

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA OPTIMIZAR LA
GESTIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURIMEÑO
E.I.R.L. ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

KELY QUISPE PERALES

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA OPTIMIZAR LA
GESTIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURIMEÑO
E.I.R.L. ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019**

KELY QUISPE PERALES

Asesor:

Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna

Andahuaylas, Perú

2019



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de AUDITORIO EPAE
 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de SAN JERÓNIMO
 siendo las 11:00 horas del día 10 de DICIEMBRE
 del año 2019, se reunieron el DR. CLEMENTE MARIN CASTILLO
MGR. JOHN PETER AGUIRE LANDA y el MGR. OLINDA SUAÑA DIAZ
 integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL E APURÍMACO S.A. ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019
 cuyo autor es el Bachiller en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS KELY QUISPE PERALES
AGREDA CERNA, y su Asesor MGR. HENRY WILFREDO
AGREDA CERNA, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al Bachiller en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS KELY QUISPE PERALES, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>13</u>	<u>TRECE</u>	<u>REGULAR</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 DR. CLEMENTE MARIN CASTILLO
 DOCENTE - PAFIC - T.C.


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 MGR. JOHN PETER AGUIRE LANDA
 DOCENTE


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 M.Sc. OLINDA SUAÑA DIAZ
 DOCENTE - DAEH

John Peter Aguirre Landa

DEDICATORIA

A quienes tengo muchísimo que devolver, amor, tiempo, y mucho más amor. Marcos y Esther.

Al varón que me enseñó a no doblar las hojas al momento de escribir sobre un renglón: Joel, quien asumió mis errores y no sabré como agradecer lo mucho que como hermano hizo por mí.

A Richard. El hermano de juegos y peleas, quien en medio de mi tristeza con un cálido abrazo dijo: “Tranquila, te ayudaré”

AGRADECIMIENTOS

A Dios, dador de vida, quien es primero y demuestra amor verdadero.

A aquellos quienes conforman mi árbol genealógico.

A todos a quienes llame amigos.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, la casa de estudios donde adquirí mayor conocimiento sobre mi entorno, mis capacidades y las metas que a largo plazo deseo lograr.

A las personas que dirigieron mi camino universitario, formándome como persona y como profesional, mis muy queridos profesores.

A los representantes de la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, a la señora Martha Perales, la señorita Angie Silvera, por facilitar información necesaria e indispensable para realizar la investigación, así como también por ser apoyo fundamental en todo el tiempo del proceso de investigación.

Por su paciencia y las directrices para culminar la presente investigación, agradezco a mi asesor: Mgtr. Henry Agreda Cerna.

Mis muy cordiales agradecimientos a los miembros del jurado evaluador: Dr. Clemente Marín Castillo, Mgtr. John Peter Aguirre Landa y M.Sc. Olinda Suaña Diaz, tres grandes docentes de la universidad, quienes, por sus conocimientos, su experiencia y sus aportes conseguí culminar con la presente investigación.

PRESENTACIÓN

De conformidad y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, como propósito para optar el título profesional de Administración de Empresas, presento ante ustedes la tesis titulada: Sistema de información para optimizar la gestión comercial en la empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019.

A raíz del problema observado en la entidad se optó desarrollar la siguiente investigación. La deficiente gestión de la información es causa fundamental del desorden generado en los procesos de la empresa, por medio de una reunión con el equipo multidisciplinario conformado por los involucrados directos de los procesos de la empresa, se pudo identificar las causas principales que generan dicho problema. Para desarrollar se tomó en cuenta los pasos metodológicos que constituyen la investigación acción partiendo desde la detección del problema, formular el plan para resolver el problema, implementar el plan y por último la realimentación.

El presente trabajo tuvo como objetivo diseñar un sistema de información que se adecue a las necesidades de los involucrados con los procesos de la empresa y utilizando dicha herramienta se pueda optimizar la gestión comercial de esta. Para poder recopilar los datos respectivos se utilizaron la lista de cotejo y un cuestionario semiestructurado para los colaboradores y también se considera a los clientes. Para el procesamiento de datos se utilizaron herramientas que ayudan a visualizar los procesos que se incluyen en el diseño del sistema de información. Así mismo para poder cumplir con el objetivo se hizo uso del sistema de gestión de base de datos con licencia publica general y así diseñar el sistema de información, esta herramienta fue manipulado por el especialista en sistemas de información, herramienta que ayudo a configurar las funciones respectivas para cada proceso, previo análisis de necesidades por parte de los colaboradores.

Con los resultados de la siguiente investigación se buscó establecer la necesidad de cambio a nivel de la automatización de sus procesos por medio de un sistema de información y de esta manera poder optimizar la gestión comercial de esta, así mismo se aportó conocimientos previos para posteriores investigaciones que buscan mejorar y rediseñar el sistema de trabajo de una empresa.

La autora.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	18
1.1. Marco teórico referencial.....	18
1.2. Marco espacial.....	23
1.3. Marco temporal	23
1.4. Supuestos teóricos.....	24
CAPÍTULO II: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	46
2.1. Planteamiento del problema.....	46
2.2. Formulación del problema.....	49
2.3. Delimitación	49
2.4. Justificación	50
2.5. Contribución.....	51
2.6. Objetivos.....	52
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	53
3.1. Unidades temáticas.....	53
3.2. Definición conceptual	54
3.3. Categorización	56
3.4. Método de investigación.....	58
3.5. Enfoque	58

3.6. Tipo de estudio y diseño	58
3.7. Escenario de estudio.....	59
3.8. Población y muestra.....	59
3.9. Procedimientos metodológicos de la investigación.....	60
3.10. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.11. Análisis de datos	61
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	62
4.1. Detección y diagnóstico del problema	62
4.1.1. Descripción de la zona de estudio.....	62
4.1.2. Participantes de la investigación - acción.....	62
4.1.3. Análisis situacional de la empresa Reseña Histórica.....	63
4.1.4. Misión	64
4.1.5. Visión	64
4.1.6. Filosofía	65
4.1.7. Organigrama	66
4.1.8. Análisis FODA.....	67
4.1.9. Diagrama de Ishikawa (Diagrama de causa efecto)	68
4.1.10. Diagrama de operaciones	70
4.1.11. Flujo de operaciones	73
4.2. Elaboración del plan para solucionar el problema	75
4.2.1. Análisis de resultados.....	77
4.3. Desarrollo del plan para evaluar resultados	84
4.4. Realimentación	90
DISCUSIÓN	93
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencia entre dato e información	25
Tabla 2: Evolución de los sistemas de información.	27
Tabla 3: Tipos de clientes.....	42
Tabla 4: Características de los entrevistados	62
Tabla 5: Matriz FODA de la empresa El Apurimeño E.I.R.L	67
Tabla 6: Descripción de figuras del diagrama de actividades	71
Tabla 7: Posibles alternativas de solución para el problema	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diferencia entre datos e información en una empresa de transportes	26
Figura 2: Jerarquía de niveles de una organización	28
Figura 3: Proceso de retroalimentación de los sistemas de información.....	34
Figura 4: Ejes de la investigación	53
Figura 5: Organigrama de la empresa de Transportes El Apurimeño E.I.R.L	66
Figura 6: Diagrama de causa y efecto	68
Figura 7: Diagrama de operaciones en la empresa El apurimeño E.I.R.L.....	70
Figura 8: Flujo de operaciones de la empresa El Apurimeño E.I.R.L.....	73
Figura 9: Resultados de la entrevista al participante 1	77
Figura 10: Resultados de la entrevista al participante 2	78
Figura 11: Resultados de la entrevista al participante 3	79
Figura 12: Resultados de la entrevista al participante 4	80
Figura 13: Resultados de la entrevista al participante 5	81
Figura 14: Resultados de la entrevista al participante 6	82
Figura 15: Diagrama de base de datos.....	83
Figura 16: Diagrama de operaciones utilizando el sistema de información.....	90
Figura 17: Flujo de operaciones utilizando el sistema de información	92

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Categorización de variables	102
Anexo 2: Matriz de consistencia	104
Anexo 3: Ficha de validación de expertos	107
Anexo 4: Matriz de recojo de datos (Cuestionario)	110
Anexo 5: Cuestionario para el cliente	111
Anexo 6: Lista de cotejo	112
Anexo 7: Identificación de las causas.....	113
Anexo 8: Lista de las posibles causas del problema.....	116
Anexo 9: Criterios para determinar la causa raíz para elegir soluciones factibles.	117
Anexo 10: Fotografías de la reunión con el equipo multidisciplinario	119
Anexo 11: Fotografías de la entrevista	121
Anexo 12: Codificación de la entrevista semiestructurada.....	122
Anexo 13: Registro SUNARP de la empresa de transportes	132
Anexo 14: Ficha RUC de la empresa de transportes.....	138

RESUMEN

La investigación titulada Sistema de Información para optimizar la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019. Tuvo como objetivo diseñar un sistema de información que optimice los procesos de esta, por medio del análisis de las necesidades por parte de los usuarios. El estudio se desarrolló con hechos correspondientes al año 2019, el enfoque de la investigación es cualitativo; el diseño es investigación acción de tipo participativo. El tamaño de la muestra corresponde a una muestra no probabilística por conveniencia. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fue la entrevista semiestructurada y una lista de cotejo.

Para la obtención de resultados se utilizó la metodología que corresponde a la investigación acción. Para poder identificar las causas del problema se hizo una reunión con el equipo multidisciplinario conformado por 8 personas, en esta reunión se estableció el diagrama de Ishikawa que describe las causas que generan el problema, así mismo se formuló posibles alternativas para solucionar el problema eligiendo la solución más factible de acuerdo a las necesidades de la empresa, de esta manera se hizo partícipes a los involucrados en el proceso de solución del problema. Con la observación de los procesos de la empresa se realizó un flujo de operaciones para determinar el tiempo que se utilizaba para poder responder al cliente o brindar el servicio.

Al elaborar el plan de solución del problema se tomó referencia a las necesidades de cada uno de los involucrados al momento de realizar la entrevista, así como también al especialista en sistemas de información, para de esta manera diseñar un diagrama de base de datos el cual contiene tablas que representan los procesos generales de la empresa con sus respectivos atributos, representado estas a las funciones de los procesos. En esta etapa se mostró cada avance a los partícipes de los procesos, los cuales se involucrarían con su manipulación para cumplir las características de un sistema de información.

Una vez hecho el soporte, realizando las respectivas configuraciones con los elementos del sistema de información y plasmar las necesidades de los involucrados se procedió a cumplir con la tercera etapa de la investigación acción, la implementación del plan de solución. En esta etapa se propuso a los representantes de la empresa el plan que ayudaría a optimizar la gestión comercial por medio de un sistema de información, se realizaron simulaciones de ventas de boletos de viaje, giros, encomiendas; incluyendo los debidos controles al momento que el personal manipule la herramienta. Así mismo, los involucrados directos con los procesos organizacionales también fueron partícipes de la demostración de los beneficios que generaría si cada uno de ellos tuviera acceso a la herramienta.

Para la etapa de realimentación se identificó que la falta de comunicación por red con la sucursal de Abancay genera que el control a nivel general solo se limite a la sucursal de Andahuaylas.

Las conclusiones a las que se llegó al seguir la metodología de la investigación acción es que al hacer uso del sistema de información correctamente, si se optimiza la gestión comercial de la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. En este caso la mayoría de los beneficios que sustentan la conclusión son: el sistema de información permite determinar errores es los procesos para poder plantear así una solución adecuada con base a información idónea, reorganiza y almacena correctamente los datos que se obtienen en un periodo determinado, permite que las áreas funcionales de la empresa mantengan una comunicación constante por medio de la retroalimentación, permite que la empresa brinde mejores servicios en cuanto a tiempo de respuesta, recepción de reclamos, etc. permite mantener a la empresa flexible ante los cambios del entorno, y de esta manera mantenerse en un mercado competitivo.

Palabras Clave: Sistemas de información, elementos del sistema de información, funciones del sistema de información, características del sistema de información, gestión comercial.

ABSTRACT

The research entitled Information System to optimize commercial management in the Regional Tourism Transport Company El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019. Its objective was to design an information system that optimizes its processes, through the analysis of the needs of the users. The study was developed with corresponding facts in the year 2019, the focus of the research is qualitative of type research action with participatory design. The sample size corresponds to a non-probabilistic sample for convenience. The instruments used were a semi-structured questionnaire and a checklist.

The methodology corresponding to action research was used to obtain results. In order to identify the causes of the problem, a meeting was held with the multidisciplinary team made up of 8 people, in this meeting the Ishikawa diagram was established describing the causes that generate the problem, as well as possible alternatives to solve the problem by choosing the most feasible solution according to the needs of the company, in this way participants were involved in the process of solving the problem. With the observation of the company's processes, a flow of operations was carried out to determine the time that was used to respond to the client or provide the service.

When preparing the problem-solving plan, reference was made to the needs of each of those involved at the time of conducting the interview, as well as to the information systems specialist, in order to design a database diagram, which It contains tables that represent the general processes of the company with their respective attributes represented the functions of the processes. At this stage each advance was shown to the participants in the processes which would be involved with their manipulation to meet the characteristics of an information system.

Once the support was made by carrying out the respective configurations with the elements of the information system and expressing the needs of those involved, the third stage of the action research was carried out, the implementation of the plan was resolved. At this stage the representatives of the company were proposed the plan that would help optimize business management through an information system, simulations of sales of travel tickets, money orders, parcels; including the proper controls at the time the staff manipulates the tool. Likewise, those directly involved with the organizational processes were also participants in the demonstration of the benefits it would generate if each of them had accesos to the tool.

For the feedback stage, it was identified that the lack of network communication with the Abancay branch means that the control at a general level is only limited to the Andahuaylas branch.

The conclusions reached when following the action research methodology is that when using the information system correctly, if the commercial management of the Regional Tourism transport company El Apurimeño E.I.R.L. is optimized. In this case, most of the benefits that support the conclusion are: the information system allows to determine errors in the processes to be able to propose an adequate solution based on suitable information, reorganize and correctly store the data obtained in a given period allows the functional areas of the company to maintain constant communication through feedback, allows the company to provide better services in terms of response time, receipt of complaints, etc. It allows to keep the company flexible in the face of global changes, and thus stay in a competitive market.

Keywords: Information systems, information system elements, information system functions, information system characteristics, business management.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el enorme cambio que se puede observar en cuanto a la transformación de tecnologías de información, las cuales son herramientas utilizadas por las empresas que manejan mucha información va alcanzando niveles altos en su uso. El uso adecuado de un sistema de información sirve como mecanismo efectivo para enfrentar los cambios en un entorno competitivo. Es el mismo entorno (clientes, proveedores, competidores) que obliga a las empresas a asumir el gran reto de automatizar sus procesos por medio de un sistema de información que los ayude a gestionar adecuadamente la gestión comercial de la misma.

La presente investigación tuvo como finalidad diseñar un sistema de información que se adecue a las necesidades de los usuarios que se involucran directamente con los procesos de la empresa. En este trabajo se elaboró un soporte sólido, versátil, comprensible, tomando en cuenta los requerimientos de la empresa para que de esta manera se pueda cumplir con las expectativas de optimizar la gestión comercial de la empresa.

La investigación titulada Sistema de información para optimizar la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019, ha sido dividida en 5 capítulos, los contenidos incluyen:

En el primer capítulo, se desarrolló todo lo concerniente los antecedentes internacionales y nacionales, sirviendo de guía para desarrollar la metodología para la investigación, también se define el marco espacial (ámbito geográfico donde realiza la investigación); el marco temporal y se constituye las bases teóricas correspondientes a sistemas de información para así poder identificar las categorías y subcategorías

El segundo capítulo, contiene la formulación del problema de investigación identificando los puntos débiles que la empresa muestra en cuanto a sus procesos, las causas del problema y que consecuencia trae a nivel de la empresa, se describe las falencias que se generan a raíz del problema Teniendo en cuenta los problemas identificados de formula el problema general y los problemas específicos. También se realiza la delimitación correspondiente justificando teórica, social, práctica, económica de la presente investigación mencionando la debida contribución del siguiente trabajo. Así mismo se procedió a definir los objetivos generales como específicos de la investigación.

En el tercer capítulo, corresponde al marco metodológico de la investigación partiendo desde la identificación de las unidades temáticas; la definición conceptual; la categorización; se define el método de investigación; el enfoque; diseño y tipo de estudio;

el escenario de estudio, se determina la muestra, se describe los procedimientos metodológicos, así como también las técnicas e instrumentos utilizados para proceder con el análisis de datos.

El cuarto capítulo, contiene los resultados del estudio a través de la información recopilada por medio de la entrevista, lista de cotejo y reuniones con el equipo multidisciplinario, resultados que se obtuvieron siguiendo las etapas de la investigación acción: Detección y diagnóstico del problema, elaboración del plan para solucionar el problema, desarrollo del plan para evaluar resultados y la realimentación de esta manera optimizar la gestión comercial de la empresa.

Para finalizar con la investigación, en el capítulo quinto, se presentó la discusión, conclusiones, recomendaciones a las que se llegó después de cumplir con las etapas de la investigación acción. Así mismo, se concluye con las referencias bibliográficas empleadas en la investigación, los anexos correspondientes convenientes por el investigador que afianzan la consistencia del presente trabajo.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Marco teórico referencial

1.1.1. Antecedentes internacionales

a) Meza (2010) realizó la investigación: “*Propuesta para optimizar los sistemas de información de la empresa INELECTRA VENEZUELA, de la Universidad Simón Bolívar*”. Tesis de grado para optar título de Especialista en Gerencia de Empresas. La investigación se realizó a una muestra de 57 personas, el instrumento utilizado para la encuesta fue un cuestionario dicotómico y el enfoque de la investigación es cualitativo con diseño diagnóstico, menciona las siguientes conclusiones:

- Los sistemas de información tienen sus propias características y particularidades, y juegan un rol fundamental para satisfacer las necesidades de información y facilitar la ejecución de los procesos operativos de las organizaciones.
- Cada sistema debe ser tratado con la metodología que mejor se adapte a los objetivos del análisis para obtener un producto final de calidad. A través de la metodología aplicada se logró obtener resultados claros y una propuesta específica para optimizar la gestión del recurso humano, es decir obtener una base de datos confiable sobre la cual la gerencia puede tomar decisiones claves que se traduzcan en eficiencia y mayor productividad.

b) Agudelo (2004), en su investigación: “*Análisis y diseño de un sistema de información en la parte operativa (ventas e importaciones), para la empresa importadora Gran Andina Ltda, de la Universidad Javeriana de Colombia*”. Tesis de grado para obtener título de Ingeniero Industrial. El tipo de investigación es cuantitativo con diseño descriptivo, teniendo como muestra a 48 personas y como instrumento un cuestionario. Concluye:

- Durante el desarrollo del trabajo se encontró que las proyecciones de crecimiento de la empresa son viables siempre y cuando se cuente con el funcionamiento óptimo de los procesos, con el fin de lograr la ejecución adecuada de sus metas para los próximos años.

- Al inicio del trabajo IGRANDINA no tenía definidos los procesos, lo cual generaba una productividad inferior a sus capacidades y al mismo tiempo altos costos de funcionamiento generados por desconocimiento, debido al no estudio de los mismos durante los 20 años de existencia de la empresa. Ésta fue la razón principal por la cual se enfocó al levantamiento y mejora de procesos. Dichas mejoras se plantearon a corto y mediano plazo, las de corto plazo fueron implantadas durante el tiempo en que se desarrolló el trabajo, mientras que las mejoras a mediano plazo se dejaron propuestas para que la empresa las implante más adelante.
- Actualmente la capacidad de datos que tiene el sistema, es suficiente para almacenar y manejar la información actual y proyectarla a los siguientes cuatro años, razón por la cual, en el momento de elegir una solución, no se consideró la posibilidad de aumentar su capacidad.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

- a) Gonzales & Ruiz (2013), en el trabajo de investigación titulado: *“Propuesta de un sistema de información que optimice los procesos en el área de recaudación de la institución educativa privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí - Chiclayo 2013”*, tesis para optar título de Contador Público. La investigación se realizó a una población de 53 personas, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario basado en el modelo SERVPERF. El enfoque de investigación es cualitativo con diseño no experimental de tipo transversal descriptivo, sostienen las siguientes conclusiones
 - Las instituciones educativas se ven en la necesidad de ser más eficientes en el desempeño de sus funciones, para así asegurar el buen servicio a padres y alumnos y ser más competitivos. Por tanto, es de gran importancia la automatización de la información obtenida de los procesos del área de recaudación y su adecuación continua, en concordancia con los nuevos requerimientos y avances tecnológicos, para así colocarse a la par de las demás instituciones.
 - Actualmente, el proceso de inscripción y matrícula de la I.E.P. Fernando Rossi Emanuelli - Cayaltí se realiza de forma manual. Este estudio y su propuesta lleva a plantear la aplicación de un sistema de

información que permita mejorar tal situación, de tal manera que el usuario matricule a su representado, suministre toda la información requerida, permitiendo llevar un mejor control de los requisitos solicitados y recibidos.

- El estudio, asimismo, permitió determinar los requerimientos para la elaboración del sistema de información para el proceso de matrícula y pagos de pensión, lo cual posibilitará a la Unidad administrativa y contable recopilar toda la información directamente del tutor o padre de familia, evitando la duplicidad de funciones que se realiza actualmente. Además, el sistema cuenta con una clave donde el usuario tiene que suministrar su nombre y contraseña, adicionalmente está diseñado para bloquearse al tercer intento fallido, evitando el uso del mismo por usuarios indebidos, siendo manipulado por las personas autorizadas por el Departamento Administrativo y Contable.
- El área de recaudación es un área administrativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen considerable, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presentan en ella. Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades y un sistema de Información que maneje el control del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que originaría problemas para el momento de auditorías. Determinar las ventajas en la automatización de la información mediante la implementación del sistema.

b) Miñago (2011), en su investigación titulado: *“Modelamiento y diseño de un sistema de Business Intelligence para la toma de decisiones en las estrategias de ventas, y evaluación de la fuerza de ventas de un laboratorio farmacéutico”*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Comunicación con mención en Ingeniería. Realizó la investigación de naturaleza cuantitativa y aplicado, toma en cuenta una muestra "no probabilística", ya que la elección de la muestra contaba con datos reales del laboratorio, y con apoyo de los actores involucrados en el proceso de análisis de mercado. Muestra los siguientes resultados:

- El Modelamiento y Diseño de un Sistema de Business Intelligence para la toma de decisiones en las estrategias de ventas, y evaluación de la fuerza de ventas de un laboratorio farmacéutico, permitió a los usuarios acceder a información necesaria y trascendental, que les permitió evaluar los productos del Laboratorio integralmente (total país), por zonas, representantes, de esta manera poder tomar decisiones en las estrategias de ventas y marketing.
 - El Modelamiento y Diseño de un Sistema de Business Intelligence para la toma de decisiones en las estrategias de ventas, y evaluación de la fuerza de ventas de un laboratorio farmacéutico, permitió a los Gerentes de Distrito evaluar el desempeño del personal asignada a una zona geográfica determinada, y de esa manera poder crear estrategias diferenciadas por zonas.
 - La fuerza de ventas de un laboratorio farmacéutico, permitieron a los Gerentes replantear las estrategias de ventas de sus productos y así impulsar las ventas en determinadas zonas. Así mismo para la toma de decisiones en las estrategias de ventas, y evaluación de la fuerza de ventas de un laboratorio farmacéutico, permitió a los actores tener un panorama completo y exacto de la posición del laboratorio dentro del mercado, facilitando diferentes dimensiones para observar el comportamiento del laboratorio y de los productos, y con esta información ajustar las estrategias de ventas del laboratorio.
- c) Huamán & Huayanca (2017), en la investigación: *“Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa HUMAJU”*. Tesis para obtener título en Ingeniería de Sistemas en la Universidad Autónoma del Perú, Lima. La investigación es de naturaleza cualitativa con diseño pre experimental, se utilizó un tipo de muestreo intencional que fue de 30 persona y el instrumento utilizado para realizar la investigación fue la ficha de observación. Los investigadores concluyeron:
- Se observa que la utilización de la metodología en el presente proyecto ha proporcionado un buen resultado, ya que, a diferencia de las convencionales, estas son las flexibles antes los cambios y requerimientos inesperados.

- Se confirma que el implementar un sistema permite automatizar, reducir y mejorar los tiempos en los procesos sin perder información importante para la empresa, como son en los procesos de compras y ventas.
- Se comprueba que la metodología, permitió conocer los riesgos de gestión, en donde estos tengan prioridad en el proceso de desarrollo del sistema, el cual busca darle una mayor satisfacción al cliente mediante la entrega temprana del software, se pudo observar que esta metodología se centra en la funcionalidad que el sistema debe poseer para satisfacer las necesidades del usuario.
- Se observa que la empresa ha obtenido mejores resultados al momento de hacer la toma de decisiones, con la ayuda del Sistema de Información.
- Se comprueba que esta herramienta ayuda a cualquier empresa a organizarse, como también a reducir su tiempo en cuanto a procesos de compras y venta y también a una buena toma de decisiones.
- Se confirma que la atención al cliente debe ser una de las prioridades de la empresa, es por ello que los sistemas deben de ser diseñados de manera amigable y entendible, de tal manera que los usuarios del proceso siempre tengan la información en todo momento sin restricciones, como son consultas de pedidos, cotizaciones, etc. Es necesario saber que el sistema de información le permite al personal que labora en la empresa, llevar un control y seguimiento de las entradas y salidas de los productos.

d) Lamadrid (2014). En la investigación: *“Propuesta de mejora de la gestión de pedidos, entregas y facturación utilizando el módulo SD del sistema ERP SAP en la empresa CAMESA S.A.C ubicada en la ciudad de Lima”*. Tesis para obtener título profesional de Licenciado de Administración de Empresas en la universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo. El tipo de investigación es aplicado con diseño experimental, como muestra se tomó a 2 personas jefes de las áreas respectivas, el instrumento fue una entrevista. Menciona las siguientes conclusiones:

- La gestión de procesos de ventas que actualmente utiliza la Empresa CAMESA S.A.C, se ve afectado, por un flujo de documentos manuales notablemente complicado, reduciendo la capacidad de atención para

cerrar una venta o servicio y por consiguiente generando un cuello de botella.

- El proceso de pedidos de la empresa CAMESA S.A.C se hace considerablemente extenso, ya que debe pasar primero por la Oficina Técnica, para luego llegar a las manos de los colaboradores del Área de Administración.
- Se redujo el tiempo de atención al cliente en base a la implementación de un sistema, estandarizando el proceso de ventas en la empresa, lo cual resulta beneficioso para los clientes brindándole satisfacción, seguridad y confianza.
- Se mejoró la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, ya que se implementó un módulo de reportes donde se cuenta con información fidedigna que se puede visualizar en los reportes personalizados de cada uno de los procesos de venta y actualización del stock de productos.

1.1.3. Antecedentes locales

En el ámbito local no se encontraron investigaciones cualitativas relacionados con sistemas de información.

1.2. Marco espacial

Hace referencia al ámbito geográfico en el cual se realizó la investigación siendo así (un grupo social, organización, región geográfica, etc.). El ámbito regional de referencia de la presente investigación fue el departamento de Apurímac.

El análisis básico de la siguiente investigación se realizó a escala local, en Andahuaylas, el cual es el ámbito geográfico perteneciente a la región de Apurímac donde se desenvuelven los problemas a investigar fue en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, ubicado en la Av. Lázaro Carrillo N° 101, Andahuaylas.

1.3. Marco temporal

Gómez (2012) señala: “El marco temporal consiste en estudiar los fenómenos elegidos, dentro de un rango de tiempo. Para ello se deberá especificar el periodo de tiempo de la procedencia de los datos” (p.18).

En este sentido como periodo de investigación se consideró el año 2019, tiempo en el cual se procedió a obtener información actualizada, analizarlos y de esta manera poder diseñar un sistema de información que optimice la gestión comercial.

1.4. Supuestos teóricos

1.4.1. Tecnologías de información y comunicación

Sobre las tecnologías de información:

Las tecnologías de información y comunicación son soportes tecnológicos que facilitan la relación entre los diferentes componentes y agentes de los procesos que tiene una organización, para responder adecuadamente a los cambios en un entorno globalizado el cual permite obtener información necesaria para poder gestionar los nuevos modelos empresariales integrando a la empresa mediante la información y comunicación. (Cuesta, 2006, p.11)

Koontz, Heinz, & Cannice (2012), mencionan: TICs, se define como un sistema formal para recopilar, integrar, comparar, analizar y difundir información interna y externa a la empresa de manera oportuna y efectiva y eficiente para el cumplimiento de los procesos a la cual esta se dedica. (p.529).

Es importante tener en cuenta que para poder desarrollar un sistema de información adecuado y de acorde a las necesidades, las tecnologías de información y comunicación (TIC) cumplen un rol muy importante en el proceso. Es pues uno de los elementos que compone un sistema de información y sin ella sería nulo la automatización los procesos organizacionales.

1.4.2. Los sistemas de información

Para definir el concepto de sistemas de información en primer lugar se tiene que conceptualizar dos términos absolutamente distintos por un lado el concepto de sistemas y por otra información.

1.4.2.1. Sistema

Oz (2008), considera que “Un sistema es una matriz de componentes que colaboran para alcanzar una meta, o varias, al

aceptar entradas, procesarlas y producir salidas de una manera organizada” (p.9).

