



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO**

**“LOS SISTEMAS GERENCIALES Y SU APLICACIÓN EN LA COAC  
MUSHUC RUNA SUCURSAL RIOBAMBA”.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**AUTOR**

Evelyn Andrea Jarrin Proaño

**TUTOR**

Ing. Rene Basantes. PhD

**AÑO**

2019

## **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor, del proyecto de investigación, cuyo título es: **“LOS SISTEMAS GERENCIALES Y SU APLICACIÓN EN LA COAC MUSHUC RUNA SUCURSAL RIOBAMBA”**, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Srta. Evelyn Andrea Jarrin Proaño, el mismo cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, me permito surgir su aprobación y su posterior defensa, luego de ser evaluado por el Tribunal designado por la comisión.

Riobamba, 11 de junio del 2019

  
Dr. Rene Besantes. PhD  
C.C 0601737679

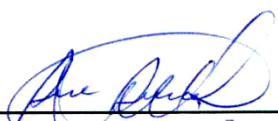


## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

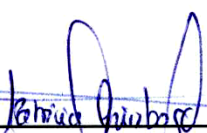
Los miembros del Tribunal de Graduación del Proyecto de Investigación de título “**LOS SISTEMAS GERENCIALES Y SU APLICACIÓN EN LA COAC MUSHUC RUNA SUCURSAL RIOBAMBA**”, para la obtención del título de Ingeniera Comercial, presentado por la Srta. Evelyn Andrea Jarrin Proaño.

Una vez revisado el informe final del proyecto de graduación escrito en lo cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite el presente ejemplar original para uso y custodio de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

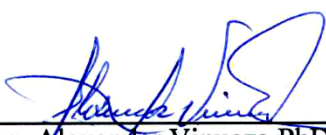
Para constancia de lo expuesto firman:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. René Abdón Basantes Avalos PhD.  
**TUTOR**


  
\_\_\_\_\_  
**CALIFICACIÓN**

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Patricia Chiriboga  
**MIEMBRO TRIBUNAL 1**

  
\_\_\_\_\_  
**CALIFICACIÓN**

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Alexander Vinueza PhD.  
**MIEMBRO TRIBUNAL 2**

  
\_\_\_\_\_  
**CALIFICACIÓN**

NOTA FINAL..........

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, **EVELYN ANDREA JARRIN PROAÑO**, con cédula de ciudadanía N°. 1722410535, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas alternativas realizadas en la presente investigación previamente establecida por la Carrera de Ingeniería Comercial y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



**Evelyn Andrea Jarrin Proaño**  
**C.I. 1722410535**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi Dios Todopoderoso por darme la vida y permitir el haber llegado hasta este momento tan importante, en mi vida. Este trabajo quiero dedicarlo a la persona a quien más quiero y siempre ha estado conmigo, pilar fundamental para el desarrollo de mis sueños a mi madre María Elena quien con su amor y apoyo incondicional me guio durante este arduo camino.

A mí hijo adorado Anthony Daryel por ser mi fuente de motivación diaria para superar problemas y obstáculos, los quiero mis amores.

**Evelyn Andrea**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi eterno agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo, particularmente a mi Carrera de Ingeniería Comercial, a todos mis docentes quienes me han transmitido sus conocimientos, experiencias a lo largo de esta etapa académica, gracias por enseñarme a superarme día a día a pesar de los obstáculos y a perseverar para alcanzar mis sueños.

Agradezco también una vez más a mi madre María Elena, compañera incondicional en mi camino universitario, gracias por el apoyo recibido.

A todos los docentes miembros del tribunal por asesorarme en este proyecto de investigación por brindarme su apoyo, y especialmente a mi tutor Dr. Rene Basantes PhD.

**Evelyn Andrea**

## INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
INFORME DEL TUTOR .....	II
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	III
DERECHOS DE AUTOR .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
INDICE DE CONTENIDOS .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS E IMÁGENES.....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT.....	XII
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
3.1. General.....	3
3.2. Específicos.....	3
<b>4. ESTADO DEL ARTE .....</b>	<b>4</b>
4.1. Antecedentes.....	4
4.2. Fundamentación teórica.....	6
4.3. Los sistemas gerenciales.....	7
4.3.1. Conceptualización de los Sistemas Gerenciales. ....	7
4.3.1.1. Importancia de los Sistemas Gerenciales .....	9
4.3.1.2. Objetivos de los Sistemas Gerenciales .....	10
4.3.1.3. Características de los Sistemas Gerenciales .....	11
4.4. Aplicación de los sistemas gerenciales.....	12
4.4.1. Tipos de Sistemas Gerenciales .....	12
4.4.2. Las TICS y los Sistemas de Información Gerencial.....	14
4.4.3. Los Sistemas Gerenciales y sus Aplicaciones .....	15
4.4.4. Los Sistemas Gerenciales en el Ecuador .....	17
4.4.5. Los Sistemas Gerenciales y las Cooperativas Crediticias .....	18
4.5. Los sistemas gerenciales a COAC Mushuc Runa sucursal riobamba .....	19
4.5.1. Sistema Gerencial aplicado a la COAC Mushuc Runa .....	19
4.5.2. Departamentos involucrados en el proceso. ....	20
4.5.3. Actividades a realizarse dentro del proceso. ....	20

4.5.4.	Gestión de datos aplicada dentro de la implementación del sistema.....	21
4.5.5.	Resultados esperados luego de la implementación del Sistema Gerencial .....	21
4.5.7.	Fiabilidad de la Información.....	21
<b>5.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
5.1.	Método.....	22
5.2.	Tipo de investigación.....	23
5.2.1.	Descriptiva.....	23
5.3.	Diseño.....	23
5.4.	Población y muestra.....	23
5.4.1.	Población .....	23
5.4.2.	Muestra .....	23
5.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
5.5.1.	Técnicas .....	24
5.5.2.	Instrumento.....	24
5.5.3.	Técnicas de procesamiento de la información.....	24
<b>6.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>25</b>
6.1.	Encuesta dirigida al personal interno, perteneciente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Sucursal Riobamba.....	25
6.2.	Análisis de Resultados.....	35
6.3.	Propuesta: Sistema de Apoyo a la Toma de Decisiones (DSS).....	36
<b>7.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>38</b>
7.1.	Conclusiones.....	38
7.2.	Recomendaciones .....	39
<b>8.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>40</b>
<b>9.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>42</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1.	Rango de edad del personal perteneciente a COAC Mushuc Runa .....	25
Tabla N°. 2.	Sistemas Gerenciales utilizados en COAC Mushuc Runa .....	26
Tabla N°. 3.	Encargados de la toma de decisiones dentro de la COAC Mushuc Runa	27
Tabla N°. 4.	Uso y Aplicación de los Sistemas Gerenciales .....	28
Tabla N°. 5.	Funciones Gerenciales .....	29
Tabla N°. 6.	Participación en la Toma de Decisiones .....	30
Tabla N°. 7.	Control de las Bases de Datos .....	31
Tabla N°. 8.	Implementación de un Sistema Gerencial.....	32
Tabla N°. 9.	Características del Sistema Gerencial a Implantarse.....	33
Tabla N°. 10.	Optimización de Tiempo y de Recursos .....	34

## ÍNDICE DE GRÁFICOS E IMÁGENES

Gráfico N°. 1. Anatomía de un sistema de información para la administración gerencial .....	8
Gráfico N°. 2. Apoyo de los sistemas gerenciales a los niveles operacionales.....	10
Gráfico N°. 3. Tipos de sistemas de información gerencial .....	13
Gráfico N°. 4. Las funciones gerenciales .....	17
Gráfico N°. 5. Rango de edad del personal perteneciente a la COAC Mushuc Runa..	25
Gráfico N°. 6. Sistemas Gerenciales utilizados en COAC Mushuc Runa.....	26
Gráfico N°. 7. Encargados de la toma de decisiones dentro de la COAC Mushuc Runa .....	27
Gráfico N°. 8. Uso y Aplicación de los Sistemas Gerenciales .....	28
Gráfico N°. 9. Funciones Gerenciales .....	29
Gráfico N°. 10. Participación en la Toma de Decisiones .....	30
Gráfico N°. 11. Control de las Bases de Datos.....	31
Gráfico N°. 12. Implementación de un Sistema Gerencial .....	32
Gráfico N°. 13. Características del Sistema Gerencial a Implantarse .....	33
Gráfico N°. 14. Optimización de Tiempo y de Recursos .....	34
Gráfico N°. 15. Funciones del DSS dentro de la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba.....	36

## **RESUMEN**

En el presente trabajo de titulación se realizó un estudio sobre “LOS SISTEMAS GERENCIALES Y SU APLICACIÓN EN LA COAC MUSHUC RUNA SUCURSAL RIOBAMBA”, que permitió tener un conocimiento real acerca de la influencia de los sistemas de información gerencial en las organizaciones en la actualidad y el aporte positivo que genera dentro de las mismas. En la introducción se explica acerca de los orígenes de la COAC Mushuc Runa y su desarrollo a partir de la última década, a través de una breve explicación y su evolución hasta lo que significa hoy en día esta cooperativa, detallando el problema, en su máxima expresión.

El estado del arte inicia con los antecedentes que existen de esta investigación, para dar lugar a conceptos establecidos por diversos autores que fundamentan teóricamente cada una de las variables de investigación.

En la metodología se establece el tipo, técnicas e instrumentos de investigación, indispensables para el presente desarrollo, definiendo la población y muestra objeto de estudio a la que se aplica una encuesta que permite obtener información oportuna en la que se fundamenta nuestra investigación.

En la parte final se concluye a través de una propuesta para la implementación de un Sistema Gerencial dentro de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba.

## **PALABRAS CLAVE**

Sistemas Gerenciales, Información, Tecnología, Procesos, Implementación

### **Abstract**

In the present work, a study was carried out on "THE MANAGEMENT SYSTEMS AND ITS APPLICATION IN THE COAC MUSHUC RUNA SUCURSAL RIOBAMBA," that allowed having a piece of real knowledge about the influence of the management information systems in the organizations at present and the positive contribution it generates within them. The introduction explains the origins of the Mushuc Runa COAC and its development from the last decade, through a brief explanation and its evolution to what this cooperative means today, detailing the problem, at its maximum expression. State of the art begins with the background that exists in this research, to give rise to concepts established by different authors who theoretically base each of the research variables. The methodology creates the type, techniques and research instruments, essential for the modern development, defining the population and sample object of study to which a survey is applied to obtain timely information on which our research is based. In the final part, it is concluded through a proposal for the implementation of a Management System within the COAC Mushuc Runa Riobamba branch.

**Keywords:** Management Systems, Information, Technology, Processes, Implementation.



Reviewed by: Chávez, Maritza

Language Center Teacher

# 1. INTRODUCCIÓN

Durante el paso del tiempo los humanos han sentido la necesidad de diseñar sistemas gerenciales modernos, con la finalidad de lograr una alta gerencia más efectiva y precisa en el ámbito administrativo, el uso de tales modelos han logrado un papel determinante en el campo gerencial, además del constante cambio que se genera en base a los diversos gustos y preferencias de los consumidores hacen que cada día los gerentes y administradores de las diversas empresas necesiten sistemas gerenciales modernos que los coadyuven en la toma de decisiones y les permitan satisfacer de mejor manera a los consumidores, el ser humano como herramienta imprescindible en el desarrollo de tales sistemas gerenciales y de las diversas herramientas administrativas y las amplias empresas que de igual forma buscan mantenerse en un nivel competitivo a nivel nacional e internacional buscan apoyarse en los sistemas gerenciales modernos los mismos que están basados en la aplicación de nuevas tecnologías que buscan apoyar en la toma de decisiones a nivel gerencial, proporcionando a los gerentes una visión analítica de la organización, logrando de esta manera que se adapten al cambio adoptando nuevos desafíos.

