



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

La gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información, en la empresa Galapesca S.A. en la ciudad de Manta, Año 2025 (Estudio de Caso).

AUTORA

Chávez Lucas Zayda Monserrate

TUTOR

Lic. Pedro Manuel Idrovo Flores, Mg.

MANTA-ECUADOR

Tema:

La gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información, en la empresa Galapesca S.A. en la ciudad de Manta, Año 2025 (Estudio de Caso).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular: Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante CHÁVEZ LUCAS ZAYDA MONSERRATE legalmente matriculada en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025 (1) - 2025 (2), cumpliendo el total de 240 horas (96 FASE I: DISEÑO y 144 horas FASE II: Análisis de Resultados), cuyo tema de investigación es: La gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información en la Empresa GALAPESCA S.A. en la ciudad de Manta, año 2025 (Estudio de caso).

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lo certifico,

Manta, 21 de enero de 2026.



Lic. Pedro Idrovo Flores, Mg
Docente Tutor

Autoría

Quien suscribe, Zayda Monserrate Chávez Lucas, con cedula de identidad N° 131549369-0, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera Gestión de la Información Gerencial, declaro y certifico que soy la autora del trabajo de integración curricular bajo la modalidad de Estudio de Caso titulado: La Gestión de Procesos y su Impacto en la Gestión de la Información en la Empresa Galapesca S.A., en la Ciudad de Manta Año 2025, Estudio de Caso.

En este contexto, reconozco que la propiedad intelectual de la presente investigación pertenece exclusivamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Zayda Monserrate Chávez Lucas
C.I. 131549369-0

Dedicatoria

En el camino del saber, más que un aprendizaje es el tiempo para valorar y amar a las personas que se quedan a tu lado hasta alcanzar tus logros, ese anhelo que enmarca y se sostiene de ese cariño para llegar juntos y continuar en este camino, el éxito.

A mi hijo, Eduardo, mi inspiración, mi compañero, la persona más paciente en este proceso de aprendizaje, el que inocentemente se subió conmigo a este viaje sin saber cuál sería el resultado y todo lo que tendríamos que pasar, el que más anhela en alcanzar este logro y su gran ilusión de llegar juntos a la cima del éxito.

A mi abuela América, aunque su presencia física ya no esté en este mundo, es una persona para la cual van dedicado cada uno de mis logros, porque es la única persona que hasta el último instante de su vida creyó en mí y todo lo que yo podía alcanzar.

A mi mamá Maribel, la mujer de mi vida, la que está presente en todas las adversidades, la que siempre me dijo que no me rinda y que siga adelante.

A mi papá Ramón, el hombre de mi vida, el que me impulsa a seguir adelante y que, a pesar de todo, siempre ha estado a mi lado, gracias a su confianza y su apoyo seguimos en pie.

Juntos son la base fundamental que han sido parte importante en la constante lucha de superación, de aprender y seguir.

A ellos va dedicado este logro que más allá de un aprender, es el éxito del camino de nuestra vida y fortaleza de unión, el ejemplo de superación encarnado en cada uno de mis sueños.

Zayda Monserrate Chávez Lucas.

Reconocimiento.

Doy gracias a Dios, por darme la dicha y la fortaleza necesaria para continuar en este camino, por ser esa luz que ha guiado mi sendero y por darme la sabiduría necesaria para llegar hasta donde estoy.

Agradezco infinitamente a la Universidad “Laica Eloy Alfaro” de Manabí, por permitir que, desde mis inicios, haya estado presente en mis logros de aprendizajes, hasta mi formación académica de tercer nivel.

A la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, por ser ese eje neutral entre educación, apoyo y superación para formar profesionales.

A la Carrera de Gestión de la Información, por darme la oportunidad de pertenecer a esta Alma Mater, y ser parte en esta adquisición de conocimientos.

A cada uno de mis maestros que considero y resalto su excelencia, ellos han sabido guiarme hasta aquí y me han compartido sus enseñanzas en este camino.

En especial, extendiendo mi gratitud a mi tutor Lic. Pedro Idrovo Flores, Mg., gracias por su confianza, su apoyo, su profesionalismo, su calidad humana, y sobre todo su paciencia infinita, su sabiduría que es su gran poder, el que supo guiarme hasta aquí, y ha sido el impulso para guiar a futuros profesionales hasta la cima del éxito, usted es parte de esto.

Zayda Monserrate Chávez Lucas

Índice del Contenido.

Portada.	1
Tema:	2
Certificación.....	3
Autoría	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento.	6
Índice del Contenido.	7
Resumen.....	10
Abstract.	11
Introducción.	12
Antecedentes Investigativos.....	15
Definición del Caso de Estudio.....	20
Justificación del Caso de Estudio.	23
Objetivos.	25
Objetivo General.	25
Objetivos Específicos.	25
Marco Conceptual.	26
Gestión de Procesos.	26

Generalidades.....	26
Definición de Gestión de Procesos.	26
Mejora Continua.....	27
Automatización de Procesos.	27
Eficiencia Operativa.....	28
Resistencia al Cambio en la Gestión de Procesos.	28
Cultura Organizacional y Gestión de Procesos.	29
Gestión de la Información.....	30
Generalidades.	30
Definición de la Gestión de la Información.	30
Tecnologías para la Gestión de la Información.....	31
Toma de Decisiones Basada en Información.	31
Calidad de la Información.	32
Cultura Organizacional y Gestión de la Información.....	32
Marco Metodológico.....	33
Diseño y Tipo de Investigación.....	33
Métodos.....	33
Tiempo del Desarrollo de la Investigación.	34
Técnicas e Instrumentos.....	34
Población y Muestra.....	35

Resultados Obtenidos.....	36
Triangulación.	39
Análisis de Resultados.	61
Conclusiones.	64
Recomendaciones.	66
Bibliografía	68
Anexos.	74
Propuesta.....	79

Resumen

La gestión de procesos dentro de la organización es un punto clave para el desarrollo de las actividades que se realizan a diario, en función con la gestión de la información, son un complemento fundamental que genera una experiencia de desarrollo sostenible con una visión estratégica a la mejora continua. La presente investigación, titulada La gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información, en la empresa Galapesca S.A. en la ciudad de Manta, Año 2025 (Estudio de Caso), la cual permite identificar como una cultura organizacional bien definida, apoya como pilar central y estratégico en el entorno empresarial.

El presente estudio de caso, señala como objetivo; Analizar el impacto en la gestión de procesos y en la gestión de la información en la empresa Galapesca S.A., mismo que ha permitido el desarrollo de esta investigación, para esto se contó con la participación, del Gerente General, el Ingeniero en Sistemas y la recepcionista, la participación de ellos dentro de esta investigación nos permitió conocer el estado actual de la empresa, para así analizar las categorías que han sido presentadas.

