al no tener por parte del departamento de sistemas una gestión de la información correcta ni un servicio excelente, se tiene claro que por ética y compromiso no se divulgara la información que ellos generan en áreas ni a la que tienen acceso.

La empresa POLIGRUP S.A, cuenta con aproximadamente 47 equipos de cómputo, una infraestructura mixta de Software con licencia y Open Source donde todos generan información, pero esta no se realiza correctamente por falta de compromiso y falta de atención con su trabajo, estos errores afectan principalmente a las áreas de costos y contabilidad, provocando muchas veces duplicidad de información, perdida de algunos documentos, retrasando actividades d otras áreas.

A pesar de tener la empresa su propia página web “www.poligrup.ec”, su administración estaba a cargo de un proveedor externo, lo cual no se le han hecho cambio ni actualizaciones a las mismas.

El departamento de sistemas, es demasiado vulnerable, para ser considerada como el corazón de empresa POLIGRUP S.A, debido a que no existen restricciones de acceso, protección de equipos, estándares de cableado estructurado, etc. (VER ANEXO 3,” fotografías del actual departamento de sistemas” )

## **16. RECOMENDACIONES**

Es recomendable para la empresa POLIGRUP S.A., implementar un sistema de gestión de información, que integre y automatice todas sus actividades por medio de un E.R.P, para mantener un control y específicamente tener centralizada y disponible para los altos directivos la información de las actividades de la empresa. Con esto reduciríamos tener varios servidores como actualmente para cada una de las herramientas: sugar CRM, Zeta Libra, servidor de correo. Fomentaríamos a la comunicación y relación entre las áreas de la empresa, y con sus directivos, evitando que las áreas dejen de trabajar por separado.

Otra prioridad inmediata es la adecuación de la infraestructura del área de sistemas, proponiendo que sus instalaciones cumplan todas las normas y políticas de seguridad informática. Incentivar al departamento de sistemas a presentar proyectos de desarrollo y actualizaciones tecnológicas para mejorar el servicio que brinda el área de sistemas a todos los usuarios de la empresa.

Capacitar al personal encargado de la gestión de la información, actualizando sus conocimientos en dar soluciones híbridas que implican las tecnologías de la información con el recurso humano. Esto facilitara al gestor de la información, seleccionar, organizar, analizar y adicional representar la información que sea requerida, reduciendo los tiempos de respuesta.

Definir instrumentos y políticas para el sistema de respaldo, ya que actualmente los respaldos se dan automáticos en los equipos de los usuarios, Uranium Backup para equipos de Windows y Sbackup para equipos con Linux. Lo que se busca es no depender de los respaldos automáticos programados por periodos de tiempo, sino que también, se tenga un cronograma y procedimientos para cada equipo y realizar los respaldos con mayor frecuencia.

Finalmente se recomendaría hacer uso de las páginas y redes sociales para lograr mayor presencia corporativa, realizar actualizaciones de información corporativa y de sus productos en página web, fomentar poco a poco el E-commerce en la empresa POLIGRUP S.A.