Los sistemas gerenciales no solo fomentan el control y la correcta gestión estratégica, sino que permiten alcanzar un alto nivel de calidad, logrando optimizar las relaciones con el cliente estableciendo a la tecnología como una aliada de la administración logrando encaminar eficazmente los esfuerzos individuales y colectivos de una empresa.

La importancia de esta investigación radica en analizar los diversos sistemas gerenciales y aplicar el idóneo dentro de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba con la finalidad de ampliar la visión a nivel gerencial para la correcta toma de decisiones cumpliendo las estrategias establecidas a través de indicadores de desempeño establecidos. La realización del trabajo final es factible debido a la disponibilidad de material bibliográfico documental y digital. Esta investigación pretende contribuir a los estudiantes y docentes que deseen abordar acerca del tema como un material de apoyo o como un documento bibliográfico que se relacione con los sistemas gerenciales y su aplicación.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Décadas atrás en nuestro país Ecuador a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para el trabajo agrícola ganadero y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que los mismos tendrían la capacidad de administrar una institución financiera, más aún cuando la gran mayoría de instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, debido a la discriminación existente en aquella época. En tal virtud nace Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA; que significa HOMBRE NUEVO, con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Quisapincha región situada en la Provincia de Tungurahua, logrando el 17 de Diciembre de 1997 su creación.

Con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un período corto de diez años se ha logrado un crecimiento paulatino pero de la mano del mismo surge la problemática, las estadísticas financieras del año (2017) perteneciente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA sucursal Riobamba, presentan un declive en las inversiones por parte de los socios afectando consecutivamente a los clientes internos de la Cooperativa y al desarrollo de la misma, quienes han perdido credibilidad en la ciudadanía riobambeña quien no creen conveniente la inversión en la misma ya que no presentan productos y servicios competitivos en relación a otras cooperativas aledañas.

Esta problemática tiene algunas causas que se encuentran asociadas a la defectuosa capacitación por parte del personal gerencial interno y externo de la COAC quienes, a pesar de tener espíritu de emprendimiento e innovación, no cuentan con conocimientos necesarios para salir adelante con las actividades gerenciales. En consecuencia, al no existir un sistema gerencial establecido dentro de la cooperativa y el deficiente conocimiento por parte de la gerencia y de los administradores, sobre los sistemas anteriormente mencionados, no permite conocer como se ha desarrollado el conjunto de actividades administrativas al interior de la empresa y si están generando utilidades y fortaleciendo la inversión y confianza por parte de los clientes externos.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. General**

Diseñar un modelo de gestión aplicando los Sistemas Gerenciales en la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba.

#### **3.2. Específicos**

- ❖ Generar resultados positivos dentro de la COAC Mushuc Runa, mediante la aplicación de los Sistemas Gerenciales.
  
- ❖ Analizar el impacto que generan los Sistemas Gerenciales dentro de la COAC Mushuc Runa.
  
- ❖ Capacitar al personal administrativo y gerencial de la COAC Mushuc Runa sobre la utilización y manejo de los sistemas gerenciales.

## **4. ESTADO DEL ARTE**

### **4.1. Antecedentes**

Dentro de los últimos años, la tecnología abarcado grandes campos en las organizaciones entre ellos los gerenciales y administrativos, buscando de esta forma satisfacer los gustos y preferencias de una sociedad globalizada que crece a pasos agigantados, de la mano de esto se ha derivado los sistemas gerenciales que se originaron del campo informático. En este sentido los sistemas gerenciales van de la mano con las tecnologías de la información ya que están basados en la planificación para la toma de decisiones y el control. La necesidad de contar con un sistema de información gerencial efectivo es la principal preocupación de cualquier organización en la actualidad y en el futuro. Debido a que la organización no opera en el vacío, debe coordinar sus operaciones en el mundo de los negocios (Thierauf, 1991).

En el trabajo desarrollado de tesis “Diseño de un Sistema Gerencial para una compañía de banano” perteneciente a Andrés Villavicencio realizado en la ciudad de Guayaquil-Ecuador afirma lo siguiente:

El objetivo de tal investigación es analizar cómo se originó los sistemas de información gerenciales y de qué manera racionalizó la administración de la tecnología dentro de las organizaciones. Los sistemas gerenciales suministran información y apoyo para la toma de decisiones a todo tipo de directivos y profesionales, logrando un amplio control de las actividades del negocio. Los sistemas de información han generado amplios resultados, proporcionando apoyo interactivo específico para los procesos de toma de decisiones de directivos y otros profesionales de los negocios (Villavicencio, 2016).

En el trabajo desarrollado de tesis “Diseño de un Sistema Gerencial de organización, control y Seguimiento de la documentación generados por el departamento de Ingeniería de Proyectos de la Empresa Pública Metropolitana De Agua Potable Y Saneamiento Epmaps” perteneciente a Tania Ortega realizado en la ciudad de Quito-Ecuador afirma lo siguiente:

El objetivo de esta investigación es analizar como la tecnología ha influenciado en los Sistemas Gerenciales y su función dentro de las organizaciones. Los Sistemas Gerenciales



son veraces y oportunos dentro de la organización juegan un papel muy importante, ya que logran que los personales internos de una organización desarrollen un verdadero valor agregado en cada una de las actividades que realizan. Como resultado final de tal investigación se concluyó que los accesos a la información a través del apoyo de los sistemas gerenciales permiten que las empresas sean cada vez más competitivas y alineadas a las nuevas prácticas de gestión empresarial (Ortega, 2012).

En el trabajo desarrollado de tesis “Diseño de un Sistema de Información Gerencial y su Contribución en el Proceso Contable de la Empresa De Transportes Bagua Grande S.R.L “perteneciente a Víctor Baca, realizado en la ciudad de Chiclayo-Perú afirma lo siguiente:

El objetivo de esta investigación es realizar una reseña histórica sobre el funcionamiento de los sistemas de información gerencial y su influencia en la era actual. Los Sistemas de información Gerencial han existido desde mucho antes de que apareciera la computadora, los sistemas de información eran manuales, los volúmenes de información eran reducidos y por lo tanto las personas podían ejecutar las tareas de manera eficiente, situación que, con el paso del tiempo y el aumento de la información a procesar, esto generó que se incorporaran herramientas que facilitaran dicha administración y manejo. Como resultado final de tal investigación se concluyó que los Sistemas Gerenciales juegan un papel imprescindible dentro de la organización, logrando el éxito empresarial a corto y largo plazo (Baca, 2017).

Los sistemas gerenciales ocupan un lugar imprescindible dentro de la administración ya que los mismos generan altas expectativas en el plano gerencial, ya que al ser ejecutados proporcionan información cualitativa y cuantitativa que ayuda en el proceso de la toma de decisiones, esto ayuda en cierta manera a disminuir la incertidumbre que se da gerencialmente, acerca de un suceso administrativo. Dentro de la actualidad se han generado diversas presiones económicas, gerenciales, financieras y administrativas en las empresas a nivel nacional e internacional, se ha demostrado que las mismas buscan enfoques ágiles y modernos, ya que los procesos tradicionales están obsoletos y no pueden satisfacer las necesidades del entorno moderno administrativo, de allí se deriva la importancia de establecer un sistema de información gerencial dentro de COAC Mushuc Runa, que ayude inicialmente a la toma de decisiones y convierta los procesos administrativos y gerenciales en eficaces, listos para generar competitividad a largo plazo.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa sucursal Riobamba anteriormente se aplicaron herramientas administrativas por medio de la alta gerencia, las mismas que ayudaron a manejar eficazmente las inversiones efectuadas por los clientes externos, pero las mismas no fueron utilizadas de la mejor manera y se convirtieron en herramientas ineficaces y obsoletas que arrojaron resultados negativos para la entidad obstruyendo la captación de nuevos clientes durante el periodo 2017. La concepción de los sistemas gerenciales ha evolucionado a la par de la tecnología, fenómeno que actualmente se enfatiza cada vez más en el plano administrativo y gerencial, hasta concebirse en un sistema que busca el acceso automatizado a los procesos administrativos y financieros de la organización.

#### **4.2. Fundamentación teórica**

Laudon K, y Laudon J (2016) afirman: “Un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización” (p 16).

El autor, Chiavenato (2009) estima que: “El sistema de información gerencial (SIG) está planeado para recolectar, almacenar y divulgar información, de modo que los gerentes involucrados puedan tomar decisiones” (pag.105). En la organización, las necesidades de información gerencial son amplias y variadas, y requieren el trabajo de contadores, auditores, investigadores de mercado, analistas y gran cantidad de analistas staff. El sistema de información gerencial ocupada un lugar importante en el desempeño de los gerentes, en especial en y tareas de planeación y control. Un sistema de información gerencial es la serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios en la forma en que estos la requieren. Un SIG no es simplemente un programa informático e involucra mucho más que sólo calcular números. La información gerencial implica esencialmente la comunicación entre las personas sobre aquellos eventos que afectan el trabajo que desempeña su institución (Izamorar, 2017).

Por lo tanto un sistema de información gerencial busca dar un valor agregado al proceso de la toma de decisiones dentro de la organización, los cuales se encargan de cumplir

múltiples funciones para el beneficio óptimo e íntegro dentro de la organización, procesan los datos, los almacenan y posteriormente lo convierten en información útil.

### **4.3. LOS SISTEMAS GERENCIALES**

#### **4.3.1. Conceptualización de los Sistemas Gerenciales.**

Laudon K, & Laudon J (2016) afirman: En su libro los sistemas gerenciales en Latinoamérica explican que:

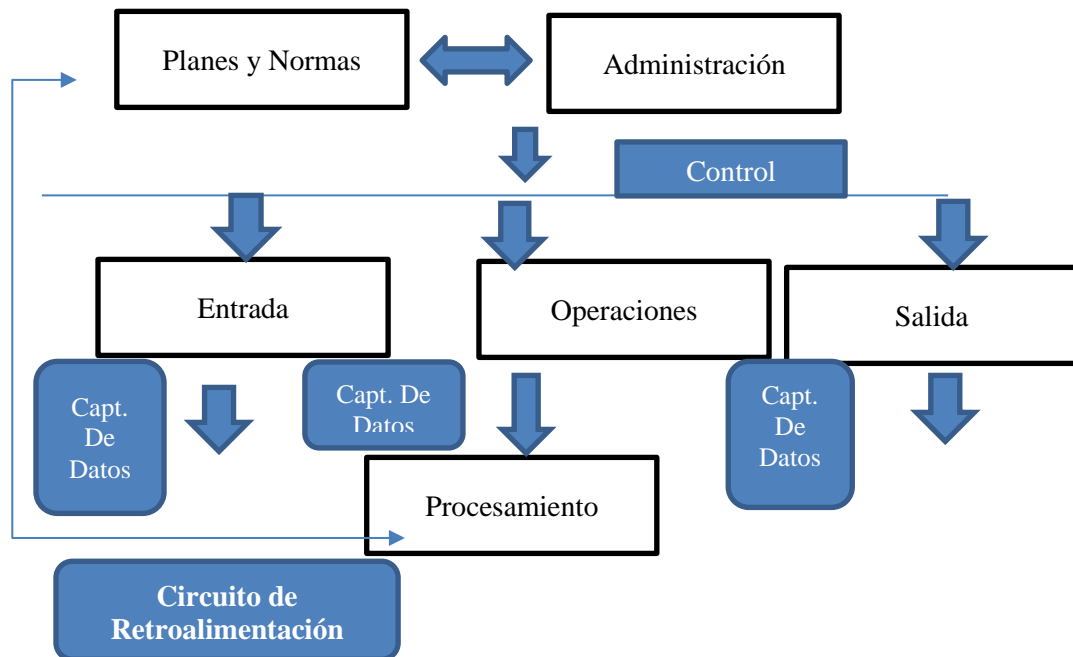
“Un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización” (p 16). Los sistemas de información gerencial se definen como una gran ayuda para la organización debido al gran apoyo que brindan a la alta gerencia aportando coordinación y control a la misma de forma simultánea, además de que aportan significativamente a la toma de decisiones dentro de la empresa, ya que siempre existe la gran necesidad de obtener recursos oportunos y precisos en base a la información. La información es un recurso imprescindible para cualquier organización y para sus colaboradores internos, debido a que la misma aporta datos efectivos para la toma de decisiones, en varias ocasiones la información es voluminosa y difícil de manejar por eso a través de los Sistemas Gerenciales se busca modificar los hábitos de trabajo de la alta gerencia logrando así un proceso interno efectivo, que sea capaz de generar aportes al gerente y al personal operativo interno.