De tal modo, los resultados evidencian que se debe fortalecer la cultura organizacional para que exista el desarrollo de una gestión de procesos e impacte de manera positiva a la gestión de la información, y así, se puedan tomar decisiones oportunas, se concluye en que, fortalecer una cultura organizacional activa le permitirá a la organización establecerse en un entorno empresarial altamente competitivo.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Gestión de Procesos, Gestión de la Información, Mejora Continua, Resistencia al Cambio.

Abstract.

This research, entitled Process Management and Its Impact on Information Management at Galapesca S.A. in the City of Manta, 2025 (Case Study), makes it possible to identify how a well-defined organizational culture supports the business environment as a central and strategic pillar.

The present case study aims to analyze the impact of process management on information management at Galapesca S.A. This objective guided the development of the research, which involved the participation of the General Manager, the Systems Engineer, and the receptionist. Their participation made it possible to understand the current state of the company and, consequently, to analyze the categories presented in this study.

Accordingly, the results show that organizational culture must be strengthened to enable the development of effective process management and positively impact information management. This, in turn, facilitates timely decision-making. It is concluded that strengthening an active organizational culture will allow the organization to establish itself in a highly competitive business environment.

Keywords: Organizational Culture, Process Management, Information Management, Continuous Improvement, Resistance to Change.

Introducción.

La gestión de procesos es una metodología empresarial que pretende optimizar y mejorar la calidad y eficiencia de las operaciones dentro de una organización, esto permite analizar, diseñar e implementar los procesos supervisando que sean eficaces y se alineen con los objetivos de la organización para llegar a la eficiencia y efectividad de la gestión de la información permitida dentro de la organización para que posteriormente se logre una buena toma de decisiones.

La presente investigación titulada: La gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información, en la empresa Galapesca S.A. en la ciudad de Manta Año 2025 (Estudio de Caso), cuya finalidad se basa en el impacto de como la gestión de procesos influye en la gestión de la información, sobre todo en sus procesos y su flujo informacional. Objeto de estudio que define la necesidad de conocer como una empresa se mantiene dentro de la industria pesquera durante varios años, y como al implementar los procesos, estos juegan un rol importante dentro de esta organización, ya que permitirá optimizar los flujos de trabajos dentro de la empresa, lo cual ayudará con la toma de decisiones.

Para esto, se presenta el siguiente objetivo general, “Analizar el impacto en la gestión de procesos y en la gestión de la información en la empresa Galapesca S.A.”, cuya finalidad radica, en como una empresa que se alinea a sus recursos estratégicos, se puede ver afectada por la ausencia de una cultura organizacional que los ayude a mitigar las falencias que se presentan en las distintas operaciones dentro de este entorno.

La metodología de la investigación es de un enfoque cualitativo, cuyo método de trabajo es bajo un estudio de caso que parte desde un diagnóstico teórico y contextual, apoyada de un alcance descriptivo y explicativo de acuerdo a las teorías científicas y al fenómeno dado en la

organización. Por otro lado, esta indagación tiene la necesidad de un estudio de investigación de campo dado a que será de utilidad estar en el lugar de los hechos, a más del uso de la investigación bibliográfica para determinar la información de la literatura a utilizar. Esta investigación se apoya con métodos y técnicas que permitan llegar a un fin determinado como también recoger información valiosa con una población explícita.

La estructura de la investigación está concebida en dos fases, las cuales se determina de la siguiente manera: Fase I: Diseño, Tema que está construido por dos variables como también lo espacial y temporal, por otro lado, la parte preliminar que son elementos que conducen a la investigación, luego, se alinea con los antecedentes de las investigaciones previas de las variables por autores, la definición del estudio de caso donde se señala el problemas como también que lo causa y cuáles son sus efectos que provoca, se continúa con la justificación donde se señala por qué y para que la construcción de este trabajo de investigación bajo varias aristas.

Posteriormente se redacta el objetivo general y objetivos específicos que permite llegar a final de la investigación y convergen con el marco conceptual donde se desarrolla el cuerpo de la investigación de manera teórica científica y se culmina esta primera fase con los elementos que forman parte del marco conceptual que logra cimentar el diseño de la investigación.

La Fase II: Resultados e informe final, cuenta con los resultados obtenidos basado principalmente en la observación efectuada en la organización, fortalecidas luego con el análisis de los resultados previo a la aplicación de las técnicas y vaciadas para el estudio en la elaboración de la triangulación y así poder obtener las conclusiones para luego dar paso a las recomendaciones; y, finalmente se lleva a cabo la propuesta de solución al problema existente en la organización a través de la investigación. Cabe señalar que este trabajo concluye con los anexos y la descripción de los datos bibliográficos.

Los resultados de este estudio de caso nos revelan, como la cultura organizacional es un componente complementario para la gestión de los procesos en función con la gestión de la información, misma que, ayuda a las organizaciones a la toma decisiones y a optimizar los recursos de manera eficaz y efectiva, a su vez los recursos tecnológicos ayudarán a las organizaciones a fortalecer la competitividad en el entorno en que lo rodea.

Antecedentes Investigativos.

La gestión de procesos se refleja directamente con el manejo de la información dentro de la organización, esta optimiza los procesos que se realizan dentro de la empresa, por lo que se ve reflejado en la adecuada gestión de la información, debido a que esto es clave para cumplir con sus operaciones, cumplir con el normativo, y apoyar a la toma de decisiones estratégicas.

La empresa Pesquera Galapesca S.A., tiene una presencia importante en la ciudad de Manta, inicia sus actividades en Ecuador desde el año 1991 dándole paso a una gran industria atunera, subsidiada económicamente por el grupo sur coreano Dongwon Industries Co. Ltd., consolidándose como una compañía clave dentro de esta industria. En la ciudad de Manta abre sus puertas el 23 de agosto de 1999, bajo la dirección del señor Juan Carlos Neira; por tanto, desde ese entonces la empresa ha demostrado ser un ente de compromiso y sostenibilidad en cuanto a la práctica responsable de procesamiento del atún; es así que, desde sus inicios la empresa se ha enfocado en cumplir con los estándares de calidad para llevar a cabo el almacenamiento de su principal actividad de productos pesqueros, específicamente el del atún; y, luego ser trasladados a diferentes partes del país y al exterior.

