

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD INGENIERIA**  
**Escuela de Ingeniería Informática y de Sistemas**



**Propuesta de modelo de gestión de sistema informático para mejorar los  
procesos de información en la Empresa C&M Servicentro SAC de la ciudad de  
Lima**

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero en Informática y de Sistemas

Elaborado por :

JARAMILLO LÓPEZ NINFA MÁRIA

CHIMBOTE

2016

## Resumen

La presente tesis titulada "PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE SISTEMA INFORMÁTICO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA C & M SERVICENTRO SAC DE LA CIUDAD DE LIMA" propone un modelo de gestión de los recursos informáticos para la empresa en estudio. El problema que se aborda es que la empresa en estudio es la deficiente gestión de sus sistema informático, no se está desarrollando una adecuada administración del sistema informático acorde con los fundamentos de ingeniería informática y de sistemas, se observa los procesos de información se desarrollan de acuerdo a la perspectiva de cada uno de los empleados que intervienen en cada proceso, sin visión de planificación, organización, dirección y control. Dada la realidad problemática, la presente investigación pretende proponer un modelo de gestión del sistema informático de la empresa, implementarlo y determinar su impacto en la información de la empresa, para ello se va a estudiar la situación actual de los procesos de información en la empresa, se van a analizar los fundamentos teórico científicos de la administración de sistemas informáticos y los procesos de la información, se elaborará el modelo de gestión del sistema informático, y posteriormente se determinará mediante encuesta a los empleados el impacto que pueda tener la propuesta. La investigación concluye que los procesos de generación de información en la empresa C & M SERVICENTRO SAC de la ciudad de Lima son: En la Gerencia general se generan documentación; información de toma de decisiones y generación de la memoria anual. En el área comercial: documentos de comunicación vertical y horizontal, informes, reportes de ventas (Diesel, gasolina, GLP, GNV, control de ingresos y egresos de transportes), En el área de Operaciones: Informes, oficios, memorando, cartas, informes de distribución por cada tipo de combustible, generación de lista de pedido de combustible, informes de control de mantenimiento de vehículos, control de operaciones de transporte, control de cumplimiento de normas. En el área de contabilidad: Informes, generación de diversos documentos contables, informes de estado de los libros contables, elaboración de información sobre flujo de caja, balance, inventarios, elaboración de informes, oficios y solicitudes de estado de pago o cobranza de facturas por pagar, facturas por cobrar, informes sobre el aspecto tributario; control de estado de caja, bancos, y elaboración y control de indicadores financieros. El modelo de gestión de sistema informático dispone de un conjunto de políticas y normas de gestión sobre el acceso y uso del sistema de información con la cual se va a mejorar los procesos de información en la empresa C & M SERVICENTRO SAC de la ciudad de Lima.