## 17. BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

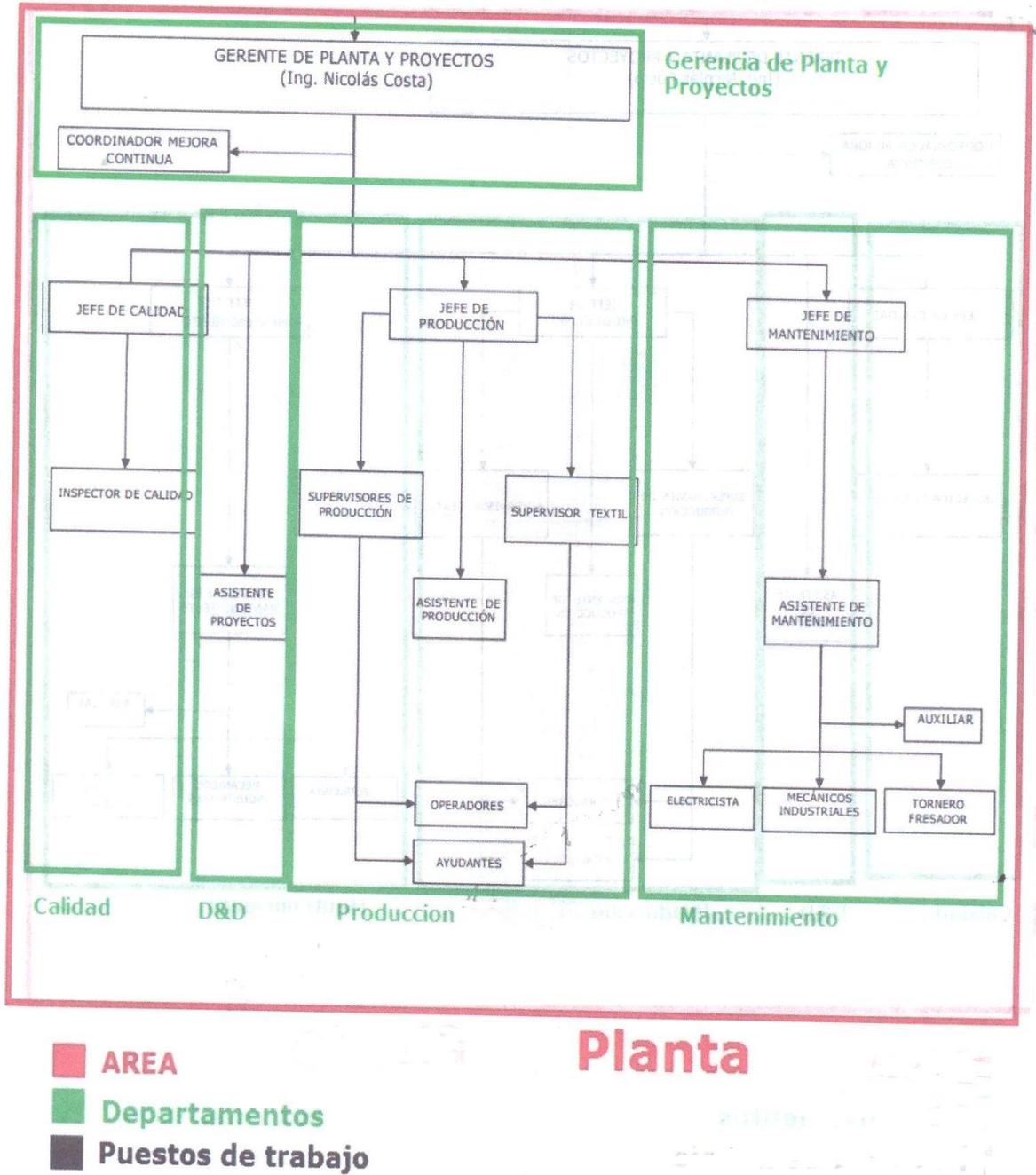
### Bibliografía y Webgrafia

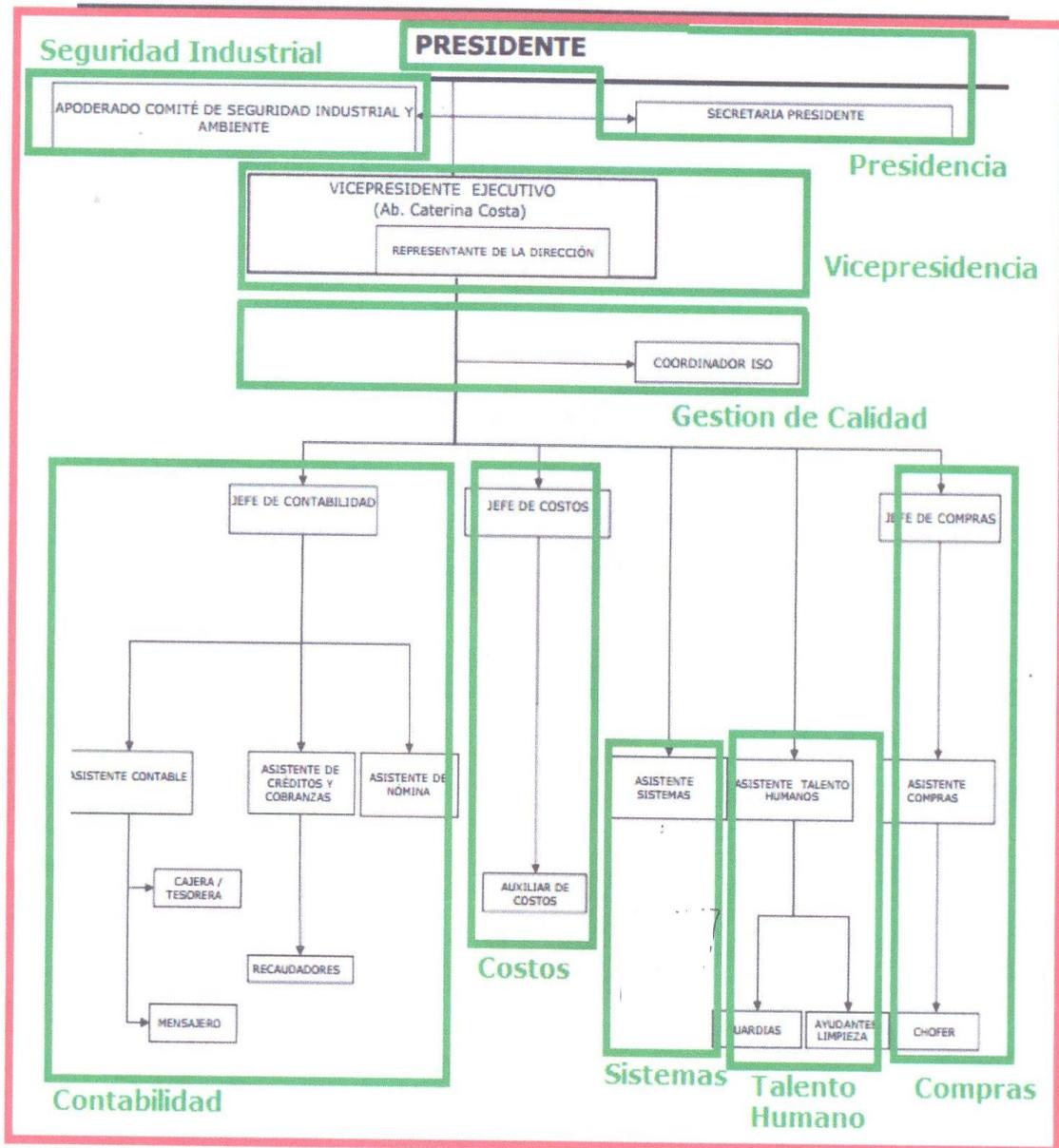
- Administración de la información.* (s.f.). Recuperado el 24 de 06 de 2014, de <http://www.ucla.edu.ve/dac/Departamentos/coordinaciones/informaticai/documentos/resumen%20tema3.pdf>
- Alonso, R. C. (2010). *Tecnologías de la información y la comunicación: Introducción a los sistemas de información y de telecomunicación.* Ideaspropias Editorial S.L.
- Carmen de Pablos Heredero, J. J. (2012). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa.* ESIC Editorial.
- Ciampagna, J. M. (s.f.). *Los sistemas de informacion en las organizaciones.* Recuperado el 24 de 06 de 2014, de [http://elprofejose.files.wordpress.com/2011/10/03\\_los-sistemas-de-informacic3b3n-en-la-organizacion.pdf](http://elprofejose.files.wordpress.com/2011/10/03_los-sistemas-de-informacic3b3n-en-la-organizacion.pdf)
- coyuntura economica.* (s.f.). Obtenido de <http://coyunturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter>
- David Colera, M. G. (16 de Septiembre de 2013). *Documania 2.0.* Recuperado el 24 de Junio de 2014, de <http://documania20.wordpress.com/2013/09/16/cuanta-informacion-se-genera-y-almacena-en-el-mundo/>
- ESPINOSA, F. (2010). Sistema de Informacion para la Getion de la Empresa. *Universidad de TALCA*, 2-3.
- García, C. A. (2014). *Transmisión de información por medios convencionales e informáticos.* ADGG0508. IC Editoria.
- Guillen, M. d. (2013). *La Gestion Empresarial.* Madrid: Ediciones, Diaz de Santos S.A.
- herramientas y soluciones tics.* (s.f.). Obtenido de <http://herramientasysolucionestics.com/ayuda-tics/sistema-gestor-de-base-de-datos.php>
- INEC.* (s.f.). Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-registro-una-inflacion-de-040-en-julio/>
- iso27000. (s.f.). *Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.* Recuperado el 27 de 06 de 2014, de [http://www.iso27000.es/download/doc\\_sgsi\\_all.pdf](http://www.iso27000.es/download/doc_sgsi_all.pdf)

