



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE GRADO

PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:

Ingeniería en Gestión de Telecomunicaciones mención en Redes de Acceso y  
Telefonía.

TEMA:

Estudio de la Gestión de la Información en INGEMEDICA S.A.

AUTOR:

Leonardo Daniel Oyola Camatón

Septiembre, 2014

GUAYAQUIL-ECUADOR



## DECLARACION EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL”

---

LEONARDO OYOLA CAMATON

## DEDICATORIA

A mi familia, por su motivación y paciencia.

## AGRADECIMIENTOS

A los tutores del curso de titulación quienes impartieron los conocimientos para la elaboración de esta tesis.

## RESUMEN

El siguiente documento contiene una serie de referentes que permitieron elaborar un conjunto de recomendaciones aplicables a un escenario específico.

INGEMEDICA S.A. Se recopiló información de carácter teórico con el objetivo de crear un criterio técnico al momento de plantear una solución.

También fue necesaria la ejecución de una investigación por medio del instrumento que más se acopló al caso de estudio, pudiendo de esta manera personalizar el enfoque del proyecto, desde criterios personales (de carácter social), hasta la actitud de la población hacia un cambio que resulta inminente para el crecimiento económico de la empresa.

## ABSTRACT

The following document contains some references that permitted a set of recommendations applicable to this specific case, INGEMEDICA SA.

Theoretical information was collected in order to create a technical approach when framing a solution.

The research by the instrument best coupled to the case study, thus being able to customize the project focus from personal criteria (social) to the attitude of the population towards a change was also necessary to is imminent for the economic growth of the company.

## **ÍNDICE**

CAPITULO I MARCO TEORICO.....	12
Fundamentación de la Investigación .....	12
Situación Problémica .....	12
Planteamiento del problema científico a resolver. ....	13
Caracterización Sintética .....	13
Sistema de Objetivos y Preguntas de Investigación.....	15
Objetivo general:.....	15
Objetivos específicos: .....	15
Justificación y Viabilidad .....	15
Limitaciones y Alcance del Estudio.....	16
Marco Teórico-Referencial de la Investigación.....	17
Hilo Conductor .....	17
Revisión preliminar de la literatura científica y otras fuentes .....	17
Tipo de Investigación.....	29
Diseño General de la Investigación .....	30
Etapas y su contenido.....	30
CAPITULO II METODOLOGIA.....	32
Objetivo de la Evaluación .....	32
Determinación de la Población y de la Muestra.....	32
Diseño de la Base de Datos en SPSS.....	33
Análisis de los datos.....	37
CAPITULO III: PROPUESTA DE CREACION .....	46

**Estudio de la Gestión de la Información en INGEMÉDICA S.A.**

Visión Del Autor sobre la Cultura Empresarial ecuatoriana.....	46
Educación: .....	46
Actitud ante la naturaleza.....	46
La Religión .....	46
Actitud ante la vida misma .....	47
¿Cómo aportara el proyecto a esta cultura?.....	47
Misión .....	48
Visión.....	48
Valores .....	48
Análisis FODA .....	48
Fortalezas: .....	48
Debilidades: .....	49
Amenazas: .....	49
Oportunidades: .....	49
Matriz FODA.....	50
Estrategias (FO).....	50
Estrategias (DO) .....	50
Estrategias (FA) .....	50
Estrategias (DA).....	51
Análisis PEST .....	53
Político .....	53
Económico .....	54
Social .....	54
Tecnológico.....	55

**Estudio de la Gestión de la Información en INGEMÉDICA S.A.**

Análisis de Las 5 fuerzas de Porter .....	56
Amenaza de nuevos entrantes .....	57
Bienes o servicios sustitutos.....	58
Poder de los compradores.....	58
Poder de los proveedores.....	59
CONCLUSIONES .....	61
RECOMENDACIONES .....	63
BIBLIOGRAFÍA .....	64
ANEXO 1 .....	66
ANEXO 2 .....	67

**INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1.- Idea sobre la Gestión del conocimiento y dela información .....	19
Ilustración 2 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	22
Ilustración 3.- Pasos que sigue un EIS para llevar la información hasta el usuario final.....	25
Ilustración 4 Modelo Ciclo de la gestión de Información .....	27
Ilustración 5 Modelo de gestión de información de Páez Urdaneta .....	28
Ilustración 6 Modelo de gestión de información de Choo.....	29
Ilustración 7 Captura de pantalla del cálculo de la muestra .....	32
Ilustración 8 Población .....	33
Ilustración 9 Selección de la muestra.....	33
Ilustración 10 Captura de pantalla SPSS, vista de variables .....	35
Ilustración 11 Captura de pantalla del SPSS vista de datos .....	36

**Estudio de la Gestión de la Información en INGEMÉDICA S.A.**

Ilustración 12 Gráfica del conocimiento en el uso de herramientas informáticas ..	38
Ilustración 13 Opinión de la Administración de la información, por perfil laboral...	39
Ilustración 14 Preferencias en el tipo de almacenamiento .....	40
Ilustración 15 Preferencias en el tipo de almacenamiento, por perfil laboral .....	41
Ilustración 16 Cualidades de la información con mayor aceptación.....	42
Ilustración 17 Disposición de las preferencias con más baja calificación entre los individuos de la muestra .....	43
Ilustración 18 Gráfico de los programas que actualmente se utilizan para la gestión de la información .....	44
Ilustración 19 Gráfico de la aceptación a una posible inducción a un sistema de Gestión de la Información.....	45
Ilustración 20 Esquema del PEST.....	56

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Cargos.....	37
Tabla 2 Antigüedad .....	37
Tabla 3 Horas invertidas diariamente en el manejo de información.....	39
Tabla 4 Predisposición a una inducción .....	44

## **CAPITULO I MARCO TEORICO**

### **Fundamentación de la Investigación**

#### **Situación Problemática**

En la empresa INGEMEDICA S.A., dedicada a la distribución de equipos médicos, se maneja información del tipo financiero, administrativo y técnico, misma que constantemente requiere ser consultada en el diario transcurrir de sus actividades.

Al manejarse una base de datos de clientes, y cada uno de ellos con diferentes requerimientos administrativos y técnicos, en más de una ocasión se han presentado incidentes vinculados a la falta de comunicación, o el acceso en ocasiones limitado a la información existente, produciéndose regularmente pérdidas de tiempo, o desperdicio de recursos, como por ejemplo el combustible por el desplazamiento en repetidas ocasiones al lugar donde se encuentra el cliente. Generalmente la información que administrativamente se intercambia con clientes, son proformas, informes técnicos, certificaciones, y facturas.

De igual manera en el desenvolvimiento de actividades técnicas, se aprecia un acceso irregular a este tipo de información, como son los manuales de servicio y/o mantenimiento de los equipos médicos que comercializa la empresa, principalmente por existir más de un sitio donde se ésta se encuentra alojada.

A pesar de lo expresado en el párrafo anterior, resulta complicado acceder a información estando fuera de la empresa, puesto que no existe ningún repositorio de dicha información colgado en la internet, y por consiguiente disponible desde un teléfono móvil con acceso a ésta, ya que todos los colaboradores relacionados con el contacto al cliente poseen un teléfono con plan de datos activo.

El desorden en el almacenamiento de la información, genera en ocasiones, principalmente en el equipo de trabajo del departamento BIO-electrónico,

duplicidades, o paralelismos que perjudican la imagen de la empresa al momento de evidenciarse por parte del cliente.

Los casos mencionados en esta página dan pie a la necesidad de determinar recomendaciones en el manejo de la información, o bien la adopción de una plataforma que permita manejar una única base de datos, que permita mantener información organizada y de fácil acceso para los operadores que la requieran.

### **Planteamiento del problema científico a resolver.**

Habiéndose elegido el tema del “Estudio de la Gestión de la Información en INGEMEDICA S.A.” se determina la problemática a resolver de la siguiente manera:

#### **¿Cuáles son las falencias que posee la actual gestión de la información de INGEMEDICA S.A.?**

#### **Caracterización Sintética**

A continuación se mencionan las principales características del entorno donde se desenvuelve el estudio:

- La compañía INGEMEDICA S.A., establecida en 1995 por el Ingeniero Mecánico Ernesto Rovayo Vera, en la ciudad de Guayaquil, empezó a operar en la línea de gases medicinales en hospitales de la ciudad.
- Parte del personal que labora en INGEMEDICA S.A. son familiares del propietario, lo que la convierte en una empresa de este tipo (familiar).
- La administración de la información actualmente se realiza de acuerdo a los criterios del personal que está involucrado con ésta, es decir que no se aplica ningún procedimiento estándar, ni metodología única para dicha administración
- La infraestructura con la que se accede y difunde a ésta información, que son básicamente computadoras, son adquiridas conforme surja la necesidad, generalmente cuando en el desenvolvimiento de las labores de los empleados se evidencia la falta de un nuevo equipo, y

generalmente no se establecen niveles de acceso, ni restricción a la información que pueda estar almacenada en el ordenador.

- Las 24 computadoras que actualmente trabajan dentro de INGEMEDICA S.A., poseen sistema operativo Microsoft Windows 7, excepto 3, de las cuales 2 utilizan Windows 8, y una Windows XP (generalmente por compatibilidad con determinadas aplicaciones).
- No existe un sistema de administración de credenciales, que permitan asignar privilegios y restricciones a los diferentes usuarios que acceden a los ordenadores (dominio de Windows). Asimismo no se cuenta con un servidor de archivos, impresión (dedicado), ni de seguridad. La administración de los recursos informáticos recae en un proveedor externo, mismo que se encarga de desarrollar aplicaciones de nivel básico en caso de presentarse la necesidad.
- Actualmente se posee, contratado con un proveedor externo, el servicio de *mail server* con el correspondiente dominio corporativo ([mail.ingemedicadelecuador.com](mailto:mail.ingemedicadelecuador.com)), configurable en teléfonos inteligentes.
- El almacenamiento de la información se realiza mayormente en programas utilitarios del paquete Microsoft Office, del que todos tienen experiencia en su manejo, pero también es recurrente el uso de aplicativos vinculados a la lectura de documentos como Adobe Acrobat Reader (principalmente con documentos de instrucciones, o manuales provistos por los fabricantes), o formularios en formato HTML (como es el caso de las declaraciones que se generan del software contable DIMM).
- La información a pesar de estar alojada principalmente en medios locales (discos duros, discos ópticos, etc.), también se encuentra colgada en la web, pero de manera independiente por parte del departamento electrónico, a través de un servicio de alojamiento en la nube, con las respectivas limitaciones de un servicio gratuito, 2GB de capacidad en la nube (por cuenta).

- Se cuenta con almacenamiento únicamente del tipo local, generalmente un disco duro de 500GB es el que posee cada computador, dentro de los cuales se combina información vinculada a las actividades diarias y los aplicativos del sistema operativo, no existe un servidor de archivos, ni que maneje respaldos de la información.

### **Sistema de Objetivos y Preguntas de Investigación**

Se asocian los diferentes objetivos planteados para el desarrollo de este estudio en un objetivo principal, y tres específicos.

#### **Objetivo general:**

“Establecer un conjunto de recomendaciones que permitan a INGEMEDICA S.A. gestionar eficientemente su información”

#### **Objetivos específicos:**

1. Establecer los fundamentos teóricos de la gestión de la información.
2. Caracterizar la actual gestión de la información y sus procesos en INGEMEDICA S.A.
3. Esquematizar las mejoras de la gestión de la información

Las preguntas de investigación, nos permiten principalmente enfocar nuestro estudio al cumplimiento de los objetivos establecidos, definiendo el marco teórico que lo sustentará, estas son:

- ¿Qué es la Gestión de la Información?
- ¿En qué entornos se aplica la gestión de la información?
- ¿Cuáles son las normativas vigentes aplicables a la gestión de la información?
- ¿Existen modelos de implementación aplicables a nuestra empresa?

#### **Justificación y Viabilidad**

Alineado con el objetivo de sus propias actividades, resumidas en la MISIÓN, y sus objetivos corporativos establecidos en la VISION, se elabora este estudio

como una herramienta para optimizar las operaciones vinculadas con el manejo de información.

Tal como se establece en el décimo objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir que reza:

**“Impulsar la transformación de la matriz productiva”** (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Gobierno Nacional del Ecuador, 2013)

Y en la Constitución:

**“sistema económico justo, democrático, productivo, solidario y sostenible, basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo”** (Constitución del Ecuador, 2008)

INGEMEDICA S.A., busca en el desarrollo de sus actividades proveer de soluciones en equipos médicos de vanguardia, velando por el bienestar de los ecuatorianos, y otorgando plazas de trabajo a profesionales y obreros de la ciudad de Guayaquil.

En cuanto a la Viabilidad de este estudio, está determinada por la apertura por parte del propietario de la empresa, a nuevas propuestas que permitan mejorar el desempeño de las actividades que se realizan dentro de INGEMEDICA S.A.

### **Limitaciones y Alcance del Estudio**

Se establecen como posibles limitaciones en el desarrollo de este estudio:

- La actitud de hermetismo en cuanto al manejo de información, que se pueda presentar por parte de los jefes de área.
- La ausencia del personal de campo en las instalaciones de la empresa, por actividades propias de sus puestos, lo que obliga al investigador a acoplarse a diversos horarios a fin de proceder con la evaluación de la situación actual de la gestión de la información

- La desorganización que pueda existir en la solución o soluciones de gestión de información que ya se encuentran implementadas, lo que dificultaría el enfoque del estudio

## **Marco Teórico-Referencial de la Investigación**

### **Hilo Conductor**

Se ha realizado la recopilación de información de fuentes para la información de este estudio, de la siguiente manera:

- Definición de la Gestión de la Información y su relación con la gestión del conocimiento.
- Elementos involucrados en el proceso de gestión de la información, tanto a nivel de operación (elemento humano), como de procesamiento (hardware y software informático)
- Identificación de las metodologías (o normativas) actuales en la gestión de la información.

### **Revisión preliminar de la literatura científica y otras fuentes**

En este epígrafe consideraremos desde lo más general, como son las definiciones de la terminología utilizada, hasta conceptos de las soluciones existentes en el campo de la gestión de la información. La **gestión** responde a la necesidad de administrar un recurso, o como lo su descripción en el diccionario de la Real Academia Española: “Gestionar.- Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Mientras que de **Información** se describe como: “Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada” (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2001).