Un sistema de información gerencial para la administración eficiente capta datos tan cerca de su punto de origen como sea posible y, en seguida, los encauza a las estaciones de procesamiento de información, donde se ordenan, calcula, resumen y preparan, para ser comunicados a los encargados de la toma de decisiones. (Bocchino, 2016, p.18)

Los sistemas de información gerencial, buscan generar una administración exitosa dentro de la organización, a través de la correcta manipulación de la información, y el registro eficiente de las transacciones y operaciones que se dan dentro de la organización, respaldando las actividades gerenciales y operativas dentro de la empresa, sin embargo

los sistemas de información gerencial aportan de manera específica a los planes estratégicos establecidos dentro de la alta gerencia con planeación y control de las actividades a llevarse a cabo, los componentes que tienden a desarrollarse son dispositivos sensibles que captan información oportuna y fidedigna para el desarrollo y retroalimentación de la información procesada dentro de la organización, generando un amplio análisis y posteriormente un control de la información analizada para la toma correcta de las decisiones empresariales.

**Gráfico N°. 1. Anatomía de un sistema de información para la administración gerencial**



**Fuente:** (Bocchino, 2016)

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin Proaño.

Thierauf (1991) afirma que: “Un método que aplica sistemas de información gerencial efectivos a la resolución de problemas no solo se concreta a aprovechar las capacidades de la computadora, también depende de las decisiones del gerente” (p 37).

Los sistemas gerenciales buscan resolver las etapas críticas dentro de la organización con un enfoque comprensivo en la toma de decisiones, permitiendo a la alta gerencia, ampliar sus conocimientos de la mano de las tecnologías de la información, con la finalidad de producir una amplia información significativa para el desarrollo de la organización tanto

a largo y corto plazo, siempre y cuando se establezca una correcta manipulación de los datos obtenidos y la óptima participación y apoyo de la gerencia durante todo el proceso de aplicación de los sistemas gerenciales.

#### **4.3.1.1. Importancia de los Sistemas Gerenciales**

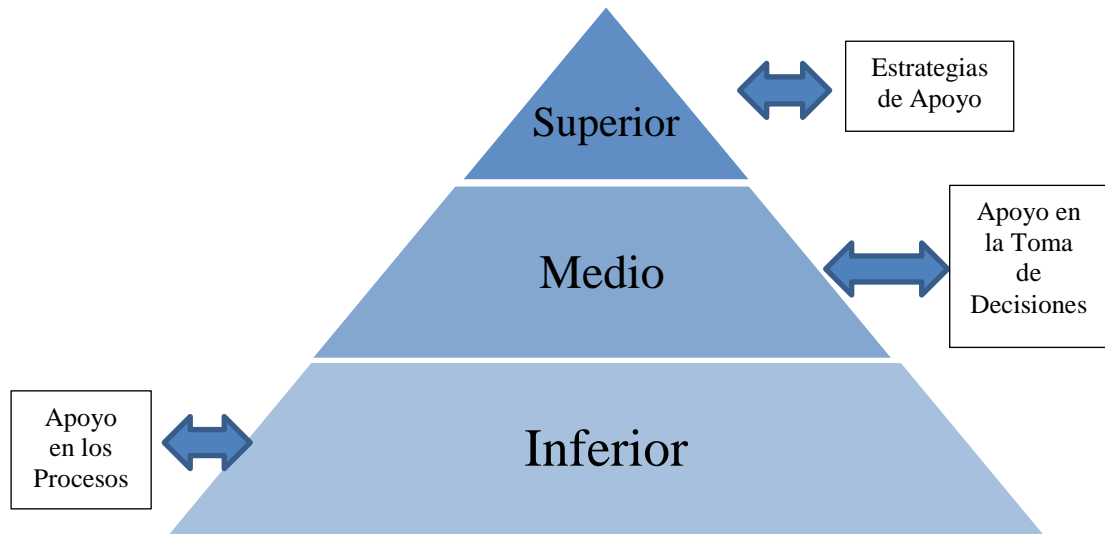
Los sistemas gerenciales son de gran importancia para la alta gerencia y para la organización ya que buscan cumplir las expectativas empresariales tanto a corto y a largo plazo generando una amplia participación conjunta de todos los miembros de la organización. La gran importancia que generan los sistemas de información gerencial es que promueven la optimización del tiempo en las transacciones pertenecientes a la organización, satisfaciendo las necesidades corporativas, ampliando el campo técnico y brindando asistencia técnica a los departamentos que integran la organización. Los sistemas de información gerencial caminan de la mano de las TICS ya que trabajan conjuntamente con las mismas actuando con rapidez y de forma dinámica en la toma de decisiones. El éxito que conlleve la aplicación de los sistemas gerenciales dependerá de varios factores los mismos que serán la clave del éxito para tomar decisiones efectivas que beneficien en todos los sentidos a la organización.

Siempre ha existido y sigue existiendo una conciencia en la sociedad de que la información precisa y oportuna es un recurso vital para cualquier organización y que un sistema de información gerencial efectivo tiene una gran importancia ya que provee de información necesaria a la organización. (Thierauf, 1991, p.26)

Los sistemas gerenciales han logrado fortalecer la ventaja competitiva dentro de la organización ya que potencia los niveles de las áreas más críticas, buscando soluciones óptimas y eficaces para la normalización de los mismos, si la organización no cuenta con un sistema de información gerencial óptimo la situación operativa puede salirse de control y dejar múltiples pérdidas para la misma. Además, podemos establecer que la importancia que promueve los sistemas gerenciales es muy amplia ya que trabaja con todos los niveles de la organización tales como gerentes, supervisores, jefes departamentales entre otros, buscando que los mismos sean retroalimentados en base a los procesos operativos establecidos en la organización, evaluando consecutivamente políticas y estándares operativos tanto internos como externos. En conjunto los sistemas gerenciales facilitan la

vida organizacional, ya que generan resultados positivos en base al mantenimiento y control del rendimiento real en base a la toma de decisiones gerencial.

### Gráfico N°. 2. Apoyo de los sistemas gerenciales a los niveles operacionales



**Fuente:** Propia

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin Proaño.

#### 4.3.1.2. Objetivos de los Sistemas Gerenciales

El internet y las tecnologías y aplicaciones relacionadas han cambiado la forma en que se operan los negocios y en la que trabaja la gente, además de la manera en que los sistemas gerenciales apoyan a los procesos del negocio, la toma de decisiones y la ventaja competitiva, por esta razón los objetivos que promueven los sistemas gerenciales se han simplificado en los siguientes. (O'Brien, 2006, p.11)

- Apoyo a los procesos y operaciones del Negocio
- Apoyo a los empleados y directivos en la toma de decisiones
- Apoyo a sus estrategias para conseguir una ventaja competitiva

Los sistemas Gerenciales buscan cumplir a cabalidad sus objetivos dentro de la organización donde se establezcan de tal forma que logren cumplirse las metas pronosticadas, esto no sería posible sin la colaboración empresarial y uso adecuado de las herramientas de software para apoyar la comunicación, coordinación y colaboración entre los miembros de los distintos departamentos.

*Apoyo a los procesos y operaciones del negocio:* Dentro de este objetivo se busca dar un soporte a las diversas transacciones del negocio, actualizando las diversas bases de datos que posee la empresa, de tal manera que se procese de forma eficaz las operaciones del negocio, de igual forma se busca monitorear constantemente los procesos tanto externos como internos de la organización, tomando en cuenta la información existente, que al final del proceso proporcionara información efectiva y precisa y de vital importancia para la toma de decisiones por parte de la alta gerencia.

*Apoyo a los empleados y directivos en la toma de decisiones:* Mediante este objetivo los sistemas gerenciales aportan un apoyo interactivo hacia todo el personal interno de la organización, logrando una participación adecuada dentro de la organización y generando así un alto desempeño mediante las tareas a ejecutarse, este objetivo busca alcanzar los retos y oportunidades a los que se enfrenta el personal diariamente, creando un apoyo dinámico y eficiente en el marco gerencial y administrativo de la organización.

*Apoyo a sus estrategias para conseguir una ventaja competitiva:* Los sistemas gerenciales dentro de la organización son una herramienta valiosa ya que los mismos generan una ventaja competitiva sobre los competidores de la mano de las TICS, logrando un apoyo informático y productivo para la organización, basado en reportes administrativos y electrónicos para satisfacer de manera inmediata las necesidades tanto del personal interno como externo.

O'Brien (2006) afirma que: "Los objetivos de los sistemas de información se crearon para proporcionar a los altos ejecutivos una forma fácil de obtener la información crítica que requerían en el momento adecuado y en los formatos que prefieran" (p 10).

#### **4.3.1.3. Características de los Sistemas Gerenciales**

La necesidad de contar con un sistema de información gerencial efectivo es la principal preocupación de cualquier organización en la actualidad y en el futuro. Debido a que la organización no opera en el vacío, debe coordinar sus operaciones en el mundo de los negocios. (Thierauf, 1991, p.34)

Los sistemas de información gerencial presentan múltiples características las cuales brindan ayuda y soporte a la organización, ya que busca asistir de forma principal a la

gerencia y al personal operativo, en base a la planeación organización y control de las actividades a ejecutarse, sin embargo, para que un sistema gerencial se ampliamente efectivo se debe realizar una amplia evaluación hacia el futuro de la organización, considerando los aspectos críticos que se presenta en la actualidad.

- ❖ *Primera Característica:* Crea una evaluación del futuro, con la capacidad de planificar y controlar actividades de negocios que pueden ser definidas claramente.
- ❖ *Segunda Característica:* Planea y controla las actividades del negocio tanto actuales como futuras.
- ❖ *Tercera Característica:* Resalta desviaciones a partir de los planes y objetivos financieros presentes a través de presupuestos establecidos.
- ❖ *Cuarta Característica:* Recupera información oportuna acerca del control de las operaciones internas
- ❖ *Quinta Característica:* Procesamiento interactivo para una respuesta oportuna.  
(Thierauf, 1991, p.36)

Las características de los sistemas gerenciales tienen como objetivo principal generar información oportuna a los colaboradores de la organización, con la finalidad de controlar la cuestión estratégica y operativa en la empresa y crear una visión amplia futuro de lo que puede llegar a suceder. Así mismo estas características buscan obtener un enfoque claro para ampliar las posibles opciones para la alta gerencia, de esta manera se combina la experiencia del gerente con los múltiples beneficios que presentan la aplicación de los sistemas gerenciales.