Entonces, la empresa destaca en su Misión como: Galapesca S.A, filial del grupo Starkist, alimenta a las personas de manera saludable y nutricional con productos de atún, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, seguridad y protección. También, da paso a la Visión en: Elevar nuestro negocio a más personas, con lo mejor del mar. Además, La empresa cuenta con valores corporativos, tales como: respeto, compromiso, comunicación, responsabilidad, mejora continua, los cuales son parte de la estructura de la empresa.

Desde esta perspectiva, existe la necesidad de fundamentar las variables de estudios con investigaciones teóricas planteadas por otros autores desde los estudios macro, meso y micro, la cual determinará la construcción de esta investigación.

En Lima Perú, Roland Junior, Estela Rodríguez, (2022) en su tesis cuyo tema es, Gestión Por Procesos En El Diseño Organizacional De Las Instituciones De Educación Superior PEDAGÓGICA PÚBLICAS - CAJAMARCA, 2020, por otro lado, el objetivo general indica en, analizar la repercusión de la gestión por procesos en el diseño organizacional de las instituciones de educación superior pedagógica públicas en la región Cajamarca en el año 2020. La metodología de este estudio comprende de un enfoque cualitativo, que se enmarca en un diseño etnográfico, además, la investigación se construye bajo el método inductivo con una investigación a nivel exploratorio y bajo un paradigma naturalista.

Se concluye en que, los procesos apoyan y enlazan a los diseños organizacionales, además, la planificación estratégica y la planificación operativa ayudan a la especialización de la unidad pedagógica nombrada en la investigación, dando apoyo a la toma de decisiones. Mientras que el resultado señala que los procesos son una influencia positiva en el diseño organizacional, lo cual brinda una estructura organizacional acorde a los objetivos planteados y mejora la coordinación entre las distintas unidades.

En la ciudad de Guayaquil, Cueva Guzmán, Jorge Wladimir (2021), en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, autor de la tesis con el tema Plan de Mejora basado en Gestión por Procesos para Desarrollar la Productividad en la Empresa Integración y Tecnológica Global Protección S.A., con el objetivo de: Elaborar un plan de mejoras basados en gestión de procesos para incrementar la productividad de la empresa “Integración y Tecnología Global Protection S.A. La metodología de la investigación sigue la ruta cualitativa, herramientas de

medición, tales como entrevistas y observación, distintos análisis, como el FODA, evaluación con el diagrama de Ishikawa, y distintos estudios de manera simultánea.

La conclusión recae en la necesidad de identificar la problemática desde varios enfoques, corregir los flujos de información en cuanto a la gestión de procesos, para la mejora continua, su almacenamiento y distribución informacional. Como resultado la gestión de procesos va a ayudar a una implementación rápida de estrategias dentro de la organización, la constante capacitación a los profesionales que controlarán los tiempos de entrega y se organizarán en base a cronogramas.

En la ciudad de Manta – Ecuador, Briones Cedeño Dixon Joel y Zambrano Salvatierra Rody José (2023), con su tema de tesis, Manual De Gestión De Procesos De Alimentos Y Bebidas Para Restaurantes De La Parroquia Santa Marianita Del Cantón Manta, propone en su objetivo; Diseñar un manual de gestión de procesos de alimentos y bebidas para restaurantes de la parroquia Santa Marianita del cantón Manta. La metodología utilizada en esta investigación, es de enfoque mixto, con una investigación de campo, con la utilización de datos cualitativo y cuantitativo, con un alcance de tipo descriptivo y exploratorio, en el que utiliza una investigación multivariado, de tipo bibliográfica – documental, donde se aplica una técnica de observación directa.

Con esto el autor concluye, que la investigación recae en una deficiente gestión de procesos por parte de los restaurantes analizados y que se detectan problemas de planificación estratégicas lo cual afecta en las operaciones administrativas. Del mismo modo, se obtiene como resultado, que las personas encuestadas tienen conocimientos sobre la administración de alimentos y bebidas, pero no conocen la gestión de procesos, en control y seguridad, análisis de riesgos y puntos críticos de control, por lo que, las personas que están a cargo de ello se les resulta difícil analizar y tomar decisiones basados en dicha información.

A continuación, se especifican investigaciones de la variable Gestión de la Información desde el punto de vista de varios autores, las cuales se detallan a continuación:

Según Gamboa Graus, Castillo Rojas, y Parra Rodríguez, (2021), en Cuba – Las tunas, en su artículo científico, con el tema: Procedimiento para la Gestión de Información en función de la Administración escolar, cuyo objetivo es; Diseñar un procedimiento que pone el énfasis en la gestión de información como competencia de administración escolar, que en su instrumentación propicie el desarrollo del proceso de administración escolar en la provincia Las Tunas. La metodología de este artículo se basa en un enfoque dialéctica materialista, con base gnoseológica, con el apoyo de los métodos cualitativo y cuantitativo, con fundamentos científicos, categorías duales en esencia, fenómeno, causa y efecto.

Este artículo científico concluye en, proponer sistemas de procedimientos basado en la gestión de la información para el desarrollo de los procesos y flujo informacional dentro de la Dirección en Educación, con el propósito de mejorar la cultura institucional e implementar una cultura que desarrolle la participación y la colaboración en su entorno. Por último, los resultados ponen evidencia como las entidades educativas se muestran con la deficiencia de conocimiento para el procesamiento de la información, para esto, surge la necesidad de la implementación de que los procesos sean estructurados para mejorar la gestión de la información.

En la provincia del Tungurahua – Ecuador, Tomarema Velasco Alex German (2020), presenta su tema de tesis; Automatización de procesos para la gestión de la información, con su objetivo en: Desarrollar un sistema de automatización de procesos para la gestión de historias clínicas para los usuarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua. La metodología de esta investigación utiliza un enfoque mixto, por lo que, se obtendrán datos

cualitativos mediante encuestas aplicadas a los usuarios, se utilizó la metodología ADDIE, que es la utilización de un software, que ayuda a la implementación de nuevas tecnologías.

Esta investigación concluye que, con un personal capacitado de la manera correcta, hacen un buen uso de los elementos y componentes de la gestión de la información, la correcta manipulación de la información y el manejo de los sistemas, no obstante, esto no quiere decir que exista resistencia al cambio debido a que, la mayoría de funcionarios presenten dificultad a la hora de ponerlos en práctica. En cuando al resultado es que, la implementación de sistemas informacionales automatiza los procesos y permite la eficiencia operativa por lo que reduce el tiempo de espera y la duplicidad de datos.

En la ciudad de Manta, Tejena Zavala Karla Mayerly (2024), presenta en su estudio de caso, con el tema Estrategias de Gestión de la Información para optimizar el Proceso de Cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024 (Estudio de caso) y su objetivo es, Determinar una estrategia de gestión de información para optimizar el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024.