Gonzales y Ruiz (2014), un sistema es un conjunto de elementos independientes que interactúan entre sí y producen un resultado específico, el cual se ve afectado por factores internos y externos. (p.16).

De los conceptos mencionados se puede sintetizar al sistema como la herramienta conformada por elementos interrelacionados entre sí, encargada del correcto almacenamiento de datos, así como también el correcto procesamiento de información.

1.4.2.2. Información

Se menciona que son los datos que se han moldeado en una forma significativa y útil para los seres humanos. (Laudon & Laudon, 2012, p.8)

Conjunto de datos encontrados y almacenados en un contexto, el cual posee una importancia de acuerdo a la necesidad, en un tiempo y espacio determinado.

1.4.2.3. Diferencia entre dato e información

Tabla 1

Diferencia entre dato e información

Dato	Información
- Hecho o situación.	- Conclusiones que tienen significado dentro de un contexto.
- No demuestra información alguna.	- Se obtiene a partir de un conjunto de datos.
- Materia prima para la producción de información.	- Datos que se han moldeado significativamente para facilitar la formulación de estrategias.
- No comunican significado alguno.	- Constituye un mensaje sobre un determinado proceso.
- Se utilizan como métodos para comprimir información.	

Fuente: Laudon & Laudon (2012), Sistemas de información, autoría propia.

1.4.2.4. Diferencia entre dato e información en una empresa de transportes

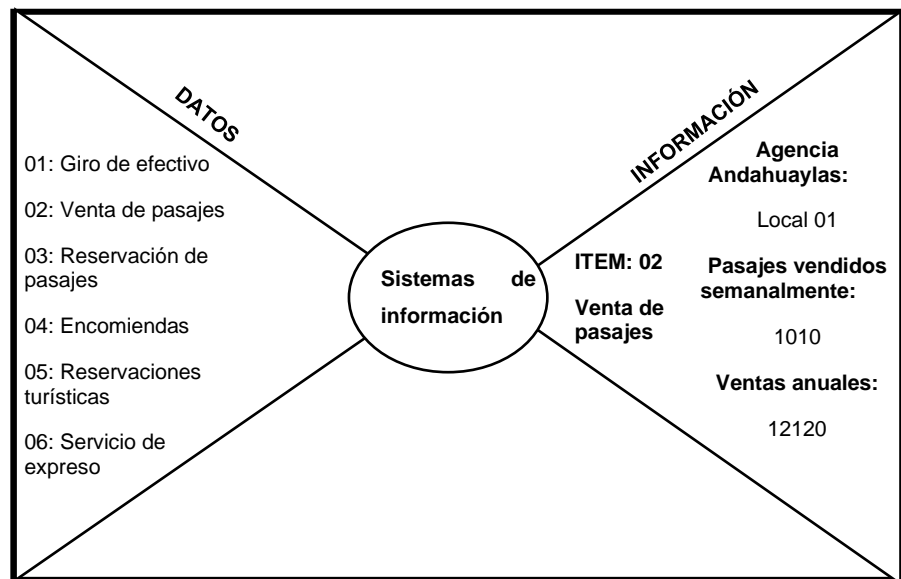


Figura 1. Diferencia entre datos e información en una empresa de transportes
Fuente: Laudon y Laudon (2012), Sistemas de información, autoría propia.

1.4.3. Sistemas de información

Sobre los sistemas de información:

Un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. (Laudon et al., 2012, p.16).

Barroso de Vega (citado en Baca, 2017). “Un sistema de información es una serie de elementos articulados de tal manera que constituyen un conjunto integrado, la información está ordenada y articulada”.

Un sistema de información queda definido como: “conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al

menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia”. (Andreu, Ricart y Valor, 1991, citado en Hernández, 2003).

Los sistemas de información son herramientas que, mediante el procesamiento de datos aportan a la empresa beneficios para los distintos procesos que estas puedan tener, facilitando la obtención de información clara, verídica, de esta manera poder identificar distintos problemas en tiempo real, por ende, tomar decisiones que ayuden a cumplir con los objetivos organizacionales.

1.4.4. Evolución de los sistemas de información

Cuenca (2004), un sistema de información es la adecuada y correcta combinación de procesos, hardware, personal capacitado, software. Estándares que se diseñan para administrar la información. En este sentido existe una significativa evolución en la función de los sistemas de información, se muestra la evolución en la tabla 2:

Tabla 2

Evolución de los sistemas de información

1950 - 1960	1960 - 1970	1970- 1980	1980 - 1990	1990 - 2000	2000 presente
Procesamiento de datos	Informes de gestión	Apoyo a las decisiones	Apoyo Ejecutivo	Conocimiento administrativo	E-Business
Recopila, almacena, modifica y recupera transacciones de una organización	Informes y pantallas pre especificados para apoyar la toma de decisiones empresariales	Soporte interactivo para el proceso de toma de decisiones	Proporcione información interna y externa relevante para los objetivos estratégicos de la organización	Ayuda disponible para toda la empresa	Mayor conectividad, mayor nivel de integración en todas las aplicaciones
Ayuda a los trabajadores	Ayuda a los gerentes intermedios	Ayuda a los gerentes.	Ayuda a los ejecutivos	Ayuda la creación, organización y diseminación del conocimiento empresarial	Ayuda al comercio electrónico global

Fuente: Adaptado de Cuenca (2004). Integración de los sistemas de información, autoría propia.

1.4.5. Dimensiones de los sistemas de información

Para comprender por completo los sistemas de información, debe conocer las dimensiones más amplias de organización, administración y tecnología de la información de los sistemas (Laudon et al., 2012, p.45)

a) Organización

Para las organizaciones emergentes los sistemas de información son una parte esencial de estas, muchas de ellas no existirían sin el uso adecuado de un sistema de información. Como toda organización sus elementos clave son: el capital humano, su estructura organizacional, sus procesos, su cultura organizacional la cual está debidamente organizada en distintos niveles y áreas funcionales. La autoridad y la responsabilidad se ubican bajo un concepto de jerarquía o estructura de pirámide.

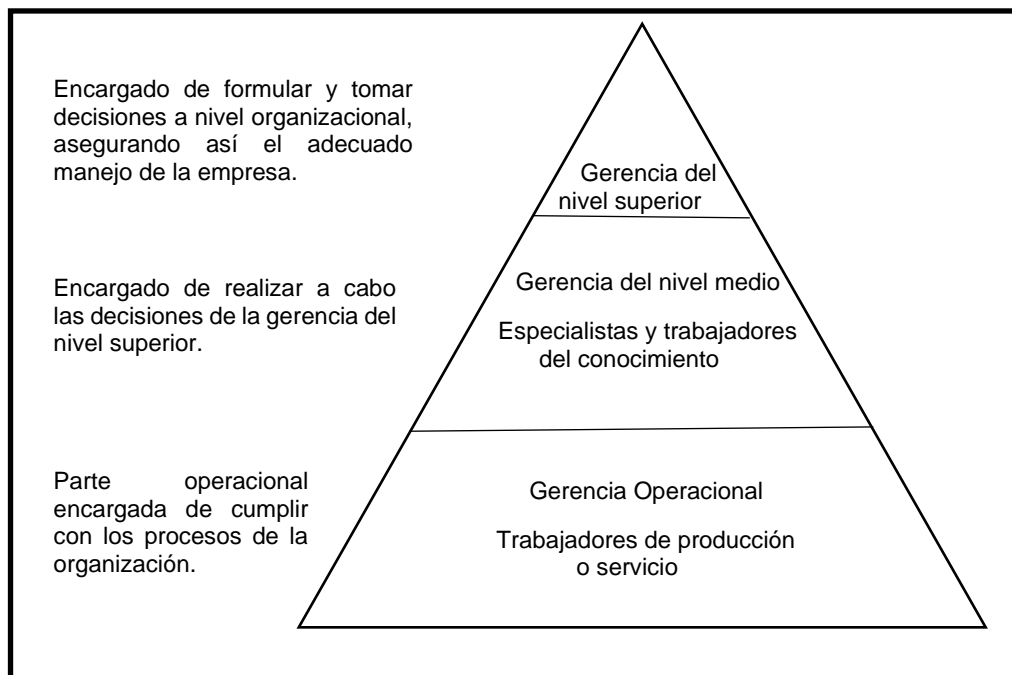


Figura 2: Jerarquía de niveles de una organización

Fuente: Adaptado de Laudon y Laudon (2012). Sistemas de información gerencial, autoría propia.

b) Administración

La función de la gerencia es dar énfasis a las circunstancias a las que se enfrentan las empresas. De esta manera los gerentes pueden identificar los desafíos del entorno, formulan estrategias de contingencia que respondan con anticipación a los problemas que puedan surgir. De esta manera coordinar y comunicar a las personas internas involucradas con los procesos de la empresa.

c) Tecnología de información

Son las diferentes herramientas que utilizan los gerentes para enfrentar y contrarrestar los cambios generados por la globalización. Por ejemplo:

- Hardware de una computadora: Equipos tangibles que se utiliza en las actividades de entrada, procesamiento y salida de un sistema de información.
- Software de una computadora: Son las instrucciones detalladas que interrelacionan los componentes del hardware en un sistema de información.
- La tecnología de almacenamiento de datos: Consiste en el software que se encarga de la organización adecuada de los datos.
- La tecnología de redes y telecomunicaciones: Consiste en conectar las diversas piezas de hardware e intercambiar información por medio de una red, más conocida como el internet.

1.4.6. Tipología de los sistemas de información

Domínguez (2012), un sistema de información está integrado de una gran variedad de elementos que se interrelacionan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio (p.34).

Un sistema de información brinda información verídica a las distintas áreas de la organización. Por ello la persona encargada del manejo del sistema de información específica como es la manera en que funcionan los sistemas de información, la entrada de información así mismo proporcionar salidas de información.

Laudon (citado en Hernández, 2003) menciona la siguiente tipología de los sistemas de información.

a) Sistema de Procesamiento de Operaciones (SPO):

Aquellos sistemas que se encargan de la correcta gestión de las actividades de rutina que la empresa pueda tener de acuerdo al rubro. Por ejemplo, un sistema de información de venta de pasajes y boletos de viaje en una empresa de transportes. Este tipo de sistema es utilizado por

los colaboradores del área operativa los cuales están más inmersos en el proceso del servicio.

b) Sistemas de Trabajo del Conocimiento (STC):

Sistemas encargados de apoyar a los agentes que manejan la información en el desarrollo de nuevos conocimientos e integrarlas a la empresa.

c) Sistemas de automatización en la oficina (SAO):

Son aquellos sistemas de información que influyen en la productividad de las personas que manejan la información en niveles inferiores de la empresa; Agendas electrónicas, hojas de cálculo, procesador de texto.

d) Sistemas de información para la administración (SIA):

Sistemas de información que son utilizados por el personal de planificación y control de la empresa y así poder formular estrategias de solución para determinados problemas. Por ejemplo, un sistema de control de inventarios o un sistema de presupuestos.

e) Sistemas para el soporte de decisiones (SSD):

Sirven de soporte para los colaboradores de la gerencia intermedia los cuales están encargados del análisis de estrategias y la toma de decisiones, por ejemplo; sistema de análisis de precios y beneficios, análisis de ventas por niveles de ingreso.

f) Sistemas de Soporte Gerencial (SSG):

Sistemas de información a nivel estratégico de la organización los cuales son diseñados para tomar decisiones estratégicas a largo plazo mediante el uso de gráficos o proyecciones. Por ejemplo, la planificación de ventas para 5 años en una sucursal.

1.4.7. Componentes de un sistema de Información

Los sistemas de información engloban: equipos y programas informáticos, telecomunicaciones, bases de datos, recursos humanos y procedimientos (García, 2000, citado en Lapiedra, 2011)

- Equipos informáticos:

Son los dispositivos tecnológicos que propician la entrada, almacenamiento y salidas de datos. Por ejemplo, un ordenador, una memoria RAM, scanner, impresora.

- Programas informáticos

Hay dos tipos de programas informáticos: programas del sistema y aplicaciones. (Lapiedra , Devece y Guiral, 2011, p.16).

Los programas del sistema son los encargados de administrar los recursos del sistema computarizado y facilitan la programación. Las aplicaciones sirven de ayuda al usuario final para culminar con su trabajo. Como ejemplo de aplicaciones pueden ser los programas de hoja de cálculo o procesadores de texto.

- Base de datos

Es la amplia gama de información debidamente organizada en los equipos informáticos, un sistema de archivos que se encarga de organizar campos, registros, características que pueda poseer una organización de acuerdo al rubro a la cual se dedique.

- Telecomunicaciones

Es el medio de intercambio de información electrónica a largas distancias. En pleno auge de las tecnologías de información podemos observar que los medios pueden ser: la red de redes, más conocida como internet, por medio de ella los colaboradores pueden acceder a la base de datos de la empresa desde otra ubicación, sea el caso lejano a la sede local de la empresa y así poder obtener información.

- Recursos Humanos

Son aquellas personas encargadas de obtener y manipular información. Sin embargo, se debe diferenciar entre el personal especializado de sistemas de información que incluye analistas de sistemas, programadores. Y por último los usuarios finales que pueden ser a aquellas personas que se relacionan directamente con un proceso. Ejemplo: El personal del área de ventas que tienen acceso al sistema de información para poder vender un pasaje para un destino con un

respectivo. Tiene acceso al sistema para poder vender el servicio más no a manipularla.

- **Procedimientos**

Son las políticas y procedimientos que deben ser seguidos al utilizar, operar y mantener un sistema de información. Por ejemplo, Para habilitar un método de pago (Efectivo, Visa, Premium Pass, Cancelación en el lugar de destino, etc.) en el proceso de venta se requiere seguir una serie de procedimientos para manipular la base de datos y ejecutar dicho método de pago, el cual es realizado por el personal encargado de la manipulación interna del sistema. De esta manera el usuario final (vendedor) podrá elegir el método de pago que se realizará para el proceso de venta.

1.4.8. Funciones de un sistema de información

Lapiedra et al. (2011), todos los sistemas de información son diseñados en empresas que buscan automatizar sus procesos y así facilitar el cumplimiento de las actividades que están realizan, por ejemplo, se puede encontrar un sistema de registro de los pacientes de un hospital, un sistema de apoyo en el área de contabilidad, un sistema de control de inventario en una distribuidora, etc. (p.17).

De esta manera las funciones de un sistema de información son:

a) Captación y recolección de datos

Esta función trata sobre la obtención de información que puede ser de dos maneras: la primera es la obtención de información externa, la cual es relativa al entorno de la empresa, por ejemplo: la política, los competidores, etc.

La segunda es la información obtenida a nivel interno de la empresa, como por ejemplo información de proveedores o los productos que la empresa pueda tener, etc. De esta manera los encargados del manejo del sistema pueden filtrar información relevante de acuerdo al rubro de la empresa y así la respectiva comunicación a las diferentes áreas de la organización.

b) Almacenamiento

Es la capacidad de guardar datos por medio de una herramienta o dispositivo electrónico, los cuales pueden ser: ordenadores, teléfonos celulares, tablets, etc.

Es importante determinar en qué tipo de soporte se puede almacenar información el cual depende del volumen de datos que se posee, la frecuencia de uso, y la cantidad de usuarios. Si se posee una cantidad de información elevada es necesario una base de datos.

c) Tratamiento de la información

Consiste en la transformación de datos almacenados en información útil, información relevante para el personal interno quien la requiere.

d) Distribución y diseminación de la información (Comunicación)

Los sistemas de información no solo se encargan de brindar información a la persona quien lo requiere, también tiene la función de difundir dicha información al personal interno de la empresa, e allí la esencia de necesidad de información por el personal involucrado en los procesos de la empresa, tener conocimiento de los problemas, formular estrategias y tomar las decisiones respectivas.

e) Retroalimentación

Todo sistema de información utiliza como materia prima lo datos, para conseguir un resultado final se recurre a una serie de pasos obteniendo así la información. Esta información se suministra a los diferentes usuarios del sistema según sean sus necesidades y de esta manera comunicar a las áreas relacionadas, existiendo de esta manera el proceso conocido como retroalimentación.

Hernández (2003) muestra la figura 3 para conocer el proceso de retroalimentación de los sistemas de información.

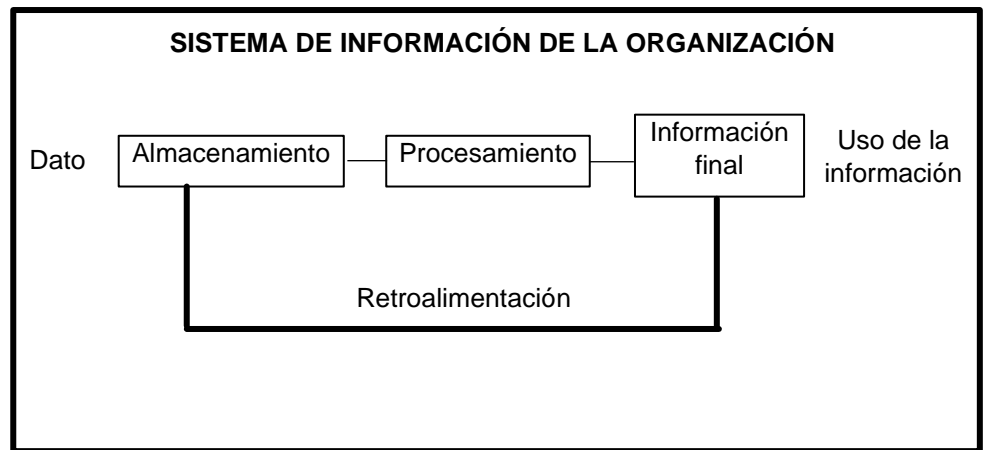


Figura 3. Proceso de retroalimentación de los sistemas de información.

Fuente: Adaptado de Hernández (2012). Los sistemas de información: Evolución y desarrollo, autoría propia.

1.4.9. Etapas de los sistemas de información

Cáceres (2014), desarrolla 6 etapas:

1.4.9.1. Investigación

Consiste en un estudio exploratorio para saber cuáles son las necesidades y problemas a resolver. En esta etapa se descubren los problemas y sus componentes por medio de la recolección de hechos y causas, como herramienta de obtención de datos se puede utilizar:

- La observación directa: se observa atentamente los componentes del problema registrando así todo lo que se observa.
- Entrevistas: Esta técnica es útil cuando el problema no puede observarse, por ejemplo, teniendo una conversación con un informante.
- Cuestionarios: Son preguntas por escrito que se realizan a varios informantes.

Quien interviene con mayor énfasis en esta etapa es el analista quien se encarga de cumplir las actividades mencionadas. Sin embargo, quien será el encargado de plasmar las propuestas será el especialista en programación.

1.4.9.2. Análisis

Es la determinación de requerimientos, estudiar los procedimientos actuales e identificar las necesidades de información que la empresa pueda tener. Los datos obtenidos en la investigación sirven para conocer a profundidad el problema; si los datos obtenidos no se verifican mediante el análisis solo se consideran opinión, para verificarlas se debe recurrir a la medición, al conteo. Contrastar la opinión mediante documentos que la respalden.

En esta etapa es importante determinar si el sistema puede ser factible para la organización; existen 3 aspectos de factibilidad: la factibilidad técnica, la factibilidad económica, la factibilidad social.

a) Factibilidad técnica

Es una evaluación que ayuda determinar que el sistema puede ponerse en marcha y mantenerse, teniendo en cuenta que se ha planificado adecuadamente. Esto incluye el conocimiento y la tecnología.

- Conocimiento suficiente: se debe considerar que los requerimientos del analista no siempre se van a poder implementar si es que ni el mismo tenga conocimiento de lo que propone. Por ejemplo, que analista proponga un sistema de análisis contable cuando este mismo desconoce cómo analizar el rubro financiero.
- Disponibilidad tecnológica: La implementación de un sistema de información requiere a ciertos parámetros en cuando a herramientas tecnológicas. Si no se tiene los debidos materiales entonces la planificación del sistema será impartible. Así mismo no solo se requiere de la adquisición de ellas sino también de un correcto mantenimiento.

b) Factibilidad económica

Es la estimación inicial de los costos y beneficios de la implementación de un sistema de información. Por lo general es fácil estimar el valor monetario de los equipos tangibles lo difícil es estimar el costo del proceso de implementación. Para estimar los costos se debe analizar los siguientes casos:

- Tiempo: estimación económica de acuerdo a la cantidad de horas dedicadas a seguir las etapas el proceso de sistemas de información.
- Costo del estudio del sistema: Influye a los costos a los que se va a recurrir en la etapa de análisis por ejemplo para la obtención de información (fichas de reporte, impresiones, etc.)
- Costo estimado del software: con anterioridad se mencionó que es difícil estimar costos con precisión en este caso lo que se puede hacer es definir un costo de acuerdo a la petición del que requiere es sistema de información. Por ejemplo, la empresa desea implementar un sistema de información en su sede, se propone un costo estimado. El cual aumentaría si la empresa desea también que se implemente en sus sucursales.

c) Factibilidad social

La implementación de un sistema de información depende de la aceptación de los usuarios directos de la organización los cuales por razones individuales o de grupo pueden estar a favor y en contra. La implementación de un sistema de información es eficiente y exitoso si el grupo en conjunto acepta este proceso de cambio. En la primera etapa el analista obtiene información de las necesidades en conjunto con base a ello formula la propuesta de implementación.

El mayor reto a nivel gerencial será cambiar el proceso de sus actividades manuales que se hacían con mayor facilidad por el simplismo a un proceso de actividades automatizadas donde los colaboradores del operativos a asumir nuevos retos el cual es aprender cosas nuevas que en muchos casos es visto como una amenaza.

Si el sistema y las personas involucradas en el proceso provocan mejoras a nivel organizacional, eso significa que la probabilidad de que el nuevo sistema es eficiente y que será aceptado y utilizado sin inconvenientes.

1.4.9.3. Diseño del sistema de información

Se plantea detallada y minuciosamente el sistema que se desea implementar. Si bien en las etapas anteriores se realizó una investigación y análisis de las necesidades de la organización.

El fin buscado en el proceso de diseño de sistemas es la adecuada arquitectura del sistema, así como las herramientas de soporte para poder especificar detalladamente cuales serán los componentes del sistema de información.

1.4.9.4. Pruebas

Consiste en el examen de funcionamiento del sistema de información bajo actividades simuladas en el cual se pueden utilizar datos correctos y erróneos. Si existen deficiencias se procederá a la identificación del error y su debida corrección.

Para determinar el correcto funcionamiento se realiza a cabo un proceso exhaustivo y profundo si las diversas condiciones y resultados del sistema responden a lo diseñado.

Hernández (2003), establece tres tipos de pruebas que se pueden realizar:

- Pruebas de programas:

Para asegurar que los sistemas de información no cuenten con ningún error se prueban los programas diseñados por separado.

- Pruebas al sistema:

Busca probar el correcto funcionamiento del sistema en conjunto, puede que al momento de realizar una prueba al programa individualmente funcione adecuadamente si se realiza una evaluación al sistema como un todo puede suceder lo contrario.

- Pruebas de aceptación:

Quienes realizan estas pruebas son los usuarios finales del sistema de información. Si el sistema funciona correctamente estos proporcionan un visto bueno y otorgan la aceptación de ella.

1.4.9.5. Implantación

Consiste en el establecimiento de la herramienta del Sistema de información una vez probada con éxito. Es necesario capacitar a

las personas involucradas en los procesos de la empresa serán quienes utilicen esta herramienta y se beneficien de la automatización a nivel organizacional.

1.4.9.6. Producción y mantenimiento

Si bien la implantación del Sistema de información fue un éxito por el buen cumplimiento de las etapas mencionadas con anterioridad desde ya se puede considerar a la herramienta como un sistema en producción.

La importancia del buen funcionamiento de SI depende de la constante evaluación y control de ella por el personal especializado en el manejo del SI. En esta etapa se puede aún identificar diversos errores, esto ayuda a plantear las debidas correcciones en un periodo

1.4.10. Éxito y fracaso de los sistemas de información

Como cualquier proceso de cambio muchas veces el proceso de implementación de un Sistema de información puede terminar en fracaso, pues depende de un alto costo de inversión para la empresa. Si por alguna razón el SI no fuera el adecuado la inversión realizada sería un gasto para la empresa.

Las principales causas que originan el fracaso de la implementación de los sistemas de información son cinco, Hernández (2003).

- La falta de alineación entre los sistemas de información y la estrategia empresarial.

Muchas organizaciones consideran que los SI solo reduce la burocracia de las operaciones y automatiza sus procesos manuales dejando de lado la importancia de que estas ayudan a obtener ventajas estratégicas a nivel organizacional y obtener una ventaja competitiva en el entorno.

- Escaso apoyo de las organizaciones

Antes de implementar un SI tiene que existir una predisposición por parte del nivel superior pues serán ellos quienes sean los encargados de tomar decisiones con respecto al sistema de información.

- Mala identificación de las necesidades de información.

Se debe seguir adecuadamente las etapas de implementación del SI. Si en la etapa de investigación no se obtiene información precisa no se podrá identificar las necesidades de información lo cual no ayudaría al proceso de diseño y por ende un sistema obsoleto.

- Escasa involucración o influencia del usuario final
Es vital que el usuario final (personal quien va a utilizar el SI) esté presente para poder brindar opinión con respecto al diseño del sistema facilitando así una mejor comprensión del uso del sistema por medio de ello comunicar a los demás colaboradores los pasos para utilizar el sistema.
- Nula formación del personal.
Si no se comunica adecuadamente las técnicas de uso del SI, los usuarios finales serán los que desconozcan de su debido uso, afectando las actividades que se realizan en la organización, es por ello la importancia de programas de formación para el aprendizaje, capacitaciones con respecto al adecuado uso.

1.4.11. Gestión comercial

1.4.11.1. Definición de gestión comercial

Morales (2013), Es toda aquella actividad que se hace cargo de administrar y ejercer influencia sobre un resultado o variable comercial, esto implica el material utilizado que influye directa o indirectamente en la satisfacción del cliente (p.6)

Del concepto mencionado por Morales, podemos sintetizar que la gestión comercial son todas aquellas herramientas necesarias que se utilizan para gestionar y administrar correctamente los procesos comerciales de una organización, ayudando a la empresa a optimizar recursos, lograr mejores resultados y mantenerse flexible en un entorno cambiante.

Si bien la gestión comercial implica administrar y ejercer influencia sobre las actividades de la empresa, se necesita saber sobre el proceso influenciado, en este caso las ventas.

1.4.11.2. Concepto de ventas

Es traspasar a otro la propiedad por el precio convenido. Las ventas y el marketing están estrechamente ligados, pues las ventas

tienen como objetivo vender el producto o servicio que la empresa produce y el marketing busca que la empresa satisfaga las necesidades del cliente; es decir, realiza investigaciones del mercado para saber los requerimientos de los clientes o consumidores finales (Soriano, 2015, p.12).

Es la operación mediante la cual una persona transmite a otra la propiedad que tiene sobre el bien o derecho, a cambio de un precio determinado, se puede aludir que la venta es ceder la propiedad de un producto a cambio de una compensación en dinero, servicios o especies, (Andersen citado en Vázquez 2010).

(Fischer y Espejo, 2010, citado en Chávez, 2016) sostiene que la venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como "toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio". Ambos autores señalan, además, que es "en este punto (la venta), donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores (investigación de mercado, decisiones sobre el producto y decisiones de precio).

Se puede conceptualizar a las ventas como el proceso mediante el cual una persona (vendedor) transmite a otra (comprador) correspondientemente el derecho de posesión de un producto o servicio a cambio de un beneficio mutuo por medio del intercambio de una cierta cantidad de dinero.

1.4.11.3. Tipología de las ventas

Las ventas pueden ser clasificadas según el comprador y el uso que se le dará a la compra Chávez (2016):

- a) Ventas mayoristas: dentro de esta clasificación los bienes adquiridos están destinados a ser revendidos o bien para ser utilizados en la producción de otros bienes o servicios. Este tipo de compras permiten acceder a cierto ahorro.
- b) Ventas minoristas: dentro de este tipo transacciones la venta es directamente al último consumidor, es decir que no debe continuar en el mercado, sino que está destinado el consumo personal. El

volumen de las ventas es mucho menor que en el caso de las compras mayoristas.

- c) Ventas personales: La relación entre el comprador y el vendedor es directa, es realizada personalmente. Es considerada la venta más eficaz ya que genera mayores posibilidades de poder convencer al potencial comprador.
- d) Ventas por correo: Los productos son ofrecidos a los posibles compradores vía cartas, catálogos, videos, folletos, muestras, entre otros métodos, utilizando siempre el correo como medio. Junto al envío es incluido un formulario que posibilite el pedido. Dicho tipo de ventas permiten individualizar a los potenciales compradores y evaluar rápidamente los resultados.
- e) Ventas telefónicas: Conocidas también como tele marketing, estas ventas son iniciadas y finalizadas a través del teléfono. Hay ciertos productos que son más eficaces a la hora de venderlos sin ser vistos, algunos ejemplos son afiliaciones a organizaciones o clubes, suscripciones a diarios, revistas, entre otros.
- f) Ventas por máquinas expendedoras: La venta es realizada sin que exista ningún contacto entre el vendedor y el comprador. El resultado es una compra más práctica ya que pueden ser ubicadas en ciertos lugares donde no es accesible otra clase de ventas.
- g) Ventas por internet: también llamadas ventas online. Los productos o servicios que desean ser vendidos son exhibidos sobre sitios de internet. Esto permite a los potenciales compradores conocer las características del producto al que desea acceder.