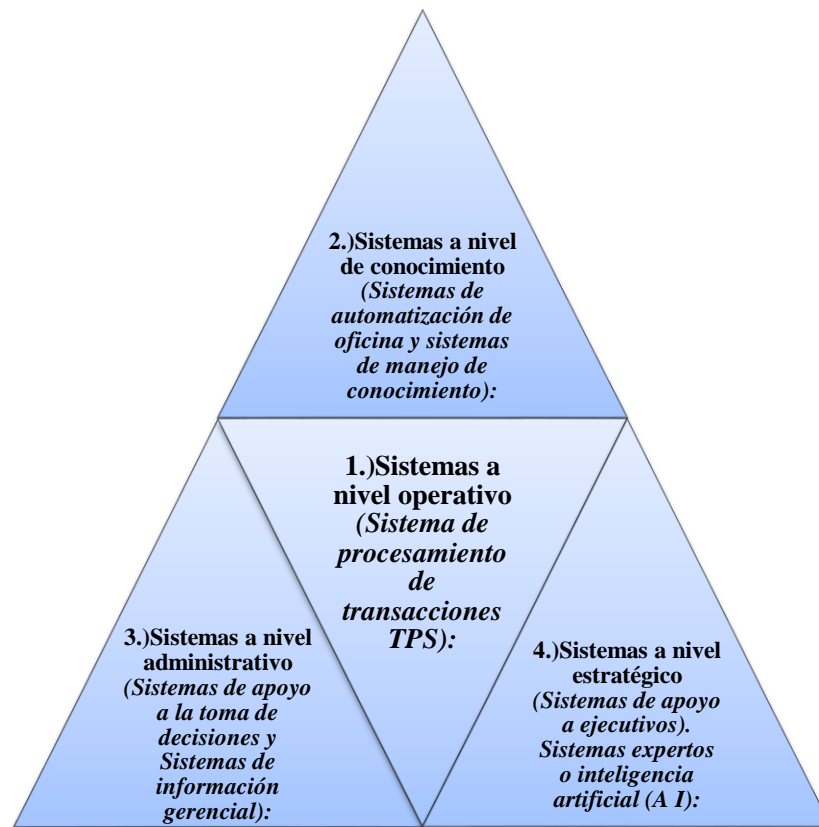
## **4.4. APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS GERENCIALES**

### **4.4.1. Tipos de Sistemas Gerenciales**

Kendall K, y Kendall J (2011) afirman: “Los diferentes tipos de sistemas gerenciales son imprescindibles para el buen funcionamiento de la organización y se detallan en 4 niveles descritos a continuación” (Fig 1.4):



### Gráfico N°. 3. Tipos de sistemas de información gerencial



Fuente: (Kendall J, & Kendall K, 2011)

Realizado por: Evelyn Andrea Jarrin

- ❖ **Sistemas a nivel operativo (*Sistema de procesamiento de transacciones TPS*):**  
Kendall K, & Kendall J (2011) afirman: “Los TPS son sistemas especializados informáticos que aportan de manera eficaz al desarrollo de las transacciones rutinarias del negocio tales como nominas e inventarios” (p 34).
- ❖ **Sistemas a nivel de conocimiento (*Sistemas de automatización de oficina y sistemas de manejo de conocimiento*):** A nivel organizacional existen dos clases de sistemas. Los sistemas automatizados de oficina (OAS) que brindan un soporte automatizado a los datos de los trabajadores para analizarlos y transformarlos. Los sistemas de manejo de conocimiento (KWS) que brindan soporte a los trabajadores profesionales ingenieros, doctores, administradores con la finalidad de crear un nuevo conocimiento que aporte benéficamente a la organización. (Kendall K, & Kendall J, 2011, p.34)
- ❖ **Sistemas a nivel administrativo (*Sistemas de apoyo a la toma de decisiones y Sistemas de información gerencial*):** Los Management Information Systems MIS son sistemas computarizados que interrelacionan a las personas y al hardware y software,

produciendo información imprescindible para la toma de decisiones (Kendall K, & Kendall J, 2011). *Sistemas de apoyo a las decisiones (DSS)*: Es similar al sistema de apoyo tradicional dependiendo de una base de datos como fuente, enfatizando al apoyo de la toma de decisiones en todas sus fases.

❖ **Sistemas a nivel estratégico (*Sistemas de apoyo a ejecutivos*). *Sistemas expertos o inteligencia artificial (A I)***: Los sistemas estratégicos son un caso muy especial dentro de los sistemas de información gerencial cuyo uso es factible para todo tipo de negocio, este sistema también llamado sistema basado en conocimiento se enfatiza en resolver un problema en particular experimentado en una organización. (Kendall K, & Kendall J, 2011, p.34)

#### **4.4.2. Las TICS y los Sistemas de Información Gerencial**

Dentro del mundo actual las Tecnologías de la Información ocupan un lugar imprescindible en cualquier tipo de organización, aportando múltiples beneficios a quien las aplica correctamente generando un cambio eficaz dentro del ámbito organizacional, las TICS utilizan componentes como que van de la mano como son el hardware de una computadora y los sistemas de información generando un rediseño y un apoyo neto a las decisiones gerenciales.

Laudon K, & Laudon J (2016) afirman: “Todas estas tecnologías junto con las personas requeridas para operarlas, representan recurso que se pueden compartir en toda la organización y constituyen la infraestructura de tecnología de la información (TI) de la empresa” (p 22). La Tecnologías de la Información proveen a los sistemas gerenciales la habilidad de diseñar, crear, rediseñar un sistema informático interno el cual conlleva servicios tecnológicos nuevos, que aporten una orientación más clara tanto al cliente interno como externo de la organización, además de identificar elementos claves a nivel informático que pueden brindar soporte a la empresa a largo y a corto plazo, sin olvidar que las tecnologías de la información a través del software aplicado requieren una supervisión y un rastreo interno por parte de la gerencia. Con respecto a la gerencia se puede decir que la misma es la responsable del correcto usos de los sistemas gerenciales y de las TICS ya que deben proveer una correcta supervisión de los niveles de servicio y de los requerimientos que generen, las TICS al combinarse con los sistemas gerenciales proveen de información necesaria a los colaboradores de la organización en todos los

niveles, satisfaciendo la necesidad de eficiencia y efectividad que requiere la organización para el cumplimiento de las metas establecidas.

Los sistemas de información gerencial y las TICS mejoran arduamente los procesos del negocio, ya que los automatizan y crean una retroalimentación continua con la finalidad de que los colaboradores se capaciten y los utilicen de mejor manera optimizando tiempo y recursos. En la actualidad las tecnologías de la información han abarcado la mayor parte de las organizaciones, cambiando de manera positiva la perspectiva de los gerentes, ya que gracias a las mismas los procesos transaccionales y operativos se manejan de forma más minuciosa arrojando resultados diarios y mensuales que permiten ver la realidad económica y financiera de la organización, además de mejorar los procesos del negocio las TICS y los sistemas gerenciales operan de manera conjunta y a la vez independiente ya que generan aplicaciones que brindan soporte al gerente y a la organización, gracias a esto se supervisa las operaciones internas y las relaciones de la empresa con el entorno externo, manteniendo registros óptimos y precisos de los ingresos y gastos de la empresa, suministrando datos esenciales para la administración eficaz y para la toma de decisiones segura por parte de la alta gerencia.

Las TICS y los sistemas de información gerencial son vitales para el buen funcionamiento empresarial y su desaparición o su mal manejo pueden generar pérdidas innumerables para la organización, es por esta razón que las TICS arrojan una inteligencia de negocios óptima proporcionando datos en modo seguro, brindando apoyo y sintetizando las operaciones básicas de la organización además de predecir su desempeño en un futuro cercano a las áreas financieras y administrativas pertenecientes a la empresa. En resumen las TICS y los sistemas gerenciales conforman un equipo rápido y preciso que mejora el desempeño organizacional con capacidad analítica y específica que generen resultados positivos al momento de la toma de decisiones presentando una perspectiva de negocio personalizada e integrada a la organización.

#### **4.4.3. Los Sistemas Gerenciales y sus Aplicaciones**

Laudon K, & Laudon J (2016) afirman: “Los sistemas gerenciales integran los procesos de negocio en manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing en un solo sistema de software” (p 53).

Las aplicaciones que brindan los sistemas gerenciales son diversas y trabajan en conjunto ya que buscan un crecimiento óptimo a nivel empresarial, enfocándose en ejecutar un negocio en el cual se involucren todos los departamentos de la empresa en la toma de decisiones, logrando un negocio más flexible y dinámico integrando procesos financieros administrativos y de marketing en el giro del negocio.

Los sistemas gerenciales buscan ser aplicados en empresas que requieran una visión más profunda de sus decisiones y que tengan como objetivo primordial la optimización de recursos, este sistema también ayudan de forma simultánea a los clientes externos de la organización como los proveedores, distribuidores y clientes que buscan un servicio eficiente y de calidad, sin embargo los sistemas gerenciales son aplicables a diversos campos ya que también mejoran positivamente las relaciones interpersonales entre clientes y colaboradores generando confianza y sellando objetivos explícitos a largo y a corto plazo.

Los sistemas gerenciales mediante sus aplicaciones presenta un enfoque diferente como es el soporte a la colaboración entre todas las áreas funcionales del trabajo ya que busca que todos crezcan de manera simultánea en el ámbito laboral y profesional, logrando un énfasis en la innovación, es decir brindan el soporte necesario para que los colaboradores desarrollen al máximo sus habilidades y presenten su punto de vista sobre aspectos relevantes en la organización, además de apoyar a la cultura cambiante que se da en la empresa y lograr que los colaboradores se incluyan positivamente a la misma.

En la actualidad las corporaciones buscan que se profundice las interacciones sociales con la finalidad de lograr las metas establecidas y de mejorar la productividad, calidad, innovación y servicio al cliente, los gerentes mediante las aplicaciones que proveen los sistemas gerenciales logran una cultura colaborativa e integra dentro de la organización, creando equipos y monitoreando su desempeño de manera continua. Recapitulando lo anteriormente establecido las aplicaciones de los sistemas gerenciales generan resultados positivos para la organización ya que brindan soporte colectivo a todas las áreas pertenecientes a la organización logrando una coordinación en los procesos internos y externos implementando una estructura sólida al momento de la implementación de nuevas decisiones por parte de la alta gerencia.

#### Gráfico N°. 4. Las funciones gerenciales



Fuente: Propia

Elaborado por: Evelyn Andrea Jarrin Proaño

#### 4.4.4. Los Sistemas Gerenciales en el Ecuador

El mercado laboral dentro de nuestro país Ecuador se encuentra en constante crecimiento, y de la mano de esto podemos decir que la realidad económica en nuestro país no ha sido al mejor durante las últimas décadas. Estrada (2011) afirma: “Los Sistemas gerenciales cada vez son más exigentes pues buscan una alta gerencia con flexibilidad y rapidez a las demandas del futuro” (p 30).

La situación de nuestro país siempre se ha caracterizado por ser difícil, sin olvidar que la nación ha pasado por arduas crisis y por un proceso de dolarización en años anteriores que no ha dejado los mejores resultados económicos, por esta razón a través de los últimos años se ha creado estándares que exige a las organizaciones una serie de implantaciones nuevas que permitan una gestión de gerencia más efectiva a la vanguardia de los posibles cambios. Ecuador es un país que durante la última década ha presentado evoluciones y transformaciones que han mejorado de cierta forma la productividad del país, brindando un nuevo panorama tecnológico para las organizaciones quienes buscan satisfacer las necesidades a través de sistemas que optimicen tiempo y recursos, la dinamización de la tecnología ha permitido que varias organizaciones se capaciten y satisfagan las necesidades globales del negocio.