La presente investigación adopta un enfoque mixto, aplicando a entrevistas donde se realiza la recolección de información, con un alcance descriptivo y exploratorio, con una técnica analítica e inductiva, realizando una observación directa, con entrevistas estructuradas y encuestas. Este estudio de caso concluye que, la gestión de la información se representa como una herramienta estratégica que ayuda a formar una infraestructura, lo que facilita un correcto análisis de datos. Como resultado se evidencia que las oportunidades de mejora dentro de este departamento se logran identificando las practicas eficientes, tomando en cuenta que hay desafíos que limitan la efectividad de los procesos.

Definición del Caso de Estudio.

La empresa pesquera Galapesca S.A., en la ciudad de Manta, ubicada en el sector de la ciudadela La Aurora, Km 4 ½ Vía Manta – Montecristi, que corresponde a la parte de la zona industrial de la ciudad, misma que se dedica a la preparación, procesamiento y a comercializar productos pesqueros, como el atún. Con el paso de los años dicha empresa ha logrado implementar recursos muy necesarios como el uso de las tecnologías, la implementación de las normas ISO, entre otros, lo cual ha permitido que se pueda posicionar estratégicamente en un mercado nacional e internacional; es por esto que destaca el compromiso con la calidad, la responsabilidad social, alineado a la misión institucional, lo que permite cumplir con los estándares de calidad y seguridad.

En esta empresa se puede evidenciar que los procesos son un recurso muy importante; es decir, se rodean de un entorno que es altamente regulado y por ende competitivo; es por esto, que la gestión de procesos es fundamental para optimizar y controlar cada una de las actividades que se establezcan dentro de la organización; para esto, la cultura organizacional dará apoyo a la gestión de la información, y esta permitirá la comunicación entre los distintos departamentos, asegurando que los datos fluyan de manera ordenada, precisa y posteriormente dar paso a la toma de decisiones.

En referencia a lo anterior, León Renato y Ferreiro Osvaldo, (2024), señala que: “La cultura organizacional no es un componente aislado, sino un motor central que influye en la gestión y efectividad de los procesos en una empresa”. Es por esto que; la importancia de mantener un modelo de cultura y organización es esencial para que una organización se mantenga vigente y competitiva en un entorno cambiante siendo así, una cultura organizacional

bien definida constituye la base para organizar, planificar y aprovechar eficientemente los recursos disponibles.

Además, facilita la comunicación interna y optimiza el manejo de la información, por ello, los procesos se han posicionado como herramienta clave en las TIC, ya que permite una difusión de datos clara, ágil, precisa y concisa, esto se alinea con los objetivos establecidos dentro de la organización, y, por ende, contribuye a una mejor evaluación y ejecución de estrategias organizacionales.

En evidencia a esto, cabe recalcar que Galapesca S.A., es una empresa que se apega a los distintos estándares de calidad como son las normas ISO, sistemas fundamentales HACCPP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), entre otros, así como en la adopción de tecnologías que fortalecen su competitividad e interacción tanto a nivel nacional como internacional. Es importante destacar que el éxito de esta organización ha sido desarrollado gracias a una cultura organizacional sólida, la cual está basada en la responsabilidad, en el compromiso y la orientación hacia la mejora continua.

Por ello, esta cultura no solo guía el comportamiento de los colaboradores, sino que también es el impulso de la gestión eficiente de los procesos y estratégicos en el manejo de la información. Actualmente, Galapesca S.A. enfrenta desafíos relacionados con la resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores, lo cual limita la adopción de nuevas metodologías y dificulta la innovación. Sin embargo, la cultura organizacional, se mide por ser la guía en las operaciones que se realizan dentro de una organización, siendo así, esta se debe posicionar como elemento fundamental para la mejora de los procesos, y la eficiente toma de decisiones oportunas y le permitirá a la empresa adaptarse de manera efectiva frente a las exigencias del entorno.

Sin embargo, Galapesca S.A., se mantiene firme en su compromiso gracias a una cultura organizacional basada en la responsabilidad, en su compromiso, y la alineación con los recursos estratégicos y sus valores institucionales. No obstante, la resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores es un desafío importante en la implementación de nuevas metodologías y practicas organizacionales. Esto se ve reflejado directamente en la forma en que se manejan los procesos, y a su vez, esto afecta directamente a la eficiencia en la gestión de la información, esto impide que exista una visión y control de los mismos, lo cual dificulta la optimización de recursos y procesos.

A partir de este contexto, surge la necesidad de formular el problema, misma que se señalan a continuación: ¿De qué manera impactan los comportamientos organizacionales de la gestión de procesos en la gestión de la información?, en consecuencia, se detallan las interrogantes que permitirán el desarrollo del estudio de caso:

¿Cómo influye la cultura organizacional en la eficiencia de la gestión de procesos dentro de Galapesca S.A.?

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la gestión de la información en los distintos departamentos de la empresa?

¿De qué manera la resistencia al cambio impacta en la adopción de tecnologías para la gestión de la información?

¿Qué estrategia permitirá analizar la efectividad de una cultura organizacional de la gestión de los procesos y su impacto en la gestión de la información en Galapesca S.A.?

Justificación del Caso de Estudio.

En la actualidad, la transformación digital y la competitividad global que rodean a las organizaciones, de alguna manera enfrentan el reto de optimizar sus procesos internos y la forma en la que gestionan la información para mantenerse vigente. Por ello la cultura organizacional juega un papel importante como eje de unión entre la gestión de procesos y la gestión de la información, esto permite mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la capacidad de adaptación y respuesta ante los constantes cambio dentro del entorno empresarial.

En este sentido, este estudio afirma lo siguiente; según, Rincón Rodríguez y Adana Bautista, (2021), nos señala que; La cultura organizacional influye directamente en la forma en que los procesos son gestionados y cómo fluye la información dentro de la empresa, lo cual repercute en la productividad y en la capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno.

La importancia de este estudio de caso radica en evidenciar como la falta de una cultura organizacional afecta a la implementación de herramientas tecnológicas que dan apoyo a la gestión de procesos e información, esta brecha limita la capacidad en que la empresa pueda innovar y adaptarse a los cambios que se presenten en su entorno, limita el uso de sus recursos estratégicos y esto dificulta la optimización de los procesos y la fluidez de la información.

Este estudio de caso es factible porque se cuenta con acceso a la información interna que se requiere de la empresa, recursos bibliográficos y la disposición de actores claves que serán la base fundamental en esta investigación.