Un autor sugiere que dentro del contexto “Información”, caben los siguientes términos: Conocimiento, publicación, forma o producto tangible del conocimiento, proceso de comunicación, productos de la comunicación, bibliografía, datos capturados, datos legibles mediante computadora, datos estructurados, datos

estadísticos, datos desplegados por fa computadora, datos procesados, archivos, variables, bases de datos, indicadores, registros, documentos, soporte, reporte, instrucción y toda noticia o señal almacenada o transmitida por cualquier medio. (Marcial, 2010)

La información en cualquiera de sus formas, posee atributos medibles y claramente identificables, como lo son la Finalidad, Modo y formato, Redundancia/eficiencia, Velocidad, Frecuencia, Determinística o probabilística, Costo, Valor, Confiabilidad y Precisión, Exactitud, Validez, Actualidad, y finalmente Densidad. (Ivnisky, 2009). Por medio de éstas se podrá asociar, y definir grado de incidencia en los procesos dentro de la empresa.

Cabe mencionar que durante el desarrollo de este estudio, se ha evidenciado la estrecha relación que existe entre la Gestión de la Información y la Gestión del Conocimiento, se podría decir que la primera es información, en general, mientras que la segunda se refiere, a la información que resulta útil en determinado momento, en el sentido que pueda ser utilizada en la solución de problemas, o como metodologías de trabajo.

*Lisandro Blas*, en su artículo *Gestión del conocimiento ¿de qué estamos hablando?*, manifiesta que: *Gestionar el conocimiento, busca en resumidas cuentas, que ese conocimiento nuevo generado dentro de cualquier organización no se desperdicie dentro de ésta, sino que pueda estar al alcance de las demás personas de la organización.* (Blas, 2009) Esto en el ámbito corporativo, que es justamente el que estamos abordando.

Complementando la descripción anterior tenemos que: *La gestión de la información es un proceso intrínseco a cualquier empresa, en tanto que como organización genera datos por su propio funcionamiento interno, y ello deriva en un proceso de tratamiento de esos datos y su correspondiente documentación. A su vez, como entidad que se encuentra en un entorno, necesita de información para tomar decisiones, de tal manera que se haga de una manera consciente a través del establecimiento de políticas explicitadas o no, todo gerente,*

administrador o equipo de dirección toman decisiones en base a informaciones que les pueden llegar por múltiples canales, ya sean esos canales formales o informales. (Antonio Muñoz Cañavate, 2009), otro autor opina que: *La gestión de la información se puede definir como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de su actividades.* (Carlota Bustelo Ruesta, 2011)



**Ilustración 1.- Idea sobre la Gestión del conocimiento y de la información**

**Fuente:**

**[http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion\\_del\\_Conocimiento-BusteloRuesta-AmarillaIglesias.pdf](http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion_del_Conocimiento-BusteloRuesta-AmarillaIglesias.pdf)**

La gran mayoría de los especialistas le otorgan una importancia vital considerando que sin una adecuada gestión de la información es imposible llegar a la gestión del conocimiento. Respecto a esto se puede señalar: *“... es por lo tanto el paso previo, que cualquier organización debería dar antes de implantar una sistema Gestión del Conocimiento”* (Bustelo y Amarrilla: 2001). (Zulma Martínez Pérez, 2012)

Tal como *Amaya Castillo* menciona en su estudio, es necesario recopilar la mayor cantidad de criterios, ya que esto posibilita profundizar en el estudio, para la posterior modelación del sistema a implementarse. (Castillo, 2009). Añadiendo a este concepto destaca además: “Los sistemas de información son un conjunto de procesos que recopilan, procesan y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operatividad habitual de las empresas y las actividades propias de la dirección de la misma. En la actualidad los sistemas de información deben permitir el trabajo normal de cada organización ayudando al análisis, la planificación y al proceso de toma de decisiones, además facilitando un adecuado sistema de interrogación a la base de datos, para por esa vía mejorar la gestión de las empresas y posibilitarles obtener fuertes ventajas competitivas.”

En cuanto al recurso que nos permite manipular la información, se agrupan los recursos en hardware y software.

El elemento básico del hardware que se utiliza en las actividades diarias de la empresa es el **Ordenador**, que consiste en una unidad de procesamiento central, almacenamiento primario, almacenamiento secundario, dispositivos de entrada, dispositivos de salida y dispositivos de comunicación (Amaya, 2010). En los ordenadores se almacena la información de forma que puede ser replicada por medio de comandos simples, en el entorno que proveen los Sistemas Operativos, asimismo existen herramientas diseñadas para la administración de archivos, siendo ésta la base del proyecto que este estudio analiza.

El software es evaluado desde el punto de vista del **programa** de software, que no es otra cosa que una serie de enunciados o instrucciones que se dan a la computadora. (Amaya, 2010).

Una **Base de datos**, es conjunto de información útil organizada de una forma específica y almacenada en una computadora que permite el rápido acceso, ordenamiento, análisis y salida de los datos. (Amaya, 2010) El formato que se aplique para su elaboración dependerá principalmente del programa que se utilice.

A groso modo, son éstos los componentes principales del proceso de gestión de la información, donde obviamente será el operador quien deberá poseer las destrezas y conocimientos del caso.

#### Normativas

En la Norma Internacional ISO 9001:2008, que trata sobre los *Sistemas De Gestión A La Calidad* (Secretaría General de la ISO, 2008) se realiza un enfoque basado en procesos de las organizaciones (véase Ilustración 3), donde las diferentes actividades se gestionan como un solo conjunto permitiendo que éstas se conviertan en resultados. En esta normativa se establece, entre otras cosas, que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, manteniéndose un procedimiento documentado para la aprobación, actualización, versiones, disponibilidad, legibilidad, prevención sobre el uso de documentos obsoletos.

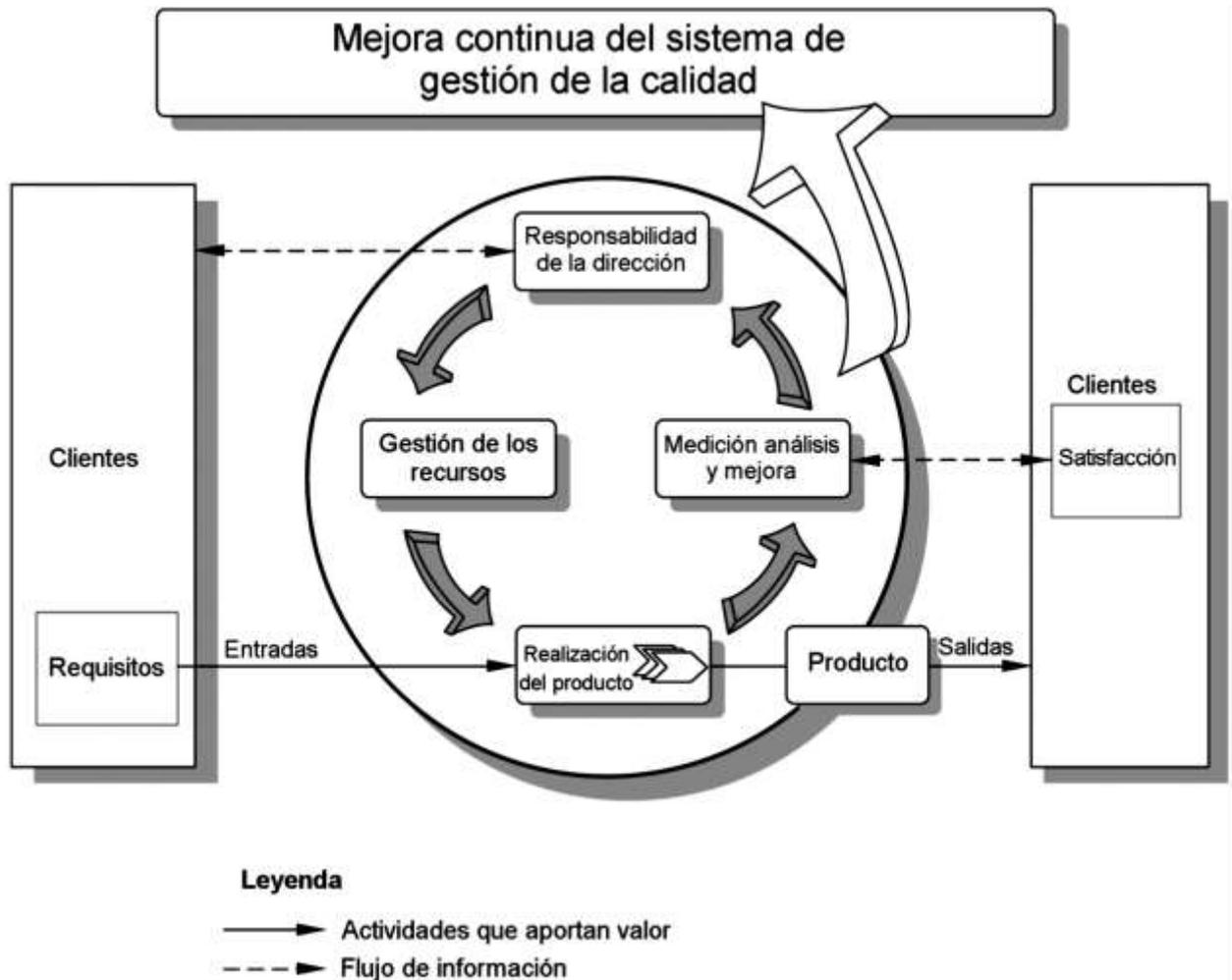


Ilustración 2 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: ISO-9001

En el segmento 6.3, en el literal “b” se establece que; *La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: b) equipo para los procesos (tanto hardware como software)* (Secretaría General de la ISO, 2008), con esto se pretende garantizar un entorno que provea de las herramientas para alcanzar los requisitos del producto (en este caso servicio) terminado. Una de las directrices vinculada con los procesos de compras (en el caso de clientes que hayan adoptado esta norma), exige por parte del proveedor cumplir con los requisitos de la organización, lo que exige mantener procesos de preferencia alineados a esta normativa, al menos si no es posible (o necesaria) la adopción de la misma.

Sobre el Análisis de los datos se menciona que; *La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.* (Secretaría General de la ISO, 2008). Estos datos proporcionan información vinculada a la satisfacción del cliente, la conformidad con el producto, las características de los procesos, y los proveedores.

Otro referente que es necesario considerar es la normativa ISO/IEC 27001 que en su versión del 2013, define los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI), concebido para garantizar la selección de controles de seguridad adecuados y proporcionales.

El concepto clave de un SGSI es el diseño, implantación y mantenimiento de un conjunto de procesos para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información, buscando asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información minimizando a la vez los riesgos de seguridad de la información.

Como todo proceso de gestión, un SGSI debe seguir siendo eficiente durante un largo tiempo adaptándose a los cambios internos de la organización así como los externos del entorno. (Hálaby, 2014), A continuación se extraen fragmentos relacionados directamente con la logística vinculada a la implementación de este estándar.

- ISO 27002:2013 Clausula 8.1.- Activos relacionados con las instalaciones de procesamiento de información y la información deben ser identificados y un inventario de los activos deberá estar redactado y mantenido.
- ISO 27001:2013 Clausula 4.2.- Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas:
  - a) las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de seguridad de la información, y

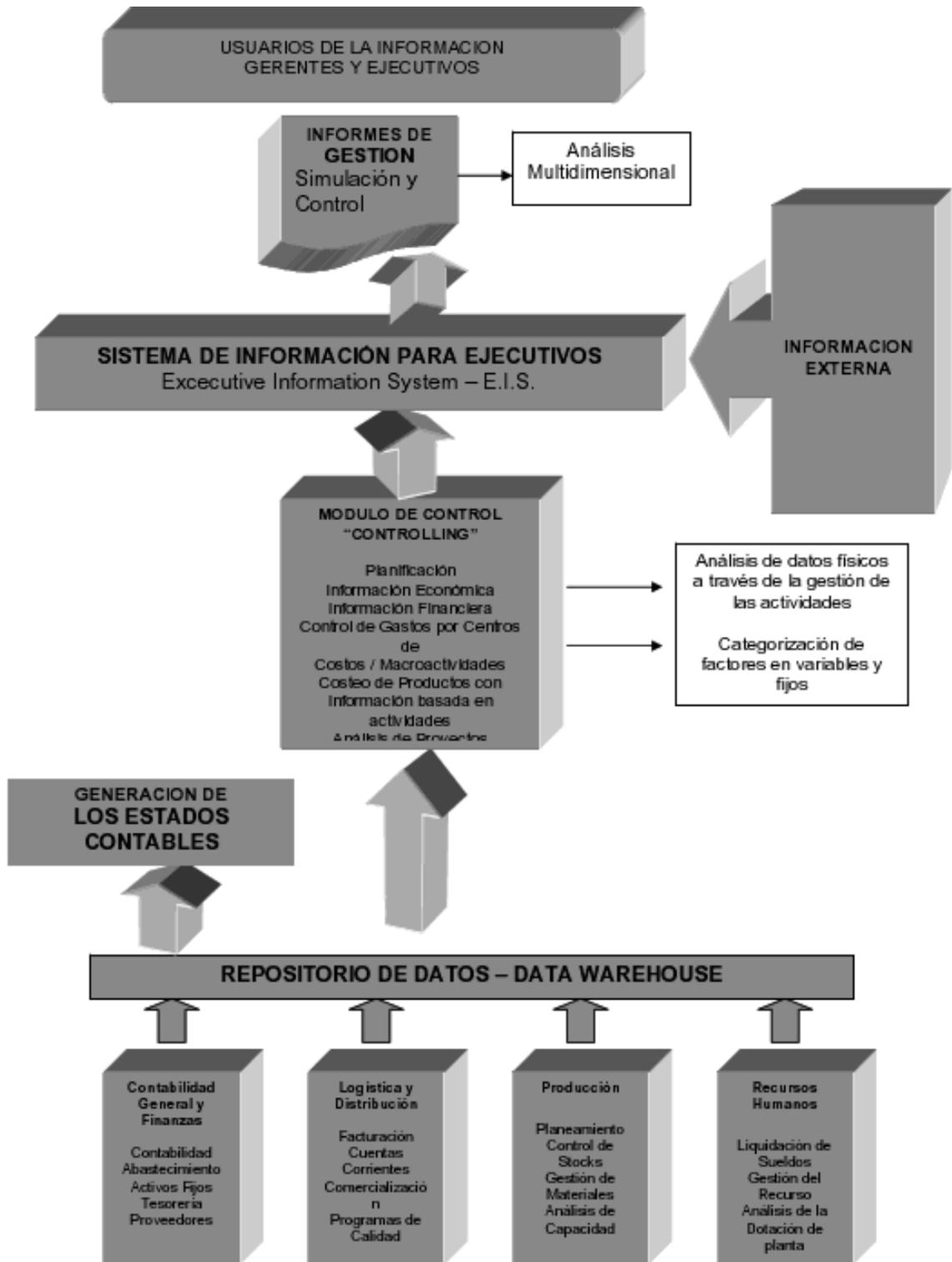
- b) los requisitos de estas partes interesadas pertinentes a la seguridad de la información.