Los Sistemas Gerenciales se presentan como herramientas nuevas y desconocidas en algunos sectores empresariales, ya que no se tiene el conocimiento necesario por parte de los colaboradores sobre esta importante temática, sin embargo, en algunas organizaciones ecuatorianas se busca estar a la vanguardia de los cambios y crear una ventaja comparativa que otorgue un margen de utilidad positivo para la organización a largo plazo. Los sistemas gerenciales en nuestro país Ecuador, durante los últimos años se han justificado porque proveen servicios a los grupos funcionales, generan sistemas de información gerencial consolidados para satisfacer las necesidades corporativas y auxilian a los ejecutivos del grupo en el proceso de la toma de decisiones. (Basant, 1981, p.1).

Sin embargo dentro de algunas organizaciones ecuatorianas los Sistemas Gerenciales no han sido administrados profesionalmente por un personal idóneo, por esta razón y en particular el caso de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba, cooperativa crediticia que en los últimos años se ha presentado inconsistencias que han generado una falta de efectividad al momento de la toma de decisiones, los gerentes pertenecientes a tal entidad continúan operando dentro del estilo tradicional, sin generar un valor agregado a los sistemas informáticos de dicha organización, sin embargo no es el caso solo de una entidad sino de varias organizaciones en el Ecuador que no cuentan con el conocimiento necesario para aplicar un correcto Sistema de Información Gerencial que arroje resultados positivos y cree políticas que rijan la adquisición y uso adecuado de los recursos existentes para el logro de objetivos organizacionales.

La necesidad que poseen las organizaciones ecuatorianas de obtener un sistema gerencial efectivo es una de las principales preocupaciones que las aquejan, debido a que la organización siempre debe estar un paso delante de la competencia sin importar el área en la que se encuentre la misma, los constantes cambios y las nuevas tendencias a las que debe enfrentarse la organización son barreras que impiden lograr un avance para la misma. Dado lo anterior es necesario que en las organizaciones ecuatorianas se cuente con un Sistema de Información Gerencial efectivo, que integre las necesidades y capacidades de la organización.

#### **4.4.5. Los Sistemas Gerenciales y las Cooperativas Crediticias**

Saac (2018) afirma: “Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades cooperativas

cuyo objetivo social-económico es servir las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio de las actividades propias de las estas entidades de crédito” (p 1).

Los sistemas gerenciales dentro de las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel muy importante e imprescindible, ya que proveen a la organización de información veraz, completa y actual, además de esto los sistemas gerenciales apoyan a que la unidad de mando obtenga información que influya de modo importante en las decisiones de los destinatarios del producto o servicio de la empresa. Las cooperativas crediticias adoptan una configuración comercial, ya que buscan brindar confianza y apoyo hacia los clientes, con la finalidad de que los mismos crean e inviertan efectivo en la misma, además de esto las cooperativas de ahorro y crédito de la mano y con el apoyo óptimo de los sistemas gerenciales, contribuyen al desarrollo y al cumplimiento de las metas establecidas tanto a corto y largo plazo.

#### **4.5. LOS SISTEMAS GERENCIALES A COAC MUSHUC RUNA SUCURSAL RIOBAMBA**

##### **4.5.1. Sistema Gerencial aplicado a la COAC Mushuc Runa**

Según lo establecido anteriormente se puede decir que los Sistemas Gerenciales son un apoyo oportuno y veraz para la organización, ayudando netamente a los procesos y operaciones del negocio, en este caso se busca aplicar un sistema gerencial para resolver la problemática existente en la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba y así lograr el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, logrando una ventaja competitiva a favor de la organización.

El sistema gerencial que se busca aplicar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa sucursal Riobamba, está basado en el segundo nivel de la pirámide perteneciente a los sistemas gerenciales. El sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS), servirá de apoyo a la toma de decisiones, permitiendo realizar una planificación estructurada, sobre las decisiones a tomarse tanto a corto y a largo plazo, enfatizando el apoyo a las decisiones gerenciales en todas sus fases, además de crear una colaboración empresarial que se enfoque netamente en la comunicación y coordinación entre los miembros de los equipos y grupos de trabajo pertenecientes a la misma.

#### **4.5.2. Departamentos involucrados en el proceso.**

El sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS), busca involucrar a todo el personal en su proceso ya que proporciona información verídica e importante para la toma de decisiones, buscan fortalecer grupos de trabajo y realizar ajustes instantáneos que permitan una amplia coordinación de las actividades.

Los departamentos involucrados en el proceso a la toma de decisiones (DSS), son todos los pertenecientes a la COAC Mushuc Runa como son:

- Gerencia General
- Departamento Financiero
- Departamento de Inversiones
- Departamento de Atención al Cliente y Recursos Humanos

El sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS), provee un apoyo interactivo y específico para el proceso de la toma de decisiones, es por eso necesario que todos los departamentos se involucren en el proceso, aportando y proporcionando información verídica y comprensible para el buen desempeño del negocio, logrando y generando una administración eficiente que genere confianza y credibilidad para el cliente externo de la organización.

#### **4.5.3. Actividades a realizarse dentro del proceso.**

El sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS), presenta múltiples actividades a realizarse y a aplicarse dentro de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba, como la ejecución y la planificación concreta de las actividades a ejecutarse para la toma correcta de las decisiones, el control de la información operativa, táctica y estratégica suministrada dentro de la cooperativa, la logística y la dimensión del control de las actividades internas, que buscan garantizar el adecuado suministro del efectivo de acuerdo con los parámetros acordados internamente.

La información que proveen los clientes externos de la organización es una actividad clave que controla el sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS), ya que tal información es resumida y seleccionada correctamente, de tal modo que pueda ser utilizada para crear nuevos lineamientos de apoyo y soporte para la alta gerencia. Las actividades a ejecutarse dentro de la COAC Mushuc Runa caminan de la mano de una



correcta planificación y organización de los procesos administrativos internos.

#### **4.5.4. Gestión de datos aplicada dentro de la implementación del sistema**

Dentro de esta sección estableceremos el proceso establecido, para la recolección de información respecto a la implantación del Sistema de Apoyo a la Toma de Decisiones (DSS), se realizó una encuesta y entrevista a varios colaboradores internos pertenecientes a la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba, con la finalidad de conocer las diversas opiniones sobre el tema, se consideró principalmente:

- Gerente General
- Jefe Administrador
- Jefe Inversiones

La gestión de datos aplicada, busca saber los gustos y preferencias del personal y la opinión sobre la implementación de un sistema que aportaría benéficamente a la organización, monitoreando y controlando procesos automáticos y físicos, con la colaboración de todo el personal interno perteneciente a la organización.

#### **4.5.5. Resultados esperados luego de la implementación del Sistema Gerencial**

Luego de la indagación con todo el personal interno de una posible implementación de un sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS), a la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba, se logró un consenso en base a 4 requerimientos básicos que necesitaría contener tal sistema como son:

- ❖ Fiabilidad de la Información
- ❖ Automatización de Reportes
- ❖ Participación de todo el personal en la toma de decisiones
- ❖ Reportes estadísticos diarios y Análisis de ventas.

#### **4.5.7. Fiabilidad de la Información**

Al incorporar el sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS), se debe contar con información 100% confiable por parte de la COAC Mushuc Runa, razón por la cual se asegurará que la gerencia del negocio presente información real y específica para la aplicación de tal sistema a fin de evitar discusiones y errores en un futuro.

- ❖ **Automatización de Reportes:** Los reportes deberán ser automatizados y personalizados para el gerente de la organización, con la finalidad de cumplir con los requerimientos de cada departamento auxiliando a las actividades del negocio tanto actuales como futuras, preparando reportes periódicos para la gerencia en la que se muestren los resultados de las operaciones anteriores.
- ❖ **Reportes Estadísticos diarios:** Los reportes estadísticos diarios permitirán que la organización planifique y controle actividades del negocio, permitiendo a la gerencia el análisis y la toma de decisiones, basados en información histórica real, en la actualidad dentro de la COAC Mushuc Runa no se cuenta con esta información y los reportes estadísticos se generan de forma esporádica.
- ❖ **Discusiones Online:** Esta opción generaría múltiples ventajas dentro de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba, ya que permitiría una aprobación en línea de cada asunto a discutirse, con la finalidad de que cada colaborador intervenga en el proceso de la toma de decisiones, así se generaría información oportuna acerca del control de las operaciones, así como el procesamiento interactivo para generar respuestas oportunas por parte de los colaboradores.

## **5. METODOLOGÍA**

### **5.1. Método**

Según Vásquez (2008) afirma: “El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico” (p.1).

Se aplicó el método deductivo partiendo del planteamiento del problema en donde se analizó el fenómeno a estudiar, en el que se logró la determinación y conocimiento de las variables tales como los Sistemas Gerenciales y su aplicación en la COAC Mushuc Runa, así como los conceptos y generalidades que cada una posee en función de comprender su esencia.

Posteriormente se enfocó en la deducción lógica con fuentes primarias y secundarias, estudiando la esencia del problema, y procediendo a revisar y clasificar los datos para

formar una línea base para después realizar un análisis, explicar, hacer analogías, y comprender mejor su comportamiento de las variables en la sociedad.

## **5.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **5.2.1. Descriptiva**

Según Sabino (1986) afirma: “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta” (p.51).

La presente investigación es descriptiva debido a que es una descripción de lo que se pretende hacer dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa sucursal Riobamba.

### **5.3. Diseño**

Esta investigación es de tipo no experimental, porque no se manipulan variables.

## **5.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **5.4.1. Población**

La población que se utilizó para la realización de la investigación, la constituyen las personas que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa sucursal Riobamba la cual está integrada por 30 personas.

### **5.4.2. Muestra**

No se muestreo al personal interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa sucursal Riobamba debido a que, son solamente 30 trabajadores.

## **5.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **5.5.1. Técnicas**

- ❖ **Encuesta:** Se realizó en las áreas, administrativas, recurso humano, gestión de calidad, contabilidad, finanzas utilizando como Instrumento tres tipos de encuestas direccionadas al reconocimiento de la empresa y su entorno. La recolección de la información la realizan los investigadores directamente con el personal de la empresa, la cual se sometió a proceso de tabulación y clasificación a fin de obtener la información más relevante para la realización del estudio e indicadores a utilizar.
  
- ❖ **Entrevista:** Se realizó entrevista directa con el personal de las diferentes áreas de la empresa utilizando como instrumento indagación e inspección de documentos.

### **5.5.2. Instrumento**

- ❖ Ficha de observación de documentos.
- ❖ Formato de cuestionario

### **5.5.3. Técnicas de procesamiento de la información**

Para el procesamiento de datos se utilizó cuadros y gráficos estadísticos para realizar el análisis correspondiente.

## 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1. Encuesta dirigida al personal interno, perteneciente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Sucursal Riobamba.