1.4.11.4. Ciclo general de las ventas

El proceso de ventas depende directamente de la información que se obtiene del entorno al transcurrir el tiempo, proveniente de los clientes, proveedores, competidores.

Vásquez (2010),” El ciclo o la manera de realizar las ventas en general está compuesta por tres pasos”. (p.10)

a) Identificar clientes

Para poder realizar una venta es necesario identificar los tipos de clientes, estos se visualizan en la Tabla 3. El vendedor es responsable de realizar a cabo las ventas e interactuar para obtener beneficios.

Tabla 3

Tipos de clientes

Tipo de clientes	Características	Modo de tratarlo
Discutidor	Son agresivos y muestran desacuerdo	Solicitarle opiniones
Enojado	Muestra disgusto	Negociar soluciones
Conservador	Consume mucho el tiempo del vendedor	Mostrar interés y paciencia
Siempre se queja	No hay nada que sea de su agrado	Separar quejas verdaderas de las falsas
Exigente	Solicita atención inmediata	Manejo del respeto y atender a sus demandas
Indeciso	No tiene una idea clara	Sugerir alternativas

Fuente: Adaptado del Manual de atención al cliente 2013.

b) Conseguir negocios

Significa el compromiso por parte del cliente de obtener el producto o el servicio. Entender las necesidades del cliente y obtener beneficios mutuos.

c) Cerrar la venta

La clave de una venta es vender el beneficio y no características del bien o servicio. Es importante que el vendedor entienda el problema del cliente al momento de ofrecer alternativas. Si el cliente queda convencido entonces se procederá cerrar la venta.

1.4.11.5. Importancia de la gestión comercial en la empresa

En las empresas la gestión comercial está a cargo de área de ventas esta es la encargada de conectar el mercado con la organización. Es decir, quienes se involucran directamente con el cliente. La importancia de la gestión comercial adecuada implica:

- Constituye la razón de ser de la empresa, propósito de la empresa.
- Permite evaluar el profesionalismo del capital humano, los cuales interactúan con el cliente y cumplen con el proceso de ventas.
- Ayuda a definir horizontes temporales en cuanto a nivel de ventas y el cumplimiento de objetivos,
- Contribuye al desarrollo organizacional de la empresa pues permite la medición de ventas para poder tomar decisiones con base a información clara.
- Si existe una adecuada gestión comercial se puede asegurar el cubrimiento de gastos y disponer de recursos para hacer frente a necesidades futuras.

1.4.11.6. Impacto que genera un sistema de Información en la empresa

Por el esbozo de teoría mencionado en páginas anteriores, se puede determinar que el impacto que genera un sistema de información en la empresa y es sus procesos es sumamente positivo, la empresa puede ser competitiva utilizando adecuadamente de esta herramienta de gestión. De esta manera el impacto que genera es:

- Permite acceder de manera frecuente y oportuna a información idónea.
- Debido a su facilidad de uso y su acceso constante, genera satisfacción a los usuarios que la operan.
- Sirve de soporte a la planificación de estrategias.
- Con base a información clara, permite a tomas buenas decisiones
- Permite responder las demandas a tiempo real, anulando los tiempos de espera.
- Automatiza los procesos, facilitando así la consecución de objetivos en un corto plazo.

- Permite determinar errores en sus procesos, y plantear así una solución adecuada con base a información idónea.
- Reorganiza y almacena correctamente los datos que se obtienen en un periodo determinado.
- Permite que las áreas funcionales de la empresa mantengan una comunicación constante por medio de la retroalimentación.
- Permite que la empresa brinde mejores servicios en cuanto a tiempo de atención, recepción de reclamos, etc.
- Permite mantener a la empresa flexible ante los cambios globales, y de esta manera mantenerse en un mercado competitivo.

1.4.11.7. Enfoque del modelo AIDA para optimizar la gestión comercial

El concepto AIDA es un acrónimo formado por los términos anglosajones: Attention (atención), Interest (interés), Desire (deseo) y Action (acción). Para que se produzca una venta de un producto o servicio, en este caso se tiene de guiar al cliente por estas 4 etapas secuenciales. (Espinosa, 2017, p.19).

El objetivo final del modelo AIDA es en todos los casos cerrar una venta, es necesario hacer partícipes a los clientes en el proceso de decisión de compra. Difícilmente se realizará una venta, si primero no se ha captado la atención del cliente, posteriormente si no se logra hacer que el cliente se interese y por supuesto no hemos provocado el deseo en el producto/servicio.

Cuadrado (2014), señala las 4 etapas del modelo AIDA, los cuales son:

- a) Atención: Es el primer estímulo que se le brinda a cliente para la adquisición de un bien o servicio, este debe ser atractivo para que fácilmente pueda ser captado por la percepción.
- b) Interés: Muestra la importancia ofrecer algo al cliente que este dentro de sus intereses particulares, después de captar la atención del cliente se le puede ayudar a identificar y reconocer la necesidad del servicio, así mismo se realizan sugerencias tentadoras sobre los beneficios del servicio.
- c) Deseo: Despertar el deseo por adquirir lo que se está ofreciendo, la principal tarea del vendedor es ayudar al cliente a entender

que el servicio lograra la satisfacción de sus necesidades o deseos.

- d) Acción: Es la última etapa del modelo AIDA, en el cual se produce el resultado que se desea obtener el cliente toma la decisión de adquirir el servicio y a hacer uso de ella.

CAPÍTULO II

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

A medida en que las personas, organizaciones, el entorno en donde ellas desarrollan sus operaciones se vuelve mucho más complejo, el aumento de competidores en los rubros de servicios, la globalización, el uso y desarrollo acelerado de herramientas tecnológicas, la incertidumbre del entorno mismo, generan que la información se convierta en un elemento indispensable para una adecuada gestión. Con anterioridad la tierra, el trabajo y el capital humano se consideraban factores básicos para un buen desarrollo organizacional. Hoy en pleno siglo XXI y con el auge del uso de las tecnologías de información y comunicación, la información se incorpora como otro componente fundamental para optimizar los procesos organizacionales, desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial.

El avance de los sistemas de información en América Latina, como en otras partes del mundo, está modificando profundamente la vida económica de los países y en algunos casos revolucionando ya el modelo de negocio de algunos sectores de la producción o de servicios. Por ende, está muy claro que las empresas, grandes o pequeñas, no podrán ignorar el uso de los sistemas de información si quieren expandir o solamente mantener su mercado (Ca´ Zorzi, 2011,p.34)

En este sentido, aquellas organizaciones involucradas al mayor uso de los sistemas de información tienen conocimiento sobre los beneficios que generan tener como herramienta de desarrollo organizacional el uso de un sistema de información. Por ejemplo, obtener con mucha facilidad información idónea: perspectivas económicas (compras, ventas, utilidades) y así poder planificar estrategias de corto y largo plazo, permitir a los directivos medir el rendimiento de las distintas áreas organizacionales, decidir sobre cómo realizar las operaciones de control, asignar recursos, etc. Son algunos de los beneficios que ayudan a la consecución de los objetivos de la empresa, apoyando la coordinación y la realización de las actividades organizativas en las distintas áreas funcionales de la empresa.

Stair y Reynolds (2010), señalan que: “Los sistemas de información se utilizan en todas las áreas funcionales y divisiones operativas de las organizaciones” (p.31).

En muchas ocasiones un sistema de información suele confundirse con las tecnologías de información. Los equipos informáticos y de telecomunicaciones, el

software, redes periféricas, son algunas herramientas que constituyen las tecnologías de información. Un sistema de información abarca un concepto mucho más amplio, con ella se puede identificar cuáles son las diferentes necesidades de información de las distintas áreas operativas de la empresa, establecer cómo solucionar un problema, cuáles van a ser los medios que se van a emplear para su correcto funcionamiento comunicación y retroalimentación funcional, adecuándolas siempre a las circunstancias del entorno.

Nuestro país no es ajeno ante prominentes cambios, empresas que buscan permanecer en un mercado altamente competitivo recurren en gran medida al uso de un sistema de información, buscando así automatizar sus procesos, tomar decisiones con base a información precisa, interactuar con los distintos agentes de la organización de modo más rápido y eficaz, adaptar las necesidades de información conforme al desarrollo y crecimiento de la empresa. Así mismo, existen empresas que, por su conformismo actual, el desconocimiento de los cambios a nivel global y las nuevas tendencias declinan de su uso, pudiendo desencadenar el declive total de la empresa.

“La inversión en sistemas de información puede ayudar a lograr los objetivos de la empresa, mejorar la gestión de la misma, la realización de actividades, la toma de decisiones y el control, así como el logro de la ventaja competitiva”. (Arjonilla y Medina, 2011, p.39)

Uno de los factores que interviene en el uso de un sistema de información es pues el coste a la que se recurre para poder utilizarla, en este caso la inversión. Muchas empresas declinan su uso porque consideran a la inversión como un gasto no recuperable, lo cual es todo lo contrario, una inversión es recuperable en un periodo determinado que puede ser de corto o largo plazo, dependiendo del adecuado manejo del sistema de información. El tiempo es también un factor que interviene en el uso de un sistema de información, existen etapas que se deben de seguir partiendo desde el análisis de necesidades de información de la empresa, pruebas del sistema del sistema de información, capacitación, y mantenimiento constante. Todas ellas requieren de un tiempo determinado, afectando de alguna manera los procesos que pueda brindar la empresa. Y por último la resistencia al cambio por parte de los usuarios, si no se hace un estudio adecuado, en el proceso pueden surgir problemas técnicos como fallas de hardware o de software, así mismo algunas funciones que fueron implementadas inadecuadamente, generando así lo que se conoce como “el temor al cambio”.

Por los enormes cambios a nivel global y su influencia en Perú, podemos afirmar que una empresa que no use un sistema de información simplemente no podrá permanecer en el tiempo. Primero porque es imposible almacenar información de muchos periodos de forma manual, y se sabe que la información es fuente fundamental para poder tomar decisiones, mejorar de procesos, proponer estrategias. Segundo que las nuevas herramientas tecnológicas que surgen a diario ameritan de que una empresa haga uso de ellas para mantenerse flexibles y adaptarse a estos cambios. Una empresa que tiene información clara, concreta, segura y confiable domina a las demás en cualquier rubro en la que se encuentre.

A nivel local existen empresas del rubro de transportes que, según sus necesidades algunas de ellas recurren al uso de un sistema de información, por ejemplo: La empresa de transportes Los Chankas. Considerando que la cantidad de información que manejan ya por sus servicios a nivel nacional simplemente no se pueden almacenar de forma manual o en sistemas básicos, convirtiendo así al sistema de información en una herramienta de gestión que automatizó sus procesos y ayudó a cumplir con sus objetivos.

Así mismo existen también empresas que no las usan por las razones mencionadas con anterioridad. Tal es el caso de la empresa de transportes turismo regional el Apurimeño E.I.R.L, por ser una empresa que tiene mucha afluencia de pasajeros para el transporte a nivel local y por la cantidad de información que posee, esta necesita de un sistema de información que pueda optimizar sus procesos.

Como punto de partida se puede observar que la empresa no hace uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), solo se maneja un sistema de información básica manual, ejemplificando el problema, la venta de pasajes son absolutamente rutinarias y manuales, el cual involucra el excesivo tiempo que se toma para responder a un cliente, desde la inscripción en el boleto de viaje hasta la entrega del manifiesto al encargado de manejar el medio de transporte. Y si es un cliente que consecutivamente viaja en esta empresa siempre se tiene que pedir nuevamente sus datos y llenar los boletos manualmente. Un sistema de información almacena datos y facilita la relación con los clientes. No se cuenta con un sistema de información que pueda almacenar datos y evitar la pérdida de tiempo.

Si bien un sistema de información ayuda a incrementar la efectividad de las operaciones de una empresa, en esta es difícil poder apoyarse de información verídica para poder tomar decisiones o proponer estrategias para optimizar los

procesos. No se lleva un manejo y registro adecuado de información, requisito para mantenerse flexibles a los cambios y ser competitivos.

Un sistema de información integra las diferentes áreas de una organización, en esta empresa no existe un control adecuado de las áreas que la conforman, lo que genera que sea difícil compartir información con aquellos que la requieren disminuyendo la capacidad de proyectarse a un futuro competitivo.

Son algunos de los problemas observables en cuanto sistemas de información que se pudieron identificar en los procesos de la empresa. Por ello la presente investigación plantea brindar una propuesta de sistemas de información que automatice los procesos, optimice las ventas y en un futuro no muy lejano beneficiar a gran escala los servicios que la empresa brinda.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cómo será el sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019?

2.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son los principales elementos de un sistema de información que optimizan la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019?
- b) ¿Cuáles son las funciones que conforman un sistema de información que optimizan la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019?
- c) ¿Qué características debe poseer un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019?

2.3. Delimitación

2.3.1. Delimitación espacial

“Consiste en señalar expresamente el lugar donde se realiza la investigación...”. (Carrasco, 2008, p.87)

La investigación se realizó en la Empresa Turismo Regional El Apurimeño EIRL, ubicada en Av. Lázaro Carrillo N° 101, Andahuaylas, Apurímac, Perú.

2.3.2. Delimitación temporal

“Está referida al periodo de tiempo que se toma en cuenta con relación a los hechos, fenómenos y sujetos de la realidad y deben ser de uno, dos o más años”. (Carrasco, 2008, p.87).

La investigación se realizó en el año 2019.

2.3.3. Delimitación teórica

El desarrollo de la siguiente investigación consta de la siguiente categoría.

Sistemas de información

Conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. (Laudon y Laudon, 2012, p.45)

Así mismo sus respectivas subcategorías:

- Componente Técnico
Son los principales elementos que conforman un sistema de información
- Componente operativo
Representa las funciones esenciales que cumple un sistema de información
- Componente Tecnológico
Involucra a las características que debe poseer un sistema de información.

2.4. Justificación

2.4.1. Justificación social

La presente investigación aporta una propuesta que en el futuro guíe las directrices e incentive la implementación de sistemas de información.

En consecuencia, quienes obtuvieron los beneficios a primer plano por la propuesta fue directamente la empresa. Sin embargo, quienes percibieran tales mejoras fueron los mismos clientes, es decir todas aquellas personas que utilizan como medio de transporte los servicios de la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L.

2.4.2. Justificación práctica

Los resultados de la investigación fueron pautas para realizar una propuesta de un sistema de información adecuado para la organización, el cual permitió identificar las deficiencias de un control manual y los enormes beneficios que genera usarlas correctamente, por consiguiente, poder formular estratégicamente decisiones con base a la disposición de información idónea, proponiendo así las mejoras necesarias.

2.4.3. Justificación económica

La implementación de los sistemas de información, permitió a la empresa de transportes a que sus procesos generen valor organizacional interno, el cual fue percibido por las personas que hacen uso de tales servicios. La ventaja que puede generar es obtener beneficios económicos a largo plazo, como la utilidad.

Por tal motivo, la investigación estuvo dirigida al análisis que coadyuve a la mejora de los procesos de ventas optimizando la gestión comercial por medio de la implementación de sistemas de información adecuada para el rubro.

2.5. Contribución

La contribución de la siguiente investigación ayudó a determinar cuáles son las herramientas que necesita un sistema de información de acuerdo a las necesidades de las personas internas de la empresa, conforme a ello fomentar la toma de decisiones que facilite la automatización de los procesos y optimizar la gestión comercial. Así mismo contribuir a tener un mejor control de los procesos a nivel organizacional, y conducir a la empresa a un mejor desarrollo.

2.6. Objetivos

2.6.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

2.6.2. Objetivos específicos

- a) Identificar los principales elementos de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019.
- b) Identificar las funciones de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019.
- c) Describir las características de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Unidades temáticas

Se considera como ejes principales para la presente investigación a los componentes que conforman un sistema de información, considerando que cada una de ellas mantiene una estrecha relación con la otra. Cualquiera de ellas no podría funcionar adecuadamente si un elemento faltase en ella. De esta manera con el correcto funcionamiento de los tres componentes se genera una buena retroalimentación dentro del entorno.

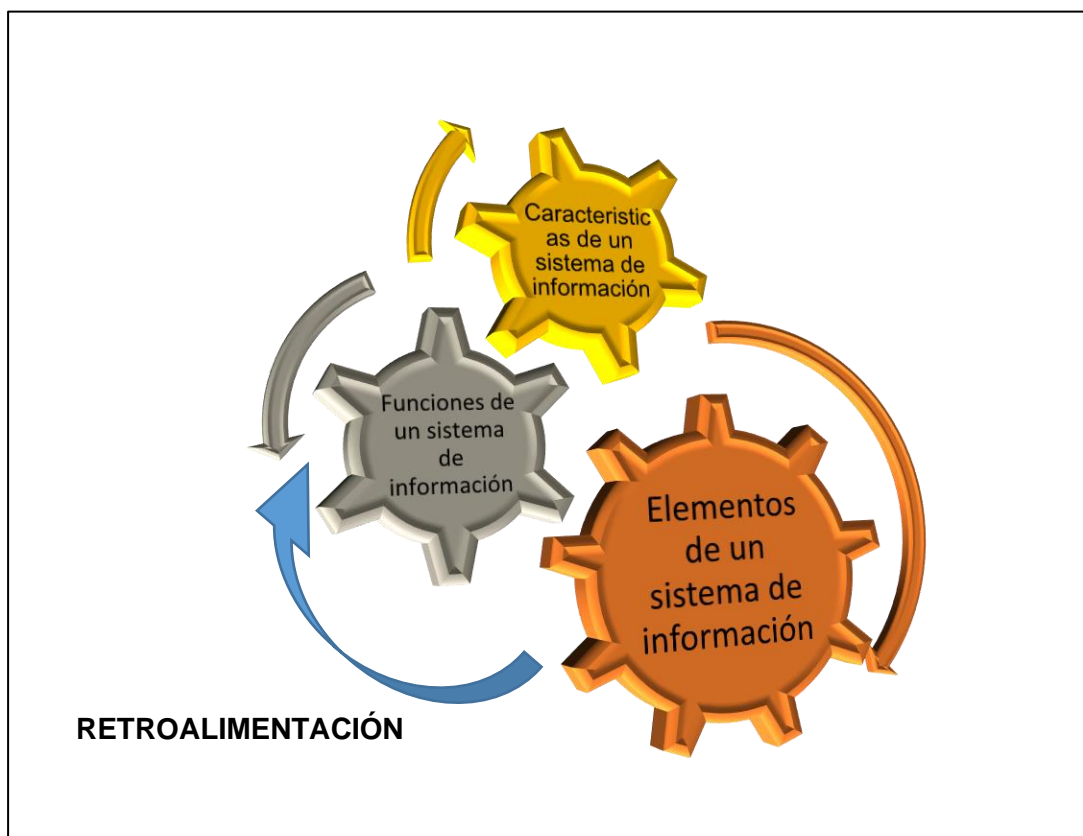


Figura 4. Ejes de la investigación

Fuente: Autoría propia, a partir de las bases teóricas

3.2. Definición conceptual

Sistemas de información

Es el conjunto de componentes interrelacionados entre sí, los cuales recolectan, procesan almacenan y distribuyen información por medio de las herramientas tecnológicas, apoyando a los procesos de la toma de decisiones y de control de la empresa.

Esta a su vez es un soporte que ayuda a las organizaciones a automatizar sus procesos, por medio de ella se puede visualizar distintos problemas y temas complejos, genera conocimiento con base a información verídica y permite solucionarlos eficientemente ayudando así a optimizar la gestión comercial.

Tecnologías de información y comunicación

Son el conjunto de herramientas tecnologías que fueron desarrolladas para gestionar adecuadamente la información obtenida en periodos de tiempo determinados.

Componente técnico

Constituye el conjunto de elementos que conforman un sistema de información, estas interactúan de manera que una sin la otra el sistema de información no funcionaria. Por ejemplo, el buen funcionamiento de un sistema de información no sería adecuado si no existiera un apersona que conoce sobre su manipulación, y más si sus procedimientos no corresponden al rubro.

Componente operativo

Representa a las funciones que cumple un sistema de información, funciones vitales para poder utilizar un sistema der información, la cual empieza desde la recolección de datos, almacenarlos hacer uso de información siempre que se requiera y generar el proceso de comunicación y retroalimentación.

Componente tecnológico

Son las características con las que cuenta un sistema de información, las cuales facilitan su utilidad. Una de las características es la versatilidad, un sistema de información es versátil porque es flexible a las necesidades de quienes la operan y de adecua a ellas. Un sistema de información es eficaz porque brinda información verídica para tomar decisiones a tiempo real.

Gestión comercial

Es la función encargada de llevar a cabo la relación de intercambio de la empresa, por medio de estrategias, métodos o herramientas que faciliten el proceso de ella con el mercado. De esta manera optimizar sus operaciones internas y responder a las necesidades de los clientes.

Proceso de ventas

El proceso mediante el cual una persona (vendedor), transmite a otra (comprador) correspondientemente el derecho o la propiedad de algún bien a cambio de un precio determinado. Ambas personas se benefician de este proceso una adquiere lo que requiere para satisfacer sus necesidades y la otra un monto pactado.

3.3. Categorización

Título: Sistema de información para optimizar la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Variable única: Sistemas de información	¿Cómo será el sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019	¿Cuáles son los principales elementos de un sistema de información que optimizan la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019?	Diseñar un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019.	Identificar los principales elementos de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019.	Elementos del sistema de información	- Personas - Información - Software - Hardware - Procedimientos
		¿Cuáles son las funciones que conforman un sistema de información que optimizan la gestión comercial en la Empresa de Transportes turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019?		Identificar las funciones de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019		Funciones del sistema de información

		¿Qué características debe poseer un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019?		Describir las características de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. Andahuaylas, Apurímac, 2019.	Características de sistema de información	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema integrable - Sistema eficaz - Versátil - Comprensible
--	--	---	--	---	---	--

Fuente: Autoría propia

3.4. Método de investigación

Se utilizó la metodología inductiva, Hernández et al, (2014), afirman que la metodología inductiva va de lo particular a lo general quiere decir que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de los hechos del fenómeno. Tiene el objetivo de generar un nuevo conocimiento.

La investigación consiste en un conjunto de decisiones en espiral, las cuales se basan en ciclos repetidos de análisis para conceptualizar y redefinir el problema. La investigación-acción se integra con fases secuenciales de acción: planificación, identificación de hechos, análisis, implementación y evaluación (Lewin, citado en Hernández et. al, p.498).

3.5. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que intenta comprender la vida social del individuo con respecto al fenómeno, en este caso incentivando el cambio organizacional. Según Mejía citado por Katayama (2014), la investigación cualitativa es “el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes” (p.43)

3.6. Tipo de estudio y diseño

El presente trabajo es de tipo investigación acción con diseño participativo.

Elliot (2000), define a la investigación – acción: “Un estudio de una situación con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma” (p.5).

El propósito fundamental de esta investigación fue aportar información adecuada que guie a la toma de decisiones para los procesos que esta empresa brinda, mejorando así las prácticas cotidianas de esta.

Según Stringer (1999), existen 3 fases de los diseños investigación acción. (Citado en Hernández et al, 2002, p.511)

Observar: en esta fase se construirá un amplio bosquejo del problema de sistemas de información y se procederá a recolectar datos.

Pensar: se analizarán los datos obtenidos y se procederá a interpretarlos

Actuar: Con un análisis minucioso de los datos obtenidos y determinando una solución, se presentará una propuesta de un sistema de información que ayude a optimizar el proceso de ventas.

Creswell (2005), por su parte divide los diseños fundamentales de la investigación - acción en 2 clases: la práctica y la participativa. (citado en Salgado 2007, p.71). Esta investigación según su clasificación es de diseño participativo pues los encargados, comisionistas, y colaboradores fueron partícipes de este proceso y así poder brindar una solución que mejor que aquellos que estén involucrados con el entorno del problema.

3.7. Escenario de estudio

Al realizar una investigación cualitativa, el investigador debe seleccionar el escenario en el cual se va a recoger la información pertinente y así poder dar respuesta a las cuestiones de la investigación.

En este sentido se tuvo como escenario de estudio a la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. en ella se procederá a investigar y recopilar información, analizarla y presentar una propuesta que pueda solucionar el problema planteado.

3.8. Población y muestra

Arias (2012) “La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). La población es de 27 personas, las cuales forman parte de la organización.

Así mismo Arias (2012) “una muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p.83).

Una investigación cualitativa se caracteriza por utilizar un muestreo no probabilístico, en el cual los elementos son elegidos a juicio de investigador.

La tipología de muestreo que corresponde a esta investigación es el muestreo por conveniencia, el cual consiste en la elección de los individuos a investigar con los cuales el investigador considere accesibles y que interactúen dentro del escenario de estudio.

La muestra elegida es de 15 personas. Incluye:

- Representantes del nivel superior (2)
- Especialista en sistemas de información (1)
- Comisionistas (4)

- Colaboradores (6)
- Clientes que hacen uso del servicio. (2)

Con la investigación cualitativa no se buscan resultados estandarizados, por ende, al encontrar muchas similitudes en las respuestas por parte de los entrevistados se tomó en cuenta las entrevistas de 6 participantes.

3.9. Procedimientos metodológicos de la investigación

Para realizar la presente investigación se realizaron los siguientes procedimientos ordenadamente.

- a) Detectar el problema de investigación. Por medio de la observación directa en el escenario de estudio.
- b) Plantear el problema de investigación: Se determinaron cuáles son las principales causas y las consecuencias que pueden generar.
- c) Involucrar al ambiente para identificar la necesidad de cambio: análisis situacional de la empresa (carencias, necesidad de cambio).
- d) Elección de la muestra según a la clasificación de la investigación cualitativa: Esto ayudó a determinar las distintas necesidades de los partícipes directos con los procesos.
- e) Recolectar datos sobre el problema formulando diagramas de causa – efecto: por medio de la reunión con el equipo multidisciplinario.
- f) Formular el plan o programa para resolver el problema o introducir el cambio: Fueron los mismos partícipes que al igual que identificar las causas y efectos; también se formularon en conjunto las alternativas de solución.
- g) Recolectar información adicional para elaborar el plan de solución: Cada proceso realizado al diseñar el sistema fue mediante la observación y las necesidades que mostraron los usuarios directos.
- h) Desarrollar el plan formulando estrategias, acciones o programación de tiempo.
- i) Desarrollar el plan de solución: Para hacer partícipes a los usuarios sobre el problema a solucionar se realizó la debida demostración para que todos los usuarios puedan tener conocimientos previos sobre los beneficios de la herramienta.
- j) Comunicar el plan de acción: Se comunicó a los representantes de la empresa el resultado final del trabajo de investigación.

- k) Tomar decisiones respectivas al plan de acción: Fue necesario tomar acciones o medidas por poder tener brindar la capacitación respectiva a los usuarios directos.
- l) Realimentación: En esta etapa se identificaron nuevas realidades problemáticas de acuerdo a las necesidades de control y gestión de información en otras sucursales.

3.10. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Rodríguez (2008), "Son los medios empleados para recolectar información". (p.18).

La metodología investigación – acción se ocupa del estudio de la realidad problemática en específica que requiere solución, esta afecta a un determinado grupo de personas, asociaciones o empresas. Constituye un método para emprender cambios organizacionales contribuyendo así al desarrollo organizacional.

Como técnicas de la investigación cualitativa se utilizaron la encuesta y la entrevista semiestructurada, así como también la observación directa. Como instrumento para las técnicas seleccionadas se utilizó la guía de entrevista y la lista de cotejo.

3.11. Análisis de datos

Los datos obtenidos se analizaron cumpliendo con las etapas de la investigación acción, los cuales son: Detección y diagnóstico del problema; teniendo como escenario de estudio a la empresa se pudo observar el bajo rendimiento en cuanto a la gestión comercial, la necesidad de automatizar sus procesos por medio de un sistema de información y así optimizar los recursos y el tiempo. Se elaboró un plan para solucionar el problema o introducir el cambio por medio de un diseño de un sistema de información, para la implementación del plan se demuestra el sistema como una herramienta de soporte que ayuda a optimizar la gestión comercial de la empresa; y por último la retroalimentación, se muestran los resultados en el capítulo 4.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Detección y diagnóstico del problema

4.1.1. Descripción de la zona de estudio

La localidad de Andahuaylas a nivel regional representa uno de los distritos con más movimiento económico. La feria dominical, el rubro de los servicios y los negocios incrementan los ingresos económicos a la localidad. El rubro de transportes no es la excepción, si tomamos como ejemplo empresas como Wari Palomino, Los Chankas, empresas con afluencia mayoritaria por el pueblo Andahuaylino, por los destinos y precios asequibles que ofrecen; estas empresas tuvieron la necesidad de adecuar sus operaciones de acuerdo al ritmo de la sociedad, la cantidad de demanda y los servicios que brinda. La empresa de transportes el Apurimeño, es una empresa que brinda el servicio de transportes para Abancay y viceversa, por ser referentes en la ruta mencionada, surge la necesidad de adecuar el uso y manejo de la información relevante que ayuden a fomentar la gestión comercial de esta, la necesidad de los colaboradores para facilitar su trabajo, y la necesidad de gerencia para llevar un mejor control para optimizar la gestión comercial.