### Modelos

En cuanto a los modelos existentes, podemos mencionar los **Sistemas de Información para Ejecutivos** (Tirado, 2009), que están orientados a apoyar el proceso de toma de decisiones de los altos ejecutivos de una organización, presentando información relevante y usando recursos visuales y de fácil interpretación, se caracterizan por:

- Estar diseñados para cubrir las necesidades específicas y particulares de la alta administración de la empresa
- Extraer, filtrar, comprimir y dar seguimiento a la información crítica del negocio.
- Que los ejecutivos puedan interactuar en forma directa con el sistema si apoyo de intermediarios.
- Estar desarrollados con altos estándares en sus interfaces hombre-máquina.
- Permitir acceso de información en línea.

En la **ilustración 3** se detallan los pasos del EIS.



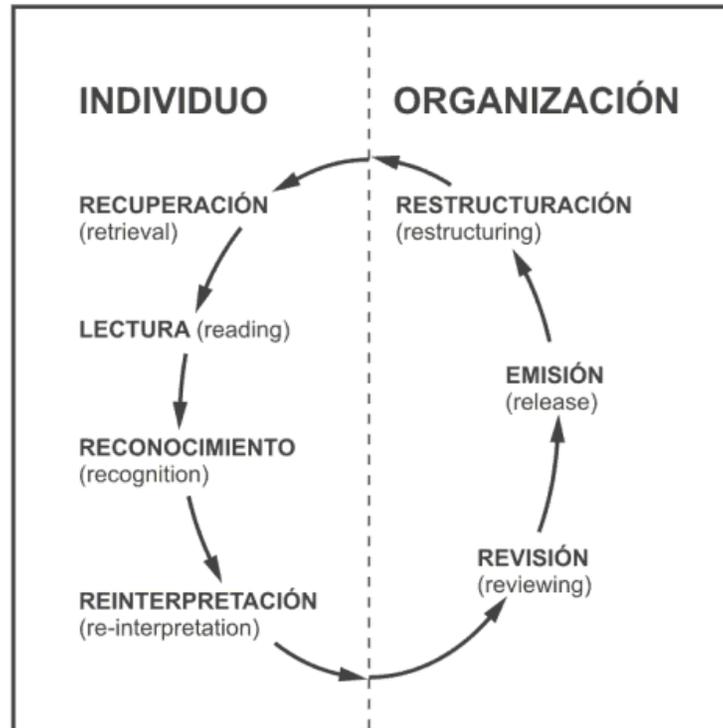
**Ilustración 3.- Pasos que sigue un EIS para llevar la información hasta el usuario final**  
 Fuente: *Importancia de los sistemas de información para ejecutivos como apoyo a la toma de decisiones en las organizaciones*

Un modelo de negocios que se adopta como modelo de gestión de información es el CRM, (*Customer Relationship Management*), en su traducción literal, se entiende como la Gestión sobre la Relación con los Consumidores, pero es tan genérico como toda frase en inglés traducida al español. Pero para su mejor comprensión básicamente se refiere a una estrategia de negocios centrada en el cliente (García, 2009). Se compone de:

1. Funcionalidad de las ventas y su administración
2. El telemarketing
3. El manejo del tiempo
4. El servicio y soporte al cliente
5. La mercadotecnia
6. El manejo de la información para ejecutivos
7. La integración del ERP (Enterprise Resource Planning)
8. La excelente sincronización de los datos
9. El e-commerce
10. El servicio en el campo de ventas

El modelo en si no es para nada nuevo, es la revolución tecnológica la que le ha permitido ser el más utilizado en el entorno corporativo, principalmente por la cantidad de herramientas que posee. A pesar de estar enfocado al cliente, tiene sus bases fundadas en la gestión de la información.

En el modelo de **Jennifer Rowley**, ella plantea que la Gestión de la Información incluye el planeamiento de la política informática de toda la organización, el desarrollo y mantenimiento de sistemas y servicios integrados, la optimización de los flujos de información y el fortalecimiento de las tecnologías para satisfacer los requerimientos funcionales de los usuarios finales, sin considerar su status o rol en la organización de origen. (Rowley, 1988)



**Ilustración 4 Modelo Ciclo de la gestión de Información**

**Fuente:** *La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones (artículo web)*

Para Páez Urdaneta, la gestión de la información abarca un conjunto de elementos y procesos vitales dentro de la gestión en diferentes dimensiones como se muestra en la siguiente imagen. Considera que una dimensión referida a las funciones gerenciales: planificación, organización, control, dirección, adicionando una última que denomina reciclaje. Estas funciones están respaldadas por el aprendizaje organizacional y por el comportamiento organizacional. (Dante, 2011)

Siguiendo el postulado de Porter, hace referencia a los procesos de apoyo como los que tienen que ver con la infraestructura, los recursos humanos, la tecnología y el suministro de materiales (logística).

GESTIÓN DE INFORMACIÓN										
Uso	Depreciación	Fuentes	Sistemas	Servicios	Capitalización	Actividades de apoyo	Infraestructura Recursos Humanos Desarrollo de tecnología Suministros			Logística de entrada Operaciones Logística de salida Marketing y ventas
Manejo	ACTIVOS DE INFORMACIÓN									
Suministro	Ciclo de vida de la Información	Gestión de Recursos de Información				Gestión de Información Estratégica				
Necesidades		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeo de la distribución de los Rec. Inf.</li> <li>• Monitoreo del uso de los recursos de inf.</li> <li>• Costo y valor/precio de los R.I.</li> <li>• Desarrollo de perfiles de necs. de inf.</li> <li>• Coordinar la adquisición de los R.I.</li> <li>• Mejorar los mecanismos de distribución</li> <li>• Establecer la contabilidad de la GI</li> <li>• Monitoreo del manejo técnico de los RI</li> <li>• Proteger la inteligencia organizacional</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar la planificación corporativa con la planificación estratégica</li> <li>• Evaluar la base informativa y las necesidades de las actividades de apoyo y de línea</li> <li>• Mejorar la calidad de la conexión de información entre las actividades de línea y de apoyo</li> <li>• Obtener inteligencia externa para apoyar las actividades de línea</li> <li>• Monitoreo del impacto de la gestión estratégica en los márgenes competitivos de la organización</li> </ul>				Servicio
FLUJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Procesamiento de Transacciones	Gestión holística de la Información							Actividad de línea	Calidad del ambiente social de la organización Calidad del trabajo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la naturaleza de la información en las diferentes funciones gerenciales</li> <li>• Optimización de los procesos de toma de decisión a los niveles superior y medio</li> <li>• Mejorar la calidad del ambiente informacional de la organización</li> <li>• Mejorar la calidad del trabajo individual mediante la agregación de valor</li> <li>• Promover el uso efectivo de la base informacional de la organización</li> <li>• Monitoreo de tendencias externas que pueden influir en el ambiente informativo de la organización y en el sector local de información</li> <li>• Evaluar el impacto de la GI en el ambiente social y laboral de la organización</li> <li>• Promover la filosofía de la GI entre los miembros de la organización</li> </ul>								
Aprendizaje Organizacional	FUNCIONES GERENCIALES/ PROCESO DE TOMA DE DECISIONES						Comportamiento Organizacional			
	Planificación	Organización	Dirección	Control	Reciclaje					

Ilustración 5 Modelo de gestión de información de Páez Urdaneta

Fuente: *La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones* (artículo web)

Para Choo, una organización aprende si por la vía del procesamiento de información, cambia el comportamiento de sus patrones potenciales (Huber, 1991). Por tanto la meta básica de la gestión de información, para este autor, es potenciar sus recursos de información y las potencialidades a fin de que la organización aprenda y se adapte a su ambiente cambiante (Auster & Choo, 1995).

Para este autor, el modelo de gestión de información orientado a procesos muestra la gestión de información como un ciclo continuo de seis actividades estrechamente relacionadas: identificación de las necesidades de información, adquisición de información, organización y almacenamiento de información, desarrollo de productos y servicios de información, distribución de información y

uso de la información. El proceso comienza en el extremo derecho del ciclo cuando se crea información mediante las acciones organizativas (comportamiento adaptativo).

Estas acciones interactúan con aquellas de otras organizaciones y sistemas para modificar el ambiente, generando nuevos mensajes e informaciones. En la ilustración 6 se inserta el modelo de Choo.



Ilustración 6 Modelo de gestión de información de Choo

**Fuente:** *La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones (artículo web)*

Todos los modelos anteriormente expuestos son aplicados dependiendo del enfoque del negocio, desarrollándose aplicaciones basadas en éstos.

### **Tipo de Investigación**

Se procederá con una investigación combinada, ya que para la recopilación de todo el sustento teórico, se deberá recurrir a un MÉTODO SISTÉMICO del grupo de los métodos lógicos, éste nos permitirá evaluar nuestro entorno de estudio a manera de un conjunto de procesos (como está establecida la empresa).

Durante el desarrollo del estudio, también deberá aplicarse la metodología empírica, puesto que solo en el desarrollo de las actividades se podrán validar las hipótesis planteadas.

## **Diseño General de la Investigación**

### **Etapas y su contenido**

Se ha dividido a este estudio en 3 etapas principales indicadas a continuación:

1. **Recopilación de la Información teórica (sustento).**- Se procede en esta etapa, con la recopilación de las herramientas teóricas, que nos permitan comprender como se ha aplicado en el transcurso del tiempo la gestión de la información, tanto en casos anteriores, como en teorías propuestas por diferentes autores.
2. **Análisis de la situación actual de la gestión de la información.**- En esta etapa se realizará el levantamiento de la información correspondiente a cada área de la empresa, lo que nos permitirá definir prioridades y delimitar el alcance de los procesos que se plantearán en el estudio.
3. **Elaboración de la propuesta de gestión de información.**- En esta etapa se realiza el procesamiento de toda la información recopilada, y de esta manera poder determinar la alternativa correcta al momento de elegir una de las herramientas ya existentes en el medio tecnológico y/o la adopción de un estándar de calidad.

### **Resultados y Beneficios / Impactos Esperados**

Con el desarrollo de este estudio, se busca principalmente el cumplimiento de los objetivos planteados en este documento, más específicamente, que NGEMEDICA S.A. mejore su sinergia, permitiendo aprovechar eficientemente el tiempo asignado anteriormente a las actividades realizadas por los colaboradores, y en las que se encuentra involucrada la información, prácticamente todas ellas.

De igual manera la entrega de una propuesta que permita lo que se cita en el párrafo anterior, permitirá al autor comprometerse con la empresa donde actualmente presta servicios, al punto de comprender las actividades de una empresa de este tipo.

Concluyendo, en el desarrollo de este estudio se propone una mejora que permitirá aprovechar los recursos existentes, y redistribuir las actividades, y que, en caso de ser aplicadas por la empresa, se espera un beneficio económico al permitir realizar actividades que por factor tiempo no se lograban cubrir.

## CAPITULO II METODOLOGIA

### Objetivo de la Evaluación

Analizar los resultados del procesamiento de una encuesta aplicada al **elemento humano que labora en INGEMEDICA S.A.**, con sede en la ciudad de Guayaquil, y **que trabaja con información de tipo Financiero, técnico y comercial.** Utilizando el software estadístico SPSS.

### Determinación de la Población y de la Muestra

Con lo arriba expuesto se determina que la población comprende un total de 28 personas, para la extracción de nuestra muestra se procede de la siguiente manera:

#### 1.- Cálculo de la muestra mediante el aplicativo Sample.exe:

Sample Size Needed	Confidence Level (%)	Precision Level (%)
27	99.9	5
27	99.7	5
27	99.5	5
27	99.0	5
27	98.0	5
26	95.5	5
26	95.0	5
25	90.0	5
25	85.0	5
25	99.9	10
25	99.7	10
25	99.5	10
24	99.0	10
23	98.0	10
22	95.5	10
22	95.0	10
20	90.0	10
18	85.0	10

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

Ilustración 7 Captura de pantalla del cálculo de la muestra  
Fuente: Cálculo de muestra en Sample.exe

Se observan los valores del cálculo de muestra, para una población de 28 individuos, obteniendo 2 valores con un nivel de confianza del 25%, diferenciándose en el margen de error (5% y 10%). Habiendo definido esto pasamos al siguiente paso.

2.- Determinación de los individuos de la población a los que se les aplicará el instrumento de investigación, que para nuestro caso será una encuesta. Posterior a la codificación de cada uno de los individuos en un listado en EXCEL, se procede al descarte aleatorio de 2 de éstos, a fin de cubrir nuestra muestra de 26 individuos.

	A	B	C	D	E
1	27	NUMERO ALEATORIO	Nº	ELEMENTO	
2	20	ENTRE 1 Y 28 (VARIA)	1	INGRID	
3			2	LESTHER	
4			3	MARCOS	
5			4	LARRY	
6			5	MOISES	
7			6	PEDRO	
8			7	MAELY	
9			8	JOSE	
10			9	ROBERTO	
11			10	NICOLAS	
12			11	PAULINA	
13			12	GABRIEL	
14			13	MAYRA	
15			14	DOMENICA	
16			15	KENNIA	
17			16	DAISY	
18			17	SHIRLEY	
19			18	MAIRA	
20			19	CAROLINA	
21			20	WALTER	
22			21	JHONNY	
23			22	RONALD	
24			23	GEOVANNY	
25			24	JOHN	
26			25	SAUL	
27			26	FREDDY	
28			27	JOSE	
29			28	IVAN	

Ilustración 8 Población

Fuente: Procesamiento en Excel

	A	B	C	D	E
1	27	NUMERO ALEATORIO	Nº	ELEMENTO	
2	20	ENTRE 1 Y 28 (VARIA)	1	INGRID	
3			2	LESTHER	
4			3	MARCOS	
5			4	LARRY	
6			5	MOISES	
7			6	PEDRO	
8			7	MAELY	
9			8	JOSE	
10			9	ROBERTO	
11			10	NICOLAS	
12			11	PAULINA	
13			12	GABRIEL	
14			13	MAYRA	
15			14	DOMENICA	
16			15	KENNIA	
17			16	DAISY	
18			17	SHIRLEY	
19			18	MAIRA	
20			19	CAROLINA	
21			20	WALTER	
22			21	JHONNY	
23			22	RONALD	
24			23	GEOVANNY	
25			24	JOHN	
26			25	SAUL	
27			26	FREDDY	
28			27	JOSE	
29			28	IVAN	

Ilustración 9 Selección de la muestra

Fuente: Procesamiento en Excel

## Diseño de la Base de Datos en SPSS

Para el desarrollo de nuestro instrumento, adjunto en el documento anexo, se desarrollaron 12 preguntas de carácter abierto y cerrado. Buscando recoger la información más importante para la ejecución esta etapa proyecto.