**Pregunta 1.** Seleccione su rango de edad

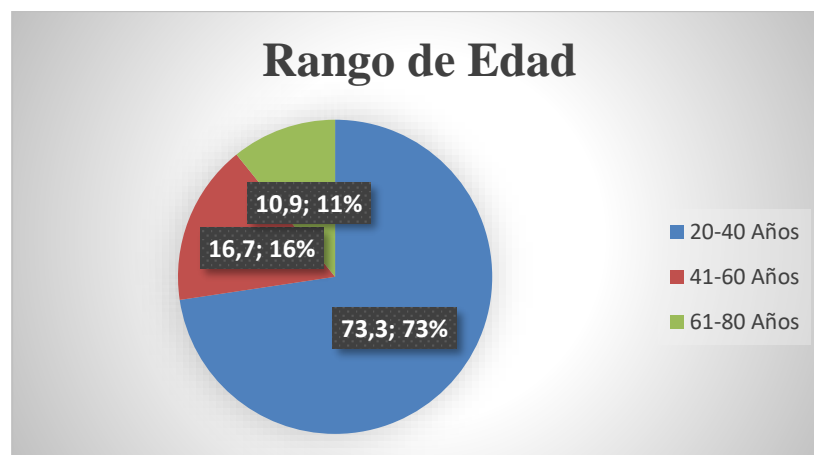
**Tabla N°. 1.** Rango de edad del personal perteneciente a COAC Mushuc Runa

OPCIÓN	RESPUESTA
20 - 40 años	73.3
41 - 60 años	16.7
61 - 80 años	10.0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Evelyn Andrea Jarrin

**Gráfico N°. 5.** Rango de edad del personal perteneciente a la COAC Mushuc Runa



Fuente: Cuadro N° 1

Realizado por: Evelyn Andrea Jarrin

### Análisis

Según la respuesta de las personas encuestadas, el 73.3% indica que su rango de edad está entre los veinte y cuarenta años, el 16.67% tiene una edad entre los cuarenta y uno y sesenta años, mientras que el 10% posee una edad entre los sesenta y uno y ochenta años.

### Interpretación

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Sucursal Riobamba la mayoría del personal que labora y presta sus servicios a la misma se encuentra en un rango de edad entre los 20 a 60 años.

**Pregunta 2.** ¿Qué Sistemas de Información Gerencial se utilizan actualmente en la agencia que usted labora?

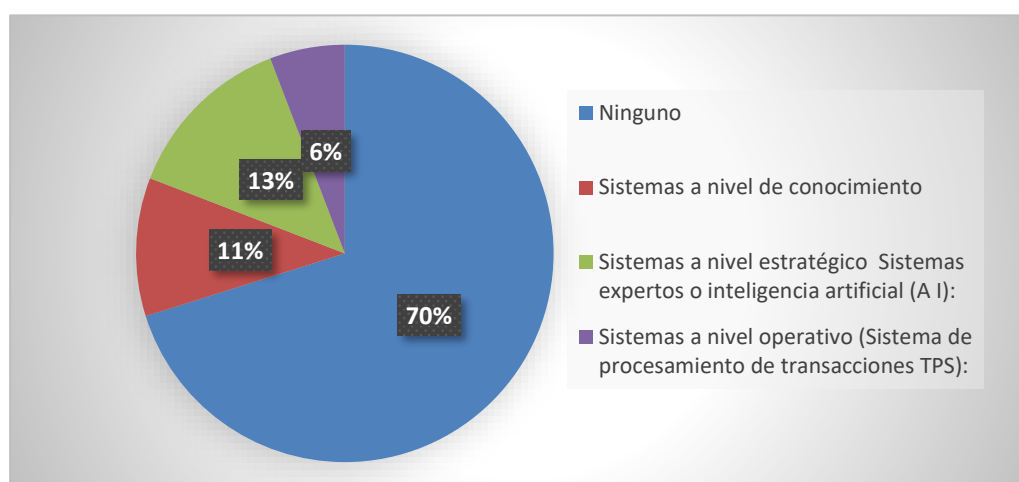
**Tabla N°. 2.** Sistemas Gerenciales utilizados en COAC Mushuc Runa

OPCIÓN	RESPUESTA
Ninguno	<b>70,0</b>
Sistemas a nivel de conocimiento	<b>10,7</b>
Sistemas a nivel estratégico Sistemas expertos o inteligencia artificial (A I):	<b>13,3</b>
Sistemas a nivel operativo (Sistema de procesamiento de transacciones TPS):	<b>5,8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

**Gráfico N°. 6.** Sistemas Gerenciales utilizados en COAC Mushuc Runa



**Fuente:** Cuadro N° 2

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

### Análisis

Del total del personal interno encuestado el 70% responde que no tiene conocimiento sobre qué sistema gerencial se utiliza en COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba, el 13% establece que el sistema utilizado es el sistema a nivel estratégico, además de esto, el 11% del personal opina que la cooperativa utiliza el sistema de conocimiento, mientras que el 6% del personal opina que el sistema utilizado es el operativo u transaccional

### Interpretación

Se puede decir en base a la encuesta que se realizó que, en su gran mayoría el personal perteneciente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, no tiene conocimiento sobre los Sistemas Gerenciales, debido a la falta de conocimiento sobre los mismos.

**Pregunta 3.** ¿Quién es el encargado de la toma de decisiones dentro de la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba?

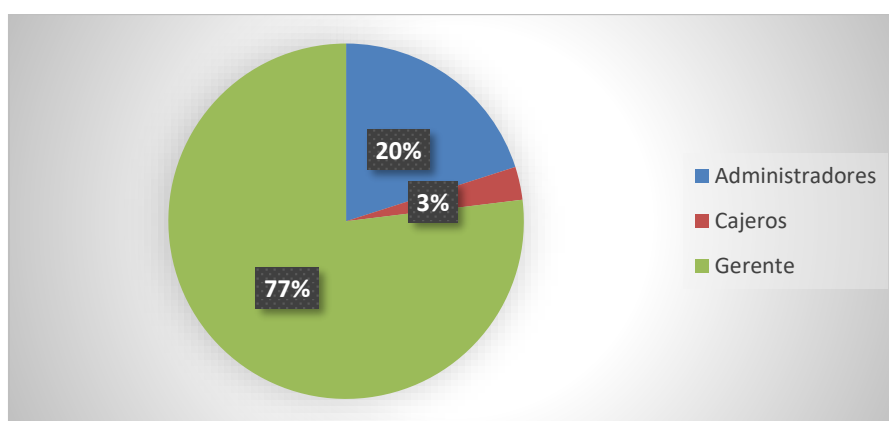
**Tabla N°. 3.** Encargados de la toma de decisiones dentro de la COAC Mushuc Runa

<b>OPCIÓN</b>	<b>RESPUESTA</b>
Administradores	20,0
Cajeros	3,0
Gerente	76,7
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

**Gráfico N°. 7.** Encargados de la toma de decisiones dentro de la COAC Mushuc Runa



**Fuente:** Cuadro N° 7

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

### **Análisis**

Según la respuesta del personal encuestado se pudo establecer que, el 77% de los encuestados responde que el encargado de la toma de decisiones en COAC Mushuc Runa es el gerente, mientras que el 20% establece que son los administradores los que se encargan de la toma de decisiones, finalmente el 3% establece que los que toman decisiones dentro de la COAC Mushuc Runa son los cajeros.

### **Interpretación**

Más del cincuenta por ciento del personal perteneciente a COAC Mushuc Runa establecen que el encargado de la toma de decisiones es el gerente, demostrando que en esta cooperativa existe gran necesidad de que la toma de decisiones sea realizada por una persona idónea.

**Pregunta 4.** ¿Conoce usted el uso y aplicación de los Sistemas Gerenciales?

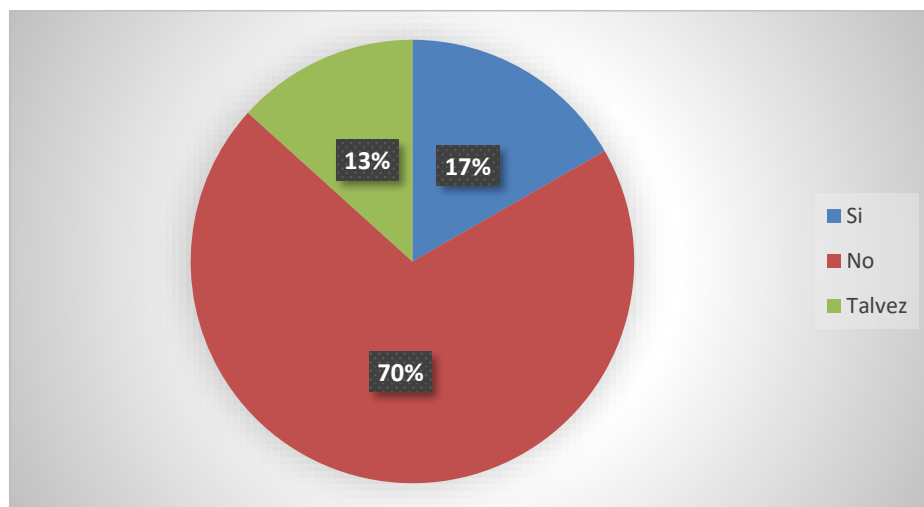
**Tabla N°. 4.** Uso y Aplicación de los Sistemas Gerenciales

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	16,7
No	70,0
Tal vez	13,3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Evelyn Jarrin

**Gráfico N°. 8.** Uso y Aplicación de los Sistemas Gerenciales



**Fuente:** Cuadro N° 8

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

### **Análisis**

Según la respuesta de las personas encuestadas, el 70% no conoce sobre el uso y aplicación de los sistemas gerenciales, el 16,7% de los encuestados tienen conocimiento sobre los sistemas gerenciales y su aplicación; mientras que el 13,3% afirma que tal vez conozcan sobre el uso y aplicación de los mismos.

### **Interpretación**

En consecuencia, se entiende que la mayoría del personal perteneciente a COAC Mushuc Runa, no tiene conocimiento sobre el uso y aplicación de los sistemas gerenciales.



**Pregunta 5.** ¿Cree usted que se cumplen las funciones, gerenciales a cabalidad (planeación, organización, dirección y control)?

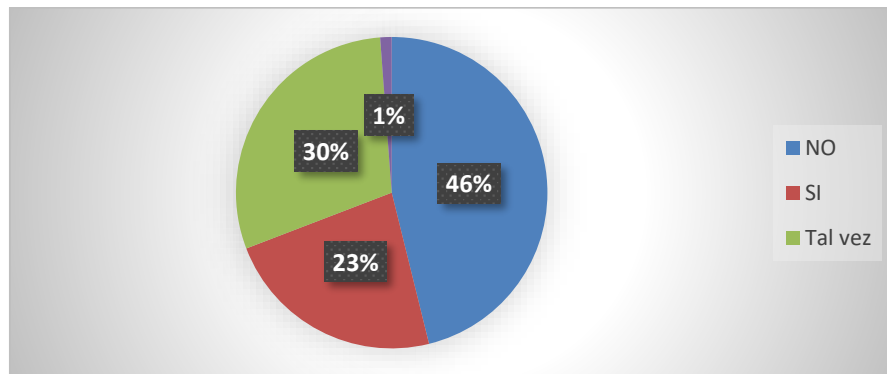
**Tabla N°. 5.** Funciones Gerenciales

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	23,3
No	46,7
Tal vez	30,0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

**Gráfico N°. 9.** Funciones Gerenciales



**Fuente:** Cuadro N° 9

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

### Análisis

Del total de las personas encuestadas el 46% por ciento responde que no se están cumpliendo a cabalidad las función es gerenciales, mientras que el 30% opina que talvez se cumplen las actividades gerenciales a cabalidad, mientras que el 23 % de los encuestados opinan que si se cumplen las funciones gerenciales a cabalidad dentro de la COAC Mushuc Runa

### Interpretación

La alta gerencia no está cumpliendo con el desarrollo de las funciones gerenciales a cabalidad, el cual es cumplir y fortalecer las actividades gerenciales que ayuden al desarrollo y al cumplimiento de objetivos y metas por parte de la COAC Mushuc Runa.