4.1.2. Participantes de la investigación - acción

Tabla 4

Características de los entrevistados

Participantes (Nombre Ficticio)	Género	Edad	Ocupación/Cargo
Franklin	Masc.	23	Especialista en diseño de software
Gina	Fem.	28	Comisionista
Evelyn	Fem.	26	Vendedora (Área de giros, encomiendas)
Lizbeth	Fem.	25	Vendedora (Jaladora)
Ramiro	Masc.	39	Vendedor (Personal de agencia)
Alex	Masc.	27	Comisionista
Michael	Masc.	24	Vendedor (Jalador)
Carol	Fem.	26	Administrador
Naisha	Fem.	24	Vendedora (Jaladora)
Mary	Fem.	39	Gerente
José	Masc.	32	Chofer (comisionista)
Lidia	Fem.	27	Vendedora (Jaladora)
Rolando	Masc.	29	Comisionista
Percy	Masc.	37	Docente (Cliente)
Nilda	Fem.	24	Comerciante (Cliente)

Fuente: Taller con el equipo multidisciplinario.

La tabla 4, muestra la información correspondiente a cada uno de los participantes en el proceso de investigación (Genero, edad, Ocupación/Cargo), se utilizan nombres ficticios para cada uno de los entrevistados para proteger su confidencialidad. Los criterios considerados para la selección de los participantes fueron: Participes directos con los procesos de la empresa, personas que hacen uso del servicio de transporte (Andahuaylas - Abancay) y un especialista del rubro de diseño de sistemas.

El enfoque cualitativo se caracteriza por demostrar resultados únicos, pues se considera a la persona como agente que proporciona información valiosa según sus cargo u ocupación dentro de la empresa, al término y análisis de la entrevista se hallaron respuestas similares, para facilitar la interpretación de la investigación y evitar resultado estandarizados se tomó en cuenta las opiniones de 6 personas: Franklin, Lisbeth, Ramiro, Mary, José y Percy, los cuales posteriormente se les denotara como: Participante 1, Participante 2, Participante 3, Participante 4, Participante 5, Participante 6.

4.1.3. Análisis situacional de la empresa

La empresa de transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L. fue fundada el 29 de diciembre del 2009 por Claudio Silvera Palomino y Marta Perales Infanzón, en la ciudad de Andahuaylas quienes optaron dedicarse a una actividad poco conocida por ellos, pero que abrazaron con gran entusiasmo y con la perspectiva de cumplir un sueño, crear una empresa de transportes que cubriera las necesidades de la población, y recibir un servicio de calidad para viajar por todo Apurímac.

Los propietarios Claudio y Marta afirman que pudieron ver la oportunidad de emprender un nuevo proyecto juntos, con la clara visión de formar una empresa familiar decidieron dar el gran paso, a un inicio solo se contaba con un vehículo modelo H1 de 11 pasajeros, y con solo un capital social de quinientos soles que en ese entonces para cualquier empresario hubiera sido imposible comenzar a rodar un proyecto.

El señor Claudio Silvera cuenta que las cosas al principio eran difíciles, se tenía que adquirir mobiliario nuevo, recursos materiales, humanos, etc. pero siempre mantuvieron el optimismo, la ilusión, los objetivos claros y de esta forma siguieron avanzando en el mercado local. El Apurimeño empezó a

tener acogida en la población, por la calidad y excelencia del servicio, empezando a ganarse la confianza y un espacio en el tema de servicio de transportes en la localidad.

Al paso del tiempo se incorporaron terceras personas (comisionistas) pasando a formar parte de la empresa El Apurimeño, ya por el año 2011 con el surgimiento de nuevas empresas y de las mismas rutas, el mercado se extendió generando mayor oportunidad a más empresarios, para los, propietarios cada vez surgían nuevos retos, por ejemplo, mantener, mejorar cada vez más y convertirse en una empresa que brindara calidad total en el servicio de transporte.

“Hubo motivos para abandonar el barco” comenta la propietaria, quien consideraba que había muchas dificultades y trabas por parte de las instituciones gubernamentales, quienes aplazaban los trámites solicitados, además de ello la falta de ética y valores por parte de otras empresas quienes operaban bajo el concepto de competencia desleal.

El desarrollo del Apurimeño tiene ese toque de lucha, constancia, perseverancia ya que los propietarios desde un inicio fueron constantes, pero aprendieron a sortear los sinsabores de la vida para ser los referentes nivel local en el rubro de transportes. Hoy en día la Empresa El Apurimeño E.I.R.L. continúa prosperando al ritmo de esa sangre luchadora nueva, y permanece marcando rumbos en esta difícil actividad, acrecentando el prestigio y generando tradición como una de las Empresas pioneras en la región. (Entrevista realizada a la propietaria: Marta Perales Infanzón, fecha de entrevista: 06/10/2019).

4.1.4. Misión

Somos una empresa regional, trabajamos cuidando en todo momento la calidad de servicio en el tema de transporte de pasajeros, estamos mentalizados en brindarle un mejor servicio con calidad y calidez.

4.1.5. Visión

Ser la mejor opción en el servicio de transporte de pasajeros en la región, brindando servicios de calidad con responsabilidad, puntualidad y permanente innovación

4.1.6. Filosofía

El cliente. Es lo más importante para nosotros.

Nosotros: Trabajamos con respeto y responsabilidad, mentalizados en brindar un buen servicio de calidad y calidez humano.

4.1.7. Organigrama

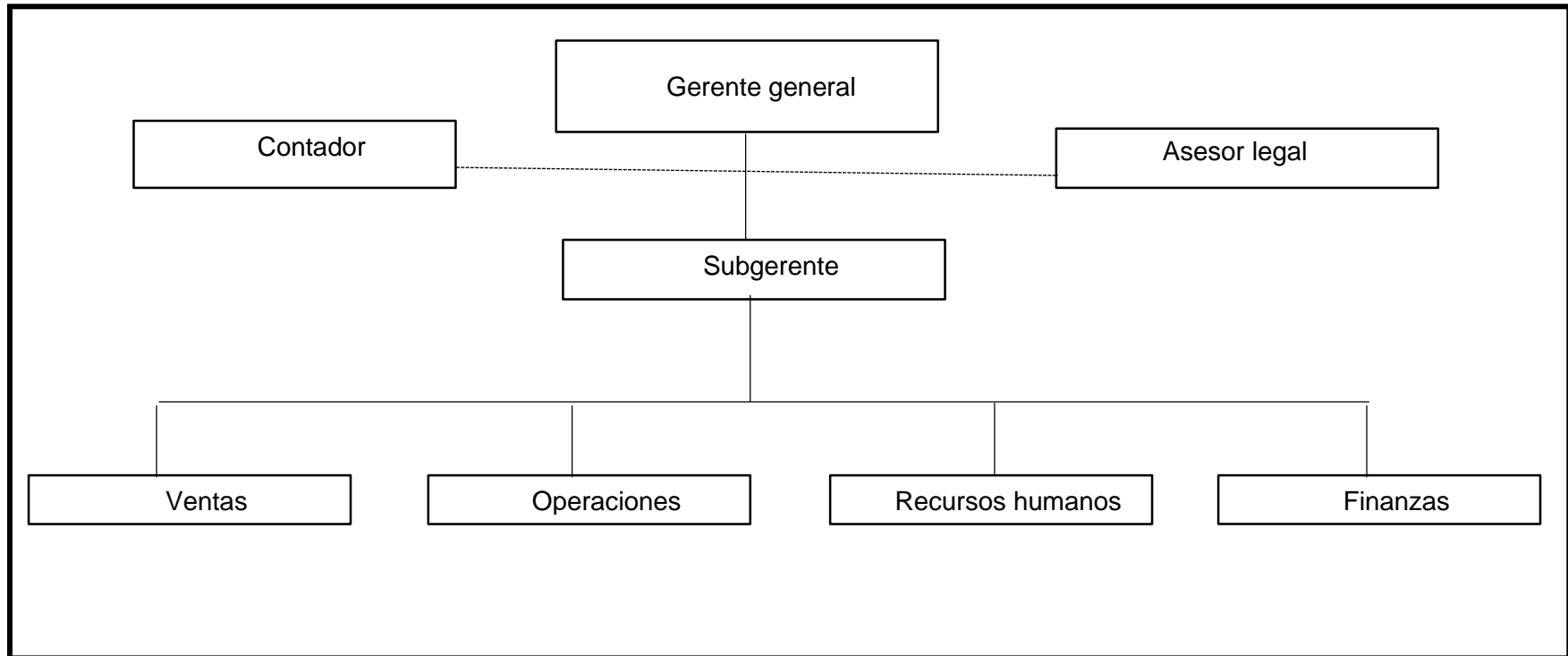


Figura 5. Organigrama de la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L
Fuente: Datos proporcionados por la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, autoría propia

4.1.8. Análisis FODA

Tabla 5

Matriz FODA de la Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Personal dispuesto a aprender. - Ambiente apropiado para la espera del transporte - Diversidad de servicios (servicios turísticos, expreso, etc.) - Flota de carros modernos - Precios módicos y accesibles - Reconocimientos por entidades de la localidad - Seguridad de equipajes y encomiendas - Puntualidad en los horarios. - Buena publicidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se gestiona información adecuadamente. - Desorden total al momento de requerir información. - Falta de organización y comunicación con las personas que conforman la organización. - Las operacionales son absolutamente manuales. - No se cuenta con las herramientas adecuadas para gestionar información obtenida. - Desinterés de los comisionistas para automatizar los procesos de la empresa.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Clientes fieles a la empresa - Mayor afluencia a nivel local - Crecimiento de la población - Convenios con agencias de viajes. - Moneda nacional estable - Aumento de la demanda de pasajes - Mejor accesibilidad por las vías de transportes (carreteras asfaltadas) 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de transporte local ineficiente -Las autoridades no regulan adecuadamente el rubro de transportes. - Existencia de competencia destructiva sin valores éticos. - Falta de criterio por empresas similares. - Falta de control en el rubro de transportes a nivel local.

Fuente: Autoría propia, datos obtenidos del taller con el equipo multidisciplinario.

4.1.9. Diagrama de Ishikawa (Diagrama de causa efecto)

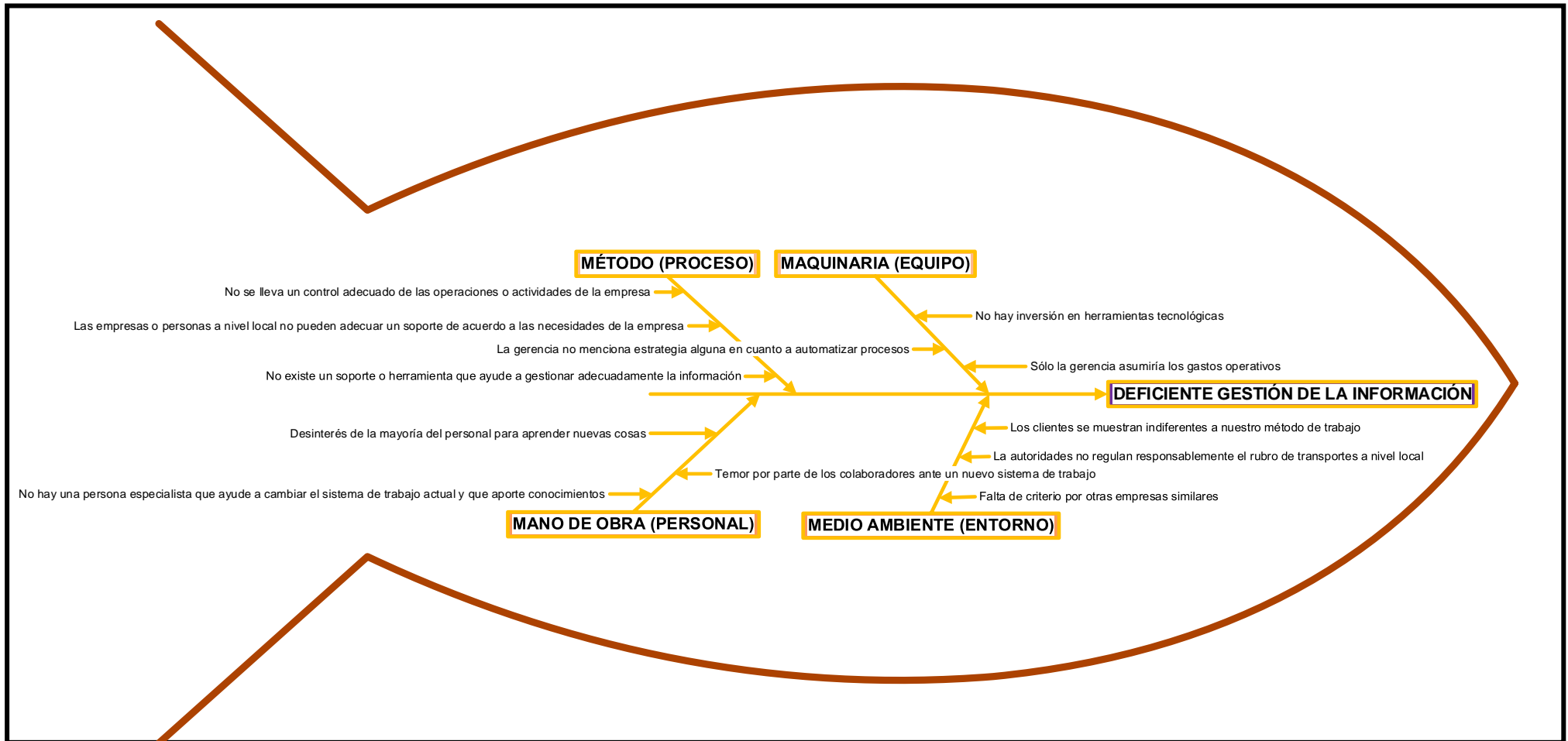


Figura 6. Diagrama de causa y efecto
Fuente: Autoría propia

La figura 5 muestra el diagrama de causa – efecto a partir de la información obtenida en el taller con el equipo multidisciplinario, los participantes fueron las personas involucradas con los procesos de la empresa, cada uno de ellos de acuerdo al área donde desenvuelven sus actividades expresaron las causas que generan la deficiente gestión de la información, la metodología utilizada para determinar las causas de acuerdo a las 4 Ms (Método, maquinaria, medio ambiente y mano de obra) fueron en primer lugar brindarles la teoría respectiva concerniente a sistemas de información, así mismo explicándoles el proceso que se sigue para fundamentar las causas que generan la deficiente gestión de la información. El taller con el equipo multidisciplinario se caracterizó por recopilar información brindada por los participantes, los cuales por las distintas funciones ejercidas por cada uno de ellos expresaron distintas posibles causas, para poder determinar las causas raíz de cada M, se utilizó la técnica del ¿Por qué?, un primer participante mencionaba una posible causa, siguiendo la técnica del porque se le preguntaba a un segundo participante el porqué de la posible causa mencionada por el primer participante, esta técnica solo debe ser utilizada hasta el punto en que los participantes no lleguen a identificar causas raíz similares para cada M. Ejemplo:

- Posible causa de la deficiente gestión de la información de acuerdo al MÉTODO

Participante 1: No contamos con herramientas tecnológicas disponibles para gestionar la información

¿Por qué?: Participante 2: No hay fondos necesarios para invertir en herramientas tecnológicas

- Posible causa de la deficiente gestión de la información de acuerdo al MAQUINARIA

Participante 1: La gerencia no facilita las herramientas necesarias para cumplir con nuestra función.

¿Por qué?: Participante 2: Los comisionistas no están de acuerdo en invertir en equipos para la empresa.

De acuerdo al ejemplo se puede observar que en las 2 Ms (método y maquinaria), la causa raíz sería la falta de inversión en herramientas tecnológicas por parte de los altos cargos. Y en este caso realizar toda la metodología para llegar a una simple conclusión no ayudaría a determinar las soluciones para dicho problema. En síntesis, lo que se busca es determinar para cada M, distintas causas raíz, esto ayudaría a formular alternativas de solución para cada causa e identificar la causa directa del problema. (Ver anexo 7 y 8).

4.1.10. Diagrama de operaciones

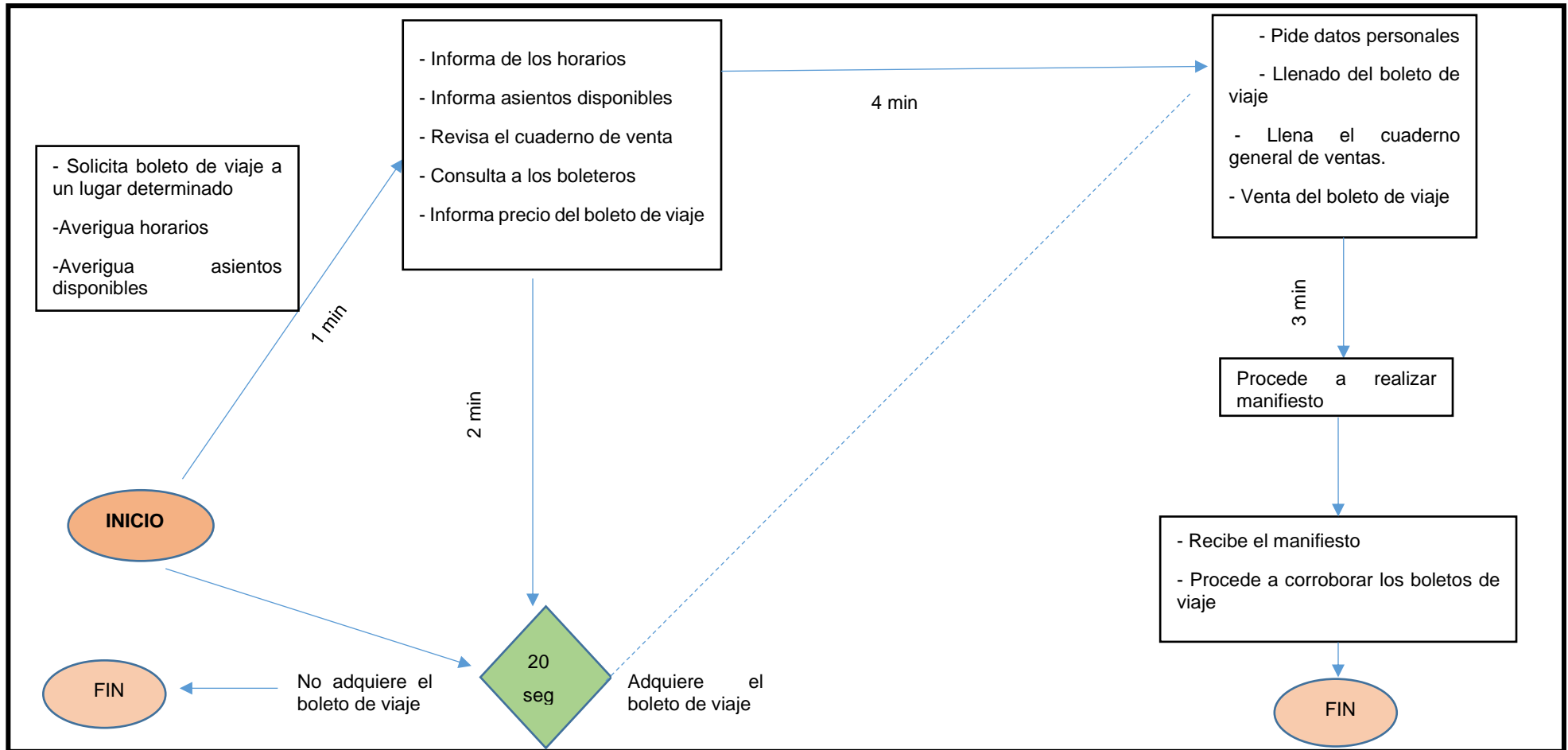






Figura 7. Diagrama de operaciones en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L.
Fuente: Autoría propia


LEYENDA:


Tabla 6


Descripción de figuras del diagrama de actividades.


SÍMBOLOS	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Comienzo o final del proceso	Ayuda a mostrar las etapas del inicio y del término de la actividad.
	Proceso o actividad	Tarea o actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión	Indica puntos de decisión (Si o No)
	Línea de flujo	Muestra la dirección y el sentido del flujo del proceso, conectando símbolos.


INTERPRETACIÓN


 El cliente o la persona que hará uso del servicio de transporte, es quien empieza todo el proceso de la empresa, al iniciar, la persona pregunta cuales son los horarios de salida hacia un destino determinado, averigua el precio. Este procedimiento dura alrededor de 1 minuto.

 Para atender la solicitud del cliente, el vendedor le suministra la información requerida, le informa sobre los horarios, le menciona el precio, se revisa el cuaderno general de ventas y pregunta a demás vendedores para saber que asientos ofrecer, luego de este procedimiento se le menciona los asientos disponibles. Este procedimiento requiere un tiempo alrededor de 3 minutos.

 El cliente está en una etapa de decisión, si el servicio le genera deseo entonces se procede a realizar el proceso de venta.

 Es aquí el procedimiento que requiere más tiempo, pues se le tiene que pedir los datos requeridos para digitarlos en el cuaderno general de ventas, así como también el boleto de viaje; este procedimiento es absolutamente manual, el cliente paga el precio acordado y se le entrega el boleto de viaje. Se requiere alrededor de 4 minutos.

 La persona encargada de realizar el llenado en el cuaderno general de ventas, procede a realizar el manifiesto para el viaje en un horario en específico, todos los datos que encuentran en el cuaderno general de ventas se traspasan al formato de un manifiesto, una vez llenado de forma manual se le entrega al transportista y este corrobora la cantidad de pasajeros dentro del vehículo con el manifiesto. Este procedimiento dura alrededor de 3 minutos.

 La persona que termina el flujo de procesos es el transportista, al momento de tener a disposición el manifiesto. En total el tiempo requerido para cumplir con el proceso de inicio a fin es alrededor de 10 minutos.

4.1.11. Flujo de operaciones

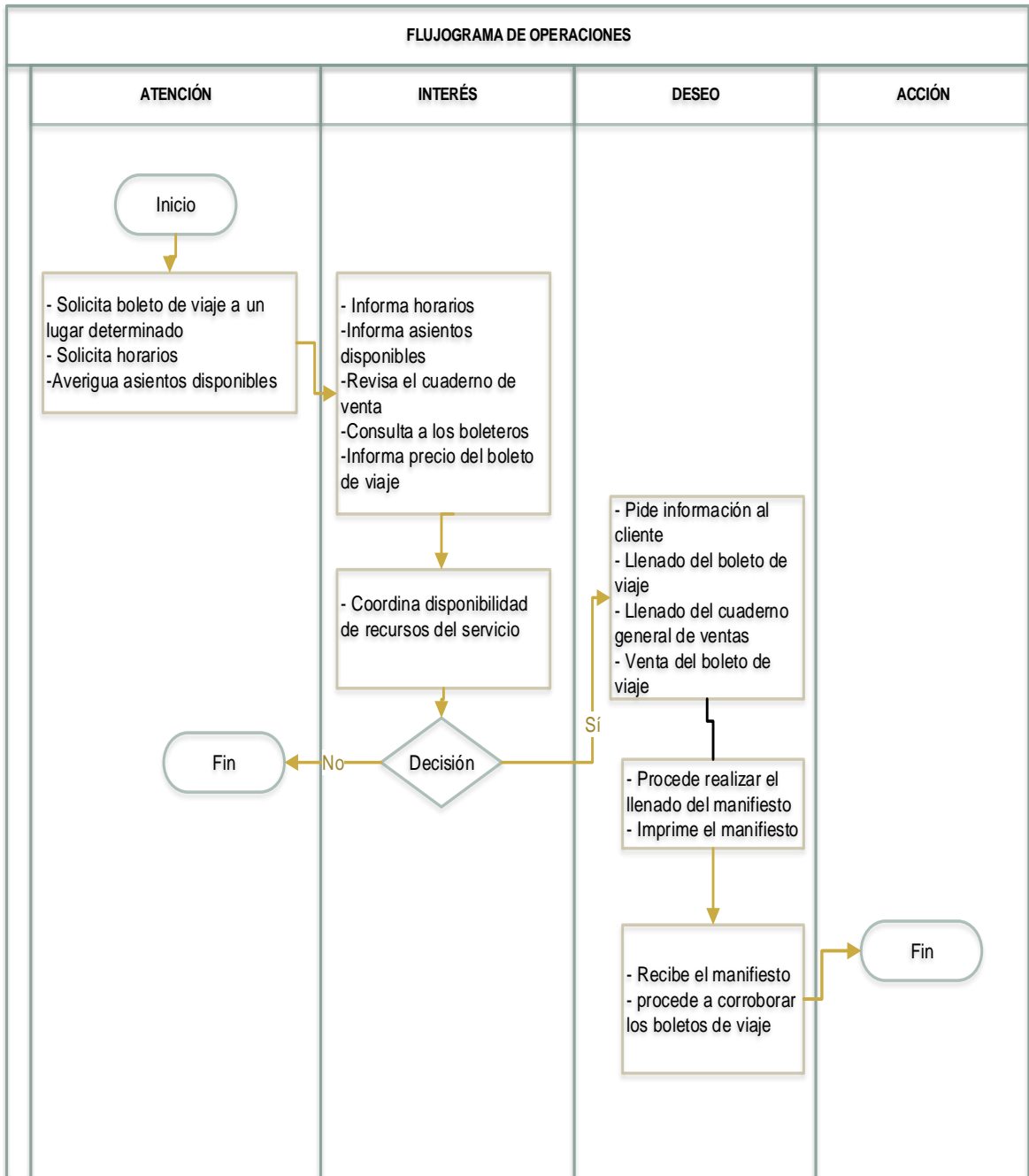


Figura 8. Flujo de operaciones de la Empresa de Transportes El Apurimeño E.I.R.L
Fuente: Autoría propia

La figura 7 muestra el flujo de operaciones de la empresa de transportes de acuerdo al enfoque del modelo AIDA, incluye los procesos manuales antes del diseño del sistema de información. Describiendo las actividades del flujograma se muestra:

Atención:

- La persona que tiene como necesidad utilizar un medio de transporte para un destino en específico
- Solicita la información sobre los horarios programados
- Solicita información de horarios disponibles

Interés:

El vendedor le proporciona lo solicitado

- Como primera actividad revisa el cuaderno general de ventas
- Se procede a comunicarse con los vendedores (jaladores) para descartar la venta del mismo asiento de viaje.
- El vendedor informa los horarios
- El vendedor informa los asientos disponibles

Deseo

Por medio del vendedor y si la oferta del servicio le genera deseo se coordina la disponibilidad de los recursos del servicio.

- El cliente decide si compra o no el boleto de viaje.

Acción:

Al tener la decisión de compra el vendedor procede:

- Información del cliente
- llenado del boleto de viaje
- llenado del cuaderno general de ventas
- Entregar el boleto de viaje al cliente
- Transcribir los datos de los pasajes vendidos al manifiesto
- Entregar al transportista la guía del manifiesto.

4.2. Elaboración del plan para solucionar el problema

Tabla 7

Formulación de posibles alternativas de solución para el problema.