***Estudio de la Gestión de la Información en INGEMÉDICA S.A.***

En la página siguiente se muestra el planteamiento de estas preguntas en modo de VARIABLES en el aplicativo de gestión de bases de datos IBM SPSS.

Y a continuación los datos recopilados en el la ejecución del instrumento:

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CARGO	Numérico	8	0	CARGO	{1, ASISTE...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ANTIGUEDAD	Numérico	8	0	ANTIGUEDAD	{1, MENOS ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	NIVEL_ACA...	Numérico	8	0	NIVEL ACADE...	{1, BACHIL...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	CONOCIMI...	Numérico	8	0	CONOCIMIENT...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	TIEMPO	Numérico	8	0	HORAS AL DIA	{1, MENOS ...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	INSTRUCCI...	Numérico	8	0	INSTRUCCION	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	MANEJO_D...	Numérico	8	0	MANEJO DE L...	{1, ES EFIC...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ACCESO	Numérico	8	0	DISPONIBILID...	{1, 1}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
9	CONFIDEN...	Numérico	8	0	CONFIDENCIA...	{1, 1}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	CONTINUID...	Numérico	8	0	ESTABILIDAD ...	{1, 1}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	INTERFAZ	Numérico	8	0	APLICATIVO A...	{1, 1}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ALMACEN...	Numérico	8	0	ALMACENAMI...	{1, ALMAC...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	OFFICE	Numérico	8	0	OFFICE	{1, SI}...	Ninguna	5	Derecha	Desconocido	Entrada
14	SOFTWARE	Numérico	8	0	SOFTWARE D...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
15	WINDOWS	Numérico	8	0	WINDOWS	{1, SI}...	Ninguna	7	Derecha	Desconocido	Entrada
16	WEB	Numérico	8	0	HERRAMIENT...	{1, SI}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	INDUCCION	Numérico	8	0	ACEPTARIA IN...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos    **Vista de variables**

Ilustración 10 Captura de pantalla SPSS, vista de variables  
Fuente: Procesamiento en el SPSS

**Estudio de la Gestión de la Información en INGEMÉDICA S.A.**

1 : CARGO 5 Visible: 17 de 17 variab

	CARGO	ANTIGUEDAD	NIVEL_ACADÉMICO	CONOCIMIENTO_INFORMÁTICO	TIEMPO	INSTRUCCION_PREVIA	MANEJO_DE_INFORMACION	ACCESO	CONFIDENCIALIDAD	CONTINUIDAD	INTERFAZ	ALMACENAMIENTO	OFFICE	SOFTWARE	WINDOWS	WEB	INDUCCION
1	5	3	1	1	4	2	2	4	1	2	3	1	1	1	1	2	1
2	1	4	3	3	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	1	2	1
3	6	4	3	3	3	1	2	1	2	3	4	2	1	1	1	2	1
4	4	3	3	1	2	2	2	3	2	4	1	1	2	1	2	2	2
5	6	4	3	4	4	1	3	3	1	2	4	2	1	1	1	1	1
6	4	2	1	2	2	2	2	4	2	3	1	1	2	1	2	2	1
7	3	3	4	4	4	1	3	2	1	3	4	3	1	2	1	1	1
8	9	2	3	2	4	2	2	4	3	1	2	2	1	1	1	2	1
9	7	4	4	3	4	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	1
10	8	3	3	3	4	2	2	2	1	4	3	2	1	1	1	1	1
11	9	3	1	1	4	2	2	4	3	2	1	2	1	2	1	2	1
12	5	4	3	2	4	2	1	4	3	1	2	1	1	2	1	2	1
13	1	3	3	3	4	1	1	2	4	1	3	1	1	2	1	1	1
14	1	2	3	2	4	1	2	2	4	1	3	1	1	2	1	1	1
15	7	4	3	2	2	2	3	1	4	2	3	3	1	2	1	2	1
16	2	3	2	3	2	1	3	1	3	2	4	3	1	2	1	1	1
17	2	2	2	3	2	1	3	1	2	3	4	3	1	2	1	1	1
18	2	1	3	4	2	1	3	1	3	2	4	3	1	2	1	1	1
19	7	4	3	2	3	2	1	3	1	4	2	1	1	2	1	2	2
20	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	4	3	1	2	1	1	1
21																	
22																	

Vista de datos

**Ilustración 11** Captura de pantalla del SPSS vista de datos  
Fuente: Procesamiento en el SPSS

## **Análisis de los datos**

Como se acordó en el desarrollo de los talleres previos a la presentación de este documento, la muestra contará con un total de 20 individuos.

Las tablas a continuación poseen información de carácter informativo sobre los individuos de la muestra, misma que más adelante se complementará con otros datos.

**Tabla 1 Cargos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	3	15,0	15,0	15,0
TECNICO	4	20,0	20,0	35,0
ASESOR COMERCIAL	1	5,0	5,0	40,0
BODEGUERO	2	10,0	10,0	50,0
Válidos SECRETARIA	2	10,0	10,0	60,0
FACTURADOR	2	10,0	10,0	70,0
JEFE DE DEPARTAMENTO	3	15,0	15,0	85,0
CONTADORA	1	5,0	5,0	90,0
AUXILIAR CONTABLE	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

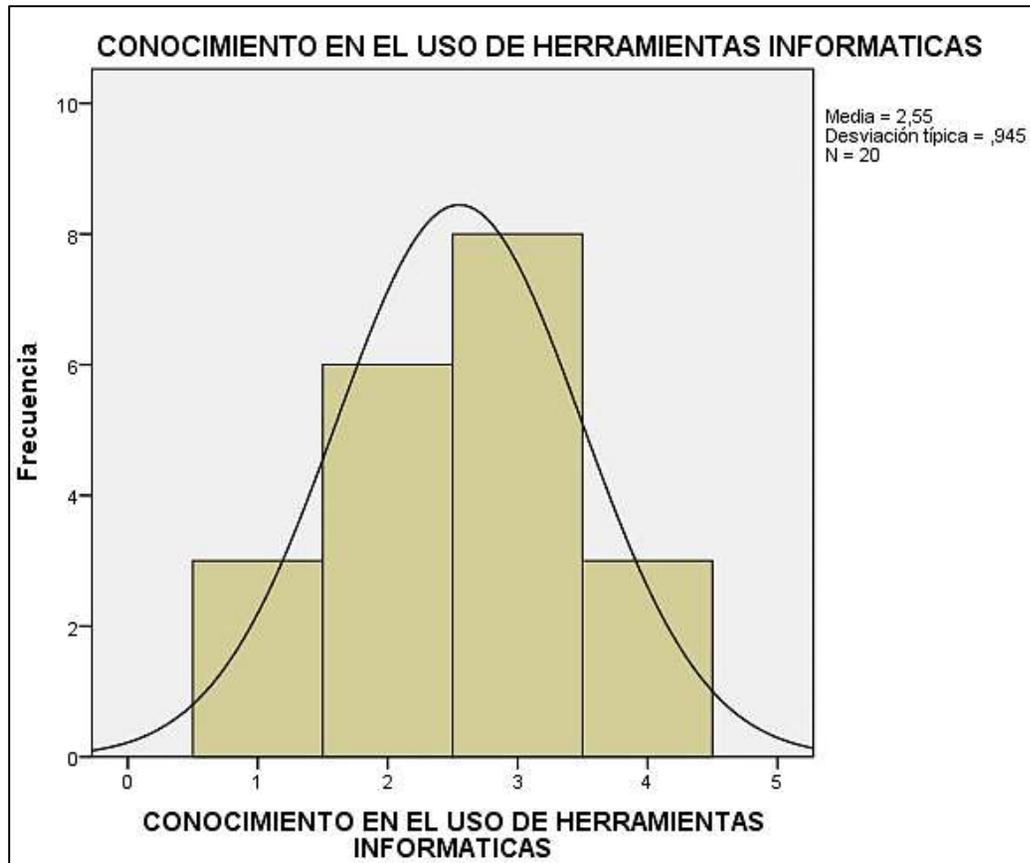
Fuente: Procesamiento en el SPSS

**Tabla 2 Antigüedad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MENOS DE 1 AÑO	1	5,0	5,0	5,0
DE 1 A 3 AÑOS	5	25,0	25,0	30,0
Válidos DE 3 A 5 AÑOS	7	35,0	35,0	65,0
MAS DE 5 AÑOS	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento en el SPSS

Por la inevitable inclusión del recurso informático en las actividades tanto dentro como fuera de la empresa, se aprecia una predominante confianza en el manejo de las herramientas informáticas entre los encuestados, tal como se muestra en la **Ilustración 8**.



**Ilustración 12** Gráfica del conocimiento en el uso de herramientas informáticas

Fuente: Procesamiento en el SPSS

De la totalidad de los datos recopilados a través del instrumento, se puede evidenciar (**tabla 3**) un consumo alto de las horas laborales en procesamiento de información dentro de la empresa.

Tabla 3 Horas invertidas diariamente en el manejo de información

HORAS AL DIA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DE 1 A 3	8	40,0	40,0
	DE 3 A 5	2	10,0	50,0
	MAS DE 5	10	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Procesamiento en el SPSS

Otro factor importante que se resalta en la figura a continuación, es la óptica que existe desde los diferentes perfiles laborales sobre el manejo de la información actual, siendo el personal de perfil técnico quien al parecer requiere especial atención en la gestión de información.

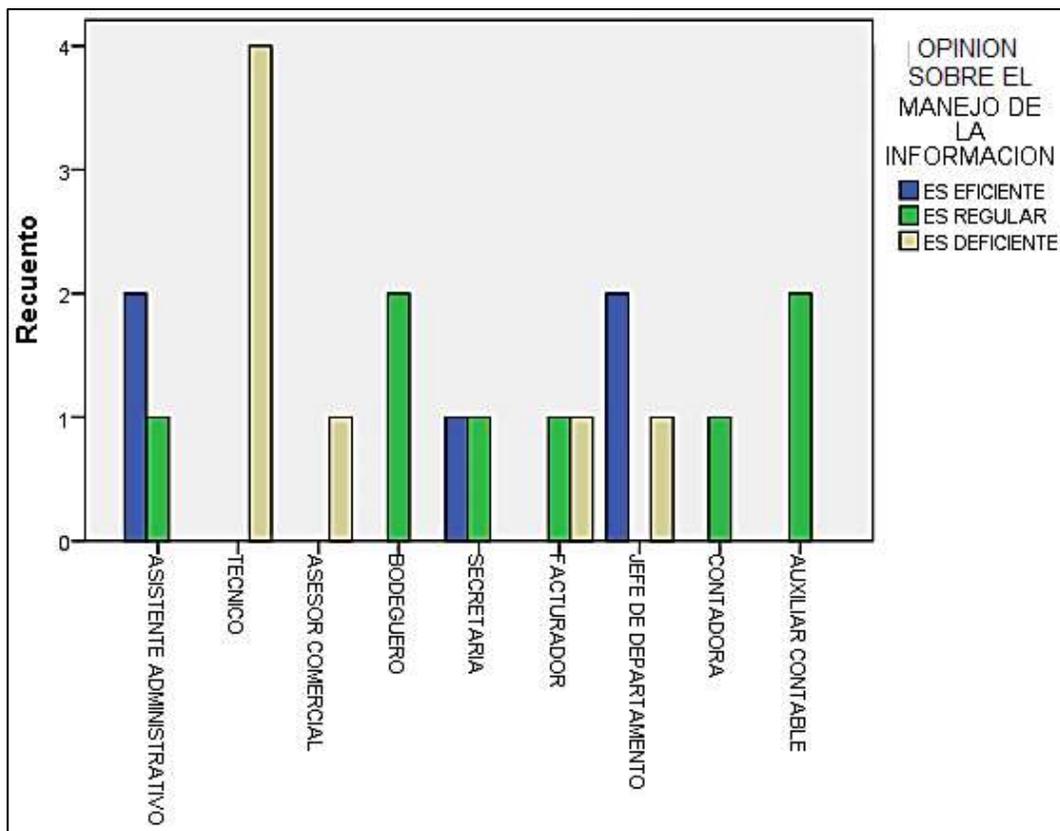
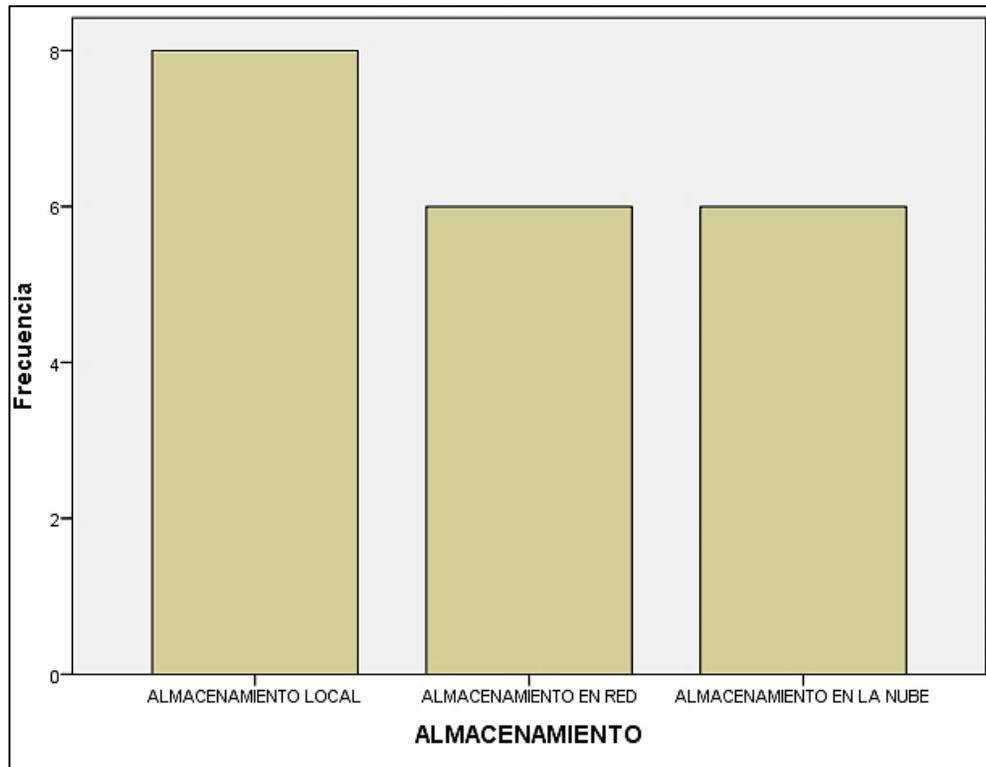


Ilustración 13 Opinión de la Administración de la información, por perfil laboral  
Fuente: Procesamiento en el SPSS

Respecto al tipo de almacenamiento que prefieren aplicar, resalta una preferencia, por el del tipo local, pero con una clara superioridad si sumamos quienes prefieren un almacenamiento en red, con los que optarían por un almacenamiento en la nube.