- Jim Davis, G. J. (2008). *La Revolución de la Información*. Barcelona, España: Bresca .
- Jiménez, D. M. (2014). *Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico*. UF0319. Tutor Formación.
- Jiménez, D. M. (2014). *Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico*. UF0319. Tutor Formación.
- Juan Desongles Corrales, M. M. (2006). *Conocimientos básicos de informática*. España: MAD, S.I.
- Juan F. Perez, C. V. (2013). *Control de Gestión Empresarial* (8 ed.). ESIC EDITORIAL.
- Lafrance, J.-P. (2001). Intranet ilustrada. En t. d. Sotelo, *intranet ilustrada* (pág. 18). Montevideo, Uruguay: Ediciones Trilce.
- Marroquin, N. (2010). *Tras los pasos de un... Hacker*. (N. R. Ltda., Ed.) Quito, Ecuador. Recuperado el 09 de 2014
- Miguel Castillo Holgado, R. M. (2014). *Diario de una pyme en Internet: Colección Innovación Práctica*. Fundación COTEC.
- Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. (s.f.).
- Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>
- quees.la*. (s.f.). Recuperado el 26 de 06 de 2014, de <http://quees.la/informacion/>
- Romera, G. C. (2011). *Aplicaciones informáticas de base de datos relacionales* (1r. edición ed.). INNOVA 2011.
- Romera, G. C. (2014). *Sistema Operativo, búsqueda de información: Internet-Intranet y correo electrónico*. ADGG0208 - *Actividades administrativas en la relación con el cliente*. IC Editorial.
- www.delfos.net*. (s.f.). Obtenido de <http://www.delfos.net/?q=node/10>
- www.matrizfoda.com/*. (s.f.). Obtenido de <http://www.matrizfoda.com/>
- Zabala, J. J. (2012). *La Tecnología. Base de un progreso para elegir un futuro: Talento, Tecnología y tiempo*. Ediciones Dias de Santos.