Es relevante, porque contribuye a brindar resultados académicos que tendrán como objetivo implementar mejoras dentro de la organización y sus resultados pueden dar apoyo dentro de la empresa y en otros estudios para en su futuro ser aplicados. Por ello, radica desde el impacto social porque va a contribuir al fortalecimiento de una cultura organizacional que se

enfoque en el aprendizaje, la innovación, y el desarrollo humano para el crecimiento de la organización.

Al analizar lo anterior, esto puede convertirse en un facilitador para comprender y entender la gestión de procesos y la gestión de la información, esto promoverá a una estructura más ágil, colaborativa y orientada a dar resultados positivos que contribuirán al desarrollo cognitivo y fortalecer las buenas prácticas, con el fin de buscar e identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la cultura del cambio que garantice una toma de decisiones más informada y estratégica.

Objetivos.

Objetivo General.

Analizar el impacto en la gestión de procesos y en la gestión de la información en la empresa Galapesca S.A.

Objetivos Específicos.

Determinar la cultura organizacional en la eficiencia de la gestión de procesos dentro de Galapesca S.A.

Examinar la relación entre la cultura organizacional y la gestión de la información en los distintos departamentos de la empresa.

Identificar de qué manera la resistencia al cambio impacta en la adopción de tecnologías para la gestión de la información.

Implementar una estrategia que permitirá analizar la efectividad de una cultura organizacional de la gestión de los procesos y su impacto en la gestión de la información en Galapesca S.A.

Marco Conceptual.

Gestión de Procesos.

Generalidades.

Actualmente, la gestión de procesos se proyecta hacia un enfoque organizacional que permite que las organizaciones puedan identificar, analizar, diseñar, ejecutar, monitorear y por ende alcanzar la mejora continua en sus procesos. Esto, principalmente se lo relaciona en como las actividades generan gran valor, puesto que, la calidad, la satisfacción del cliente y la eficiencia de los mismos promueven una visión transversal en la organización el cual se alinean con los procesos y con los objetivos estratégicos. Por ello, estas generalidades dan apoyo a un marco conceptual donde se destacarán distintos aspectos que son necesarios señalar, entonces, se resaltan las siguientes categorías para comprender la variable Gestión de procesos:

Definición de Gestión de Procesos.

En los últimos años, varios autores afirman que la gestión de procesos es el vínculo de las grandes organizaciones en métodos de estrategias, debido a que permite alinearse con la misión y visión y alcanzar los objetivos que se encuentran establecidos, para esto Molina, Rossit, y Álvarez, (2021) afirman que, “En un contexto cada vez más cambiante, las organizaciones tienen grandes incentivos para revisar de manera constante sus procedimientos internos a los efectos de mejorar sus resultados”, entonces, una buena gestión de procesos aseguran la optimización de recursos y sus tiempos de espera.

Para esto Ortíz – Fernandez y colaboradores (2024), reconoce que, “La gestión por procesos se caracteriza por su atención en la supervisión de las interacciones, resaltando las conexiones de causa y efecto entre las actividades.” (p. 322), en consecuencia, es importante reconocer que la gestión de procesos, es el método en donde las empresas conocerán sus

debilidades y presentarán los cambios oportunos para obtener y encaminarse a la mejora continua. Desde esta perspectiva, nos permite entender la coherencia y las conexiones que existe dentro de las organizaciones; por ello, los autores mencionados refuerzan las ideas en como la gestión de procesos es una herramienta estratégica que permite e impulsa la eficiencia y la adaptabilidad dentro de las organizaciones.

Mejora Continua.

Según establece García - Sánchez y Ormaza – Andrade (2021), “Toda organización en la búsqueda continua de satisfacción de sus clientes debe adaptarse a las necesidades de los mismos y a los cambios generados por el entorno.” (p. 406).

En mención a lo anterior, los autores hacen alusión sobre como la mejora continua es una herramienta que debe integrarse en las organizaciones por la constante demanda de evolución del desarrollo de la tecnología y otros, esta se adapta las necesidades que se debieran presentar en su entorno; por ello, la gestión de procesos es un implemento que permite identificar fallas, medir resultados, aplicar acciones para corregir y sistematizar los procesos, los cuales fortalecerán la sostenibilidad institucional y la eficiencia operativa.

Automatización de Procesos.

Los diversos conceptos sobre la automatización de procesos, nos hace reconocer la importancia de esta, por ellos los autores, como: Avendaño Barrera, Sánchez Torres, y Velasco Alarcón (2024), nos indican que: La automatización hoy en día, es muy usual en el ámbito empresarial, dado al importante aporte que este le brinda tanto a la productividad como a la eficiencia. Generalmente suelen adaptarse a la específica línea de procesos con los que cuentan las organizaciones, contribuyendo a que los trabajadores de las diversas áreas alcancen un

óptimo nivel productivo, de modo que todo surja de una forma rápida, con mejores resultados. (p. 6205).

De esta manera se destaca que, la tecnología es el impulso que necesita la automatización de los procesos, esta, transforma a las organizaciones para que funcionen operativamente, evolución que mejora la precisión y la eficacia en las tareas designadas, ayuda a reducir los tiempos de espera y en su causa a minimizar errores. Esta implementación hace contraste para que las empresas se adapten a los entornos de competitividad, sobre todo a la digitalización, donde esto promueve la agilidad en la ejecución de los procesos.

Eficiencia Operativa.

Para las organizaciones, la eficiencia operativa es el pilar fundamental para la continuidad de sus operaciones, por tanto, Bueno - Tacuri y Jácome – Ortega (2021) señalan que: “La utilidad de la administración de operaciones siempre será muy importante en el control y destino de las empresas como se ha visto las áreas de producción, logística y mejoramiento de procesos para alcanzarlos diferentes objetivos corporativos de la empresa.”

Siendo así, es importante recalcar como la eficiencia es un componente que es parte fundamental de la gestión de procesos, y por ende de la cultura organizacional, es por esto que, es el motor que incrementa la optimización de todos los recursos que son utilizados dentro de una organización, por ello la eficiencia no solo reduce costos y tiempo, sino que además fortalece e introduce a las empresas en los entornos dinámicos de competitividad y exigencias como surgan las necesidades.

Resistencia al Cambio en la Gestión de Procesos.

La resistencia al cambio es un desafío en las organizaciones, por ello la implementación de los procesos se manifiesta de diversas formas, entonces, Córlica Jose Luis, (2020) indica que,

“La resistencia puede ser definida como “un comportamiento observable en respuesta al desagrado o desafío que sienten los docentes como consecuencia de la introducción de nuevas ideas, métodos o dispositivos”.

La importancia de reconocer los cambios y la introducción de los nuevos procesos, es la causa principal para proponer nuevas estrategias que sean factibles en esta transición hacia una cultura organizacional con dirección a la mejora continua, es importante reconocer como este autor aborda este tema y destaca la importancia para solucionar los cambios.