**Ilustración 14 Preferencias en el tipo de almacenamiento**  
Fuente: Procesamiento en el SPSS

Ahora, si aplicamos la perspectiva desde los perfiles laborales dentro de INGEMEDICA, se evidencia una importante aceptación de los diferentes tipos de almacenamiento de manera segmentada en las diferentes áreas que la componen, un ejemplo es el que se observa en la **Ilustración 11**, donde el personal técnico, por motivo de no encontrarse la mayor parte del horario de actividades, dentro de la empresa, prefiere una alternativa de **almacenamiento en la nube**, esto con el objetivo de acceder a través de algún medio fuera de las instalaciones de la empresa.

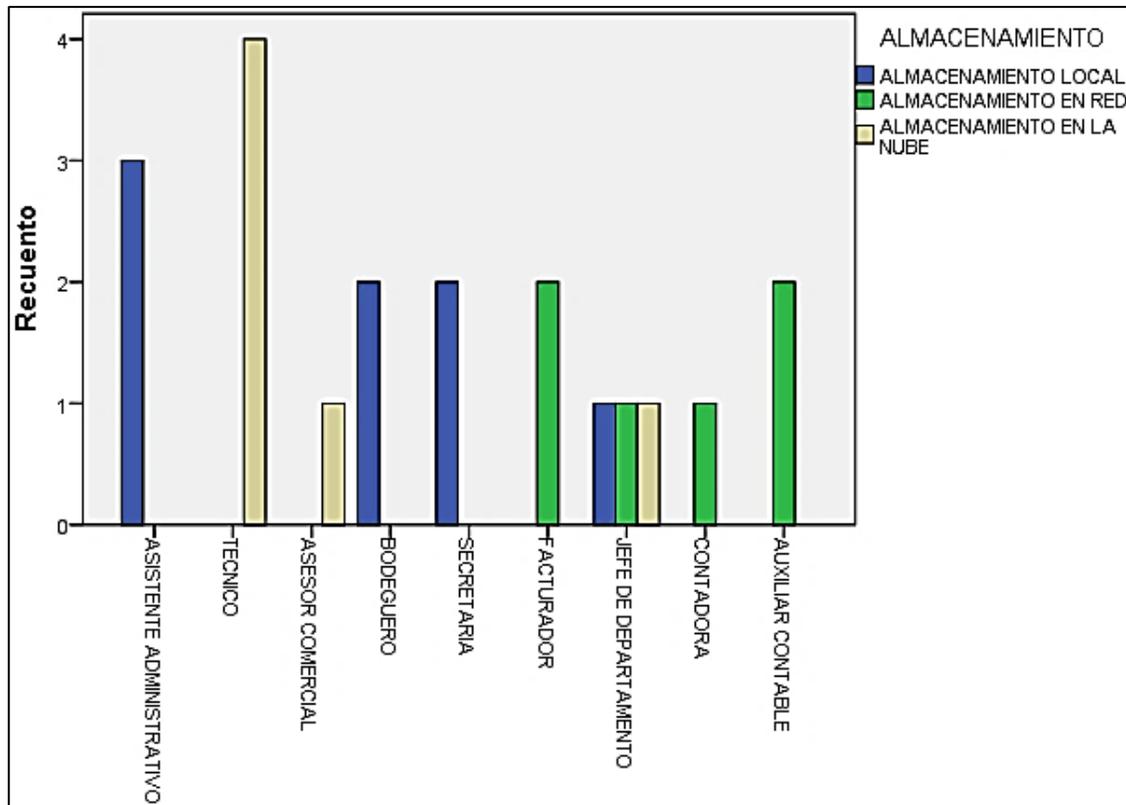


Ilustración 15 Preferencias en el tipo de almacenamiento, por perfil laboral  
Fuente: Procesamiento en el SPSS

Se propuso que el encuestado elija entre 4 diferentes cualidades de la información que el maneja, de tal manera que se determine cuál es la que mayor importancia, y cual otra podría considerarse como algo secundario al momento de gestionar dicha información.

En la imagen siguiente se muestran los 2 casos opuestos, el primero, el de la preferencia (o cualidad más aceptada), donde se evidencia que la moda recae en la **Disponibilidad del Acceso** y **La confidencialidad**, principalmente vinculado al uso de herramientas complementarias que permitan acceder remotamente a la información que se desee, pero con las garantías del caso a fin de evitar alteraciones o intrusiones en la transferencia de datos.

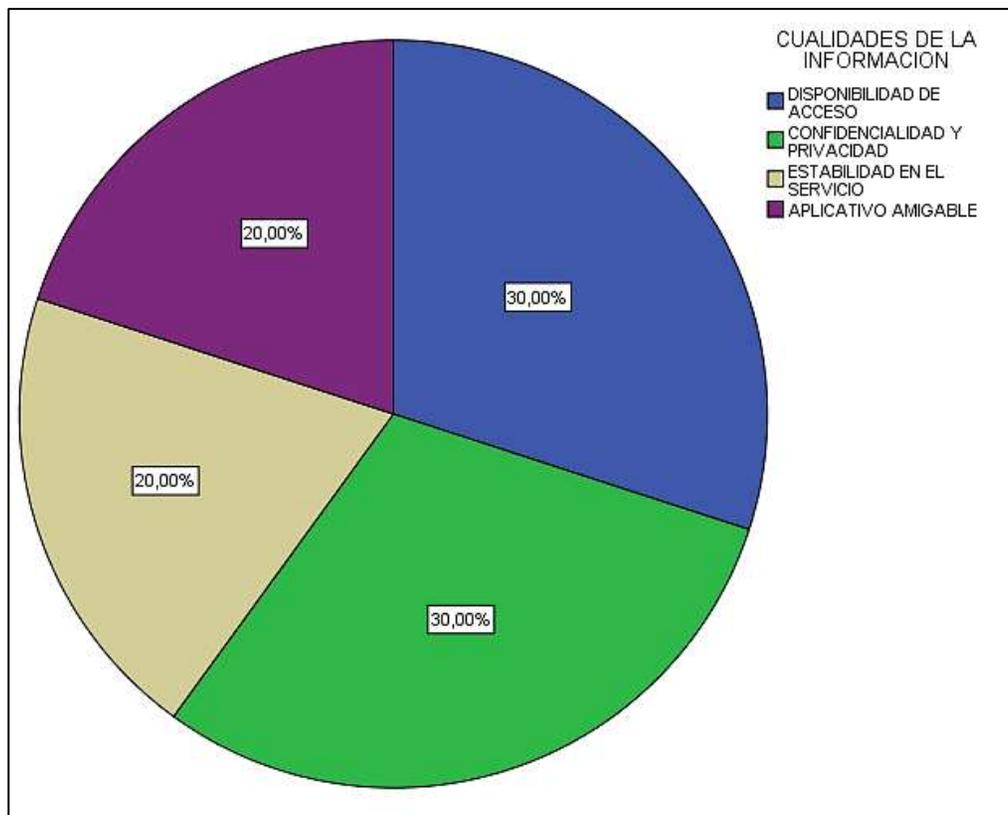
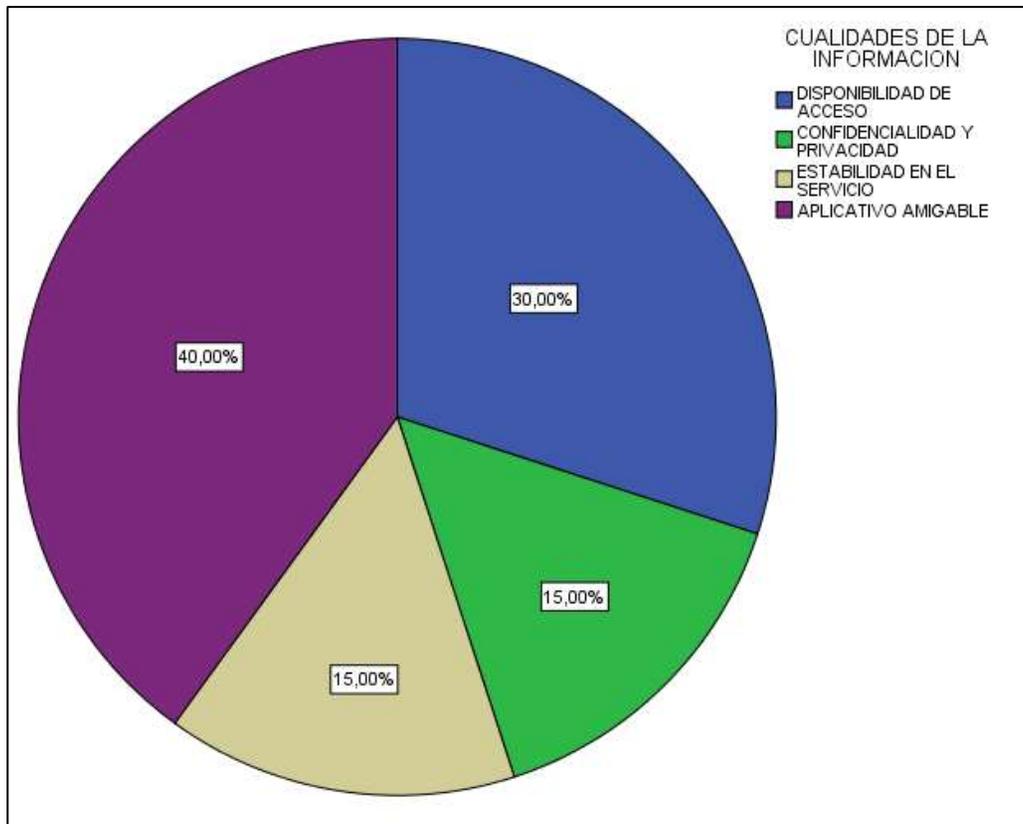


Ilustración 16 Cualidades de la información con mayor aceptación  
Fuente: Procesamiento en el SPSS

Mientras entre las que obtuvieron la calificación más baja, y por ende la menos importante para la muestra, fue el de contar con un **Aplicativo (interfaz) amigable con el usuario**.



**Ilustración 17 Disposición de las preferencias con más baja calificación entre los individuos de la muestra**

**Fuente: Procesamiento en el SPSS**

Respecto al tipo de herramientas que se utilizan actualmente para la Gestión de la Información, se consideraron las opciones de: Office, para la creación de guías, y certificados, Explorador de Windows para el almacenamiento en red de Windows; en el caso de quienes operan con facturas, existe a la fecha un software desarrollado que almacena los historiales comerciales, asimismo posee un módulo que permite la facturación; y finalmente se planteó el uso de herramientas web.

En la **Ilustración 14**, podemos apreciar la clara preferencia por las herramientas más tradicionales como lo son, el Explorador de Windows, y los programas del paquete de Office, lo que podría considerarse como una debilidad al momento de querer cambiar ese entorno al que ya se encuentran familiarizado.

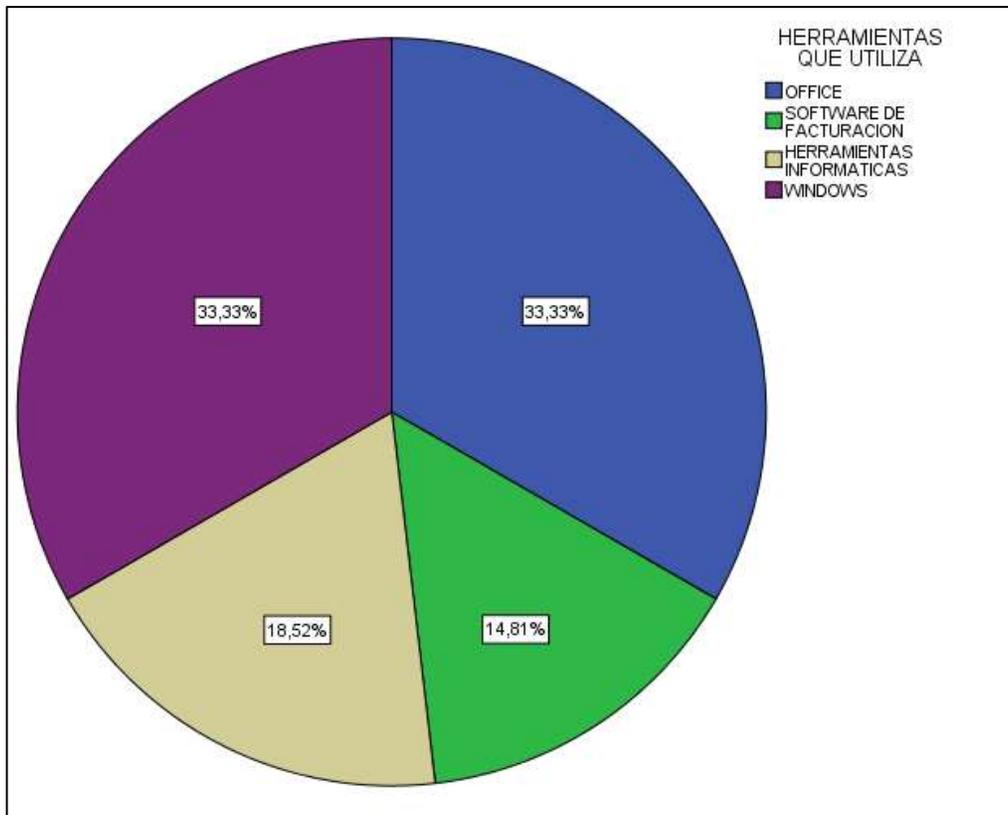


Ilustración 18 Gráfico de los programas que actualmente se utilizan para la gestión de la información  
Fuente: Procesamiento en el SPSS