CAUSAS		SOLUCIONES	CRITERIOS						TOTAL
A	METODO (PROCESO)	SOLUCION	ES FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUC. DIRECTA	SOLUCION FACTIBLE	ES MEDIBLE	ES DE BAJO COSTO	
1	No se lleva un control adecuado de todas las operaciones de la empresa	Establecer normas para que cada uno de los integrantes de la empresa tenga que mantener responsabilidad sobre sus roles	3	3	1	2	2	3	14
2	Las empresas o personas a nivel local no pueden adecuar un soporte de acuerdo a nuestras necesidades organizacionales.	Indagar distintas alternativas de servicio y también empresas que ya adecuaron sus procesos de una forma más automatizada	1	1	1	1	2	1	7
3	No existe un soporte o herramienta que ayude a gestionar adecuadamente la información	Buscar especialistas en el rubro, para que nuestras necesidades estén plasmadas en un soporte que nos ayude a gestionar adecuadamente la información	3	3	3	3	3	1	16
B	MAQUINARIA (EQUIPOS)	SOLUCION	ES FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUC. DIRECTA	SOLUCION FACTIBLE	ES MEDIBLE	ES DE BAJO COSTO	
1	No hay inversión en herramientas tecnológicas	Realizar un préstamo crediticio para invertir en herramientas tecnológicas	3	3	2	3	3	1	15
2	Solo la gerencia asumiría los gastos operativos	Por medio de reuniones convencer a los comisionistas para que cada uno de ellos pueda realizar un aporte en específico	1	1	2	2	1	2	9
3	La gerencia no menciona estrategia alguna en cuanto a automatizar los procesos organizacionales	Mantener un comunicación organizacional constante para darles a conocer sobre las estrategias planificadas y decisiones que se van a tomar en el nivel gerencial	2	2	1	2	1	3	11

C MANO DE OBRA (PERSONAL)		SOLUCION	ES FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUC. DIRECTA	SOLUCION FACTIBLE	ES MEDIBLE	ES DE BAJO COSTO	
1	Desinterés de la mayoría del personal para aprender nuevas cosas	Brindar incentivos, bonos, o reconocimientos a los colaboradores que se esmeran en aprender	3	2	2	2	3	1	13
2	Temor por parte de los colaboradores ante un nuevo sistema de trabajo	Dar charlas y capacitaciones constantes	3	3	2	2	3	1	14
3	No hay una persona especialista que ayude a cambiar el sistema de trabajo actual y que aporte conocimientos	Seleccionar por concurso de méritos a la persona adecuada para obtener ese rol y cumplir con esa función.	2	1	1	1	1	1	7
D MEDIO AMBIENTE (ENTORNO)		SOLUCION	ES FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUC. DIRECTA	SOLUCION FACTIBLE	ES MEDIBLE	ES DE BAJO COSTO	
1	Los clientes se muestran indiferentes a nuestro método de trabajo	En los tiempos de espera darles a conocer sobre la nueva metodología de trabajo por medio de folletos o afiches.	1	1	1	1	1	2	7
2	La autoridades no regulan responsablemente el rubro de transportes a nivel local	Recurrir a otras instancias superiores	1	1	1	1	1	1	6
3	Falta de criterio por otras empresas similares	Brindar mejor servicio a nivel interno, mantener los principios básicos Misión, Visión, Filosofía.	1	1	1	1	1	3	8

4.2.1. Análisis de resultados

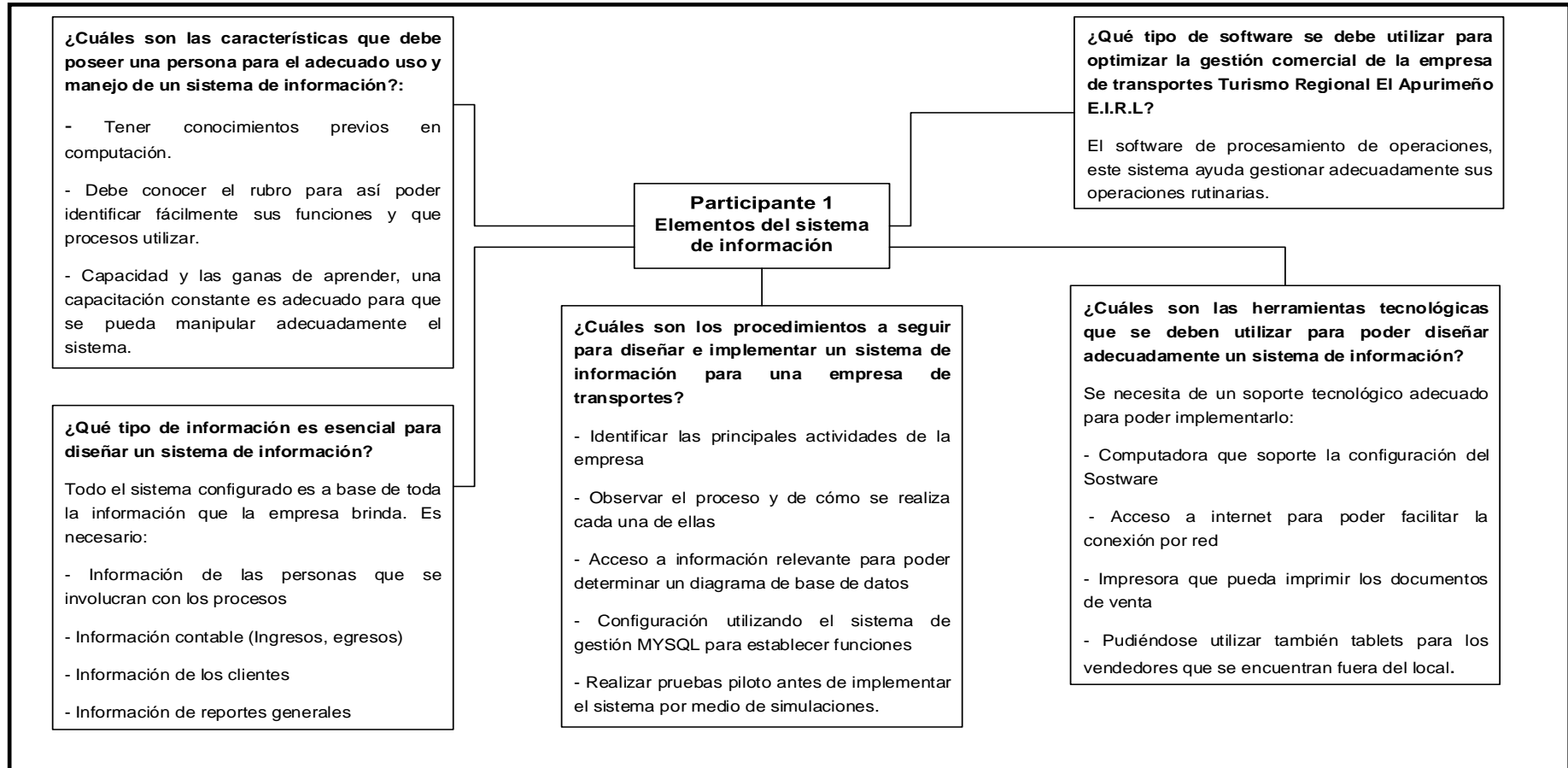


Figura 9. Resultados de la entrevista al participante 1

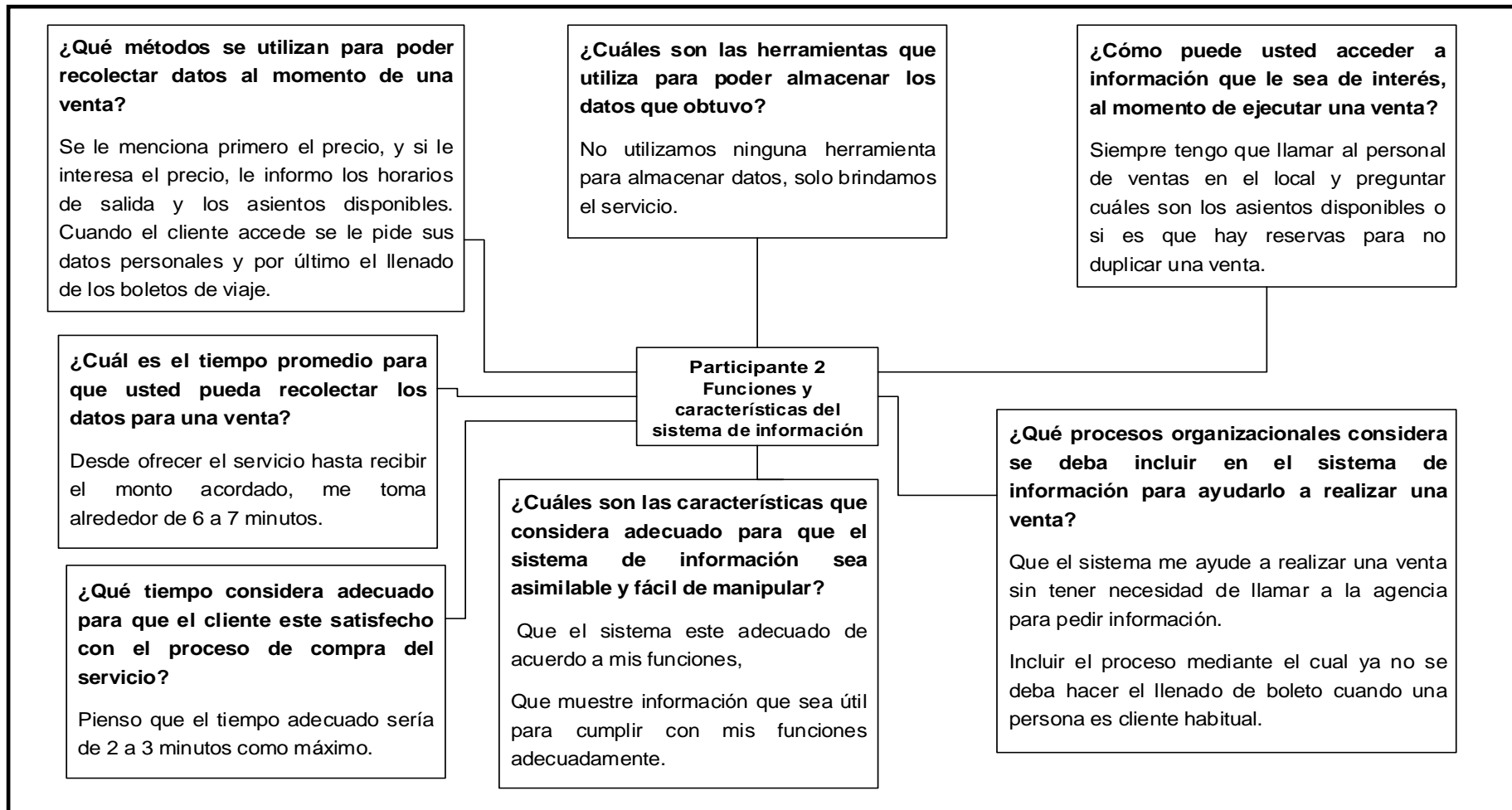


Figura 10. Resultados de la entrevista al participante 2

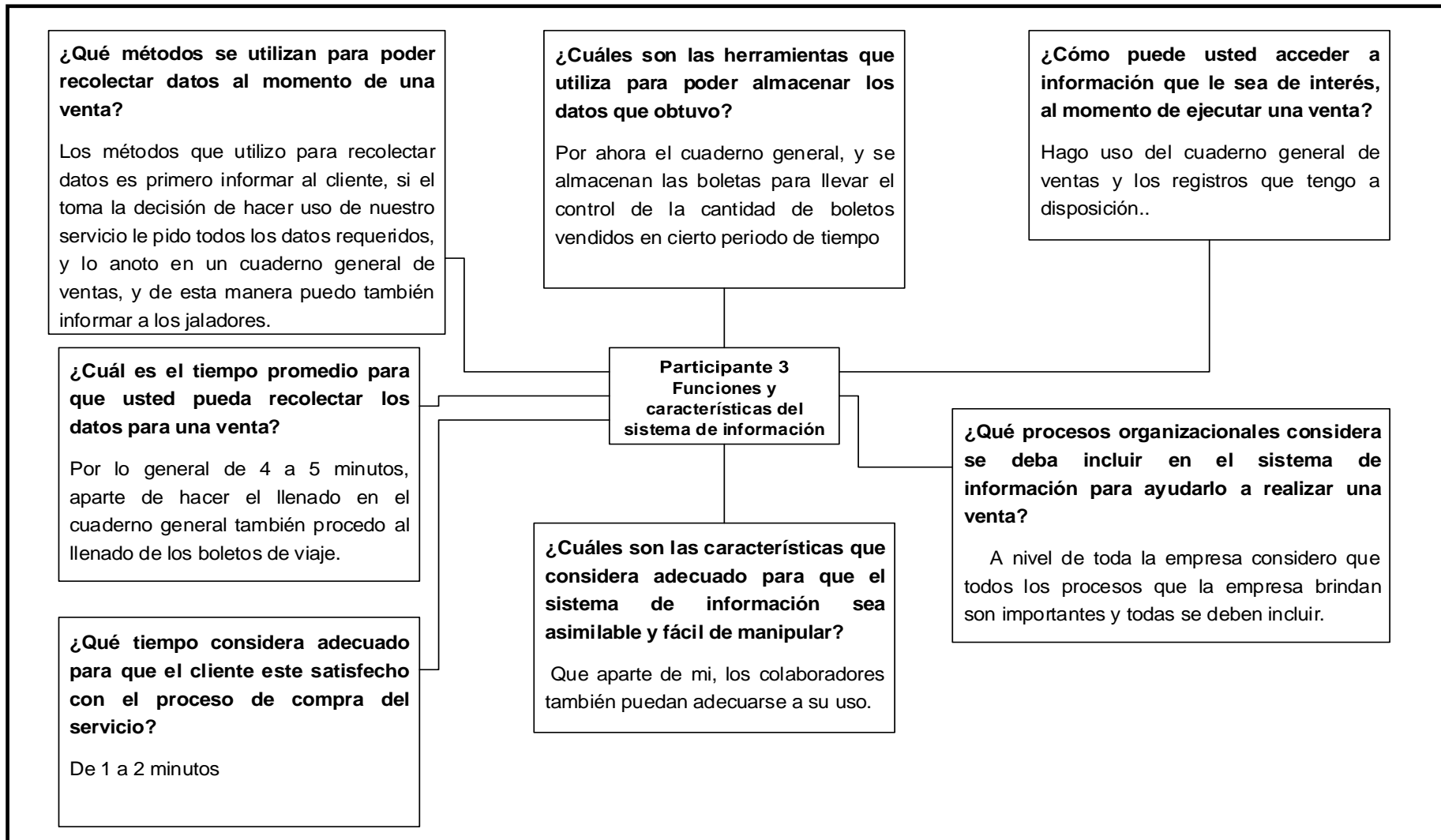


Figura 11. Resultados de la entrevista al participante 3

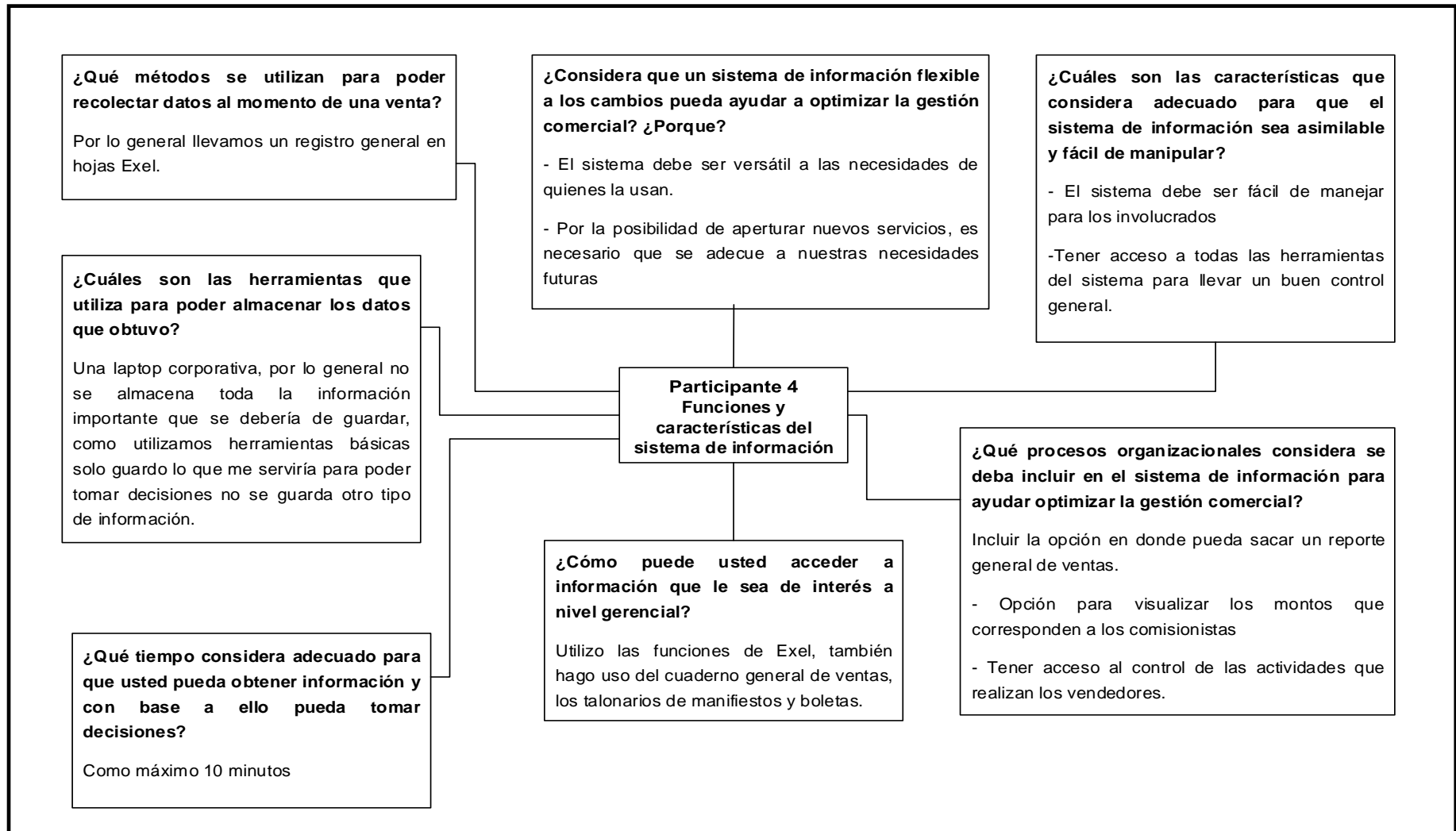


Figura 12. Resultados de la entrevista al participante 4

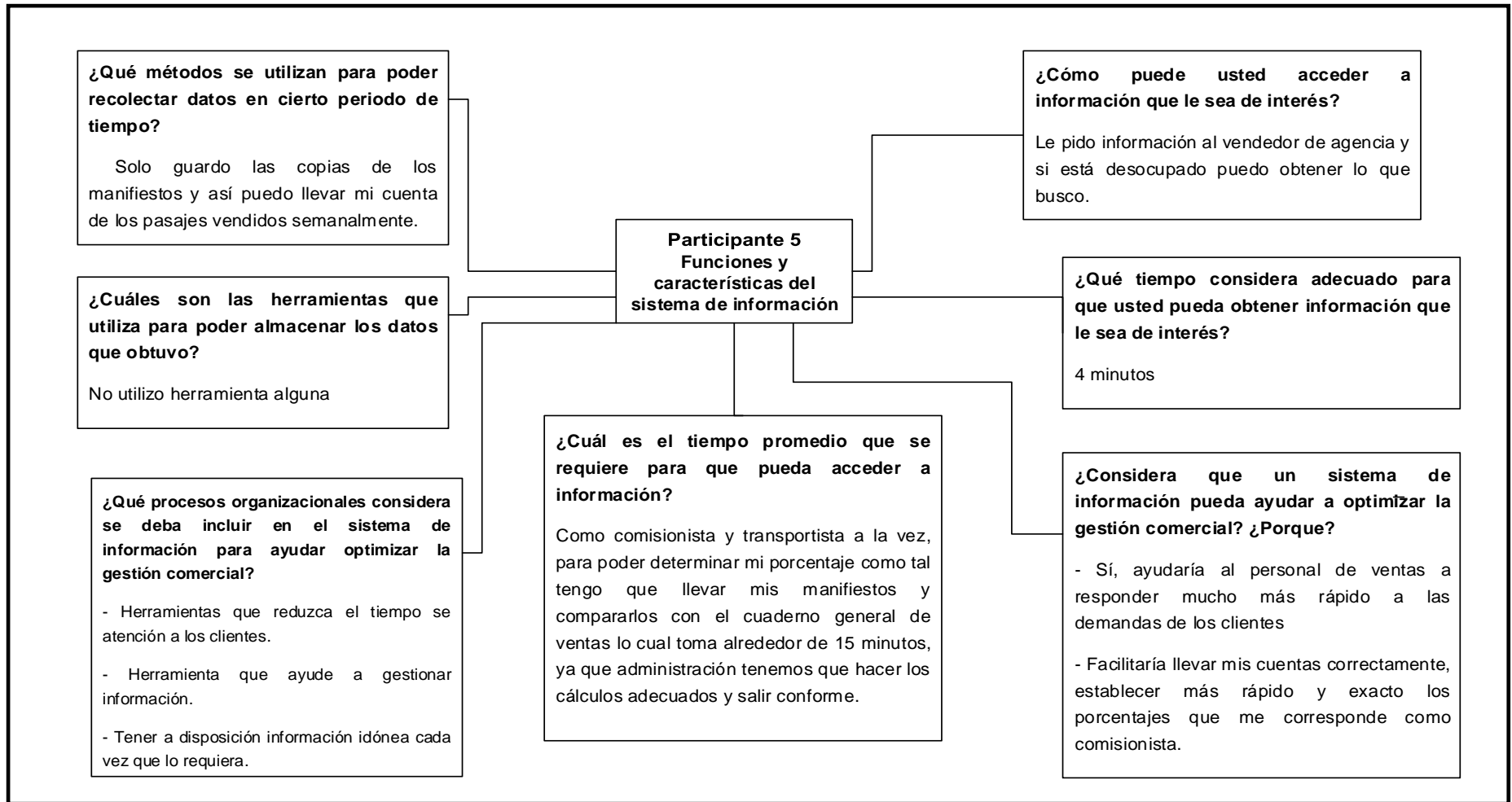


Figura 13. Resultados de la entrevista al participante 5

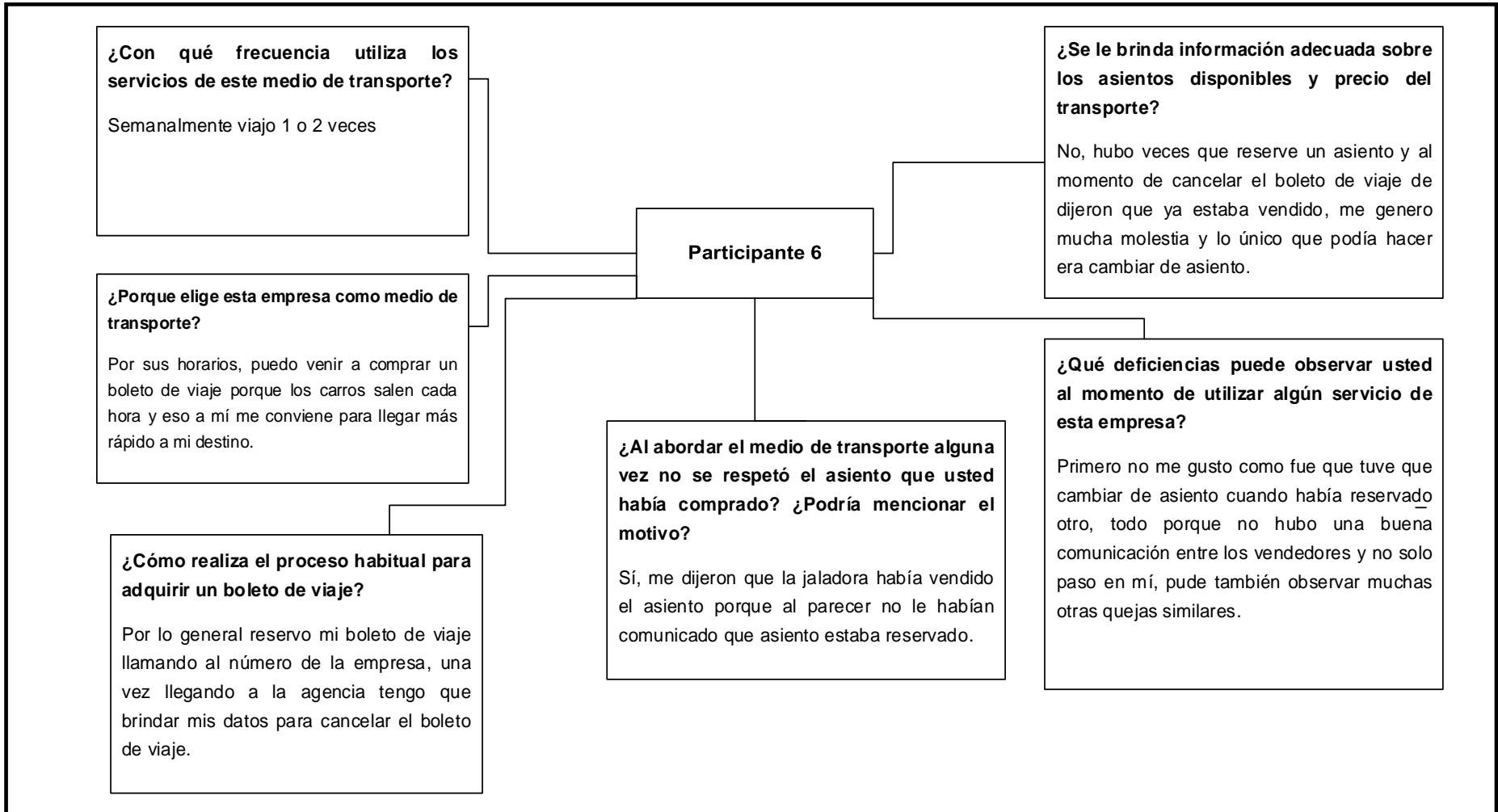


Figura 14: Resultados de la entrevista al participante 6

4.2.2. Diagrama de base de datos para el sistema de información para la empresa.

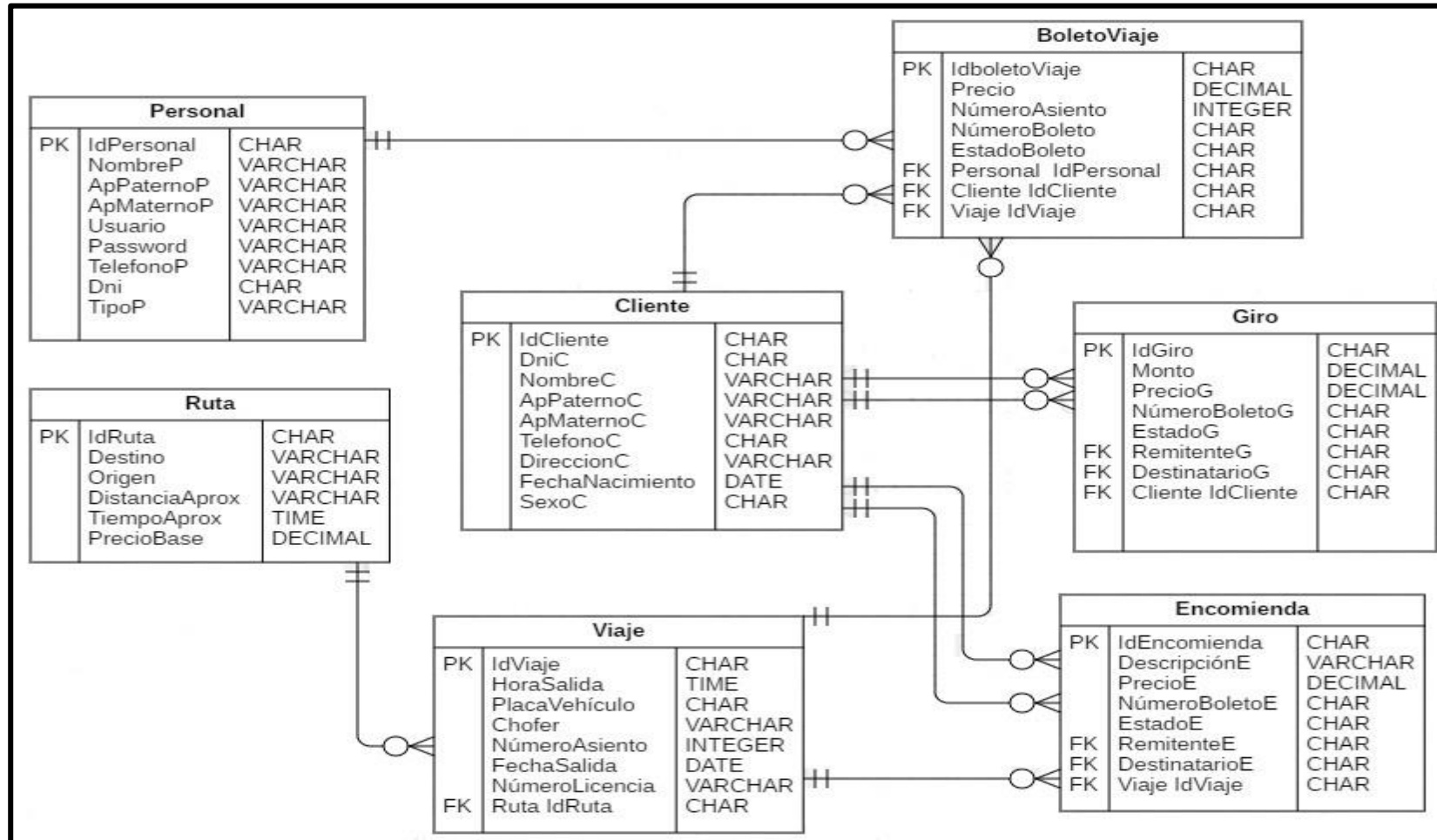


Figura 15: Diagrama de base de datos

Fuente: Diagrama de base de datos STARUML, autoría propia.

4.3. Desarrollo del plan para evaluar resultados

A continuación, se muestra el diseño del sistema de información con la respectiva automatización del proceso:

Datos generales del sistema de información:

- Nombre del Software: HERMES SYSTEM

Proceso para elaborar el nombre fue por la idea de conservar información importante por medio de un soporte que facilite su manejo; Hermes System; sistema que cuida información.

- Dependencia: Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L

- Usuarios: Personales internos involucrados con los procesos de la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L.

- Funcionalidad: Proceso de gestión de información, reducción del tiempo de respuesta, automatización de los procesos manuales.

1. Accediendo a la portada principal con el usuario y clave generado por la persona encargada de manejar el servidor como administrador.



2. Para poder iniciar con el proceso de ventas de boletos de viaje primero se genera la ruta pudiendo ser Andahuaylas-Abancay o viceversa.



3. Pasamos a generar el viaje donde se llenan los campos de fecha de salida, el horario de salida, que tipo de vehículo (20 o 15 asientos), placa del vehículo, el transportista con su respectivo número de licencia y elegimos la ruta, el cual fue generado anteriormente.