**Pregunta 6.** ¿Usted como colaborador de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba participa en la toma de decisiones?

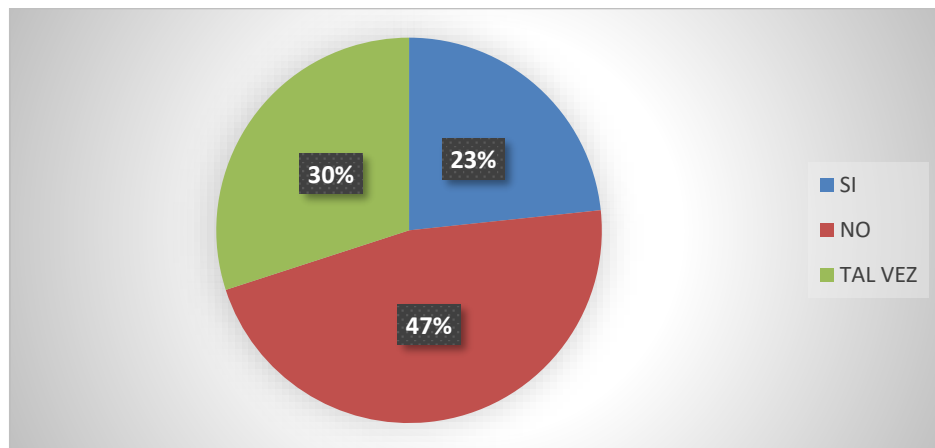
**Tabla N°. 6.** Participación en la Toma de Decisiones

OPCIÓN	RESPUESTA
SI	23,33
NO	46,67
Tal vez	30,00
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

**Gráfico N°. 10.** Participación en la Toma de Decisiones



**Fuente:** Cuadro N° 10

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

### Análisis

Según la respuesta de las personas encuestadas, el 47% no participa en la toma de decisiones dentro de la COAC Mushuc Runa, el 23%, participa en la toma de decisiones dentro de la misma cuando requieren la alta gerencia, mientras que el 30% del personal creen que tal vez participan en la toma de decisiones cuando lo solicitan sus superiores.

### Interpretación

Esto significa que dentro de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba el personal, no es tomado en cuenta, en el proceso de la toma de decisiones, dejando a un lado la valiosa opinión del personal interno y sus opiniones como aporte principal para la organización.

**Pregunta 7.** ¿Con que frecuencia le gustaría, que la información y las bases de datos sean controlados?

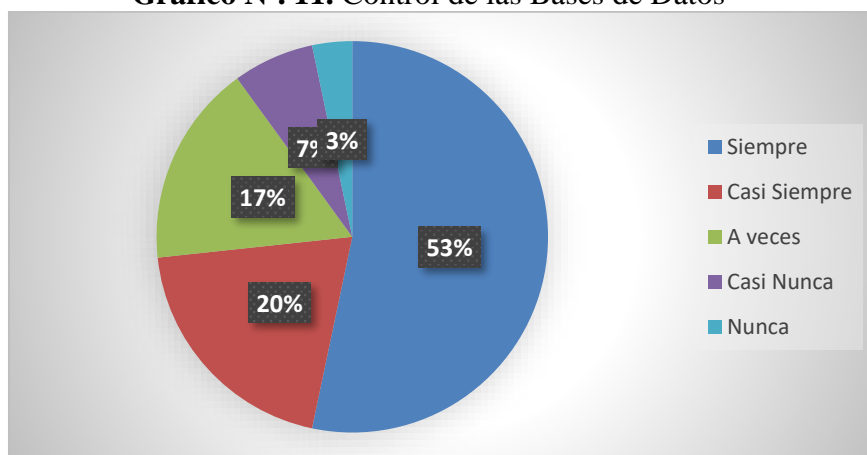
**Tabla N°. 7.** Control de las Bases de Datos

OPCIÓN	RESPUESTA
Siempre	53,3
Casi Siempre	20,0
A veces	16,7
Casi Nunca	6,7
Nunca	3,3
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

**Gráfico N°. 11.** Control de las Bases de Datos



**Fuente:** Cuadro N° 11

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

### Análisis

Del total de las personas encuestadas, el 53% responde que le gustaría que la información y las bases de datos pertenecientes a COAC Mushuc Runa sean controlados y actualizados siempre, el 20% respondió que casi siempre les gustaría que la información sea controlada, el 17% establece que a veces les gustaría que la información y las bases de datos correspondientes sean controlados, el 7% del personal respondió que casi nunca les gustaría que estos parámetros sucedieran, el 3% estableció que nunca les gustaría que la información y las bases de datos sean controladas al interior de la institución.

### Interpretación

Esto quiere decir que, en su mayoría, les gustaría o estarían de acuerdo en que se controle siempre la información y las bases de datos, impulsando las actividades administrativas, también se evidencia que no existe un control minucioso por parte del personal interno al momento de controlar la información y bases de datos.

**Pregunta 8.** ¿Desearía usted la implementación de un Sistema Gerencial dentro de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba?

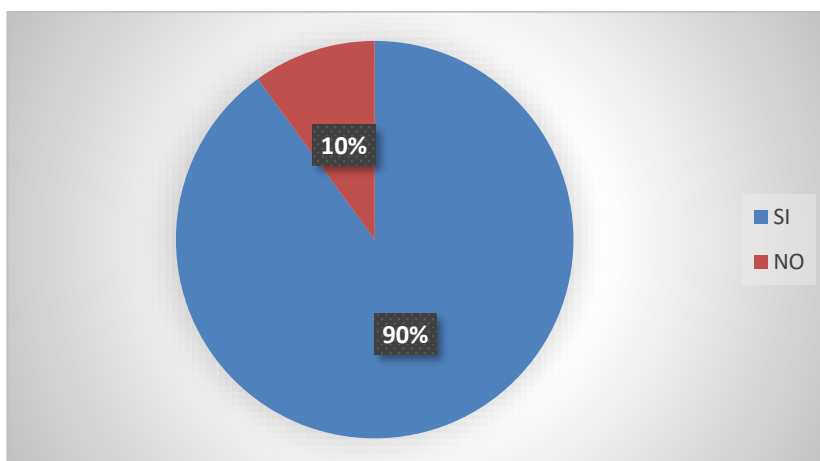
**Tabla N°. 8.** Implementación de un Sistema Gerencial

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	90,0
No	10,0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Evelyn Andrea Jarrin

**Gráfico N°. 12.** Implementación de un Sistema Gerencial



Fuente: Cuadro N° 12

Realizado por: Evelyn Andrea Jarrin

### Análisis

Al realizar un análisis de esta pregunta se puede establecer que el 90% del personal encuestado dentro de la COAC Mushuc Runa sucursal de acuerdo están de acuerdo con la implementación de un Sistema Gerencial dentro de la misma, mientras que en su minoría que es el 10%, del personal encuestado estableció que no estaría de acuerdo con la implementación de tal sistema.

### Interpretación

Esto tiene relación con la pregunta anterior, ya que se evidencia que la mayoría de personas, estarían de acuerdo con la implementación de un Sistema Gerencial, destinando este sistema al control y al ejecución de actividades diarias pertinentes al desarrollo tanto a corto y a largo plazo de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba.

**Pregunta 9.** ¿Qué características cree usted que debería tener el sistema gerencial a implantarse?

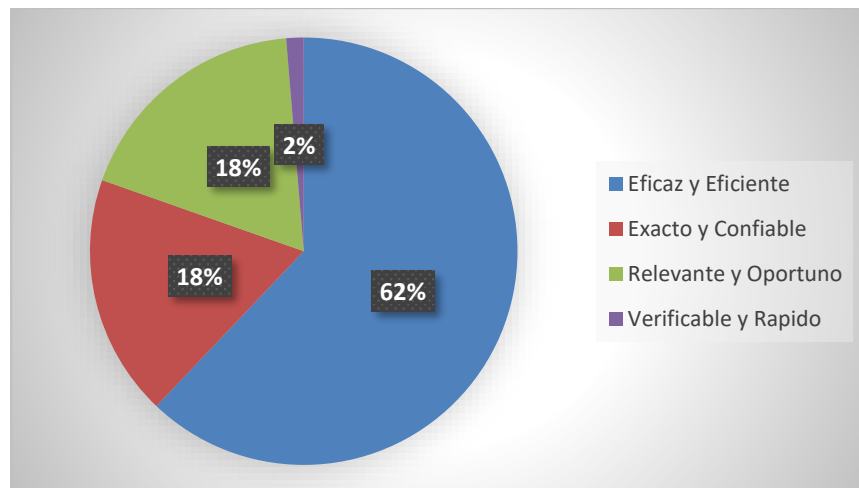
**Tabla N°. 9.** Características del Sistema Gerencial a Implantarse

OPCIÓN	RESPUESTA
Eficaz y Eficiente	56,7
Exacto y Confiable	16,7
Relevante y Oportuno	16,7
Verificable y Rápido	10,0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

**Gráfico N°. 13.** Características del Sistema Gerencial a Implantarse



**Fuente:** Cuadro N° 13

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

### Análisis

Al realizar un análisis de esta pregunta se encuentran acciones divididas dado que el 62% del personal interno desea que el sistema a aplicarse sea eficaz y eficiente para cumplir sus actividades a cabalidad, el 18% establece que desearían que sea exacto y confiable al igual que relevante y oportuno, mientras que el 2% del personal establece que estarían de acuerdo con un sistema verificable y rápido.

### Interpretación

El impacto que generaría la aplicación de un Sistema Gerencial dentro de la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba sería favorable para todo el personal ya que se beneficiarían de un sistema, eficaz y eficiente optimizando recursos y maximizando resultados dentro de los procesos organizacionales

**Pregunta 10.** ¿Cree usted que la implementación de un Sistema Gerencial optimizaría tiempo y recursos dentro de la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba?

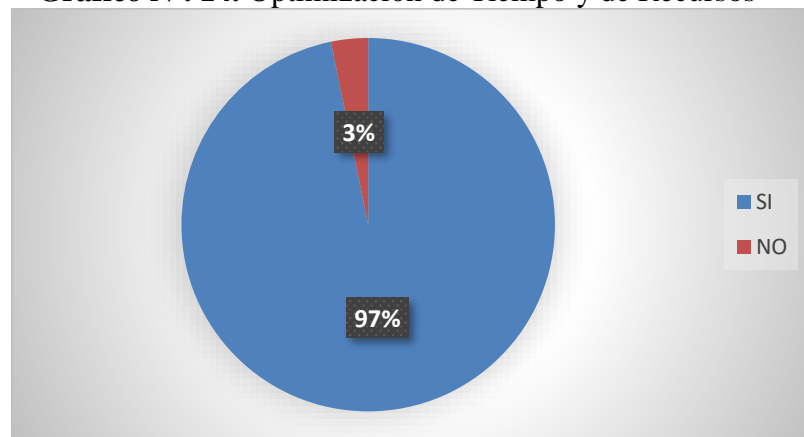
**Tabla N°. 10.** Optimización de Tiempo y de Recursos

OPCIÓN	RESPUESTA
SI	96,7
NO	3,3
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

**Gráfico N°. 14.** Optimización de Tiempo y de Recursos



**Fuente:** Cuadro N° 14

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

### **Análisis**

Del total de las personas encuestadas dentro de la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba, se establece que el 97% cree que la implementación de un sistema gerencial optimizaría tiempo y recursos dentro de la misma generando resultados favorables tanto a corto y largo plazo, mientras que el 3% establece que no optimizaría ni tiempo ni recursos en las actividades de la organización.