Finalmente, y con el único objetivo de confirmar todo lo expuesto con las preguntas anteriores, se consultó entre los individuos de la muestra la aceptación que tendría una inducción en un sistema de gestión de información, en caso de que se opte por la implementación de uno, donde se evidencia el dominio de la respuesta afirmativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	18	90,0	90,0	90,0
Válidos NO	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Tabla 4 Predisposición a una inducción  
Fuente: Procesamiento en el SPSS

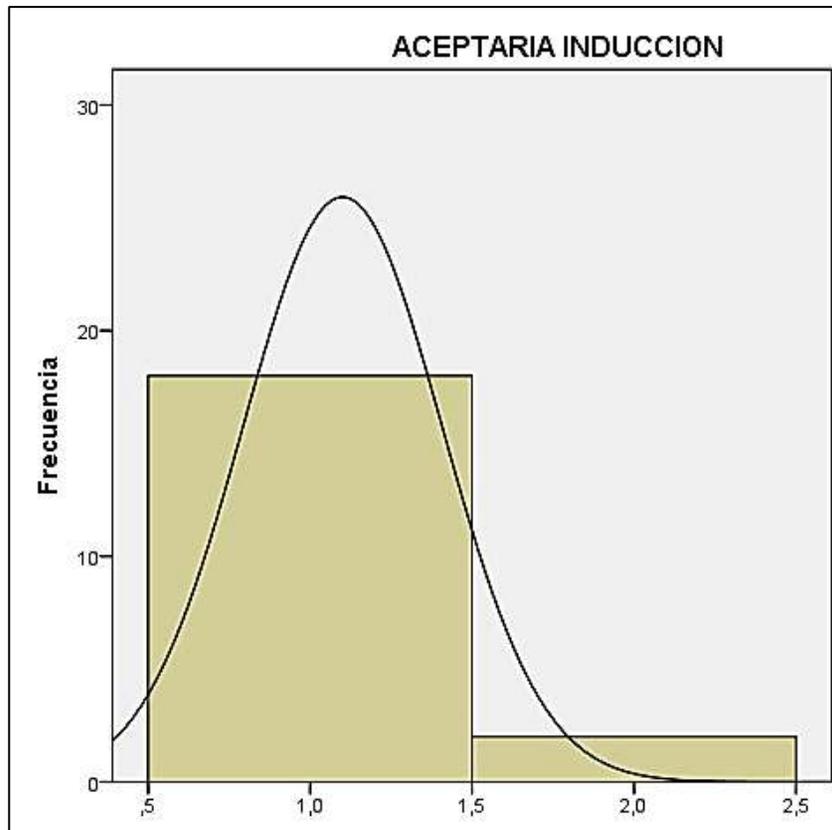


Ilustración 19 Gráfico de la aceptación a una posible inducción a un sistema de Gestión de la Información

Fuente: Procesamiento en el SPSS

Se asume que el rechazo, aunque mínimo, se relacione a la resistencia al cambio de los procesos ya establecidos, o simplemente por no considerar que el volumen de información que maneja el (o los) individuo, no amerite la implementación de un sistema de Gestión de la Información.

## **CAPITULO III: PROPUESTA DE CREACION**

### **Visión Del Autor sobre la Cultura Empresarial ecuatoriana**

#### **Educación:**

En los últimos años se ha destinado mayores recursos a este factor de incidencia empresarial, impulsándose proyectos que involucran a los nuevos profesionales, principalmente con la iniciativa de la vicepresidencia actual, permitiendo entre otras cosas acceder a becas aplicables a educación de 3er y 4to nivel, incluso en el extranjero. Lo que se ha buscado con esto es convertir la matriz productiva del Ecuador, es decir que con la mayor presencia de profesionales orientados al desarrollo de productos (o manejo de recursos) en lugar de importarlos, logrando así que Ecuador pase de ser un importador, a que produzca su propia materia prima, e incluso exportemos.

#### **Actitud ante la naturaleza**

Enfocándose en Guayaquil se ve muy poco compromiso para con la naturaleza, especialmente al no evaluar el impacto de nuestras actividades sobre ésta, partiendo de aquí, podemos decir que es necesario cultivar una cultura de respeto, ya que en apenas desde unos pocos años se ha considerado el impacto de las empresas sobre el medio ambiente.

#### **La Religión**

Con mayor incidencia en la región Sierra, la presencia de la religión, en las personas más comprometidas con sus doctrinas, reafirma su esmero en el trabajo y demás actividades dentro de su entorno como individuo. Es mi pensar que no necesariamente el individuo debe pertenecer a un grupo dogmático en particular, pues es la moral propia de cada uno lo que determina su accionar: Sobre esto último está muy marcado que en ciertas religiones hacen mayor énfasis al comportamiento en la sociedad que otras. En un país donde la mayoría de sus habitantes son de religión católica

### **Actitud ante la vida misma**

En gran medida, el gobierno actual ha incidido en la actitud del pueblo, se ha evidenciado un crecimiento en el interés hacia la política, en la que aunque no directamente, casi toda la población participa, en debates, conversaciones. Este es un indicador de un interés por el bien común, indistinto a la visión política de cada individuo. La presencia de las redes sociales en los diferentes estratos socio-económico, también ha sido un factor determinante en las relaciones interpersonales pues ha reducido la brecha que hay en estos estratos. Estos dos factores que se han mencionado han permitido que el ecuatoriano se considere capaz de emprender proyectos socio-económicos, que seguramente la década anterior no haya sido posible ver en la medida que se ve ahora.

### **¿Cómo aportara el proyecto a esta cultura?**

Aportará en la cultura de quienes conformarán el equipo de trabajo, y quienes se beneficien del proyecto en sí, principalmente con la imagen que se proyecte, ya que con un trabajo de calidad y una actitud de profesionalismo serán los resultados los que demuestren lo beneficioso de trabajar alineado a unos valores corporativos que fortalezcan la confianza del cliente o beneficiario del proyecto.

## **Misión**

Comprender la situación actual de la gestión de la información en INGEMEDICA S.A., detectando sus falencias e identificando sus puntos clave de impacto para la implementación de un nuevo plan de gestión.

## **Visión**

Para el 2019 haber logrado optimizar, mediante una reformada gestión de la información en el desarrollo de las diferentes actividades, tanto administrativas como operativas en INGEMEDICA S.A.

## **Valores**

**Transparencia:** En todas nuestras actividades, dando apertura a cualquiera de las posibles auditorías que puedan realizarse.

**Perseverancia:** Para poder continuar en el cumplimiento de nuestros objetivos haciendo frente a los diferentes obstáculos que se puedan presentar.

**Confianza:** Dentro del elemento humano que compone nuestro equipo de trabajo, a fin de consolidarnos a través de la comunicación.

**Compromiso con la Sociedad:** Alineando nuestras actividades diarias y objetivos empresariales con el desarrollo del país.

## **Análisis FODA**

### **Fortalezas:**

- Tener identificado el entorno con estadígrafos obtenidos de la aplicación previa de un instrumento de investigación.
- Dominio del tema Gestión de la Información para su aplicación en el entorno corporativo.
- Tener accesibilidad al Gerente General de la empresa donde busca aplicarse el proyecto.
- Independencia en la toma de decisiones en el transcurso del proyecto

**Debilidades:**

- Lagunas en la totalidad del marco teórico que se posee, principalmente por el extenso abanico de opciones.
- Falta de una segunda opinión que complemente las decisiones durante el desarrollo del proyecto.
- Falta de una certificación internacional que garantice al cliente confianza en el proyecto.
- Inexperiencia en la implementación de proyectos de aplicación de Gestión de la Información.

**Amenazas:**

- Implementación, por parte de la empresa, de políticas que de alguna manera interfieran con la libre ejecución del proyecto.
- Posible rechazo por parte del departamento Financiero en las facilidades para la asignación de recursos al proyecto.
- Resistencia al cambio por parte del personal que operará un posible sistema adicional.
- Intervención de un tercero (competidor), promovido por la directiva.

**Oportunidades:**

- Predisposición por parte del propietario de la empresa a invertir en proyectos en pro del desarrollo.
- Personal Relativamente pequeño en número.
- Necesidad por parte del cliente por acortar los tiempos de gestión.
- Competidores de la empresa donde se implementará el proyecto, con un claro adelanto en materia de gestión de la información.

## **Matriz FODA**

En el desarrollo de la matriz FODA se enfrentan los diferentes factores, tanto los internos como los externos, a fin de definir estrategias que permitan aprovechar los puntos que sumen fuerza a nuestro proyecto, asimismo para sintetizar un escenario con dificultades y así determinar las medidas a tomar para mitigar estas dificultades.

Se elaborará la matriz entonces de las siguientes estrategias.

### **Estrategias (FO)**

- Identificar las certificaciones que posee la competencia en materia de gestión de la información.
- Elaboración de la propuesta aplicable dentro de INGEMEDICA S.A. explotando el marco teórico que se posee.
- Aprovechar la accesibilidad del propietario para la presentación de la propuesta.
- Promover campañas de capacitación al personal

### **Estrategias (DO)**

- Suplir las posibles deficiencias en el marco teórico y de falta de segundas opiniones, proponiendo modelos aplicados por la competencia, con las respectivas modificaciones aplicables a nuestro modelo.
- Comprometer a mediano plazo a la directiva de la empresa a invertir en la aplicación de un estándar internacional en Gestión de la Información.

### **Estrategias (FA)**

- Dar mayor peso a la propuesta del autor con la personalización, valiéndose de del conocimiento del entorno donde se implementará el proyecto.
- Considerar el uso de software libre para la aplicación del proyecto, con el objetivo de reducir drásticamente los costos de implementación.
- Elaborar una campaña de familiarización con el sistema dirigida a los individuos que demuestren algún tipo de rechazo a la propuesta.

**Estrategias (DA)**

- Mantener seguimiento a las decisiones de la directiva a fin de realizar modificaciones al proyecto en caso de percibir desinterés o la aplicación de posibles políticas que detengan la libre ejecución del proyecto
- Mantener una predisposición a aplicar recomendaciones de la directiva, a fin de mantener atractiva la oferta en caso de la llegada de un competidor.

(Matriz FODA en siguiente página).

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES ENDÓGENOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FACTORES EXÓGENOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener identificado el entorno con estadígrafos obtenidos de la aplicación previa de un instrumento de investigación.</li> <li>• Dominio del tema Gestión de la Información para su aplicación en el entorno corporativo.</li> <li>• Tener accesibilidad al Gerente General de la empresa donde busca aplicarse el proyecto.</li> <li>• Independencia en la toma de decisiones en el transcurso del proyecto</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagunas en la totalidad del marco teórico que se posee, principalmente por el extenso abanico de opciones.</li> <li>• Falta de una segunda opinión que complemente las decisiones durante el desarrollo del proyecto.</li> <li>• Falta de una certificación internacional que garantice al cliente confianza en el proyecto.</li> <li>• Inexperiencia en la implementación de proyectos de aplicación de Gestión de la Información.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposición por parte del propietario de la empresa a invertir en proyectos en pro del desarrollo.</li> <li>• Personal Relativamente pequeño en número.</li> <li>• Necesidad por parte del cliente por acortar los tiempos de gestión.</li> <li>• Competidores de la empresa donde se implementará el proyecto, con un claro adelanto en materia de gestión de la información.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación, por parte de la empresa, de políticas que de alguna manera interfieran con la libre ejecución del proyecto.</li> <li>• Posible rechazo por parte del departamento Financiero en las facilidades para la asignación de recursos al proyecto.</li> <li>• Resistencia al cambio por parte del personal que operará un posible sistema adicional.</li> <li>• Intervención de un tercero (competidor), promovido por la directiva.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS (FO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las certificaciones que posee la competencia en materia de gestión de la información.</li> <li>• Elaboración de la propuesta aplicable dentro de INGEMEDICA S.A. explotando el marco teórico que se posee.</li> <li>• Aprovechar la accesibilidad del propietario para la presentación de la propuesta.</li> <li>• Promover campañas de capacitación al personal.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS (FA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar mayor peso a la propuesta del autor con la personalización, valiéndose de del conocimiento del entorno donde se implementará el proyecto.</li> <li>• Considerar el uso de software libre para la aplicación del proyecto, con el objetivo de reducir drásticamente los costos de implementación.</li> <li>• Elaborar una campaña de familiarización con el sistema dirigida a los individuos que demuestren algún tipo de rechazo a la propuesta.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS (DO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suplir las posibles deficiencias en el marco teórico y de falta de segundas opiniones, proponiendo modelos aplicados por la competencia, con las respectivas modificaciones aplicables a nuestro modelo.</li> <li>• Comprometer a mediano plazo a la directiva de la empresa a invertir en la aplicación de un estándar internacional en Gestión de la Información.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS (DA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener seguimiento a las decisiones de la directiva a fin de realizar modificaciones al proyecto en caso de percibir desinterés o la aplicación de posibles políticas que detengan la libre ejecución del proyecto</li> <li>• Mantener una predisposición a aplicar recomendaciones de la directiva, a fin de mantener atractiva la oferta en caso de la llegada de un competidor.</li> </ul>

## **Análisis PEST**

En el análisis PEST tal como se define en la guía recibida se analizan el entorno desde el punto de vista de los factores:

- Políticos
- Económicos
- Sociales
- Tecnológicos

Mismos que se encuentran fuera del control del Proyecto. A continuación se describen dichos factores que afectan a la ejecución del Estudio de gestión de la información en INGEMEDICA S.A.:

### **Político**

- Se debe tener las precauciones del caso a fin de no violentar ninguno de los **derechos al consumidor**, en materia de contratos, en este caso representado por el cliente INGEMEDICA S.A. Estos derechos están demarcados en el **CODIGO CIVIL DEL ECUADOR**, entre los artículos 1415 hasta el 1459. Cualquier reforma a éste código, y particularmente a los artículos citados, representaría obligatoriamente el ajuste en los contratos vigentes.
- La **Estabilidad Política** es un factor determinante en el entorno empresarial. En la actualidad se vive en un ambiente de estabilidad, que a pesar de la obligada existencia de una oposición, ha sido un punto a favor en el desarrollo de las actividades económicas. A pesar de lo anterior, vale destacar que INGEMEDICA S.A. depende en mayor medida de clientes privados y no gubernamentales, por tal motivo el impacto en caso de una eventual inestabilidad económica no afectaría inmediatamente sus actividades.
- Otra materia dentro del entorno político que debe ser considerada, es la vinculada al empleo, siendo el **Código de Trabajo** el documento legal vigente de donde deben partir las políticas aplicadas al recurso humano que

participa en el proyecto. En este código se establecen entre otras cosas, los privilegios (derechos), y obligaciones con las que contará cada empleado.