- Solo por única vez se registran los datos cliente para luego almacenarlos en la base de datos del sistema de información, llenados los campos de nombres y apellidos, DNI, teléfono, fecha de nacimiento se guardan los cambios. Una vez realizado este procedimiento solo será necesario pedir su DNI para realizar servicios posteriores.

Sistema de venta y reserva de boletos de viaje, manejo de encomiendas y giros

El **Apurimeño** Bienvenido
KELY QUISPE PERALES

Registro de Cliente

Nombres: FREDY

Apellido Paterno: CHAVEZ

Apellido Materno: MEDINA

DNI: 70143842

Teléfono: 973478564

Dirección: JR. CONSTITUCION 124

Fecha de Nacimiento: 17/10/1992

Sexo: MASCULINO

Nuevo, Guardar, Cancelar, Salir

SERVICIO TURISTICO

- Para generar una venta de un boleto de viaje; se selecciona el viaje, fecha de salida, DNI, se le pregunta al cliente que asiento desea y si será una reserva o una venta al contado.

Sistema de venta y reserva de boletos de viaje, manejo de encomiendas y giros

El **Apurimeño** Bienvenido
KELY QUISPE PERALES

Registro de Pasaje

Seleccionar Viaje: ANDAHUAYLAS-ABANCAY Precio: 15.00

Fecha de Salida: 29/10/2019 Hora: 03:00 AM N° Boleto: B00-000002

Pasajero DNI: 70143842 Nombres: FREDY CHAVEZ MEDINA

Nro de Asiento: 13

Mensaje: El Boleto fue registrado satisfactoriamente

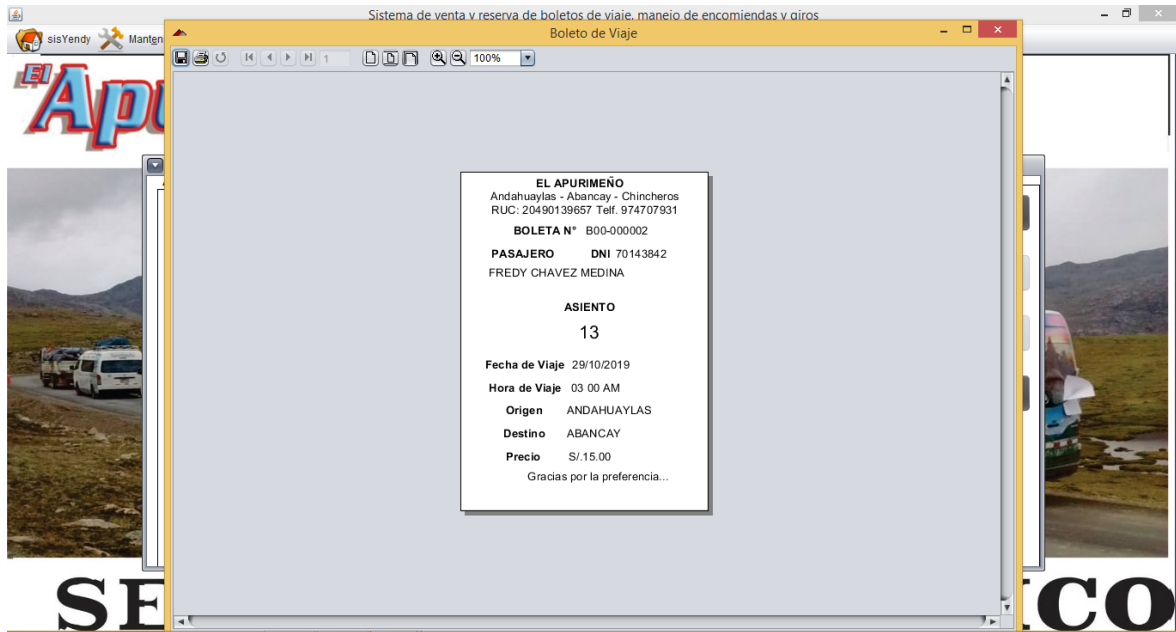
Seleccione Asiento

3 PILOTO, 4, 2, 14 PASADIZO, 5, 1, 15, 11, 8 PUERTA, 1

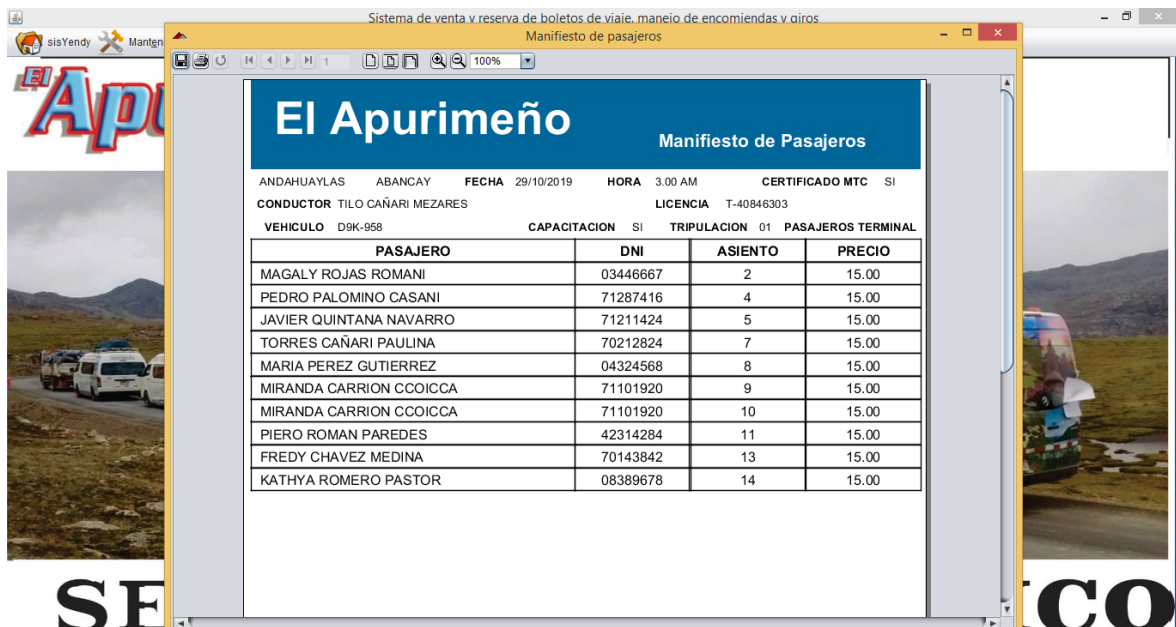
Nuevo, Guardar, Cancelar, Salir

SERVICIO TURISTICO

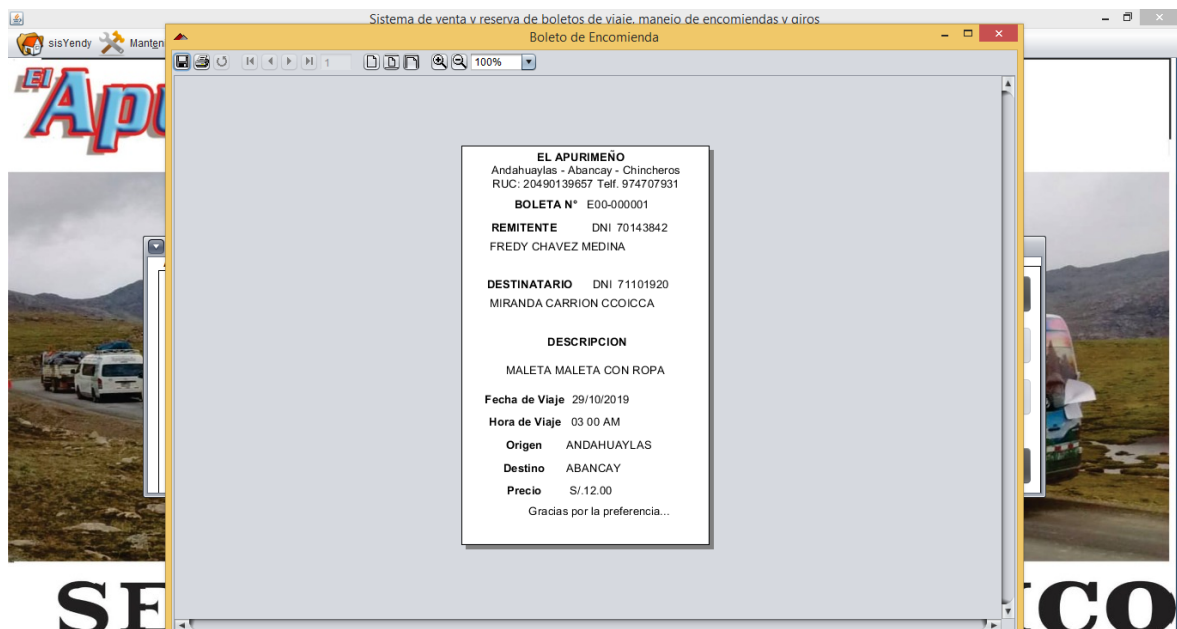
6. Para generar la venta se procede a la impresión del boleto de viaje:



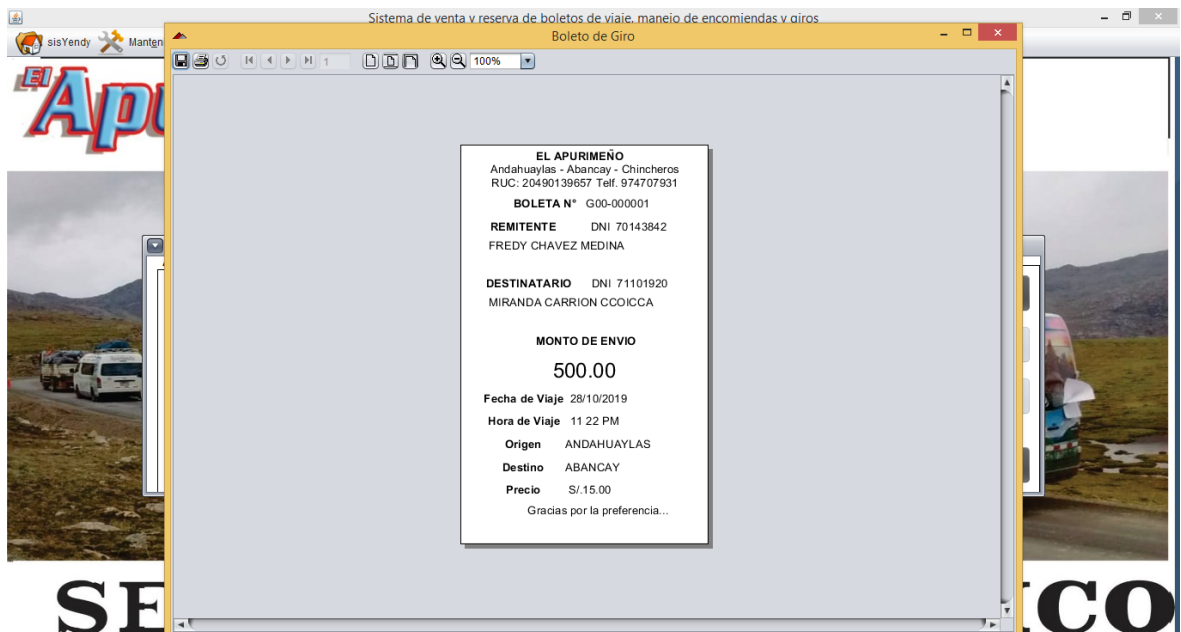
7. Para poder sacar un reporte de boletos vendidos en un horario en específico y para llevar un control que exigen las entidades reguladoras se procede a la impresión del manifiesto.



8. Así mismo se muestra el procedimiento de envío de una encomienda. En primer lugar, siempre se registra una sola vez los datos del cliente (remitente - destinatario), y luego solo se filtra su información por el número de DNI, el sistema automáticamente muestra el nombre y apellido completo del cliente. Al guardar el proceso se genera la boleta de encomienda.



9. También se muestra el procedimiento de giros. Al igual que el proceso de encomiendas se filtra el DNI para determinar la persona quien envía el giro y quien lo recibirá, se llena el campo del monto y automáticamente el precio que corresponde al giro lo genera el mismo sistema, pues ya hay montos establecidos para los giros.



4.4. Realimentación

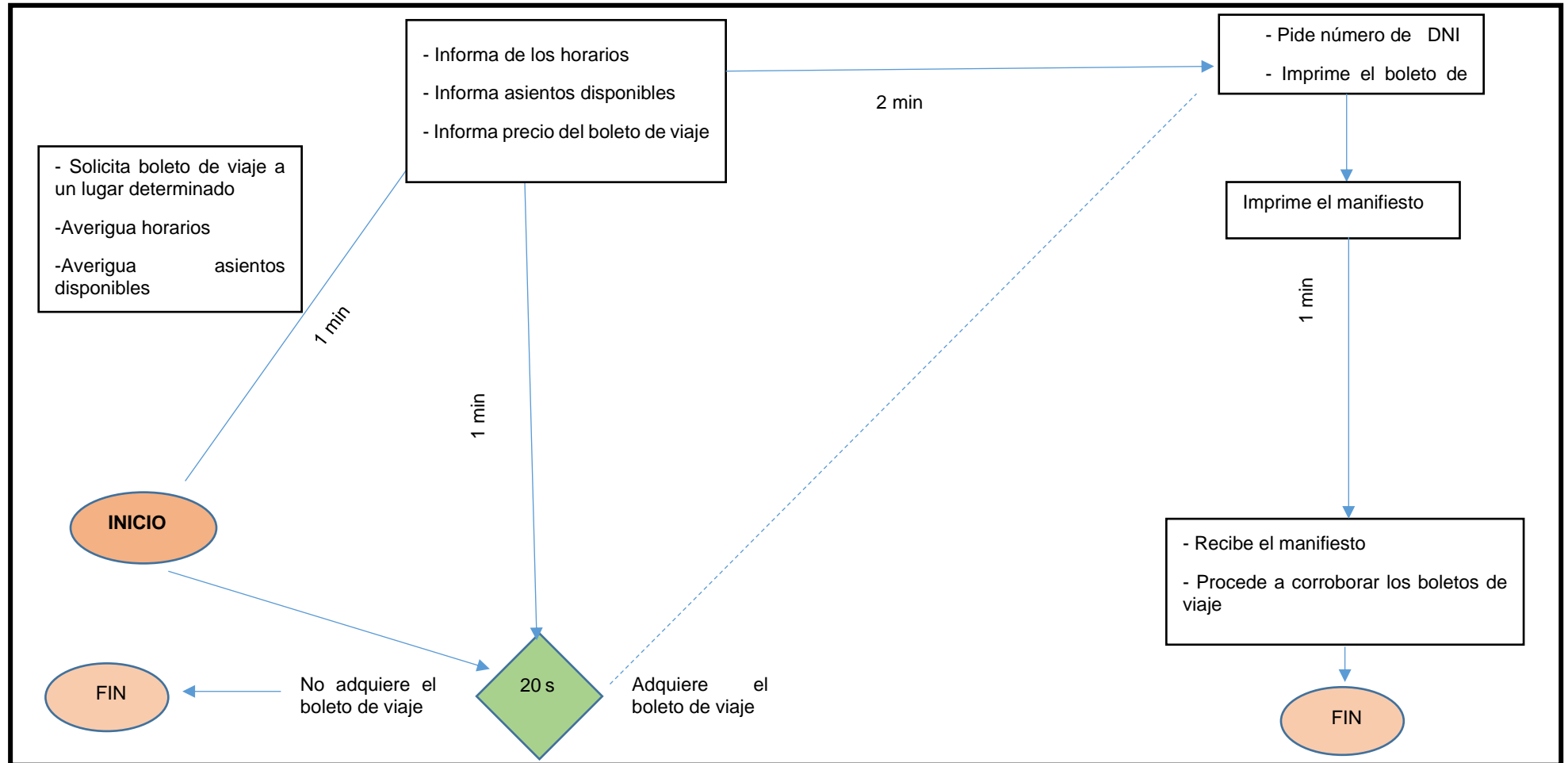






Figura 16. Diagrama de operaciones utilizando el sistema de información en la Empresa El Apurimeño E.I.R.L.
Fuente: Autoría propia


INTERPRETACIÓN

 El cliente o la persona que hará uso del servicio de transporte, es quien empieza todo el proceso de la empresa, al iniciar, la persona pregunta cuales son los horarios de salida hacia un destino determinado, averigua el precio. Este procedimiento dura alrededor de 1 minuto.

 Para atender la solicitud del cliente, haciendo uso del sistema de información, el vendedor le suministra la información requerida; informa horarios, asientos disponibles, precio del boleto de viaje en este procedimiento se utiliza alrededor de 1 minuto.

 El cliente está en una etapa de decisión, si el servicio le genera deseo entonces se procede a realizar el proceso de venta.

 Se le pide al cliente los datos requeridos para guardarlos en la base de datos del sistema de información (Solo se registra al cliente una vez). Una vez registrado solo será necesario pedirle el número de documento de identidad. Haciendo uso del sistema se procede a sacar un reporte general de los boletos vendidos (manifiesto) y se le entrega al transportista. Esta actividad toma alrededor de 3 minutos.

 La persona que termina el flujo de procesos es el transportista, al momento de tener a disposición el manifiesto. En total el tiempo requerido para cumplir con el proceso del servicio utilizando un sistema de información de inicio a fin es alrededor de 5 minutos. Comprobando así los beneficios que muestra al utilizar un soporte que ayude a gestionar información adecuadamente.

4.5. Flujo de procesos utilizando el sistema de información

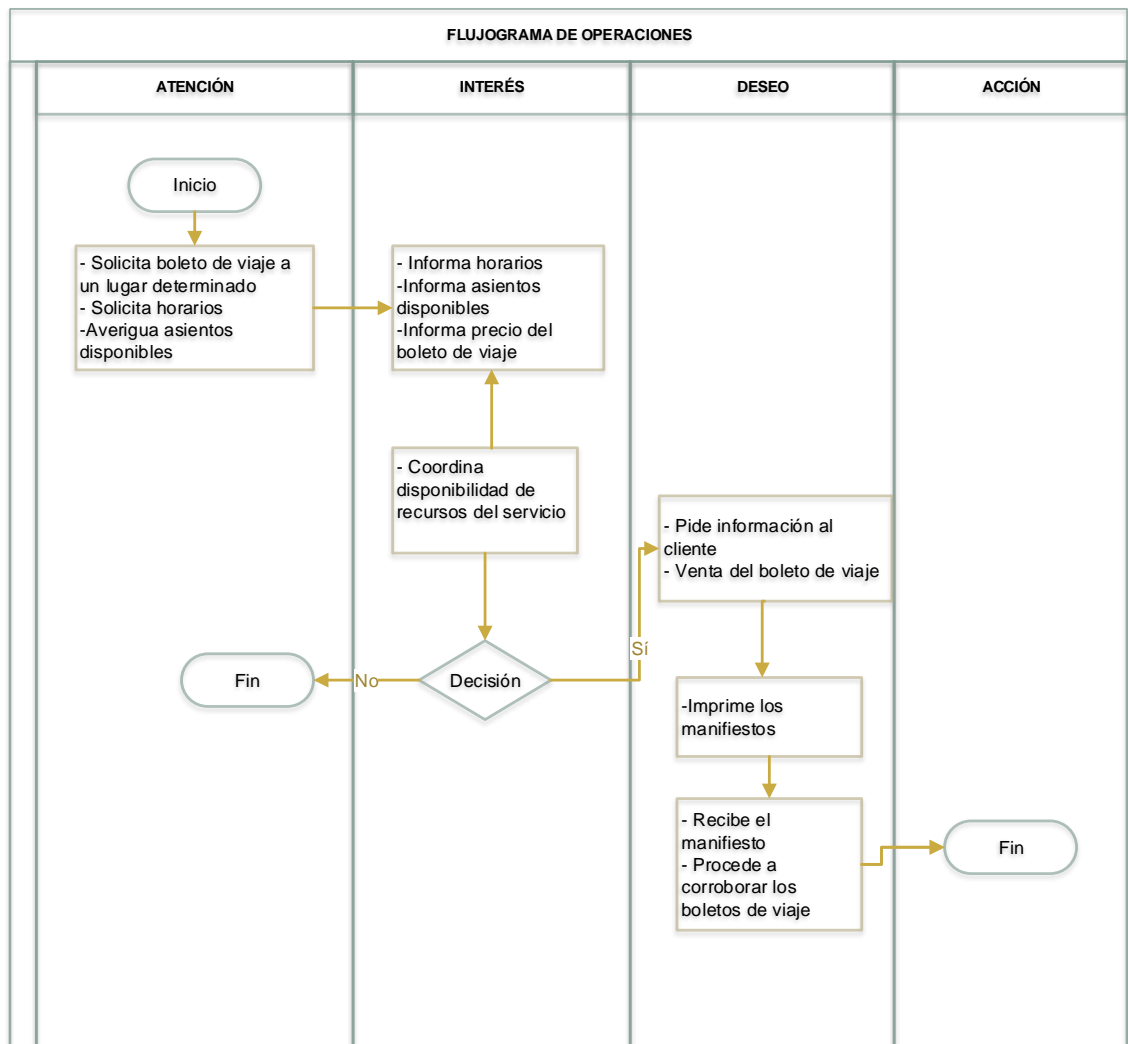


Figura 17. Flujo de operaciones utilizando el sistema de información en la Empresa El Apurimeño E.I.R.L.

Fuente: Autoría propia

DISCUSIÓN

Analizando la información obtenida después de procesar los datos obtenidos. A continuación, se discuten los resultados presentados de acuerdo a la revisión bibliográfica y los objetivos planteados.

Objetivo general: Diseñar un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

De acuerdo a las opiniones de los entrevistados (colaboradores de la empresa) y por medio de las reuniones con este equipo multidisciplinario, se pudo identificar las causas del problema, y generar con los partícipes del proceso a cambiar una solución factible que se adecue a las necesidades de las personas que conforman las áreas de la empresa. En esta etapa ya identificados las necesidades de los colaboradores se entrevistó a un especialista de sistemas de información y así diseñar la herramienta que optimice la gestión comercial de la empresa. En este sentido se hace partícipes a los colaboradores en el proceso de implementación del sistema de información.

En la investigación: “Propuesta para optimizar los sistemas de información de la empresa INELECTRA VENEZUELA” se concluye que: Cada sistema debe ser tratado con la metodología que mejor se adecue a las necesidades de los que la utilizan, y de esta manera tener más eficiencia y mayor productividad. (Meza, 2017, p. 38).

Lo expresado por Meza (2017), afirma la capacidad de tomar en cuenta siempre las necesidades específicas de quienes las utilizan, el vendedor no tiene las mismas necesidades de información que un comisionista. Allí la significancia del sistema de información ayuda a facilitar la ejecución de los procesos operativos y organizacionales y por ende optimizar la gestión comercial de la empresa.

Objetivo específico 1: Identificar los principales elementos de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Bajo la línea de este objetivo se pudo identificar los principales elementos del sistema de información en la empresa de transportes, para este primer objetivo se tomó en cuenta el aporte del especialista en sistema de información por medio de la entrevista semiestructurada. De acuerdo a la información el especialista pudo

determinar las cualidades necesarias para que las personas puedan hacer uso adecuado de un sistema, el tipo de software a utilizar para almacenar datos obtenidos de la empresa, las herramientas indispensables que ayuden a diseñar un sistema de información y cuáles serán los procesos organizacionales que se deben automatizar.

Este procedimiento realizado se contrasta con el antecedente titulado: Propuesta de un sistema de información que optimice los procesos en el área de recaudación de la institución educativa privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí - Chiclayo 2013, el cual permitió al investigador determinar las necesidades del área para automatizar sus actividades y facilitar el proceso de matrículas, disminuir el tiempo de servicio y ayudar al control de esta, esta investigación concluye que el sistema de información ayuda a mejorar la calidad de servicio prestado por la institución, ser más eficientes y confiables. (Gonzales y Ruiz, 2013, p.107).

Objetivo específico 2: Identificar las funciones de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

De acuerdo a este objetivo se determinó que las funciones del sistema de información son los componentes que ayudan a mantener el orden en cuanto al proceso de obtención, procesamiento, almacenamiento y comunicación; funciones que se identificaron al momento de utilizar las lista de cotejo, en ella se pudo observar que el tiempo que se utiliza para cumplir el proceso de una venta toma mucho tiempo y que a veces genera muchos inconvenientes con la competencia, es difícil mantener una comunicación clara cuando se requiere información para generar una venta. Con el sistema de información se logra mantener un control sobre los procedimientos y que todos los involucrados puedan acceder a información que les sea de interés.

Este objetivo se contrasta con el antecedente titulado “Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa HUMAJU”, conteniéndose la siguiente conclusión: Se confirma que el implementar un sistema permite automatizar, reducir y mejorar los tiempos en los procesos sin perder información importante para la empresa, como son en los procesos de compras y ventas. (Huamán & Huayanca, 2017, p.137)

Lo mencionado por Huaman & Huayanca (2017), reafirma que la identificación de las funciones del sistema de información dentro de la empresa, expresado en las necesidades de los participantes y plasmarlos en una herramienta que ayude de soporte a sus requerimientos, apoya a que se pueda plantear nuevas estrategias de

ventas, observar el comportamiento del cliente y generar el interés de este para poder cerrar una venta. A nivel interno esto ayuda a que la gestión comercial de la empresa sea mucho más eficiente.

Objetivo específico 3: Describir las características de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

En cuanto al último objetivo se describió las características que componen un sistema de información para facilitar que esta pueda ser: comprensible para los usuarios, versátil para cualquier requerimiento de la gerencia, sistema que proporciona información en tiempo real. Entendiéndose que en un entorno cambiante en donde la información es fuente fundamental para mantener competitividad y optimizar la gestión comercial es necesario que el sistema de información pueda ser flexible a nuevas necesidades, así mismo pueda ser entendible para quienes la usan.

En la investigación: Propuesta de mejora de la gestión de pedidos, entregas y facturación utilizando el módulo SD del sistema ERP SAP en la empresa CAMESA S.A.C ubicada en la ciudad de Lima, se contrasta: Se mejoró la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, ya que se implementó un módulo de reportes donde se cuenta con información fidedigna que se puede visualizar en los reportes personalizados para quien la requiera. (Lamadrid, 2014, p.116).

Lo que expresa Lamadrid (2014), reafirma que un sistema de información de acuerdo a los requerimientos de los colaboradores ayuda a que estos puedan tomar decisiones correctas de acuerdo a información verídica, teniendo la facilidad de manipular lo que requieren. De acuerdo a esto el sistema de información proporciona un panorama actual de la organización, permite dar respuestas más eficientes ante un entorno altamente competitivo.

CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se mostró el diseño de un sistema de información de procesamiento de operaciones de acuerdo a las necesidades de los mismos colaboradores. Este sistema ayudará a agilizar el flujo de información entre los vendedores, así mismo ayuda a mejorar su desempeño dentro de la empresa y de acuerdo al cargo un usuario puede obtener lo que requiere en cuanto a información en tiempo real, generando así optimizar la gestión comercial de la empresa.
2. Con relación al primer objetivo específico de identificar los principales elementos del sistema de información. La empresa de transportes El Apurimeño, actualmente realiza toda sus actividades de forma manual, con la siguiente investigación se lleva a plantear la aplicación por medio de los elementos identificados los cuales permitirán optimizar la gestión comercial en la empresa, por ejemplo: reducir los tiempos de espera por parte de los clientes y de los mismos colaboradores, obtener información idónea en tiempo real para llevar un mejor control de todos los procesos de la empresa, y utilizar las herramientas tecnologías adecuadas que sirven de soporte para el sistema.
3. Respecto al segundo objetivo específico de identificar las funciones de un sistema de información, la empresa de transportes el Apurimeño se ve en la necesidad de ser más eficiente en cuanto a la gestión adecuada de la información, desde la recolección, almacenamiento, procesamiento y comunicación, de esta manera asegurar el buen servicio a los clientes y ser más competitivos en el mercado local. Por lo tanto, de acuerdo al segundo objetivo específico, se identificaron que las funciones del sistema de información adecuadas correctamente al software Hermes System podrán optimizar la gestión comercial de la empresa.
4. Respecto al tercer objetivo específico de describir las características de un sistema de información, con el diseño adecuado e incluyendo las características descritas se comprueba que es una herramienta que cumple con: ser flexible a las necesidades de los involucrados y ante los constantes cambios, es versátil para cada situación, herramienta que puede ser asimilable por cada uno de los usuarios, pues fue diseñado para facilitar las actividades de sus usuarios, y un sistema eficiente, pues brinda lo requerido evitando las pérdidas de tiempo y de esta manera optimizar la gestión comercial.