## 18. ANEXOS

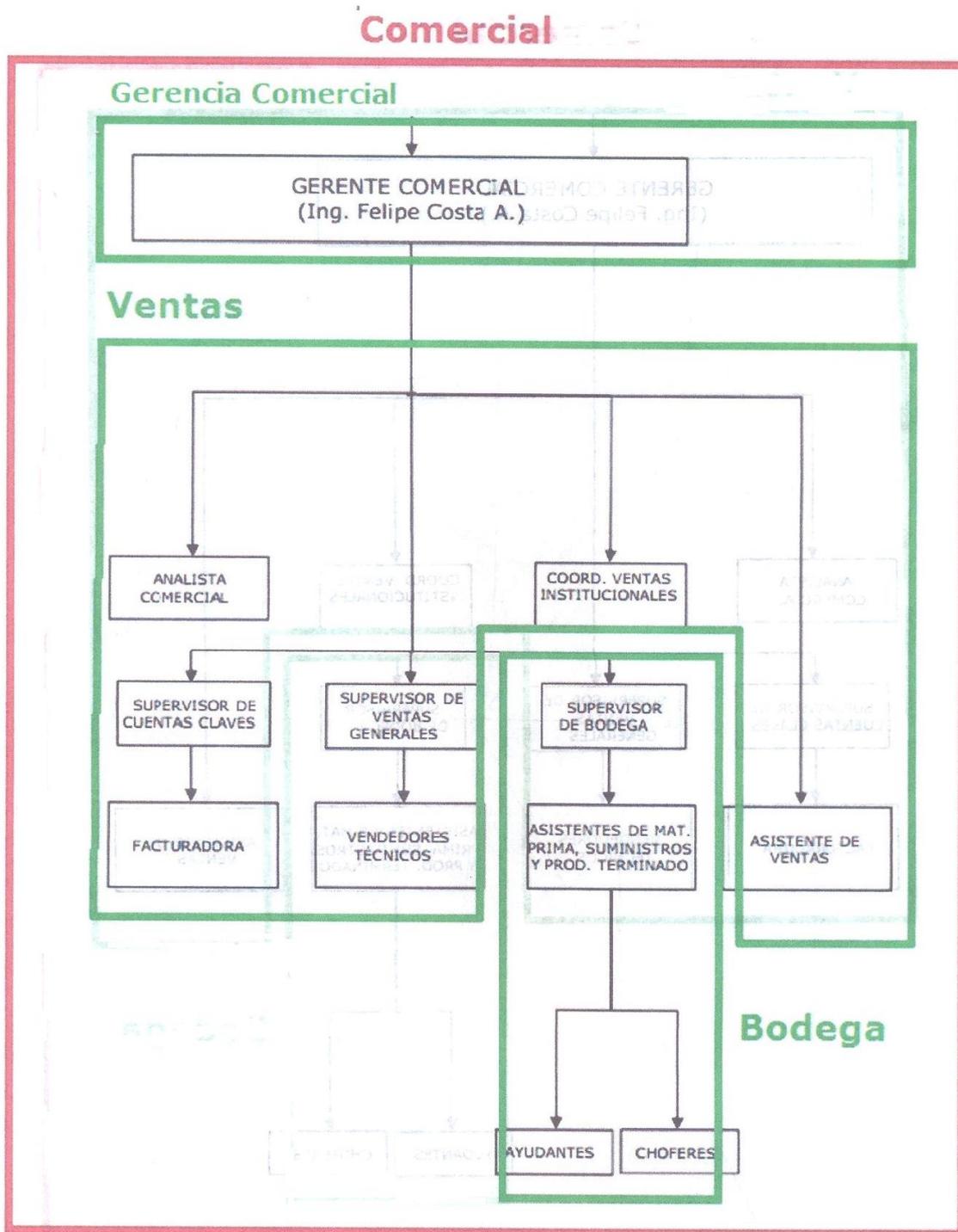
### ANEXO 1 “Áreas de la Empresa”





- **AREA**
- **Departamentos**
- **Puestos de trabajo**

**Administracion**



## ANEXO 2 “Modelo de Cuestionario para la investigación”nexo 1 cuestionario

### Cuestionario

- 1** CARGO: \_\_\_\_\_
- 2** CUAL ES SU NIVEL ACADEMICO: (escoja una opción)
- Nivel técnico o tecnológico superior       Tercer nivel, de grado       Cuarto nivel, de postgrado
- 3** TIEMPO QUE LABORA EN LA EMPRESA: (escoja una opción)
- menos de 3 años       De 4 a 7 años       Más de 7 años
- 4** ¿CONSIDERA USTED QUE ESTAN CLARAMENTE Y BIEN DEFINIDAS SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES?
- totalmente       Parcialmente       la mayoría
- 5** ¿CUENTA USTED CON MANUALES/GUIAS DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DE LA EMPRESA?
- Para todo       Algunos       Ninguno
- 6** AL MOMENTO DE FORMAR PARTE DE LA EMPRESA, FIRMO USTED ALGÚN DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN CON LA EMPRESA?
- Si       No
- 7** SELECCIONE ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZAN CON MAYOR FRECUENCIA LOS NIVELES ADMINISTRATIVOS -O SIMILARES- EN SU TRABAJO?
- |   | SI                       | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 Aplicativos de negocios   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Las reuniones en grupos pequeños                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 El teléfono   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 La comunicación a través de terceras personas                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 La correspondencia (cartas, memoranda, avisos, notas, oficios), | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Las reuniones en grandes grupos                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 Los tableros de aviso   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 Las terminales de computadora(Correo electronico)               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 8** DE ACUERDO A SU AREA DE TRABAJO ¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN SE TRANSMITE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS QUE SELECCIONO EN LA PREGUNTA ANTERIOR?
- Comercial       De servicio  
 Industrial       Otro \_\_\_\_\_
- 9** ¿LA INFORMACIÓN QUE PRODUCE EN SU DEPARTAMENTO A CARGO, COMO UD CONSIDERA QUE DEBE SER PRESENTADA?
- Cuanto más detallada, mejor.       Es preferible la calidad a la cantidad  
 Cuanta mayor cantidad, mejor       Todas las anteriores
- 10** IDENTIFIQUE QUE TECNOLOGÍAS SON LAS QUE SE UTILIZAN EN LA EMPRESA PARA LA COMUNICACIÓN, DENTRO O FUERA DE LA EMPRESA (SELECCIONE LAS QUE CONOCE)
- Sistema corporativo de protección antivirus  
 Intranet (Portal o Web interna)  
 Extranet (Interacción con clientes y proveedores)  
 Internet  
 Servicio de correo corporativo  
 Otros: \_\_\_\_\_