Actualmente no se avizora cambios en el entorno político que afecten a la ejecución de este proyecto, más aun considerando que la información a gestionarse es únicamente de carácter privado, y debidamente delimitada con contratos entre INGEMEDICA S.A. y sus clientes.

### **Económico**

- INGEMEDICA S.A. ha sido una empresa que ha tenido un **comportamiento económico ascendente**, logrado por la visión de su propietario, quien en los momentos que se presentaron aprovechó las oportunidades y asumió retos que a la larga resultaron en contratos con clientes, a quienes provee bienes y servicios.
- Aunque anteriormente se indicó que no existe una dependencia con el sector público, por la poca intervención en comparación a clientes privados y ONG's, si se cuenta con clientes de este ramo, y seguramente esos lazos continuarán en el futuro, directa o indirectamente (como subcontratado), por lo que nos afectan ciertos factores en este ámbito, como lo son las asignaciones presupuestarias que asignen al sector médico en el que se tiene mayor participación. La captación de estos clientes representaría más información que alimentaría la base de datos de la empresa.

Los cambios en este aspecto afectarían al proyecto únicamente si se dan mientras la directiva analiza la aplicación del proyecto o durante la implementación del mismo, una vez implementado representa un gasto menor, incluso con la optimización de los procesos, se ahorrarán recursos.

### **Social**

- Actualmente se toma mucho en consideración el factor ambiental, asignándosele incluso leyes y reglamentos donde se pretende reducir los impactos generados en el desarrollo de las actividades de las empresas que trabajan en el Ecuador. La optimización de recursos que busca

alcanzar la ejecución de este proyecto permitirá el ahorro de recursos, como suministros de oficina, mismos que en su elaboración representan sendos impactos ambientales.

- Respecto al estilo de vida actual, se puede decir que el despliegue que han alcanzado las tecnologías de la información y comunicación (TIC), permitirá que el personal humano se acople a la llegada de una nueva herramienta informática. Se pretende incluir en la ejecución del proyecto las facilidades, a nivel de interfaz de usuario, que permitirá una inserción menos agresiva, lo que podría generar el rechazo de quienes estarán involucrados con un nuevo sistema informático.
- La sensibilización a la salud ha sido claramente afectada por el interés que vuelcan los medios, y el gobierno a este sector, lo que ha generado en la sociedad confianza, de igual manera, es esta sociedad la que exige un servicio de calidad que garantice el bienestar de sus miembros. INGEMEDICA S.A. en su ejercicio, provee de bienes y servicios hospitalarios profesionales, comprometiéndose con el bienestar de los pacientes de quienes es directamente responsable a través de sus diferentes productos.

### **Tecnológico**

- El factor tecnológico está fuertemente ligado a la asignación de recursos y prioridades dentro de cualquier empresa, y al ser éste un proyecto relacionado directamente con las tecnologías, es determinante el grado de participación que se logre obtener desde la dirección de INGEMEDICA S.A. Felizmente en la empresa no se evidencia un rechazo a la adopción de soluciones que permitan principalmente alcanzar la eficiencia en los diferentes procesos administrativos que actualmente existen.
- En el mercado tecnológico ecuatoriano existe un considerable retraso en la adopción de tecnologías, a excepción de empresas innovadoras que deciden acogerlas, quizá con un coste de inversión inicial relativamente alto, pero con una relación costo beneficio que lo justifica.

- En la ejecución de este proyecto se debe invertir principalmente en el desarrollo de la herramienta apropiada, que junto con nuevas políticas para la gestión de la información permitirá alcanzar los beneficios esperados.
- A pesar de lo anterior, y específicamente en lo vinculado a las herramientas, existen diferentes soluciones, un grupo al que se debe prestar especial interés, es al del código abierto, ya que permite, a un coste inferior, la personalización, y por consiguiente la mayor adaptabilidad al nuestro entorno.
- Sumando a esto una certificación, permitirá competir junto a otras empresas que existen en el mercado desde hace más tiempo, y que poseen una estructura sólida en sus procesos.

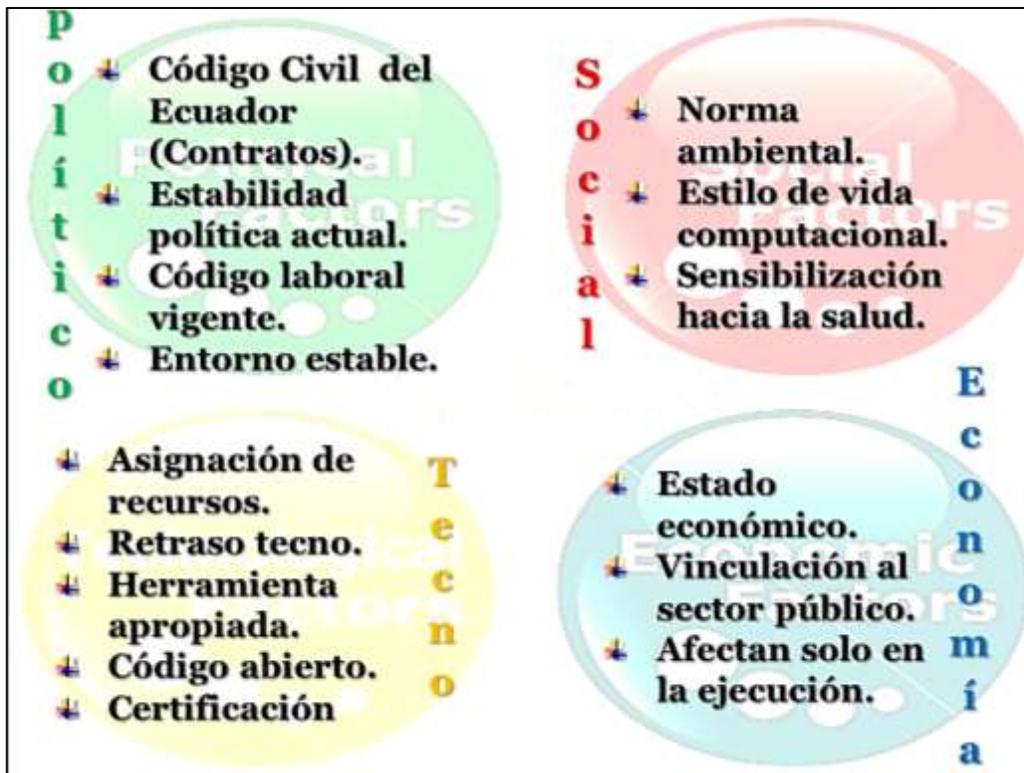


Ilustración 20 Esquema del PEST  
Fuente: Investigador

### Análisis de Las 5 fuerzas de Porter

En este epígrafe se analiza la el estado del proyecto en un entorno competitivo, En capítulos anteriores, se pudo definir la realidad del entorno (del punto de vista estratégico) donde se pretende implementar el proyecto,

Con este antecedente abordamos el análisis:

### **Rivalidad Competitiva**

Al ser este un proyecto por presentarse no existen **competidores**, pero existe la posibilidad de la aparición de éstos a partir de la presentación del proyecto en sí. En cuanto al tamaño de éstos se puede esperar que éstos, al ser una empresa ya establecida, cuenten con varios individuos a quienes se asigne la tarea de implementar el proyecto de gestión de la información en INGEMEDICA S.A., lo que representaría una clara desventaja.

La **dispersión geográfica** no juega un papel importante en el estudio, puesto que la totalidad de éste, se realizaría únicamente dentro de las instalaciones de INGEMEDICA S.A., y no se requiere de mayor traslado de tangibles para su ejecución.

Existe una clara **diferenciación**, principalmente en el hecho de quien pretende implementar el proyecto forma parte activa de la empresa, por lo que se encuentra familiarizado con el modo de operación de los procesos, asimismo se ha realizado un estudio previo focalizando la problemática que debe ser resuelta.

El estar vinculado previamente con la empresa, ofrece una ventaja por motivo de contar con predisposición al diálogo con el gerente (propietario).

### **Amenaza de nuevos entrantes**

Como se mencionó anteriormente, existen potenciales competidores que podrían abordar con propuestas diferentes a la elaborada en el desarrollo de este estudio, existen ciertos factores que deben ser considerados:

- La **fuerza de marca** está representada por la trayectoria del autor dentro de INGEMEDICA S.A., donde se demuestra la confianza con la que se cuenta, la base teórica y la recopilación de información son otros puntales de la ventaja que se posee.

- En el caso de que el proyecto ya se encuentre en ejecución, al momento de decidir cambiar por otra solución, los costos para el cliente son los que se derivan principalmente de la migración de datos, si el competidor opta por herramientas diferentes a las ya implementadas.
- Respecto al **licenciamiento**, este pertenece a INGEMEDICA S.A. por lo que podrá disponer a su criterio de los equipos o sistemas que operen en esta modalidad.
- Hay que considerar que todo cambio trae consigo un proceso de cambio, parte de este cambio, debe ser aplicado por el recurso humano, es decir que deberá invertirse tiempo en nuevas capacitaciones, tiempo en el que no se produciría en la medida de lo habitual.

### **Bienes o servicios sustitutos**

Existen alternativas al producto en mención, que en este caso es el servicio por la implementación de un sistema de gestión de la información, es altamente sustituible, desde el punto de vista que existen varias empresas que brindan consultorías, enfocadas quizás en su mayoría a la optimización de los procesos, debidamente estandarizadas, por lo que otorgan certificaciones que son presentadas a los clientes como muestra de una visión enfocada a la excelencia, sumándole valor agregado.

Obviamente todo esto representaría, desde la contratación de una consultoría, hasta la adquisición de licencias, y certificaciones, altos costos.

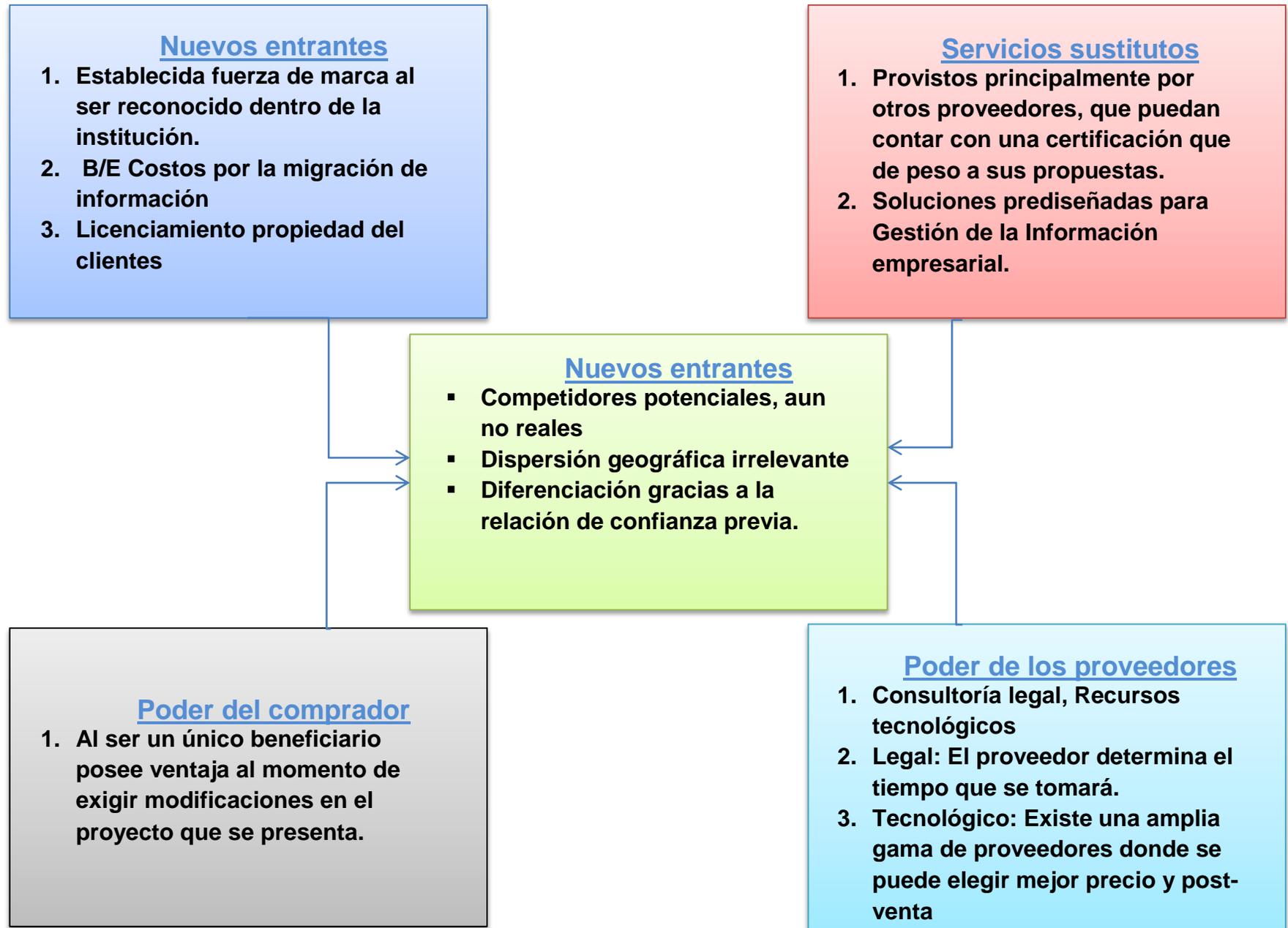
### **Poder de los compradores**

Al contar con un único “cliente” para la ejecución de este proyecto, es inevitable mantener una apertura total a las posibles mejoras que pueda proponer, Definitivamente el cliente, INGEMEDICA S.A. posee un gran poder sobre el proveedor del servicio, puesto además que será la razón por la establecimiento de

este estudio, tiene la decisión final al momento de adquirir todos los recursos materiales que se puedan necesitar.