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los resultados generales de la investigación como recomendación a la empresa de transportes El Apurimeño E.I.R.L., teniendo en cuenta el diseño de un sistema de información hacer uso de esta herramienta por medio de la implementación, de esta manera ayudar a la empresa a agilizar el flujo de información entre las áreas y personas que conforman la empresa y obtener información en tiempo real; de esta manera lograr optimizar la gestión comercial de la empresa.
2. En cuanto al primer resultado de la investigación se recomienda a la empresa de transportes El Apurimeño plantear la aplicación del sistema de información siempre teniendo en cuenta los principales elementos que lo conforman, empezando por las personas especializadas encargadas de manipular la herramienta, la información relevante a almacenar, el tipo de software a utilizar y todas las herramientas tecnológicas indispensables que sirven de soporte para el sistema de información.
3. Respecto al segundo resultado de la investigación se recomienda a la empresa de transportes El Apurimeño teniendo en cuenta el modelo del sistema de información monitorear constantemente que las funciones de la herramienta sean accesibles desde la recolección de datos, su adecuado almacenamiento, el respectivo procesamiento de los datos almacenados, la comunicación con las personas de las distintas áreas de la empresa y también con la retroalimentación.
4. Bajo la línea del tercer objetivo de investigación, se recomienda a la empresa de transportes El Apurimeño hacer uso de los servicios de un especialista en el rubro y de esa manera plasmar correctamente las características del sistema de información de acuerdo a las necesidades de los usuarios; el sistema debe ser versátil a los cambios constantes como también comprensible para los usuarios que la manipulen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, H. (2004). *Análisis y diseño de un sistema de información en la parte operativa(ventas e importaciones), para la empresa importadora Gran Andina Ltda.* Bogota. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis134.pdf>
- Alcántar, S. (2008). *Administracion de las ventas.* México. Obtenido de <http://administracion.yolasite.com/resources/AdmonVtas.pdf>
- Álvaro, M. (2013). *Gestion Comercial "Un desafío constante en un mundo globalizado".* Buenos Aires: Centro de Marketing LTDA.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación.* Lima: Episteme Editores.
- Arjonilla, S., & Medina, J. (2011). *La gestión de los sistemas de información en la empresa.* Madrid: Ediciones Pirámide.
- 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.* Chiclayo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/949/1/TL_BacaTelloVictorFarley.pdf.pdf
- Barroso de Vega, A., & Tasca, E. (2001). *Sistemas de informacion contable.* Buenos Aires: Ediciones Machi.
- Ca' Zorzi, A. (2011). *Las TIC en el desarrollo de las PyME.* Obtenido de <https://pymespracticas.typepad.com/files/tic-y-pymes-en-al-final-2011.pdf>
- Cáceres, E. (2014). *Análisis y diseño de sistemas de información.* Argentina, p. 7-10.
- Chávez, M. (2016). *Plan de marketing y su impacto en las ventas de la empresa comercial C&C SAC, de la ciudad de Trujillo.* Trujillo.
- Cuenca, M. (2004). *El futuro tecnológico de las terminales marítimas de vehículos: La integración de sus sistemas de información.* Barcelona.
- Cuesta, F. (2006). *Las PYMES en el comercio electrónico y en le mercado global.* Madrid: McGraw-Hill.
- Dominguez, L. (2012). *Análisis de sistemas de información.* México: Tercer Milenio S.C.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación .* México: Tercer Milenio.

- Gonzales, J., & Ruiz, J. (2014). *Propuesta de un sistema de información que optimice los procesos en el Área de Recaudación de la Institución Educativa Privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí, Chiclayo 2013*. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/177>
- Hernández, A. (2003). Los sistemas de información: Evolución y desarrollo. 14.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw.Hill.
- Huamán, J., & Huayanca, C. (2017). *Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa HUMAJU*. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/392/1/HUAMAN%20VARAS%20JOSELYN%20%20-%20HUAYANCA%20QUISPE%20CARLOS.pdf>
- Koontz, H., Heinz, W., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Catorceava ed.). México: McGraw-Hill.
- Lagones, D., & Sanchez, V. (2017). *Implementación de un sistema de ventas y facturación para optimizar los procesos de compra y venta en la empresa Gravill S.A.C., en el distrito de Comas – 2014*. Obtenido de <http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/94>
- Lamadrid, J. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de pedidos, entregas y facturación utilizando el módulo SD del sistema ERP SAP en la empresa Camesa S.A.C ubicada en la ciudad de Lima*.
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guira, J. (2011). *Introducción a los sistemas de información en la empresa*. España.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial* (Décimosegunda ed.). México: Pearson Education.
- Meza, R. (2010). *Propuesta para optimizar los sistemas de información en la empresa INELECTRA VENEZUELA*. Satenejas. doi:159.90.80.55/tesis/000149876.pdf.
- Miñago, J. (2011). *Modelamiento y diseño de un sistema de Business Intelligence para la toma de decisiones en las estrategias de ventas, y evaluación de la fuerza de ventas de un laboratorio farmacéutico*. Obtenido de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/3638/1/minano_cj.pdf
- Oz, E. (2008). *Administración de los sistemas de información*. México: Cengage Editores.

- Rodríguez, M. (2008). *Métodos de la investigación, diseño de proyectos y desarrollo de tesis administrativas, organizaionales y sociales*. Sinaloa: Culiacán - Sinaloa.
- Salgado, A. (2007). *Investigacion cualitativa, diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Lima: Liberabit. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009&lng=es&tlng=es.
- Soriano, J. (2015). *Aplicación estratégica de marketing para incrementar las ventas de los productos alimenticios UPAO*. Trujillo.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2010). *Principios de sistemas de información* (Novena ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Vásquez, G. (2010). *Las ventas en el contexto gerencial latinoamericano*. Buenos Aires. Recuperado de https://www.ucema.edu.ar/cimeibase/download/research/59_Vasquez.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Categorización de variables

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Sistemas de información	¿Cómo será el sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019?	¿Cuáles son los principales elementos de un sistema de información que optimizan la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019?	Diseñar un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019.	Identificar los principales elementos de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019.	Elementos del sistema de información	- Personas - Información - Software - Hardware - Procedimientos
		¿Cuáles son las funciones que conforman un sistema				Identificar las funciones de un sistema de información

		de información que optimizan la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019?		que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019		- Comunicación - Retroalimentación
		¿Qué características debe poseer un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019?		Describir las características de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019.	Características de sistema de información	- Sistema integrable - Sistema eficaz - Versátil - Comprensible

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL - ¿Cómo será el sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional el Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS - ¿Cuáles son los principales elementos de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p> <p>- ¿Cuáles son las funciones que conforman un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL - Diseñar un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Identificar los principales elementos de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019.</p> <p>- Identificar las funciones de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019</p>	<p>No aplica formular hipótesis</p>	<p>VARIABLE ÚNICA V1: Sistemas de información</p> <p>Dimensión 1 1.1. Elementos de los sistemas de información. García (2000):</p> <p>Indicadores 1.1.1. Personas: Capital humano que se encarga de obtener y manipular información. 1.1.2. Información: Es el conjunto de datos procesados adecuadamente organizados. 1.1.3. Software: Son los encargados de administrar recursos que facilitan la programación. 1.1.4. Hardware: Todos aquellos dispositivos tecnológicos que facilitan en proceso de obtener información. 1.1.5. Procedimientos: Políticas y procesos que se deben de seguir para el</p>

<p>- ¿Qué características debe poseer un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p>	<p>- Describir las características de un sistema de información que optimice la gestión comercial en la Empresa de Transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL, Andahuaylas, Apurímac, 2019.</p>		<p>correcto uso de un sistema de información.</p> <p>Dimensión 2</p> <p>1.2. Funciones de los sistemas de información. Lapiedra (2011):</p> <p>Indicadores</p> <p>1.2.1. Recolección de datos: Obtención de información externa e interna a la empresa.</p> <p>1.2.2. Almacenamiento de datos: Capacidad para conservar datos por medio de un dispositivo de almacenamiento.</p> <p>1.2.3. Procesamiento de datos: Etapa en el cual se ordenan los datos para generar información.</p> <p>1.2.4. Comunicación: función de difundir información a través de las áreas que conforman la organización.</p> <p>1.2.5. Retroalimentación: Comunicación constante y generar conocimiento cíclico.</p> <p>Dimensión 3</p> <p>1.3. Características de los sistemas de información. Hernández A (2012)</p>
---	---	--	---

			<p>Indicadores</p> <p>1.3.1. Sistema integrable: Conjunto de procesos que incluyen las actividades de todas las áreas de la organización.</p> <p>1.3.2. Sistema eficiente: Capacidad para facilitar información verídica en tiempo real y así poder tomar decisiones correctas.</p> <p>1.3.3. Versátil: Capacidad para poder adecuarse ante cualquier cambio global.</p> <p>1.3.4. Comprensible: Accesible para aquellas personas capacitadas para su correcto manejo.</p>
METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Método Cualitativo</p> <p>Diseño Investigación - acción</p> <p>Tipo Participativo</p>	<p>Muestra por conveniencia 15 personas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Representantes del nivel superior (2) - Especialista en diseño de sistemas de información (1) - Comisionistas (4) - Colaboradores (6) - Clientes (2) 	<p>Técnicas: Entrevista semiestructurada</p> <p>Instrumento: Cuestionario (Guía de preguntas)</p> <p>Lista de cotejo</p> <p>Tratamiento de datos: Con los datos obtenidos se procedió a cumplir las etapas que corresponde a la investigación – acción.</p>	

Anexo 3: Ficha de validación de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. GENERALIDADES

Nombres y Apellidos

Simón José Cama Flores

Grado Académico

Magister en Administración

Fecha

07.10.2019

II. JUICIO DE EXPERTOS

FORMA

.....
.....
.....

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Revisar los indicadores
.....
.....

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Revisar las Matrices
.....
.....

III. VALIDACIÓN

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No procede** para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS

Mg. Simón José Cama Flores

DOCENTE

Sello y Firma del evaluador

DNI: 74461156

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. GENERALIDADES

Nombres y Apellidos

Esther Reyna Merino Ascue

Grado Académico

MAGISTER

Fecha

07 / 10 / 2019

II. JUICIO DE EXPERTOS

FORMA

Si es adecuada

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

Evaluar la formulación del problema y la hipótesis

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Es adecuada y coherente

III. VALIDACIÓN

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA AMBROSIO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROCESOS DE INVESTIGACIÓN
Mg. Esther Reyna Merino Ascue
DOCENTE
CIAD-05016

Sello y Firma del evaluador

DNI: 43556155

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. GENERALIDADES

Nombres y Apellidos

..... José Carlos Arevalo Quijano

Grado Académico

..... Doctor

Fecha

..... 07 / 10 / 19

II. JUICIO DE EXPERTOS

FORMA

..... Respeto el trabajo de investigación acción

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

..... Existe coherencia

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

..... Seguridad: malvs. en la población y muestra al piloto,
..... labor, publicista
..... - Los reactivos están articulados

III. VALIDACIÓN

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No procede** para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. José Carlos Arevalo Quijano
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE EDUCACIÓN Y HUMANORES
DIRECTOR

Sello y Firma del evaluador

DNI: 31166144

Anexo 4: Matriz de recojo de datos (Cuestionario)

Sistema de información para optimizar la gestión comercial en la empresa de transportes turismo regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019.		
Categorías	Sub categorías	Preguntas
Elementos del sistema de información	Personas	¿Cuáles son las características que debe poseer una persona para el adecuado uso y manejo de un sistema de información?
	Información	¿Qué tipo de información es esencial para diseñar un sistema de información?
	Software	¿Qué tipo de software se debe utilizar para optimizar la gestión comercial de la empresa de transportes turismo regional El Apurimeño E.I.R.L?
	Hardware	¿Qué tipo de herramientas tecnológicas se deben utilizar para poder implementar adecuadamente un sistema de información?
	Procedimientos	¿Cuáles son los procedimientos a seguir para diseñar e implementar un sistema de información para una empresa de transportes?
Funciones del sistema de información	Recolección de datos	¿Qué métodos se utilizan para poder recolectar datos en cierto periodo de tiempo? ¿Cuál es el tiempo promedio para que usted pueda recolectar información?
	Almacenamiento de datos	¿Cuáles son las herramientas que utiliza para poder almacenar los datos que obtuvo?
	Procesamiento de datos	¿Cómo puede usted acceder a información que le sea de interés, al momento de ejecutar una venta?
	Comunicación	¿Cómo se da el proceso de comunicación entre diferentes las diferentes áreas de la empresa? ¿Cómo es el proceso de comunicación cuando se reserva un boleto de viaje?
	Retroalimentación	¿Qué medios se utilizan para que las distintas sucursales se mantengan en constante comunicación?
Características del sistema de información	Sistema integrable	¿ Que procesos organizacionales debe incluir el sistema de información para optimizar la gestión comercial?
	Sistema eficiente	¿Qué tiempo considera adecuado para que el cliente este satisfecho con el proceso de compra del servicio?
	Versátil	¿Considera que un sistema de información flexible a los cambios pueda ayudar a optimizar la gestión comercial? ¿Porque?
	Comprensible	¿ Cuáles son las características que considera adecuado para que el sistema de información sea asimilable y fácil de manipular ?

Anexo 5: Cuestionario para el cliente

Sistema de información para optimizar la gestión comercial en la empresa de transportes turismo regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019.	
Adquisición del servicio	Preguntas para el cliente
	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de este medio de transporte? - ¿Porque elige esta empresa como medio de transporte? - ¿Cómo realiza el proceso habitual para adquirir un boleto de viaje? - ¿Cómo realiza el proceso para mandar o recibir una encomienda? - ¿Qué tiempo le toma adquirir el boleto de viaje? - ¿Se le brinda información adecuada sobre los asientos disponibles y precio del transporte? - ¿Qué tipo de información se le pide para adquirir el boleto de viaje? - ¿Considera que la información que usted brinda es importante para poder adquirir el boleto de viaje? - ¿Puede mencionar que herramientas utilizan los vendedores para registrar la información que usted brinda? - ¿El transporte cumple con los horarios establecidos? - Al abordar el medio de transporte alguna vez no se respetó el asiento que usted había comprado ¿Podría mencionar el motivo? - Al abordar el medio de transporte ¿el transportista le exige su boleto de viaje? - Usted tiene conocimiento sobre la entrega de los manifiestos ¿Pudo observar la entrega del personal de ventas de dicho manifiesto al transportista? - ¿Qué deficiencias puede observar usted al momento de utilizar algún servicio de esta empresa? - ¿Considera que un sistema de información pueda ayudar a la empresa a brindarle un mejor servicio? ¿Porque?

Anexo 6: Lista de cotejo

Sistema de información para optimizar la gestión comercial en la empresa de transportes turismo regional El Apurimeño E.I.R.L, Andahuaylas, Apurímac, 2019.		
Lista de cotejo, fases del proceso de ventas (Modelo AIDA)	SI	NO
Atención		
Se utilizan estrategias para poder captar clientes		
La ubicación de la sucursal es adecuado para poder captar clientes		
Se utiliza algún tipo de estrategia para llamar la atención de las personas		
Interés		
El vendedor entabla una comunicación activa con el cliente		
El vendedor tiene accesibilidad inmediata a información que el cliente requiere		
Se informa adecuadamente sobre los horarios de viaje y los asientos disponibles		
El vendedor brinda correctamente información requerida por el cliente		
El vendedor utiliza un tiempo prudente para informar al cliente		
El vendedor utiliza un lenguaje adecuado con el cliente		
El vendedor maneja precios especiales para los distintos tipos de clientes		
Deseo		
Se respetan los horarios definidos		
Se respetan las compras de los boletos o reservas de asientos		
El establecimiento tiene un lugar de embarque		
Se maneja un registro adecuado de compras de boletos de viaje, giros, encomiendas		
Los colaboradores demuestran un servicio agradable y confiable		
Acción		
Se registran todos los datos requeridos para adquirir un boleto de viaje, realizar un giro, enviar o recibir una encomienda		
Se utiliza un tiempo prudente para responder a las demandas del cliente		
Existe comunicación adecuada entre las distintas sucursales de la empresa		
Se exigen documentos de identificación para abordar el transporte		
Se realizan siempre los manifiestos		
Se responden a las quejas de los clientes		

Anexo 7: Identificación de las causas determinado por el equipo multidisciplinario

MÉTODO (PROCESOS)	
Causa 1:	Desorden total al momento de requerir información
¿Por qué?:	Se obtiene información mas no se procesa ni almacena (clientes, ventas, etc.)
¿Por qué?:	Falta de organización y comunicación organizacional
CAUSA PRINCIPAL 1:	No se lleva un control adecuado de todas las operaciones de la empresa
Causa 2:	Desinterés de la gerencia por invertir en una herramienta que automatice los procesos
¿Por qué?:	No existe una propuesta o un plan que demuestre que un Sistema de Información optimiza la gestión comercial
¿Por qué?:	Las empresas o personas a nivel local no pueden adecuar el Sistema de Información de acuerdo a nuestras necesidades
CAUSA PRINCIPAL 2:	Las empresas o personas a nivel local no pueden adecuar un soporte de acuerdo a nuestras necesidades organizacionales.
Causa 3:	Las actividades se realizan de forma manual
¿Por qué?:	No existe una herramienta que ayude a automatizar los procesos de la empresa
¿Por qué?:	No existe un soporte que ayude a gestionar adecuadamente la información
CAUSA PRINCIPAL 3:	No existe un soporte o herramienta que ayude a gestionar adecuadamente la información
MAQUINARIA (EQUIPO)	
Causa 1:	La empresa no cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para que se pueda gestionar adecuadamente la información.
¿Por qué?:	Falta de inversión a nivel organizacional
CAUSA PRINCIPAL 1:	No hay inversión en herramientas tecnológicas
Causa 2:	No existe una acuerdo mutuo entre la gerencia y comisionistas
CAUSA PRINCIPAL 2:	Solo la gerencia asumiría los gastos operativos

Causa 3:	Desinterés de la gerencia en adquirir equipos adecuados para gestionar información
¿Por qué?:	Los comisionistas no muestran interés en automatizar los procesos
¿Por qué?:	Desconocen sobre los beneficios de gestionar adecuadamente la información
CAUSA PRINCIPAL 3:	La gerencia no menciona estrategia alguna en cuanto a automatizar los procesos organizacionales
MANO DE OBRA (PERSONAL)	
Causa 1:	Es difícil gestionar la información cuando la actitud del personal no es la correcta
¿Por qué?:	Cada uno hace lo que quiere o lo que le conviene
¿Por qué?:	No hay motivación
CAUSA PRINCIPAL 1:	Desinterés de la mayoría del personal para aprender nuevas cosas
Causa 2:	Conformismo
¿Por qué?:	Los colaboradores no quieren el cambio (facilismo)
¿Por qué?:	A los colaboradores les parece más fácil el sistema de trabajo actual
CAUSA PRINCIPAL 2:	Temor por parte de los colaboradores ante un nuevo sistema de trabajo
Causa 3:	No existe una adecuada comunicación organizacional
¿Por qué?:	No existe un control sobre las actividades o responsabilidades de los colaboradores
¿Por qué?:	No existe una persona encargada a tiempo real
CAUSA PRINCIPAL 3:	No hay una persona especialista que ayude a cambiar el sistema de trabajo actual y que aporte conocimientos
MEDIO AMBIENTE (ENTORNO)	
Causa 1:	Se tiene que cambiar el sistema de trabajo en todas las sucursales
¿Por qué?:	Hasta el momento nuestros clientes están acostumbrados a nuestro sistema de trabajo
CAUSA PRINCIPAL 1:	Los clientes se muestran indiferentes a nuestro método de trabajo
Causa 2:	El sistema de transporte local es totalmente ineficiente

¿Por qué?:	No existe una autoridad que regule el rubro de transportes
¿Por qué?:	Las entidades reguladores otorgan licencias por doquier si analizar correctamente antecedentes, licencias, etc
CAUSA PRINCIPAL 2:	La autoridades no regulan responsablemente el rubro de transportes a nivel local
Causa 3:	Competencia destructiva sin valores éticos
CAUSA PRINCIPAL 3:	Falta de criterio por otras empresas similares

Anexo 8: Lista de las posibles causas del problema

LISTA DE POSIBLES CAUSAS	
A	MÉTODO
1	No se lleva un control adecuado de todas las operaciones de la empresa
2	Las empresas o personas a nivel local no pueden adecuar un soporte de acuerdo a nuestras necesidades organizacionales.
3	No existe un soporte o herramienta que ayude a gestionar adecuadamente la información
B	MAQUINARIA
1	No hay inversión en herramientas tecnológicas
2	Solo la gerencia asumiría los gastos operativos
3	La gerencia no menciona estrategia alguna en cuanto a automatizar los procesos organizacionales
C	MANO DE OBRA
1	Desinterés de la mayoría del personal para aprender nuevas cosas
2	Temor por parte de los colaboradores ante un nuevo sistema de trabajo
3	No hay una persona especialista que ayude a cambiar el sistema de trabajo actual y que aporte conocimientos
D	MEDIO AMBIENTE
1	Los clientes se muestran indiferentes a nuestro método de trabajo
2	La autoridades no regulan responsablemente el rubro de transportes a nivel local
3	Falta de criterio por otras empresas similares

Anexo 9: Criterios para determinar la causa raíz para elegir soluciones factibles

CAUSAS		SOLUCIONES	CRITERIOS					TOTAL	
A	METODO (PROCESO)	SOLUCION	ES FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUC. DIRECTA	SOLUCION FACTIBLE	ES MEDIBLE	ES DE BAJO COSTO	
1	No se lleva un control adecuado de todas las operaciones de la empresa	Establecer normas para que cada uno de los integrantes de la empresa tenga que mantener responsabilidad sobre sus roles	3	3	1	2	2	3	14
2	Las empresas o personas a nivel local no pueden adecuar un soporte de acuerdo a nuestras necesidades organizacionales.	Indagar distintas alternativas de servicio y también empresas que ya adecuaron sus procesos de una forma más automatizada	1	1	1	1	2	1	7
3	No existe un soporte o herramienta que ayude a gestionar adecuadamente la información	Buscar especialistas en el rubro, para que nuestras necesidades estén plasmadas en un soporte que nos ayude a gestionar adecuadamente la información	3	3	3	3	3	1	16
B	MAQUINARIA (EQUIPOS)	SOLUCION	ES FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUC. DIRECTA	SOLUCION FACTIBLE	ES MEDIBLE	ES DE BAJO COSTO	
1	No hay inversión en herramientas tecnológicas	Realizar un préstamo crediticio para invertir en herramientas tecnológicas	3	3	2	3	3	1	15
2	Solo la gerencia asumiría los gastos operativos	Por medio de reuniones convencer a los comisionistas para que cada uno de ellos pueda realizar un aporte en específico	1	1	2	2	1	2	9
3	La gerencia no menciona estrategia alguna en cuanto a automatizar los procesos organizacionales	Mantener un comunicación organizacional constante para darles a conocer sobre las estrategias planificadas y decisiones que se van a tomar en el nivel gerencial	2	2	1	2	1	3	11
C	MANO DE OBRA (PERSONAL)	SOLUCION	ES FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUC. DIRECTA	SOLUCION FACTIBLE	ES MEDIBLE	ES DE BAJO COSTO	

1	Desinterés de la mayoría del personal para aprender nuevas cosas	Brindar incentivos, bonos, o reconocimientos a los colaboradores que se esmeran en aprender	3	2	2	2	3	1	13
2	Temor por parte de los colaboradores ante un nuevo sistema de trabajo	Dar charlas y capacitaciones constantes	3	3	2	2	3	1	14
3	No hay una persona especialista que ayude a cambiar el sistema de trabajo actual y que aporte conocimientos	Seleccionar por concurso de méritos a la persona adecuada para obtener ese rol y cumplir con esa función.	2	1	1	1	1	1	7
D	MEDIO AMBIENTE (ENTORNO)	SOLUCION	ES FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUC. DIRECTA	SOLUCION FACTIBLE	ES MEDIBLE	ES DE BAJO COSTO	
1	Los clientes se muestran indiferentes a nuestro método de trabajo	En los tiempos de espera darles a conocer sobre la nueva metodología de trabajo por medio de folletos o afiches.	1	1	1	1	1	2	7
2	La autoridades no regulan responsablemente el rubro de transportes a nivel local	Recurrir a otras instancias superiores	1	1	1	1	1	1	6
3	Falta de criterio por otras empresas similares	Brindar mejor servicio a nivel interno, mantener los principios básicos Misión, Visión, Filosofía.	1	1	1	1	1	3	8

Anexo 10: Fotografías de la reunión con el equipo multidisciplinario para realizar el diagrama de Ishikawa





Anexo 11: Fotografías de la entrevista



Participante 1

Franklin – Especialista en diseño de software

Categoría 1: Elementos del sistema de información

¿Cuáles son las características que debe poseer una persona para el adecuado uso y manejo de un sistema de información?:

Primero, un sistema de información es una herramienta que automatiza los procesos de una empresa y ayuda a gestionar información relevante para la empresa. Las características de las personas a manipular o hacer uso del sistema es que tiene que tener conocimientos previos en computación. Una persona que conozca el rubro para así poder identificar fácilmente sus funciones y que procesos utilizar. Es necesario que la persona tenga la capacidad y las ganas de aprender, una capacitación constante es adecuado para que se pueda manipular adecuadamente el sistema.

¿Qué tipo de información es esencial para diseñar un sistema de información?

Todo el sistema configurado es a base de toda la información que la empresa brinda. Por ejemplo, información de las personas que se involucran con los procesos con sus respectivas funciones, información de los clientes, información de reportes generales etc. La información interna es fuente fundamental para diseñar un sistema que se adecue a las necesidades de los involucrados.

¿Qué tipo de software se debe utilizar para optimizar la gestión comercial de la empresa de transportes Turismo Regional El Apurimeño EIRL?

El software de procesamiento de operaciones, este sistema ayuda gestionar adecuadamente sus operaciones rutinarias, la ventaja es que al utilizar este software se facilita un mejor acceso a información y se reduce el tiempo de respuesta al cliente, toda la información se almacena en el sistema automatizando así sus actividades rutinarias.

¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que se deben utilizar para poder diseñar adecuadamente un sistema de información?

Es necesario utilizar estas herramientas, si bien un sistema es conjunto de componentes relacionados entre sí, el software necesita de un soporte tecnológico adecuado para poder implementarlo. Por ejemplo, una computadora que soporte la configuración del sistema y que pueda almacenar una cantidad de datos, acceso a internet para poder facilitar la

conexión por red, una impresora que pueda imprimir los documentos de venta, pudiéndose utilizar también tablets para los vendedores que se encuentran fuera del local.

¿Cuáles son los procedimientos a seguir para diseñar e implementar un sistema de información para una empresa de transportes?

Primero se necesita identificar las principales actividades de la empresa, observar el proceso y de cómo se realiza cada una de ellas, se requiere acceso a información relevante para poder determinar un diagrama de base de datos que incluye tablas (de los procesos), los atributos primarios y los atributos foráneos para luego relacionarlos con cada tabla, se hacen pruebas piloto antes de implementar el sistema por medio de simulaciones. Una vez realizado el diagrama de base de datos se procede a la configuración utilizando el sistema de gestión MYSQL, teniendo como pilar la base de datos y estableciendo funciones se puede finalizar con el soporte que automatice los procesos.

Participante 2

Lisbeth – Vendedora (Jaladora)

Categoría 1 y 2: Funciones y características del sistema de información

¿Qué métodos se utilizan para poder recolectar datos al momento de una venta?

En mi caso como jaladora tengo que hacer una venta en donde el cliente pueda elegir como alternativa nuestro medio de transporte. Se le menciona primero el precio, y si le interesa el precio, le digo los horarios de salida y los asientos disponibles.

Cuando el cliente me dice “quiero tal asiento y horario” paso a pedirle sus datos personales y lleno los boletos de viaje lleno nombre completo y DNI.

¿Cuál es el tiempo promedio para que usted pueda recolectar los datos para una venta?

Desde ofrecer el servicio hasta recibir el monto acordado, me toma alrededor de 6 a 7 minutos.

¿Cuáles son las herramientas que utiliza para poder almacenar los datos que obtuvo?

No utilizamos ninguna herramienta para almacenar datos, solo brindamos el servicio y si se puede considerar herramienta de almacenamiento a los talonarios de boletos de viaje sería eso, también los cuadernos de venta del establecimiento y los manifiestos.

¿Cómo puede usted acceder a información que le sea de interés, al momento de ejecutar una venta?

Siempre tengo que llamar al personal de ventas en el local y preguntar cuáles son los asientos disponibles o si es que hay reservas para no duplicar una venta. En esa parte me toma tiempo y en ese momento viene la competencia y convence más rápido al cliente, allí es cuando tengo que ofrecer un pasaje a menor precio.

¿Cómo observa usted el proceso de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

Pienso que la comunicación a nivel interno no es el adecuado, porque primero no todos estamos en un solo punto de venta para así estar en una comunicación constante. Se tiene que salir fuera del establecimiento y hacer uso siempre del teléfono celular.

¿Cómo es el proceso de comunicación cuando se reserva un boleto de viaje?

Siempre llamo al personal de ventas del local, e informo los datos que el cliente me brinda. Informo lo que me informan.

¿Qué medios se utilizan para que las distintas sucursales se mantengan en constante comunicación?

Todos tenemos un teléfono corporativo, lo utilizamos siempre que hacemos una venta de pasaje, así mismo nos mantenemos comunicados por medio de un grupo en WhatsApp.

¿Qué procesos organizacionales considera se deba incluir en el sistema de información para ayudarlo a realizar una venta?

Quisiera que el sistema me ayude a realizar una venta sin tener necesidad de llamar a la agencia, tener a disposición información necesaria y oportuna para así realizar la venta más rápido.