### **Interpretación**

En esta pregunta hay que recalcar que la gran mayoría de las personas se mostró interesada con la propuesta de implementarse un sistema gerencial ya que aportaría beneficios tanto para el personal y para la organización.

## **6.2. Análisis de Resultados**

Al analizar los resultados de las encuestas, se pudo determinar que el 90% del personal encuestado dentro de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba están de acuerdo con la implementación de un Sistema Gerencial dentro de la misma, mientras que en su minoría que es el 10%, del personal encuestado estableció que no estaría de acuerdo con la implementación de tal sistema.

Además, el 97% de los encuestados dentro de la COAC Mushuc Runa, cree que la implementación de un sistema gerencial optimizaría tiempo y recursos dentro de la misma generando resultados favorables tanto a corto y largo plazo, mientras que el 3% establece que no optimizaría ni tiempo ni recursos en las actividades de la organización.

Al realizar un análisis de los resultados de la encuesta se encuentran acciones divididas, que el 62% del personal interno desea que el sistema a aplicarse sea eficaz y eficiente para cumplir sus actividades a cabalidad, el 18% establece que desearían que sea exacto y confiable al igual que relevante y oportuno, mientras que el 2% del personal establece que estarían de acuerdo con un sistema verificable y rápido.

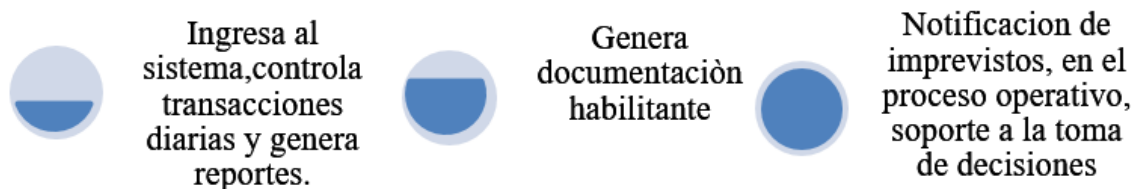
Según la respuesta de las personas encuestadas, el 46% por ciento responde que no se están cumpliendo a cabalidad las funciones gerenciales, mientras que el 30% opina que tal vez se cumplen las actividades gerenciales a cabalidad, mientras que el 23 % de los encuestados opinan que si se cumplen las funciones gerenciales dentro de la COAC Mushuc Runa

Al analizar en forma general la interpretación de los resultados establecidos se puede decir que mas del 50% de del personal perteneciente a COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba no tienen conocimiento sobre los Sistemas Gerenciales, ya que no han recibido la capacitación necesaria, sobre el tema, sin olvidar que la alta gerencia, no recibe apoyo para la adecuada toma de decisiones, más del 90% del personal requieren de un Sistema Gerencial oportuno y flexible que coadyuve a la funciones gerenciales.

### 6.3. PROPUESTA: Sistema de Apoyo a la Toma de Decisiones (DSS)

El desarrollo de este proyecto, ha permitido determinar que la Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuc Runa sucursal Riobamba, es una cooperativa crediticia que lleva ya una gran trayectoria en el mercado financiero, otorgando a los clientes externos la oportunidad de invertir en la misma a través de las diversas modalidades de crédito e inversión que otorgan. El mayor movimiento de la empresa se lo realiza mediante el área gerencial, por esta razón los altos directivos y personal interno perteneciente a la institución creen que es necesario la implementación de un Sistema Gerencial, que facilite el trabajo, coordine e integre de una manera adecuada las funciones gerenciales y administrativas de la organización.

**Gráfico N°. 15.** Funciones del DSS dentro de la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba.



**Fuente:** Propia

**Realizado por:** Evelyn Andrea Jarrin

La propuesta a establecerse dentro de la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba, se deriva del estudio y de la opinión del personal interno al igual que de la información suministrada diariamente, llevando a cabo un control minucioso de las actividades a realizarse de forma cotidiana, bases de datos e información generada, todo esto se llevara a cabo a través de dispositivos de control gerencial, como los que aporta el sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS), que busca involucrar a todo el personal en su proceso proporcionando información verídica e importante para la toma de decisiones, fortaleciendo grupos de trabajo y realizando ajustes instantáneos que permitan una amplia coordinación de las actividades.

La propuesta que se detalla a continuación, se basa en el planteamiento de varios requerimientos esenciales para el apoyo y soporte de la alta gerencia perteneciente a la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba a través de la implementación de esta propuesta



se busca que el sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS), sirva de apoyo a la toma de decisiones, permitiendo realizar una planificación estructurada, sobre las decisiones a tomarse tanto a corto y a largo plazo, enfatizando el apoyo a las decisiones gerenciales en todas sus fases, además de crear una colaboración empresarial que se enfoque netamente en la comunicación y coordinación entre los miembros de los equipos y grupos de trabajo pertenecientes a la misma, enfocándose en tres aspectos esenciales:

- Apoyo a los procesos y operaciones del Negocio
- Apoyo a los empleados y directivos en la toma de decisiones
- Apoyo a sus estrategias para conseguir una ventaja competitiva.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1. Conclusiones**

Como conclusión se estableció que es necesario que se diseñe un modelo de gestión aplicado a la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba, con la finalidad de resolver la problemática existente y ampliar, los objetivos pertinentes en función a las metas establecidas por parte de la cooperativa tanto a corto y a largo plazo

El fin común que tienen los Sistemas Gerenciales, es generar resultados positivos dentro de la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba, especialmente en cuanto a la planeación organización y control de las actividades de la organización, sin olvidar el apoyo contundente a la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, logrando la optimización de tiempo y recursos para el cumplimiento de los objetivos a corto y a largo plazo.

Como resultado de la investigación se evidencia que el impacto que generan los Sistemas Gerenciales dentro de la COAC Mushuc Runa, es altamente positivo ya que integraría actividades gerenciales y administrativas, auxiliando a la gerencia en la planeación y control de las actividades, mejorando así la eficiencia gerencial y operativa de la organización.

Para finalizar se identificó que una de las actividades claves, para el crecimiento y desarrollo de la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba, sería la constante capacitación del personal interno en base al uso y aplicación del Sistema Gerencial a aplicarse dentro de la misma, con la finalidad de que el personal este en constante aprendizaje, generando así una retroalimentación de conocimientos que arroje resultados positivos en un futuro cercano, apoyando a todo el personal en el proceso de la toma de decisiones.

## **7.2. Recomendaciones**

Como recomendación es necesario que todo el personal interno perteneciente a la COAC Mushuc Runa se involucre en el proceso, del diseño de un Sistema Gerencial, con la finalidad de que participen en el proceso y se despejen dudas en base al mismo.

Se sugiere dotar al personal interno perteneciente a la COAC Mushuc Runa Sucursal Riobamba de capacitaciones, frecuentes sobre el manejo de los Sistemas Gerenciales, de esta forma se mantendrán actualizados y con una amplia perspectiva hacia los mismos.

La Matriz de la Coac Mushuc Runa, debe de aplicar los sistemas gerenciales a todas las sucursales existentes ya que las mismas, planificarían y controlarían las actividades eficazmente y simultáneamente integrando avances con las necesidades y capacidades de la organización, la correcta aplicación de los sistemas gerenciales, produce a corto y a largo plazo una eficiencia gerencial y operativa.

Es recomendable que las instituciones crediticias brinden capacitaciones al personal interno, logrando un permanente contacto con cada área perteneciente a la organización, convirtiéndose en un asesor profesional que brinde la guía para las actividades a realizarse, de la mano de los Sistemas Gerenciales

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Baca, V (2017). *Diseño de un Sistema de Información Gerencial y su Contribución en el Proceso Contable de la Empresa De Transportes Bagua Grande S.R.L* (tesis de pre grado) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Chiavenato Idalberto, I (2009). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Izamorar Clara, I (2017). *Definición de Sistema de Información Gerenciales*. Recuperado de <https://izamorar.com/definicion-de-sistema-de-informacion-gerencial/>
- Laudon, K. (2016). *Sistemas de Información Gerencial*. Mexico Distrito Federal, Mexico: Editorial Mexicana.
- Ortega, T (2012). *Diseño de la Documentación Técnica, Producto de los Procesos de Estudios y Proyectos Generados por el Departamento de Ingeniería de Proyectos Estudios y Diseños de la Gerencia Técnica de Infraestructura de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Epmaps* ( tesis de post grado). Instituto de Altos Estudios Nacionales, Quito, Ecuador.
- Sabino, D. (2013, 22 enero). Marco metodológico. *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>
- Thierauf, R. (1991). *Sistemas de Información Gerencial para Control y Planificación*. Mexico Distrito Federal, Mexico: Editorial Limusa.
- O` Brien, J. (2006). *Sistemas de Información Gerencial*. Mexico Distrito federal, Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Villavicencio, A (2016). *Diseño de un Sistema de Información Gerencial para la Compañía Comercializadora De Banano “Bandecua S.A.”* ( tesis de post grado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Vasquez Alfredo, E (2008). *Método deductivo y Método Inductivo*. Recuperado de

<http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>

## 9. ANEXOS

### Anexo 01: Cuestionario



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE INGENIERÍA  
COMERCIAL  
Encuesta**

#### Objetivo

Demostrar cuáles son los efectos administrativos de la aplicación de los Sistemas Gerenciales en la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba.

#### Indicaciones

Seleccione la opción que considere correcta de forma honesta.

#### Preguntas.

1. **Seleccione su rango de edad** 20 – 40 años \_\_\_\_\_ 41 – 60 años \_\_\_\_\_ 80 años \_\_\_\_\_
2. **¿Qué sistemas de información gerencial se utilizan actualmente en la agencia que usted labora?**

Sistemas a nivel operativo (*Sistema de procesamiento de transacciones TPS*): \_\_\_\_\_

Sistemas a nivel de conocimiento (*Sistemas de automatización de oficina y sistemas de manejo de conocimiento*) \_\_\_\_\_

Ninguno: \_\_\_\_\_

Sistemas a nivel estratégico (*Sistemas de apoyo a ejecutivos*). *Sistemas expertos o inteligencia artificial (A I)*: \_\_\_\_\_

3. **¿Quién es el encargado de la toma de decisiones dentro COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba.**

Gerente \_\_\_\_\_

Secretaria \_\_\_\_\_

Administrador \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

Cajeros \_\_\_\_\_

**4. ¿Conoce usted el uso y aplicación de los Sistemas Gerenciales?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**5. ¿Cree usted que se cumplen las funciones gerenciales a cabalidad (planeación, organización dirección y control)?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**6. ¿Usted como colaborador de la Coac Mushuc Runa sucursal Riobamba participa en el proceso de la toma de decisiones?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**7. ¿Con que frecuencia le gustaría que la información y las bases de datos sean controladas?**

Siempre \_\_\_\_\_

Casi Nunca \_\_\_\_\_

Casi Siempre \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

**8. Desearía usted la implementación de un Sistema Gerencial en la COAC Mushuc Runa sucursal Riobamba.**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**9. ¿Qué características cree usted que debería tener el sistema gerencial a implantarse?**

Eficaz y Eficiente \_\_\_\_\_

Exacto y Confiable \_\_\_\_\_  
Relevante y Oportuno \_\_\_\_\_  
Verificable y Rápido \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_

**10. ¿Cree usted que la implementación de un Sistema gerencial optimizaría tiempo y recursos dentro de la COAC Mushuc Runa?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

*Muchas Gracias por su colaboración y aporte para el desarrollo de la presente investigación*