### **Poder de los proveedores**

- En la actualidad y considerando que el proyecto se trata básicamente de una consultoría, se requieren de servicios legales en la redacción de la política, y probablemente una inversión en recursos tecnológicos, principalmente en computadoras, y servidores en donde se alojaría la parte de software de la solución.
- Las consultorías legales, son principalmente provistas por abogados, dependerá entonces de la premura con la que se requiera se elaboren las políticas, que serían en conjunto redactadas con un comité (conformado por una parte administrativa, y una tecnológica). En este caso dependerá mucho de la predisposición del asesor legal que supervise la elaboración de dichas políticas, siendo el factor determinante el económico.
- En lo referente al recurso tangible, se cuenta con una gran cantidad de proveedores por lo que se posee libertad para escoger al que ofrezca los mayores beneficios, en cuanto a precios, garantía, y servicio post-venta.
- En caso de requerirse los servicios de desarrollo de una aplicación comparte de la solución propuesta. Previo a la ejecución del desarrollo se debe analizar las propuestas de los diferentes proveedores que se contacten. Y es necesario considerar los tiempos de implementación, ya que parte de este tiempo debe incluirse los períodos de prueba, indispensable para determinar los errores propios del proceso de desarrollo.



## **CONCLUSIONES**

Se vuelve evidente la falta de políticas en cuanto al manejo de información (datos), a fin de garantizar la integridad del servicio.

En INGEMEDICA S.A. se ha logrado apreciar en la elaboración de este estudio un uso inadecuado de los recursos, en parte alejado de la mayoría de modelos de Gestión de Información de los que se habló, cabe destacar que la adopción de un modelo de gestión representaría en el desarrollo de un aplicativo.

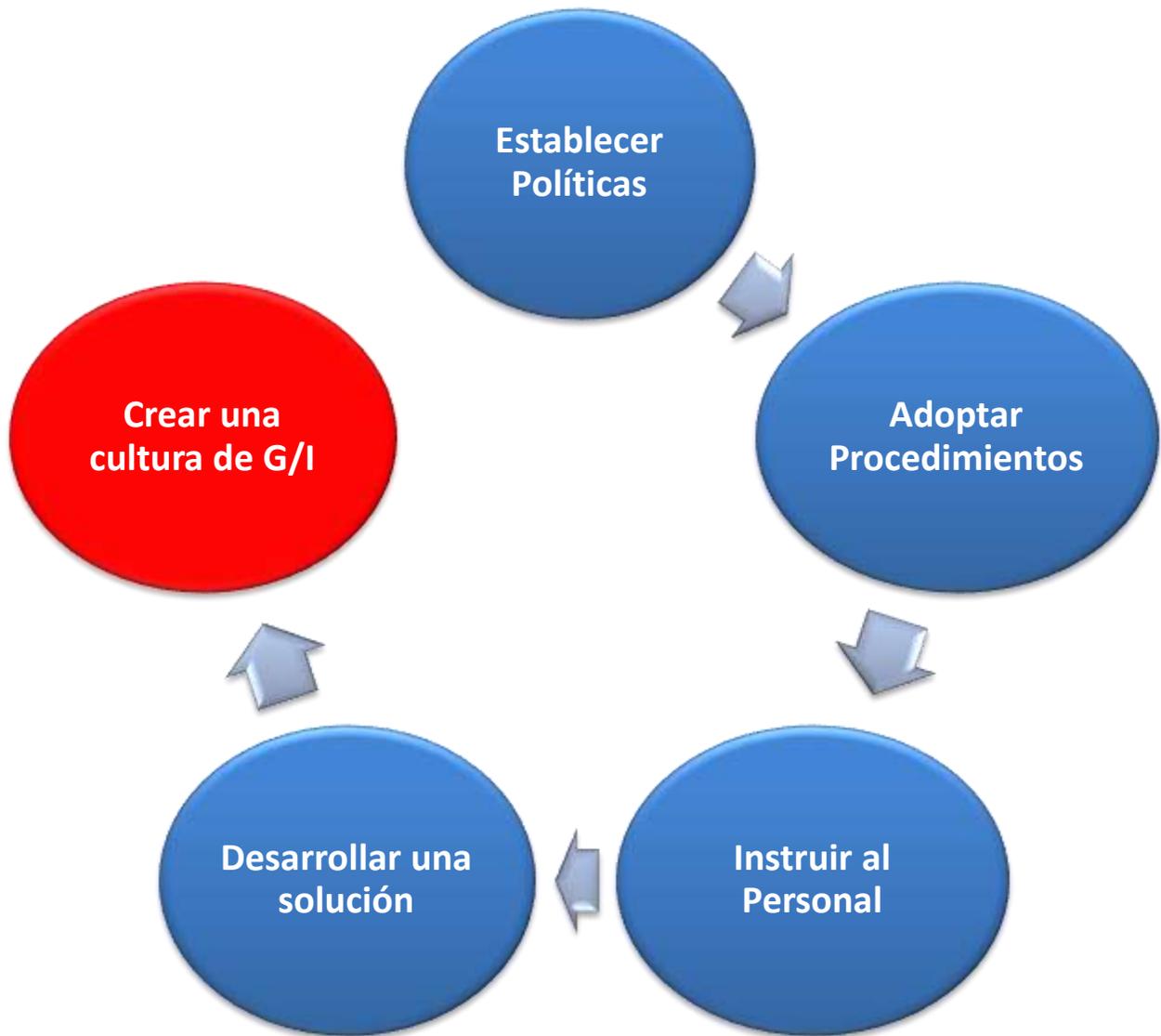
Por medio de la aplicación de este instrumento de investigación (del tipo cuestionario/encuesta), que se aplicó a 20 individuos de la población, se lograron evidenciar muchos factores, que revelan una gestión de la información bastante irregular y heterogénea, misma que requiere de una reforma que permita entre otras cosas contar con un acceso posible desde los exteriores de la empresa, garantizando la confidencialidad de la información.

Se puede destacar el hecho de que el personal técnico, que se usa como referencia considerando su nivel de conocimiento informático, concuerda en su totalidad que la gestión de la información actual es deficiente. Al otro lado de la moneda, se evidencia que la opinión de los jefes departamentales prácticamente se opone a lo expuesto en el párrafo anterior, esto aparentemente por el hecho de que sus actividades no se encuentran afectadas directamente por la gestión de la información, y en caso de requerir información, la tendrán de primera mano con una disposición a los subordinados.

De lo anterior expuesto se puede concluir, que la aplicación de Gestión de la Información correctamente aplicada, se convierte en un medio que permite optimizar los procesos vinculados con la información dentro de INGEMEDICA S.A., considerando que se cuenta con la infraestructura para poder implementarla, haría falta la herramienta informática (software), que permita a los colaboradores de los diferentes departamentos de la empresa, acceder, consultar, editar y crear nueva información, en un formato claro, y de ser posible alineado a los estándares existentes.

**Estudio de la Gestión de la Información en INGEMEDICA S.A. LA PROPUESTA**

En el gráfico siguiente se puede apreciar los factores más importantes a tener en cuenta para mejorar la gestión de la información.



**Ilustración 21 Esquema de mejoras**  
Fuente: Investigador

## **RECOMENDACIONES**

Es necesario que las autoridades dentro de la empresa, presten la debida colaboración y/o apertura, ya que la implementación de una nueva herramienta, demanda de paciencia y tiempo para la asimilación de las capacitaciones que le preceden.

El modelo CRM, ha resultado ser efectivo en el manejo de información de los clientes, pero no es 100% compatible con la información relacionada a inventarios, o información de carácter técnico, por tal motivo sería recomendable el uso de una herramienta informática que además del CRM, permita crear bases de datos de la información anteriormente mencionada.

Por todo lo analizado en este estudio, se considera necesario incentivar una cultura de orden (procesos) para el manejo de información, que puede ser complementada con la implementación de una herramienta especializada en la gestión de información, principalmente de los clientes; con la particularidad de ofrecer acceso remoto para los operadores de campo, así como una interfaz simple que sea manejable para el personal administrativo

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Amaya, J. (2010). *Sistemas de información gerenciales, hardware, software, redes, internet, diseño*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Antonio Muñoz Cañavate, A. P. (diciembre de 2009). *Revista española de Documentación Científica*. Recuperado el 24 de junio de 2014, de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc>
- Blas, L. (Junio de 2009). <http://www.petrotecnica.com.ar/>. Recuperado el 20 de 06 de 2014, de [http://www.petrotecnica.com.ar/junio09/gest.conoc\\_Blas.pdf](http://www.petrotecnica.com.ar/junio09/gest.conoc_Blas.pdf)
- Carlota Bustelo Ruesta, R. A. (34 de Marzo de 2011). *Intercontact*. Recuperado el 20 de Junio de 2014, de [http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion\\_del\\_Conocimiento-BusteloRuesta-AmarillaIglesias.pdf](http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion_del_Conocimiento-BusteloRuesta-AmarillaIglesias.pdf)
- Castillo, A. (2009). Estudio para la modelación del sistema de información para la gerencia de la empresa de telecomunicaciones de Cuba ( Etecs.A) en Provincia Guantánamo, Cuba. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor | apuntes .
- Constitución del Ecuador, 490 (Asamblea Nacional Constituyente 25 de Julio de 2008).
- Dante, G. P. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la Información* , 42.
- García, H. S. (2009). *CRM: customer relationship management*. Santa Fe: El Cid Editor | apuntes .
- Hálaby, W. (19 de marzo de 2014). <http://isc2capitulocolombia.org/>. Recuperado el 15 de septiembre de 2014, de [http://isc2capitulocolombia.org/portal/images/documents/ISO\\_27001-2013\\_ISC2\\_Colombia\\_Chapter.pdf](http://isc2capitulocolombia.org/portal/images/documents/ISO_27001-2013_ISC2_Colombia_Chapter.pdf)
- Isabel María Rosa Díaz, F. J. (2013). *Gestión de precios*. Madrid: ESIC.
- Ivnisky, M. (2009). *Datos, información, comunicación*. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor | apuntes.

***Estudio de la Gestión de la Información en INGEMEDICA S.A. LA PROPUESTA***

Marcial, N. A. (2010). *Manual de tecnología y recursos, de la información*. México: Instituto Politécnico Nacional.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2001). *Diccionario de la lengua española (DRAE)*. Madrid: REAL ACADEMIA ESPAÑOLA.

Rowley, J. E. (1988). *The Basics of Information Technology*. Michigan: Clive Bingley.

Secretaría General de la ISO. (2008). *Sistemas de la Gestión de la Calidad*. Ginebra: Secretaría General de la ISO.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Gobierno Nacional del Ecuador. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Senplades.

Tirado, L. F. (2009). *Importancia de los sistemas de información para ejecutivos como apoyo a la toma de decisiones en las organizaciones*. Santa Fe: El Cid Editor.

Zulma Martínez Pérez, Y. M. (2012). *eumed.net*. Recuperado el 27 de Junio de 2014, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>

## ANEXO 1

### Cronograma de ejecución

N°	Etapa	Actividad	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Sem. 7	Sem. 8	Sem. 9	Sem. 10	Sem. 11	Sem. 12
1	1	Consulta bibliográfica web												
2		Consulta bibliográfica documentación												
3		Definición de estructura del marco teórico												
4	2	Verificación del manejo de información en departamento técnico												
5		Verificación del manejo de información en departamento comercial												
6		Verificación del manejo de información en departamento financiero												
7		Verificación del manejo de información en departamento de importaciones												
8		Verificación del manejo de información en departamento de producción												
9	3	Elaboración de propuesta para la implementación del proyecto												
10		Entrega y presentación de la propuesta												

## ANEXO 2

### Modelo De Encuesta Aplicada a la Muestra

Estimado colega:

Con motivo de encontrarme realizando un estudio para la elaboración de una tesis de grado sobre la Gestión de la Información en INGEMEDICA, solicito su más cordial ayuda respondiendo el siguiente cuestionario relacionado a este tema, vale mencionar que al tratarse de una investigación con fines académicos, la información que provea será totalmente CONFIDENCIAL, por lo que pido la mayor sinceridad en sus respuestas, mismas que estas permitirán analizar la situación actual en este aspecto (gestión de la información). De antemano muchas gracias por su colaboración.

1.- Favor elegir el tipo de cargo que ejerce dentro de la empresa:

<input type="checkbox"/>	Asistente administrativo	<input type="checkbox"/>	Bodeguero	<input type="checkbox"/>	Jefe de departamento
<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>	Secretaria	<input type="checkbox"/>	Contadora
<input type="checkbox"/>	Asesor comercial	<input type="checkbox"/>	Facturador	<input type="checkbox"/>	Auxiliar contable

2.- Indique su tiempo dentro de la empresa:

<input type="checkbox"/>	Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>	3 – 5 años
<input type="checkbox"/>	1 – 3 años	<input type="checkbox"/>	Más de 5 años

3.- Indique el nivel académico que posee en la actualidad:

<input type="checkbox"/>	Bachillerato	<input type="checkbox"/>	Superior
<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>	Cuarto Nivel

4.- ¿En cuál de los siguientes niveles usted consideraría que se encuentra su conocimiento en el uso de herramientas informáticas?

<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Experto
--------------------------	------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------	---------

5.- ¿Cuánto tiempo al día (en horas) emplea usted en actividades relacionadas al manejo de la información (datos)?

<input type="checkbox"/>	Menos de 1	<input type="checkbox"/>	De 3 a 5
--------------------------	------------	--------------------------	----------

De 1 a 3

Más de 5

**6.- ¿Ha recibido alguna instrucción previa sobre la Gestión de la Información?**

Si

No

**7.- ¿Cómo considera que se realiza el manejo de la información en su departamento?**

Es eficiente

Es regular

Es deficiente

**8.- Entre las siguientes cualidades de la información (datos), por favor asigne un peso a cada una. (Calificar del 1 al 4, siendo 1 la más importante, y 4 la menos importante)**

Disponibilidad de acceso

Estabilidad en el servicio

Confidencialidad y privacidad

Aplicativo con una interfaz amigable

**9.- De las alternativas siguientes, ¿cuál considera usted más conveniente para el desenvolvimiento de sus labores, 1 el almacenamiento de su información?**

Almacenamiento local (únicamente en su PC)

Almacenamiento en red (disponible desde cualquier equipo dentro de la empresa)

Almacenamiento en la nube / web (disponible desde cualquier medio, a través de una herramienta específica)

**10.- ¿Cuál o Cuáles de las siguientes herramientas informáticas utiliza para el manejo de la información?**

Paquete de Office

Explorador de Windows

Software de facturación

Herramientas web

**11.- ¿Haría espacio en sus actividades diarias para inducción en el manejo de un nuevo sistema informático que permita gestionar la información de una manera eficiente?**

Si

No

**12.- Por favor indique qué beneficios obtendría con una administración más eficiente de la información en su puesto de trabajo.**

---

---

---

---