También se debería incluir una manera en que ya no tenga que anotar siempre los datos de mis caseros, ellos viajan a la semana 3 o 4 veces ya me lo sé hasta sus datos, pero siempre tengo que llenar el boleto de viaje.

¿Qué tiempo considera adecuado para que el cliente este satisfecho con el proceso de compra del servicio?

A veces el cliente viene muy apurado y realizar el mismo procedimiento siempre toma tiempo, en ocasiones sólo por eso el cliente se va a la competencia. Pienso que el tiempo adecuado sería de 2 a 3 minutos como máximo.

¿Cuáles son las características que considera adecuado para que el sistema de información sea asimilable y fácil de manipular?

Con una capacitación y enseñanza adecuada puedo aprender, sugeriría que el sistema este adecuado de acuerdo a mi trabajo, que tenga información que sea útil para vender un boleto de viaje, que me facilite rendir cuentas más rápido y exacto, sin necesidad de sumar boleto por boleto.

Participante 3

Ramiro – Vendedor en agencia

Categoría 1 y 2: Funciones y características del sistema de información

¿Qué métodos se utilizan para poder recolectar datos en cierto periodo de tiempo?

Cuando el cliente viene a la agencia me pregunta sobre los horarios de viaje, o también si puede contratar un servicio expreso u otras cosas las cuales tengo la capacidad de responder.

Los métodos que utilizo para recolectar datos es primero informar al cliente, si el cliente toma la decisión de hacer uso de nuestro servicio le pido todos los datos requeridos, y lo anoto en un cuaderno general de ventas, y de esta manera puedo también informar a los jaladores.

¿Cuál es el tiempo promedio para que usted pueda obtener información de las operaciones que realiza?

Por lo general de 4 a 5 minutos, aparte de hacer el llenado en el cuaderno general también procedo al llenado de los boletos de viaje.

¿Cuáles son las herramientas que utiliza para poder almacenar los datos que obtuvo?

Todos los datos están aquí, en el cuaderno general, y guardamos las boletas para llevar el control de la cantidad de boletos vendidos en cierto periodo de tiempo.

¿Cómo puede usted acceder a información que le sea de interés, al momento de ejecutar una venta?

Como estoy en el local mismo puedo hacer uso del cuaderno general, el problema es cuando me piden información, es allí en donde tengo que revisar hoja por hoja para poder

informar a los vendedores esa parte es un poco complicado, muchas veces atiendo a varios clientes y tengo tres celulares a los cuales llaman a cada momento, es complicado porque me dificulta al momento de hacer bien las operaciones.

¿Cómo observa usted el proceso de comunicación entre diferentes las diferentes áreas de la empresa?

La gerencia me comunica adecuadamente sobre las decisiones que se toman, para comunicar algo a una persona se tiene que tener información verídica, en este caso si quiero informar algo me es complicado porque no es fácil acceder a información.

¿Cómo es el proceso de comunicación cuando se reserva un boleto de viaje?

Si reservan un boleto de viaje en la agencia tengo que esperar a que los vendedores me llamen preguntando sobre el asiento, allí le comunico si es que hay reserva o no hay reserva, y tengo que repetir los asientos que me quedan disponibles.

En muchas ocasiones se vendió un boleto de viaje a 2 personas y es allí donde suceden más problemas.

¿Qué medios se utilizan para que las distintas sucursales se mantengan en constante comunicación?

Todo es por llamadas telefónicas, en el caso de los giros o para preguntar si un carro llevo a su destino, o si enviaron una encomienda.

¿Qué procesos organizacionales considera se deba incluir en el sistema de información para ayudar optimizar la gestión comercial?

A nivel de toda la empresa considero que todos los procesos que la empresa brindan son importantes y todas se deben incluir.

¿Si consideramos los problemas habituales en su área que operaciones considera adecuados para implementar un sistema de información?

Diría que cada uno, dependiendo del área, pueda acceder a información que le sea de interés en tiempo real y que no necesariamente se tenga que buscar hoja por hoja para informar al personal interno o a los clientes.

¿Qué tiempo considera adecuado para que el cliente este satisfecho con el proceso de compra del servicio?

Lo adecuado para mi seria de 2 a 3 minutos.

¿Cuáles son las características que considera adecuado para que el sistema de información sea asimilable y fácil de manipular?

Se debería de plasmar todas las actividades que hago en un sistema dinámico, podría ser parecido al procedimiento que realizo a diario solo que sería más automatizado, que me ayude a responder a los clientes a tiempo real.

Participante 4

Mary – Administrador de la empresa

Categoría 1 y 2: Funciones y características del sistema de información

¿Qué métodos se utilizan para poder recolectar datos en cierto periodo de tiempo?

Por lo general llevamos un registro general en hojas Exel.

¿Cuál es el tiempo promedio que se requiere para que pueda acceder a información?

De 10 a 20 minutos, tengo que buscar la información en el Exel que manejo, de alguna manera si deseo saber las ventas de un mes o los números de serie de boletas vendidos tengo que utilizar las funciones de Exel y así poder encontrar información que requiero.

¿Cuáles son las herramientas que utiliza para poder almacenar los datos que obtuvo?

Una laptop corporativa, por lo general no se almacena toda la información importante que se debería de guardar, como utilizamos herramientas básicas solo guardo lo que me serviría para poder tomar decisiones no se guarda otro tipo de información.

También utilizo los cuadernos generales físicos,

¿Cómo puede usted acceder a información que le sea de interés a nivel gerencial?

Utilizo las funciones de Exel, también hago uso del cuaderno general de ventas, los talonarios de manifiestos y boletas.

¿Cómo es el proceso de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

La comunicación es horizontal, cada medida tomada por la gerencia se comunica a todas las personas involucradas desde comisionistas hasta vendedores.

¿Qué procesos organizacionales considera se deba incluir en el sistema de información para ayudar optimizar la gestión comercial?

Considero adecuado que se tenga que incluir una opción en donde pueda sacar un reporte general de ventas en menos tiempo, eso me ayudaría a saber montos exactos y determinar los montos que corresponde a los comisionistas, determinar que obligaciones puedo tener y como programarlos.

¿Qué tiempo considera adecuado para que usted pueda obtener información y con base a ello pueda tomar decisiones?

Como máximo 10 minutos

¿Considera que un sistema de información flexible a los cambios pueda ayudar a optimizar la gestión comercial? ¿Porque?

El entorno es cambiante, la competencia misma amerita que un sistema deba ser versátil a las necesidades de quienes la usan. Por ejemplo, realizamos 3 procesos en la empresa y no descartamos la posibilidad de apertura de nuevos servicios en el rubro de transportes por ello un sistema se debe adaptar a lo que quiere el usuario.

¿Cuáles son las características que considera adecuado para que el sistema de información sea asimilable y fácil de manipular?

Pienso que el sistema debe ser fácil de manejar para los que están involucrados más con los clientes, son ellos quienes al final cierran la venta, en mi caso pediría tener acceso a todas las herramientas del sistema para llevar un buen control general.

Participante 5

José – Comisionista - Transportista

Categoría 1 y 2: Funciones y características del sistema de información

¿Qué métodos se utilizan para poder recolectar datos en cierto periodo de tiempo?

Solo guardo las copias de los manifiestos y así puedo llevar mi cuenta de los pasajes vendidos semanalmente.

¿Cuál es el tiempo promedio que se requiere para que pueda acceder a información?

Como comisionista y transportista a la vez, para poder determinar mi porcentaje como tal tengo que llevar mis manifiestos y compararlos con el cuaderno general de ventas lo cual toma alrededor de 15 minutos, ya que administración tenemos que hacer los cálculos adecuados y salir conforme.

¿Cuáles son las herramientas que utiliza para poder almacenar los datos que obtuvo?

No utilizo herramienta alguna

¿Cómo puede usted acceder a información que le sea de interés?

Le pido información al vendedor de agencia y si está desocupado puedo obtener lo que busco.

¿Cómo es el proceso de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

Gerencia nos cita a una reunión general allí acordamos sobre las decisiones que se van a tomar o también algunas estrategias.

¿Qué procesos organizacionales considera se deba incluir en el sistema de información para ayudar optimizar la gestión comercial?

Para el personal de área de ventas sería herramientas que reduzca el tiempo se atención a los clientes y ayudar a gestionar la información en cierto periodo de tiempo para acceder a ella mucho más fácil y rápido.

¿Qué tiempo considera adecuado para que usted pueda obtener información que le sea de interés?

4 minutos

¿Considera que un sistema de información pueda ayudar a optimizar la gestión comercial? ¿Porque?

Por supuesto ayudaría al personal de ventas a responder mucho más rápido a las demandas de los clientes y me facilitaría llevar mis cuentas correctamente, establecer más rápido y exacto los porcentajes que me corresponde como comisionista.

Participante 6

Percy- Cliente

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de este medio de transporte?

Semanalmente viajo 1 o 2 veces

¿Cuál es el motivo de su viaje?

Educación, realizo una maestría en Cusco, viajo a Abancay para luego allí tomar un auto y llegar a mi destino.

¿Porque elige esta empresa como medio de transporte?

Por sus horarios, puedo venir a comprar un boleto de viaje porque los carros salen cada hora y eso a mí me conviene para llegar más rápido a mi destino.

¿Cómo realiza el proceso habitual para adquirir un boleto de viaje?

Por lo general reservo mi boleto de viaje llamando al número de la empresa, una vez llegando a la agencia tengo que brindar mis datos para cancelar el boleto de viaje.

¿Cómo realiza el proceso para mandar o recibir una encomienda?

Es muy parecido a la compra de un boleto de viaje, lo que varía es que aparte de brindar tus datos personales que toma tiempo, también brindas los datos de la persona quien recibe, se le menciona que contiene, proceden a ver su lista de precios.

¿Qué tiempo le toma adquirir el boleto de viaje?

Desde el momento de la reserva por celular y al llegar a la agencia me toma alrededor de 7 u 8 minutos.

¿Se le brinda información adecuada sobre los asientos disponibles y precio del transporte?

No, hubo veces que reserve un asiento y al momento de cancelar el boleto de viaje de dijeron que ya estaba vendido, me genero mucha molestia y lo único que podía hacer era cambiar de asiento.

¿Qué tipo de información se le pide para adquirir el boleto de viaje?

Primero mis nombres y apellidos completos, mi DNI, lugar al que viajo y el número de asiento que deseo comprar

¿Considera que la información que usted brinda es importante para poder adquirir el boleto de viaje?

Si, para que el transportista exija el manifiesto.

¿Puede mencionar que herramientas utilizan los vendedores para registrar la información que usted brinda?

Veo que anotan mis datos en un cuaderno, y bueno también las boletas.

¿El transporte cumple con los horarios establecidos?

Si, por eso elijo a esta empresa para viajar.

¿Al abordar el medio de transporte alguna vez no se respetó el asiento que usted había comprado? ¿Podría mencionar el motivo?

Sí, me dijeron que la jaladora había vendido el asiento porque al parecer no le habían comunicado que el asiento estaba reservado.

Al abordar el medio de transporte ¿el transportista le exige su boleto de viaje?

No, solo llama lista del manifiesto.

Usted tiene conocimiento sobre la entrega de los manifiestos ¿Pudo observar la entrega del personal de ventas de dicho manifiesto al transportista?

Si, por lo general es el transportista quien exige al vendedor que se le dé el manifiesto, quien tiene que esperar al vendedor que transcriba todos los datos de los viajeros es el transportista, hubo veces en que el transporte partió unos minutos tarde porque el manifiesto no estaba listo.

¿Qué deficiencias puede observar usted al momento de utilizar algún servicio de esta empresa?

Primero no me gusto como fue que tuve que cambiar de asiento cuando había reservado otro, todo porque no hubo una buena comunicación entre los vendedores y no solo paso en mí, pude también observar muchas otras quejas similares.

¿Considera que un sistema de información pueda ayudar a la empresa a brindarle un mejor servicio? ¿Porque?

Considero que sí, ya no tendría que brindar la misma información siempre que hago uso de este medio de transporte.

Anexo 13: Registro SUNARP de la empresa de transportes

PUBLICIDAD : 1589199 Recibo N° 2019-315-2331 CERTI. LITERAL - PJ Partida N° 11023976

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° XI. SEDE ICA OFICINA REGISTRAL ICA N° Partida: 11023976
INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURIMEÑO EIRL	

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
RUBRO : CONSTITUCION
A00001: CONSTITUCION DE E.I.R.L

Por escritura pública de fecha 28/12/2009, otorgada por el notario de Andahuaylas Luis Arnulfo Luna Vargas, se constituyó una empresa denominada: "**EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURIMEÑO**" EIRL.

TUTULAR:

DOÑA MARTA PERALES INFANZON, casada con Claudio Victorino Silvera Palomino, comerciante, con DNI No. 31147936

DURACIÓN Y FECHA DE INICIACION DE OPERACIONES: Su duración es de carácter indeterminado, inicia sus operaciones en la fecha de este pacto social y adquiere personalidad jurídica desde su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas de Andahuaylas.


DOMICILIO: Su domicilio queda constituido en la ciudad de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Departamento de Apurímac, pudiendo establecer oficinas y/o sucursales en cualquier otro lugar si así lo requiere en el futuro.

CAPITAL: La empresa se constituye con un capital inicial de **S/. 500.** (quinientos nuevos soles), monto íntegramente suscrito y totalmente pagado en la forma que se detalla en la cláusula segunda de este instrumento

OBJETO: La Empresa tiene por objeto dedicarse a: **A)** La prestación de servicios de transporte turístico de pasajeros a nivel local, distrital, provincial, regional y nacional; **B)** La prestación de servicios de transportes de carga pesada, transporte de valores, servicios logísticos aduaneros en general a cualquier punto de país y del exterior en toda sus formas, modalidades y labores afines y conexas permitidas por la Ley pertinente en el ámbito local, nacional e internacional; **C)** La prestación de servicios de reparación y mantenimiento de unidades de transporte en general; **D)** La prestación de servicios de alquiler de unidades de transporte y maquinarias en general; **E)** La Prestación de servicios de Courier y mensajería en general. En general podrá dedicarse a cualquier otra actividad anexa o conexas con el objeto social y que coadyuven a la realización de sus fines, aunque no estén expresamente indicados en el pacto social o en este estatuto.

REGIMEN ADMINISTRATIVO .- La empresa tiene los siguientes órganos de Gobierno: **a)** El Titular, **b)** La Gerencia.

El titular es el órgano máximo de la Empresa y tiene a su cargo la decisión sobre los bienes y las actividades de ésta, las que deben constar en el Libro de Actas. Corresponde al titular: **A)** Aprobar o desaprobado las cuentas y el balance


LESLY STEFANY RODRIGUEZ BORDON
CERTIFICADOR
Zona Registral N° X - Sede Cusco

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° XI. SEDE ICA OFICINA REGISTRAL ICA N° Partida: 11023976
	INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURIMEÑO EIRL

de cada ejercicio económico; **B)** Disponer de la aplicación de las utilidades, observando lo dispuesto en el Decreto Ley 21621, en particular lo referente a la participación de los trabajadores; **C)** Designar y sustituir a los liquidadores; **D)** Disponer las investigaciones, auditorias y balances; **E)** Modificar la escritura de constitución de la empresa; **F)** Aumentar o disminuir el capital; **G)** Modificar la denominación, el objeto y domicilio de la Empresa; **H)** Transformar, fusionar, disolver y liquidar la Empresa; **I)** Decidir sobre los demás asuntos que requiere el interés de la Empresa o que la Ley determine. **Artículo 9.-** La gerencia, es el órgano que tiene a su cargo la administración y representación de la empresa. Cuando el cargo de gerente recaiga en el titular, este se denominará titular - gerente. **Son atribuciones del Gerente:** **A)** Representar a la empresa como persona jurídica, ante toda clase de autoridades, sean políticas, administrativas, municipales y judiciales, gozando para esta última de las facultades generales del mandato y las especiales de los artículos 74 y 75 del Código Procesal Civil, así como la facultad prevista en el Artículo 10 de la Ley 26636 y demás normas conexas y complementarias; teniendo en todos los casos facultad de delegación y/o sustitución; **B)** Dirigir las operaciones comerciales y administrativas; **C)** Contratar y Remover al personal subalterno y empleados que sean necesarios, fijando sueldos, salarios, comisión y labor por efectuar; **D)** Cobrar sumas de dinero que pudieran adeudar a la empresa, otorgando el comprobante de pago; **E)** Dar cuenta a los titulares o cuando se le solicite el estado, marcha, planes, programas, presupuestos y políticas generales de la empresa; **F)** Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y resoluciones de los titulares; **G)** Celebrar toda clase de actos y contratos que no estuvieran reservados a los titulares y que fueran convenientes para la mejor realización de los fines sociales; **H)** Usar el sello de la empresa, expedir la correspondencia epistolar y telegráfica, cuidar que la contabilidad esté al día, inspeccionando libros, documentos y operaciones y dictar las disposiciones necesarias para el normal funcionamiento de la sociedad; **I)** Abrir, retirar, transferir, solicitar créditos y cerrar cuentas corrientes bancarias ordinarias y/o a plazos tanto en moneda nacional y/o extranjera, girar sobre saldos deudores y/o acreedores, endosar a terceros y/o para abono en cuenta corriente y cobrar cheques, ceder créditos, depositar, retirar, vender y comprar valores, aceptar, reaceptar, girar, emitir, renovar, endosar, descontar, avalar, cobrar y protestar letras de cambio, pagarés, giros, transferencias, certificados, conocimientos de embarque, pólizas, warrants, cartas de depósito, documentos de almacenes generales y cualquier clase de documentos mercantiles y civiles, otorgar fianza, prestar aval, contratar seguros, endosar pólizas, abrir, depositar, retirar y cancelar cuentas de ahorros tanto en moneda nacional y/o extranjera, contratar en alquiler cajas de seguridad y operarlas, abriéndolas y cerrándolas, otorgar recibos y cancelaciones, sobregirarse en cuenta corriente, solicitar avances en cuenta corriente, con garantía o sin ella, solicitar y contratar fianzas para si mismo y/o a favor de terceros, cartas de crédito, cartas ordenes, arrendamientos financieros en general; emitir,


LESLY STEFANY RODRÍGUEZ BORDON
 CERTIFICADOR
 Zona Registral N° X Sede Cusco

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° XI. SEDE ICA OFICINA REGISTRAL ICA N° Partida: 11023976
	INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURÍMENO EIRL

cobrar, comprar, vender, endosar y retirar valores mobiliarios y toda clase de certificados entre ellos bancarios, judiciales tanto en moneda nacional como extranjera, depositar y retirar valores en custodia, afectar cuentas o depósitos en garantía, afectar títulos valores en garantía, en general celebrar todo tipo de operaciones bancarias y financieras; celebrar contratos de mutuo activa y/o pasivamente con entidades bancarias y/o financieras o cualquier otra persona natural y/o jurídica; celebrar todo tipo de contratos entre ellos créditos en general, créditos documentarios, advance accounts, consorcios, leasing, factoring, joint venture, franchising, concesión, know how, transferencia de tecnología, colaboración empresarial, solicitar tarjetas de crédito, reportes, descuentos compra y venta de acciones en bolsa o fuera de ella sea en moneda nacional y/o extranjera constituir empresas y/o todo tipo de personas jurídicas sea en el país o en el extranjero; **J)** Dar y tomar en arrendamiento bienes muebles y/o inmuebles; solicitar toda clase de préstamos con garantía hipotecaria, prendaria y/o de cualquier otra forma; comprar, vender y/o gravar los bienes de la empresa, sean muebles, inmuebles y/o vehículos automotores, suscribiendo la (s) respectiva (s) acta (s) notarial (es), escritura (s) pública (s) o documento (s) privado (s); **K)** Representar a la empresa en los procesos de adquisiciones de bienes y servicios, tales como licitaciones públicas, concursos públicos, adjudicaciones directas y/o selectivas, adjudicaciones de menor cuantía, subastas inversas, ofertando y suscribiendo las propuestas técnicas y/o económicas y realizar las pujas en su caso y suscribir los contratos correspondientes; **L)** Otorgar poderes generales y especiales que considere necesarios, sustituyendo o delegando total o parcialmente sus facultades, así como reasumiéndolos; **LL)** Desempeñar las demás funciones que le sean encomendadas de conformidad con estos estatutos. Para la marcha inicial de la Empresa, el cargo de gerente recaerá en cualquiera de los miembros de la sociedad conyugal, por tiempo indefinido, salvo que se acuerde lo contrario. **TITULO III: DEL BALANCE Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES**.- El gerente está obligado a formular en el plazo máximo de sesenta días contados a partir del cierre del ejercicio social, el balance general, con la cuenta de ganancias y pérdidas. La Propuesta sobre la división de utilidades y el plan explicativo para la conducción de los negocios sociales en el siguiente ejercicio. De todos estos documentos debe desprenderse con claridad y precisión, la situación patrimonial de la empresa y las utilidades o pérdidas habidas. El ejercicio económico coincide con el año calendario. Los indicados documentos deben ser aprobados por el titular. El titular tiene derecho luego de la deducción del porcentaje a los trabajadores y efectuadas las reservas legales y facultativas, a percibir los beneficios realmente obtenidos, siempre que el valor del patrimonio no sea inferior al capital. **TITULO IV: DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**.- Para el procedimiento de la disolución y la liquidación, rige lo establecido en los artículos 80 al 93 del Decreto Ley 21621. **TITULO V: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**.- Queda designado en el cargo de


LESLY STEFANY RODRIGUEZ BORDON
 CERTIFICADOR
 Zona Registral N° X Sede Cusco

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS	ZONA REGISTRAL N° XI. SEDE ICA OFICINA REGISTRAL ICA N° Partida: 11023976
	INSCRIPCION DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURIMEÑO EIRL

Gerente la señora **Marta Perales Infanzon**, identificado con DNI No. 31147936

presentación: El título fue presentado el 29/12/2009 a las 09:12:41 AM horas, bajo el N° 2009-00006522 del Tomo Diario 0042. Derechos S/.107.50 con Recibo(s) Numero(s) 00010280-04.-ANDAHUAYLAS,30 de Diciembre de 2009..


Agripina A. Valencia Manrique
REGISTRADOR PUBLICO (a)


LESLY STEFANY RODRIGUEZ BORDON
CERTIFICADOR
Zona Registral N° X Sede Cusco

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS	ZONA REGISTRAL N° XI. SEDE ICA OFICINA REGISTRAL ICA N° Partida: 11023976
	INSCRIPCION DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURIMEÑO E.I.R.L.

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS


RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO
B00001

AUMENTO DE CAPITAL Y MODIFICACION PARCIAL DE ESATUTOS.- Por Acta de de fecha 12.04.2010 extraida del Libro de Actas N° 01 legalizado por Notario de Andahuaylas Luis Arnulfo Luna Vargas con fecha 12.04.2010 bajo el número 056 - 2010 a folios tres y siguientes reunidos el 100% del capital social, se acordó :

Aumento de Capital.- A través de nuevos aportes en efectivo con numero de operación Los Andes Cotarusi Aymaraes Cooperativa de Ahooro y Credito.- Depósito 02E0333775 por importe de S/.270,000.00 Nuevos Soles y sumado al capital social inicial, asciende a la suma de S/.270,500.00 Nuevos Soles.

Modificación de Estatutos.- Despues de la deliberación del caso, acordó: modificar la CLAUSULA SEGUNDA de la escritura de constitución como consecuencia del nuevo aporte, así como el ARTICULO QUINTO de los estatutos en los términos siguientes: *"El Capital Social de la empresa asciende a la suma de S/.270,500.00 (Doscientos Setenta Mil Quinientos Nuevos Soles), importe totalmente declarado y complemente pagado."*

El título fue presentado el 26/04/2010 a las 04:16:17 PM horas, bajo el N° 2010-00001964 del Tomo Diario 0042. Derechos S/0.00 con Recibo(s) Numero(s) 00003645-04.- ANDAHUAYLAS, 20 de Mayo de 2010.- Fs. 09


Dr. CARLOS R. MILAYA YPARRAGUIRRE
REGISTRADOR PUBLICO (e)


LESLY STEFANY RODRIGUEZ BORDON
CERTIFICADOR
Zona Registral N° X Sede Cusco

 Superintendencia Nacional de los Registros Públicos	ZONA REGISTRAL N° X - SEDE CUSCO OFICINA REGISTRAL ANDAHUAYLAS N° Partida: 11023976
	INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURIMEÑO E.I.R.L.

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO
B00002

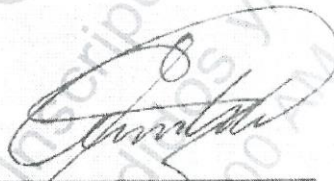
AUMENTO DE CAPITAL Y MODIFICACIÓN PARCIAL DE ESTATUTO: Mediante Junta de Decisión del Titular de fecha 25/10/2017, formalizado en la escritura pública N° 592 del 27/10/2017 por ante Notario Público de Andahuaylas Dr. Luis Arnulfo Luna Vargas, se acordó por unanimidad **aumentar el capital social en la suma S/. 228,527.00 soles mediante capitalización de utilidades por el periodo del 07/01/2010 al 31/12/2015**, modificándose a consecuencia de ello el **artículo quinto** del estatuto cuya nueva redacción será la siguiente:


ARTICULO QUINTO: EL CAPITAL SOCIAL DE LA SOCIEDAD ASCIENDE A **S/. 499,027.00** (CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL VEINTISIETE SOLES), ÍNTEGRAMENTE SUSCRITO Y TOTALMENTE PAGADO.

Libro Acreditado:

*Acuerdo extraído de fojas 04 y 05 del Libro de Actas N° 01 legalizado el 12/10/2010 por ante Notario Público de Andahuaylas Luis Arnulfo Luna Vargas, bajo el registro número 056-2010.

El título fue presentado el 29/01/2018 a las 11:08:20 AM horas, bajo el N° 2018-00217716 del Tomo Diario 0042. Derechos cobrados S/ 716.00 soles con Recibo(s) Número(s) 00002020-315 Devolución(es) de Título(s) anterior(es) 2017-02340875.-ANDAHUAYLAS, 19 de Febrero de 2018.


Abog. Euler Ernesto Carrillo Cruz
Registrador Público (e)
Zona Registral N° X - Sede Cusco


LESLY STEFANY RODRIGUEZ BORDON
CERTIFICADOR
Zona Registral N° X - Sede Cusco

Anexo 14: Ficha RUC de la empresa de transportes

Ficha de Ficha RUC - CIR (Constancia de Información Registrada)

http://www1.sunat.gob.pe/ol-ti-it/moddatruc/mruc007A



FICHA RUC : 20490139657
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL
APURIMEÑO E.I.R.L.

Número de Transacción : 47163914
CIR - Constancia de Información Registrada

Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/03/2016
 Mediante Resolución N° 0930050007947

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO REGIONAL EL APURIMEÑO
Tipo de Contribuyente	: E.I.R.L.
Fecha de Inscripción	: 07-EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Fecha de Inicio de Actividades	: 07/01/2010
Estado del Contribuyente	: 07/01/2010
Dependencia SUNAT	: ACTIVO
Condición del Domicilio Fiscal	: 0093 - I.R.CUSCO-MEPECO
Emisor electrónico desde	: HARIDO
Comprobantes electrónicos	: -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 60214 - OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.
Actividad Económica Secundaria 1	: 74996 - OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.
Actividad Económica Secundaria 2	: 5320 - ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 83 - 983698544
Teléfono Móvil 2	: 83 - 983698543
Correo Electrónico 1	: eduhurtado25@hotmail.com
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal

Actividad Económica	: 60214 - OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.
Departamento	: APURIMAC
Provincia	: ANDAHUAYLAS
Distrito	: ANDAHUAYLAS
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: AV. PERU
Nro	: 622
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: A 2 CASAS DE ESQ DEL JR PANPACHIRI
Condición del inmueble declarado como Domicilio	: PROPIO
Fiscal	: -

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción R.R.PP

: 29/12/2009

033
 016

14/03/2017 09:57

Número de Partida Registral : 11023976
 Tomo/Ficha : -
 Folio : -
 Asiento : -
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	07/01/2010	-	-	-
RENTA STA. CATEG. RETENCIONES	01/04/2010	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/04/2010	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD/LE -31147936	PERALES INFANZON MARTA Dirección AV. PERU 622	GERENTE Ubigeo APURIMAC ANDAHUAYLAS ANDAHUAYLAS	07/01/1967 Teléfono 03 - -	29/12/2009 Correo -	-

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD/LE -31147936	PERALES INFANZON MARTA Dirección	TITULAR Ubigeo ---	07/01/1967 Teléfono ---	29/12/2009	-	-

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0004	AGENCIA	-	APURIMAC CHINCHEROS CHINCHEROS	JR. COTABAMBA NRO. S/N	CINCO ESQUINAS CASA AMARILLA	ALQUILADO
0001	AGENCIA	-	APURIMAC ANDAHUAYLAS ANDAHUAYLAS	AV. LAZARO CARRILLO NRO. 101	1RA CDRA DE AV.LAZARO CARRILLO	ALQUILADO
0002	AGENCIA	-	APURIMAC ABANCAY ABANCAY	AV. PACHACUTEC NRO. SN	STAND 108	ALQUILADO

Importante
 Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás
 La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

- DEPENDENCIA SUNAT
 Fecha: 14/03/2017
 Hora: 09:57

0015

93