**11** ¿LA EMPRESA CUENTA CON ALGUNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA QUE PROCESA Y GENERE INFORMACIÓN GERENCIAL A LOS ALTOS DIRECTIVOS?

- Sí      ¿Cual?: \_\_\_\_\_  
 No  
 No sabe

**12** SI LA RESPUESTA A LA PREGUNTA ANTERIOR FUE UN **SI** ¿PODRÍA DECIRME SI CUBRE SUS NECESIDADES LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA QUE SE UTILIZA EN LA EMPRESA?

- No las cubre                       Parcialmente                       La mayor parte

**13** ¿QUÉ PIENSA DE LA INDUCCIÓN IMPARTIDA POR EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SOBRE EL MANEJO ADECUADO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS POR LA EMPRESA?

- No se proporciona  
 Es insuficiente  
 Satisfactoria  
 Excelente

**14** LA INFORMACION QUE SE PRODUCE EN SU DEPARTAMENTO, ¿CON QUE OTROS DEPARTAMENTOS O AREAS DE LA EMPRESA ES NECESARIA COMPARTIRLA?

- |                                       |                                     |   |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Facturación  | <input type="checkbox"/> Costos     | <input type="checkbox"/> Mantenimiento        |
| <input type="checkbox"/> Inventario   | <input type="checkbox"/> Bodega     | <input type="checkbox"/> ISO                  |
| <input type="checkbox"/> Contabilidad | <input type="checkbox"/> RRHH       | <input type="checkbox"/> Seguridad Industrial |
| <input type="checkbox"/> Compras      | <input type="checkbox"/> Produccion | <input type="checkbox"/> Altos directivos     |

**15** ¿QUE TAN SEGURO ES EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA QUE UTILIZA LA EMPRESA?

- Nula  
 Riesgosa  
 Satisfactoria  
 Excelente

**16** CUANDO SE REPORTA UNA INCIDENCIA CON ALGUNA DE LAS APLICACIONES DE LA HERRAMAIENTA QUE SE UTILIZA LA EMPRESA, ¿CUAL ES EL TIEMPO DE RESPUESTA A ESTA INCIDENCIA?

- Inmediata  
 tarda menos de 2 horas  
 tarda de 2 a 24 horas  
 Se sigue un procedimiento

**17** ¿CÓMO CONSIDERA USTED, EN GENERAL, EL SERVICIO PROPORCIONADO POR EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN?

- Deficiente  
 Aceptable  
 Satisfactorio  
 Excelente

**18** ¿POR CUALES DE ESTOS MEDIOS, QUE UD. CONOZCA LA EMPRESA TIENE PRESENCIA CORPORATIVA EN INTERNET Y REDES SOCIALES?

- Página web corporativa  
 Blogs  
 Twitter  
 Instagram  
 Facebook

*“Estudio de la Gestión de la Información en la empresa POLIGRUP S.A., en la ciudad de Guayaquil”*

**19** ¿QUE ACTIVIDADES UD CONOCE QUE LA EMPRESA PROMUEVE EN INTERNET Y REDES SOCIALES?

- Información corporativa
- Ofertas y promociones
- E-commerce
- Todas la anteriores

**20** ¿CUALES DE LAS SIGUIENTES OPCIONES CONSIDERA UD QUE LA INFORMACION NO SE SEA GENERADA NI PROCESADA CORRECTAMENTE?

FALTA DE:

- ORGANIZACIÓN
- CAPACITACION
- CONOCIMIENTO
- POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
- OTRAS (detalle).....