Cultura Organizacional y Gestión de Procesos.

Dentro de esta categoría, la cultura organizacional en la gestión de los procesos es la iniciativa de mejora dentro de las empresas, para esto Mendoza - Ocaña, Palacios - Gómez, y Gastañadú - Ibañez, (2025), por lo que inciden en que: “La cultura organizacional y los modelos de gestión están estrechamente relacionados. El modelo de gestión que una empresa adopta influye en la cultura organizacional, y viceversa.”

Por ello, la cultura organizacional debe entenderse como un componente estratégico en la gestión de procesos, ya que los colaboradores desempeñan un papel fundamental en la adopción de nuevas herramientas, metodologías e innovaciones, que servirán para obtener mejores resultados, en cuanto a la eficiencia operativa, y la obtención de los resultados esperados.

Gestión de la Información.

Generalidades.

La gestión de la información, en el contexto actual es el pilar fundamental para el funcionamiento de las organizaciones, este enfoque asegura que la información se maneje de manera sistémica, que contenga disponibilidad, integridad, confidencialidad y el uso que se le dé según el nivel jerárquico dando apoyo a la toma de decisiones. Una adecuada gestión de información optimiza los procesos internos, también mejora la calidad y fortalece la adaptación a los cambios que se presenten en su entorno, siendo así, la información se convierte en un recurso atractivo y estratégico que debe ser gestionado correctamente. Por tanto, se debe resaltar las cualidades que son necesarias para comprender la variable Gestión de la Información:

Definición de la Gestión de la Información.

Desde esta perspectiva, diversos autores han resaltado la importancia de adoptar enfoques integrales que vinculen la gestión de la información con los objetivos de desarrollo sostenible y la mejora continua de las organizaciones, tal como sugiere, Castro Cáceres , Farro Roque, Rengifo Amasifen, y Teránn Ayay (2024) indican que: La Gestión de Información es una actividad estratégica en una organización encargada de concretar las políticas de información trazadas por dichas instituciones, en correspondencia con los principios, que se adjudique, científicamente avalados y en correspondencia con los valores socio-culturales que promulga.

Por ello, las organizaciones deben alinearse con los objetivos de desarrollo sostenible para crear un impacto de perfeccionamiento y direccionarse a las diversas prácticas de gestión que deben cumplirse. Siendo así, comprender su alcance, sus componentes y su impacto en los distintos niveles de gestión resultara esencial para garantizar los procesos más inteligentes, colaborativos y alineados con los objetivos estratégicos.

Tecnologías para la Gestión de la Información.

Según establece, Morales Torres, Cárdenas Zea, Morales Tamayo, Bárzaga Quesada, y Campos Rivero, (2021), El desarrollo de estas tecnologías, que han sido denominadas nuevas tecnologías de la información y la comunicación, es de particular significación para la Sociedad del Conocimiento, porque ellas constituyen un sistema en el cual se administran exclusivamente datos, informaciones y conocimientos.

En este contexto, diversos estudios han resaltado el impacto positivo de las TIC, tanto en la gestión de la información y del conocimiento para la modernización institucional, y el desarrollo de oportunidades para el apoyo de la obtención de la información, por tanto, integrar estas herramientas de forma estratégica es fundamental para enfrentar los desafíos actuales y construir organizaciones más ágiles, inteligentes y orientadas al futuro.

Toma de Decisiones Basada en Información.

Para los siguientes autores; Sánchez Cabanillas, Hurtado Alendes, Valverde Sandoval, y Mucha Bonifacio, (2023), sugieren que: “La toma de decisiones organizacionales permite mejorar la gestión administrativa y pedagógica, ella se consolida a través de las relaciones sociales para así optimizar y dar solución a los problemas que se enfrenta en una organización.” Para ello, es preciso conocer el significado trascendental de la gestión de la información y el conocimiento para la toma de decisiones, este permite desarrollar un conjunto de procedimientos para la mejora de los resultados de las organizaciones en cualquier actividad, a través de la transformación de la información en conocimiento útil para la organización.

En definitiva, la toma de decisiones basada en información no solo mejora la precisión y la eficiencia de las decisiones, sino que también permite a que las organizaciones puedan anticiparse a los cambios, adaptarse con agilidad y generar ventajas competitivas sostenibles y

para lograrlo es fundamental contar con sistemas de información robustos, talento humano capacitado y una cultura organizacional orientada al uso estratégico de los datos.

Calidad de la Información.

Según, Reyes Chacón, Cadena López, y Rivera González (2022), “el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) puede promover la creatividad, la adaptación, nuevos procesos o productos y el descubrimiento de nuevos mercados o clientes” Esta afirmación destaca cómo la calidad en la gestión de la información no se limita únicamente al cumplimiento de estándares, sino que puede convertirse en un motor de innovación dentro de las empresas. Así que; la calidad de la gestión de la información se convierte en un factor estratégico clave para el crecimiento y la sostenibilidad empresarial.

Cultura Organizacional y Gestión de la Información.

Siqueiros Quintana y Vera Noriega, (2022), recalcan que: “La cultura organizacional como el elemento más importante en el que descansan los demás elementos de la organización y sobre el que hay que actuar para generar cambios”, siendo así, la cultura organizacional desempeña un papel estratégico en la gestión de la información. Por ello, las organizaciones que promueven una cultura basada en la colaboración, la transparencia y el aprendizaje continuo están mejor posicionadas para gestionar eficazmente su información y adaptarse con éxito a su entorno interno y externo.

Marco Metodológico.

Diseño y Tipo de Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de estudio de caso, lo que permitió explorar a profundidad la realidad organizacional de la empresa Galapesca S.A., ubicada en la ciudad de Manta. Esta metodología facilitó la comprensión de las experiencias, percepciones y dinámicas internas relacionadas con la gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información.

El alcance de la investigación fue descriptivo y explicativo, el cual permite caracterizar las variables de estudio y ayuda a comprender sus relaciones dentro del contexto organizacional. Asimismo, se trató de una investigación no experimental, dado que no se manipularon variables, sino que se observó el fenómeno en su entorno natural. Adicional a esto, se utilizaron recursos bibliográficos, trabajo de campo, lo que permitió contrastar la teoría y con lo que se había observado.

Métodos.

En cuanto a los métodos utilizados en el desarrollo de esta investigación que facilitó la comprensión de las variables, podemos determinar que se aplicaron los siguientes métodos:

El método de análisis-síntesis, esto permitió analizar la información teórica sobre las variables de estudio, por ende, facilitó una revisión detallada de la bibliografía existente. Por otro lado, la síntesis permitió la obtención de ideas claras y esenciales para luego integrarlas en una visión comprensiva del fenómeno.