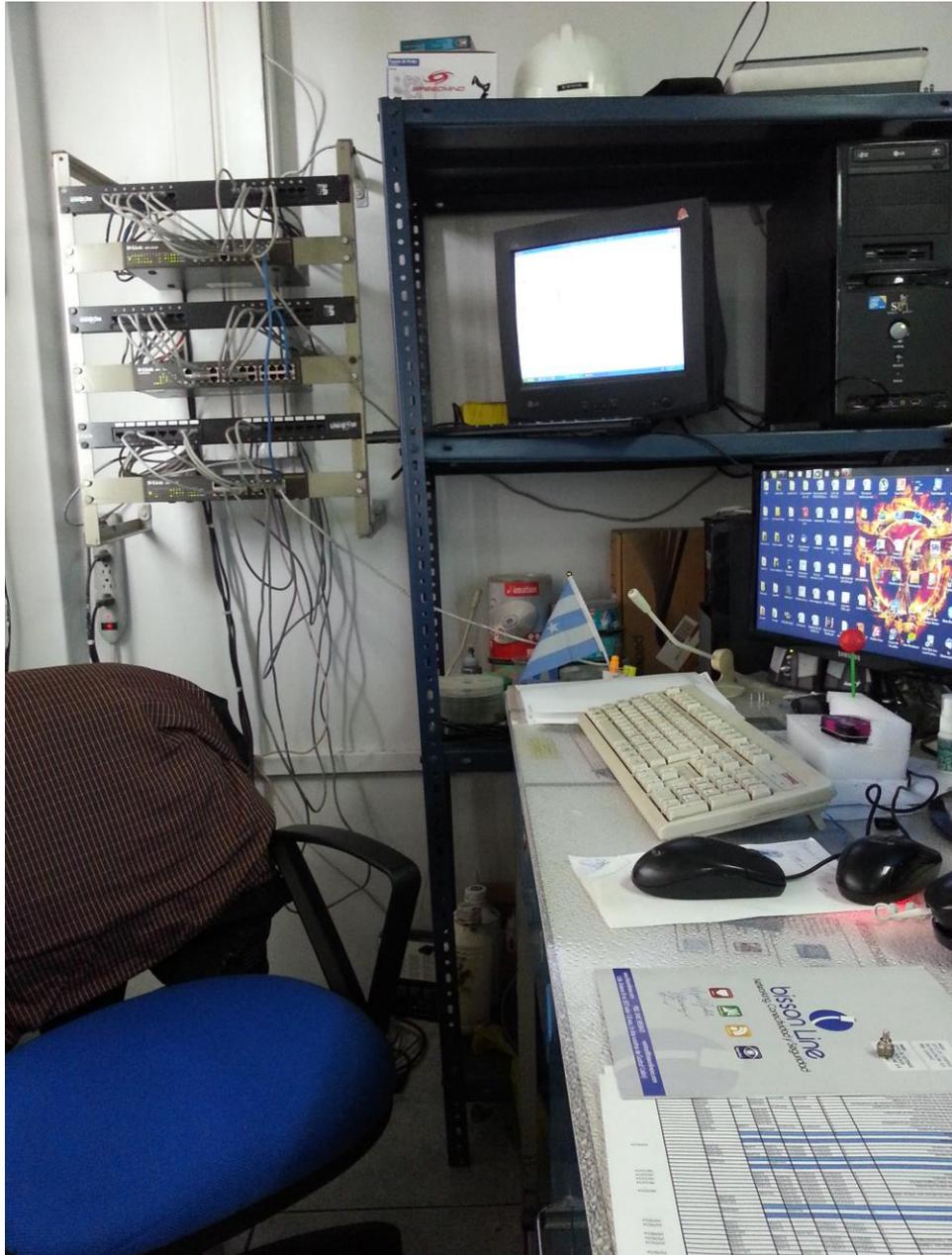
**21** LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, CUAN IMPORTANTE PARA LA EMPRESA UD CONSIDERA:

- Nada importante
- Importante
- Imprescindible

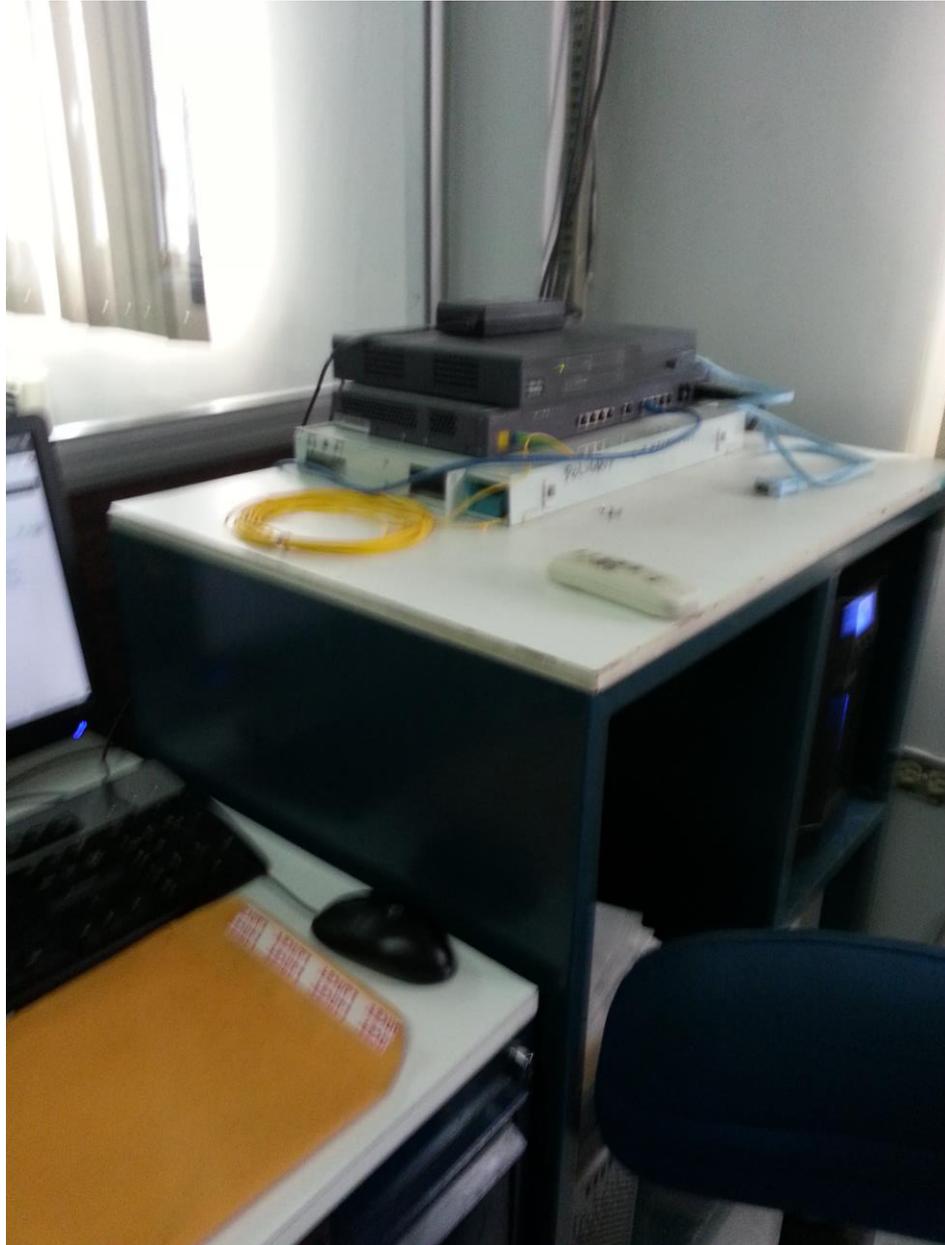
Anexo 3 “Fotografías del actual departamento de sistemas.”



Fotografía 1: servidores de correo



Fotografía 1: servidores de Zeta Libra y rack para switches,



Fotografía: con routers y switches cisco