Es importante recalcar que el uso de estos métodos nos permite identificar cuáles son las asignaturas que se relaciona con esta investigación, como son las siguientes: gestión de procesos, gestión organizacional, gestión de la información y alfabetización; y, competencias

organizacionales; por ello, estas asignaturas de integración curricular se relacionan principalmente con la investigación.

Por consiguiente, el método documental-bibliográfico, fue pilar fundamental e importante porque sustenta teóricamente, la investigación y las variables de estudio y proporciona un conocimiento que contextualiza el problema investigado.

Adicional, se utilizó el Método inductivo-deductivo, el método inductivo permitió formular generalizaciones a partir de la observación directa y las entrevistas realizadas, identificando comportamientos organizacionales y tendencias acerca de la gestión de procesos y gestión de la información. Por su parte, el método deductivo facilitó la aplicación de teorías existentes en su contexto específico. A partir de esto, se pueden obtener los resultados esperados y obtener conclusiones acordes a lo investigado, para ofrecer una propuesta que se adapte a las necesidades identificadas.

Tiempo del Desarrollo de la Investigación.

La investigación se desarrolló durante dos fases académicas consecutivas, correspondientes al séptimo y octavo semestre de la carrera. Este tiempo permitió una planificación adecuada y estratégica para los hallazgos obtenidos.

Técnicas e Instrumentos.

Finalmente, las técnicas de recolección de la información utilizadas fueron las siguientes:

La observación directa fue primordial para dar una revisión dentro de la empresa y su entorno laboral, identificar comportamientos y dinámicas de trabajo relacionadas con los procesos internos, con el apoyo de una ficha de observación, que permite categorizar las variables, recopilar información y realizar preguntas a los colaboradores para dar paso a la entrevista.

Población y Muestra.

La población de este estudio de caso, se dirigió a los colaboradores de la Empresa Pesquera Galapesca. Por otro lado, para el análisis de los resultados, se obtuvo una muestra que consiste en dos personas que desempeñan sus funciones en distintas áreas y el gerente general. Estas entrevistas permitieron obtener información detallada sobre la percepción y experiencia de los actores clave respecto a la gestión de procesos y la gestión de la información.

Resultados Obtenidos

Para realizar la presente investigación, las técnicas utilizadas fueron las siguientes; observación directa, entrevista estructurada y su vez, la integración de recursos bibliográficos, mismos que resultan elementos claves que permiten recopilar la información necesaria para ser integrados dentro de la obtención de resultados. De este modo, se puede llevar a cabo el análisis sobre la situación actual de la empresa Galapesca S.A., y se toma en cuenta las siguientes consideraciones según las categorías de estudio:

Gestión de Procesos.

Para esto, es importante reconocer como la gestión de procesos, permite a la empresa a integrar nuevas estrategias que vayan orientadas a la optimización de recursos, esto se apoya con la implementación de diversas herramientas tecnológicas que van de la mano con el recurso humano, lo cual resulta una destreza fundamental debido a que esto les permite garantizar que la calidad de los servicios y los procesos sean manejados correctamente. Siendo así, la gestión de proceso permite identificar como las actividades se desarrollan de manera ordenada para que la empresa se adapte de manera eficiente, y alineada de forma estratégica, se fortalezca productivamente y se mantenga en un entorno altamente competitivo.

Gestión de la Información.

Dado este caso, la gestión de la información juega un rol muy importante debido a que, integra el uso y recopilación de la información para futuras tomas de decisiones. Siendo así, los procesos operativos muestran falencias, debido a que la gestión de la información no procede de manera correcta, y limita el desarrollo de las funciones dentro de las distintas áreas, el desconocimiento del uso de las herramientas tecnológicas promueve que exista ineficiencia entre la planificación estratégica y las funciones operativas.

Resistencia al Cambio.

Es importante reconocer como la resistencia al cambio puede ser un impedimento para el desarrollo de ciertas actividades dentro de un entorno laboral. De este modo, se ha identificado que existen colaboradores que muestran resistencia al cambio por lo que, es evidente en el momento de la adopción de mejoras en los procesos; es decir, implementar los recursos tecnológicos, y el desarrollo de las actividades, afecta directamente a la eficiencia de los procesos, sobre todo, limita el aprendizaje en que los colaboradores deben manejar estas herramientas, por lo que esto dificulta implementar estrategias de mejora y afecta de manera específica la comunicación interna entre departamentos y en nivel jerárquico.

Eficiencia Operativa.

Siendo así, la eficiencia operativa es un recurso importante que garantiza que la gestión de la información tenga continuidad y se enlace directamente con la gestión de procesos, esto permite identificar la continuidad de las distintas operaciones que se integran en diversas situaciones. En mención a lo anterior, los procesos pierden eficiencia operativa, cuando se muestran falencias, y la gestión de la información no permite que exista una comunicación interna fluida, de este modo la información deja de ser un recurso estratégico a la hora de la toma de decisiones, y se convierte en un componente que pone en riesgo las operaciones.

Optimización de Recursos.

Por otra parte, la optimización de los recursos dentro de Galapesca S.A. es un mecanismo esencial para la toma de decisiones, debido a que, esta ayuda a que la información se utilice como un recurso fundamental para que los procesos fluyan de manera correcta; es decir, permite identificar las actividades que desarrollan los colaboradores dentro de la organización, para que estas puedan mejorar las operaciones y así exista una reducción de tiempo, y la comunicación

interna permita la integración de diversas estrategias de desarrollo para que la empresa innove y contribuya dentro de las oportunidades de mejora.

Cultura Organizacional.

Por otra parte, la necesidad de implementar controles para la gestión de calidad de la información es un recurso estratégico para la gestión de procesos, y este, se mide por la veracidad de los recursos que se obtienen por la misma, esta establece una conexión entre los procesos y la toma de decisiones estratégicas, y al no ser utilizados de manera eficaz no se gestionan de manera eficiente los procesos, y no permite que exista coherencia operativa dentro de la empresa. Fortalecer una cultura organizacional dentro de la empresa es un factor indispensable para la gestión de procesos, este permitirá transformar estos desafíos en oportunidades que fortalecerán y brindarán apoyo a la mejora continua.

Triangulación.

Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Cita Textual	Análisis de Autor.
¿De qué manera describe la cultura organizacional actual en Galapesca S.A.?	Dentro de la empresa se maneja muy bien, debido a que organizacionalmente la comunicación entre jefes y empleado fluye de manera constante.	Conozco sobre la cultura organizacional, y es muy bueno lo que se establece dentro de la empresa, se trabaja muy bien y la comunicación es la base de todo, estamos prestos a la colaboración.	Primero se debe considerar varios factores, uno de ellos es que la empresa está regulada por varios organismos internacionales, entre ellos el código ético, y por ende existe un control, nos enfocamos	“La cultura organizacional debe estar alineada con la estrategia de la institución y matizar la gestión de cada sujeto y grupo” Céspedes Tamayo, (2020)	Los entrevistados coinciden en que la cultura organizacional es importante, y, por tanto; es la base fundamental para que una empresa se consolide. De esta manera, Céspedes Tamayo en su artículo del año 2020, indica que las estrategias permiten

mucho en los	que los procesos se
criterios de	realicen de una
desarrollo que	mejor manera, y
son auditables.	exista una
	coordinación interna
	que les permita
	realizar distintas
	actividades, conocer
	sobre el desarrollo
	constante de la
	empresa, les ayuda a
	que exista una
	cultura
	organizacional que
	aporte de manera

					significativa en Galapesca.
¿Cuáles son los valores que cree que considera y predominan dentro del ambiente laboral en la empresa?	Los valores como el compromiso, son importantes dentro de la empresa sobre todo con los compañeros, porque es la base fundamental para la comunicación y es algo que siempre se está evaluando.	La empresa nos inculca que los valores deben estar presentes en todas las actividades para dar un buen servicio.	Tenemos cinco valores que están como base dentro de la empresa, son los pilares fundamentales dentro de la parte corporativa, que debemos cumplir todos.	“La gestión de valores en las organizaciones como forma de dar sentido a la acción y fomentar un ambiente laboral desarrollador y cooperativo” Pérez Martínez, (2025)	La mayoría de los entrevistados coinciden en que los valores son una pieza fundamental para que los comportamientos organizacionales fortalezcan la cultura corporativa, por tanto, esto se evidencia en la manera en la que se promueve la

colaboración interna.

De este modo, el autor afirma, la importancia de los valores y estos fomentan un buen desarrollo corporativo.

¿Cree que se deben considerar cambios que sean necesarios en cuanto a una cultura organizacional y la mejorara en la gestión de procesos e información?	Siempre es importante fortalecer el tema de los valores, nunca esta demás. Y es algo que nos piden que siempre se mantenga vigente.	Estamos cambiando, se está viendo el cambio y todo es el progreso de la mejora continua	Los cambios se dan a medida que todo se va desarrollando, y todo surge de las necesidades que se presenten, y sobre todo	La cultura organizacional desempeña un papel crucial en tanto que se reconoce como un recurso intangible capaz de afectar	Los participantes responden de manera confusa, es decir, confunden los conceptos sobre lo que significa la cultura organizacional, por
--	---	---	--	---	--

tomando en	significativamente	tanto, el autor en su
cuenta que deben	la motivación de	cita afirma de como
ir mejorando los	los empleados, la	la cultura
procesos para que	toma de	organizacional es
exista una buena	decisiones.	capaz de afectar los
colaboración	Becerra Castro,	procesos que se dan
entre todos.	Paz Becerra,	dentro de la
	Condom Bosch, y	empresa, por esto se
	Soriano Soriano,	reconoce el hecho de
	(2024)	que conocer sobre
		estos temas es
		importante para
		fundamentar la
		mejora de los
		procesos, y
		equilibrar que exista

					una correcta implementación en la cultura organizacional.
¿Considera que se han enfrentado desafíos ante el tema de implementar mejoras con los procesos?	La resistencia al cambio a veces es el principal tema, pero a medida que se van usando, nos familiarizamos y hacemos uso de los mismos.	La resistencia al cambio, es enseñarle al personal a que se acople a lo que se está integrando, el personal operativo.	Los desafíos consideramos es el hecho del como la tecnología avanza, por ende se podría decir que la resistencia al cambio es uno de los factores que se muestran en el camino, de	La mejora de los procesos es un ejercicio importante para cualquier organización a medida que el negocio evoluciona. La mejora de los procesos puede ser necesaria	Los entrevistados infieren en lo que significa la mejora de los procesos. En base a las respuestas de los participantes la mayoría no tiene claro sobre los desafíos que se generan para implementar la

esta manera	debido a los	mejora de los
vemos como los	cambios en los	procesos; toda vez
métodos	datos o reglas del	que, se confunde la
tradicionales se	negocio, a las	resistencia al
van quedando	actualizaciones de	cambio, siendo esto
atrás, y dado este	las regulaciones y	variables totalmente
caso, la empresa	el cumplimiento,	distintas.
se preocupa por	o a los esfuerzos	Por otro lado, la
el tema de que los	para hacer el	minoría, responde de
colaboradores	negocio más	manera coherente en
deben estar	eficiente y	relación a lo que
preparándose	mejorar el retorno	dice Vanner, en base
para todo, porque	de la inversión.	a los cambios de los
para ellos es	Vanner, (2022)	datos que se
importante que		presentan a lo largo
exista la mejora		del camino, es decir

			continua en el entorno laboral y sobre todo, con sus procesos.		la implementación de los nuevos procesos que van de la mano con el uso de las tecnologías.
¿Cuáles son las capacitaciones que recibe el personal en cuanto a la adaptación de los cambios para los procesos?	Las capacitaciones son constantes e incluso al momento de implementar cualquier sistema es socializado con el personal.	Son constantes, no es que se adapte el personal del todo, pero es algo que nos permite ver desde ese punto de vista como se va mejorando sobre todo para que se adapten, la necesidad que se presenta en el camino es lo que se mejora, y se trata de cambiar.	Existen programas de capacitaciones que anualmente son organizadas, dentro de cada capacitación hay inducciones o re inducciones, las cuales se enfocan depende la	La adaptación al cambio se sustenta en una cultura organizacional fuerte. Esto genera la necesidad de promover programas de desarrollo y de	En evidencia a las entrevistas realizadas, los colaboradores coinciden en que las capacitaciones son herramientas claves para la superación personal, esto les permite conocer y socializar sobre los

necesidad, mejora	capacitación	distintos métodos
continua, mejora	organizacional	laborales, por esto el
de procesos,	que disminuya la	autor señala que los
soluciones para	resistencia al	procesos
las distintas	cambio, así como,	organizacionales,
necesidades	romper con viejas	pueden ser
departamentales,	costumbres dando	mitigados de
incluso existen	paso a nuevas	distintas maneras,
las que vienen de	tecnologías.	por esto los
raíz, buenas	Pacheco Ruíz,	programas de
prácticas de	Rojas Martínez,	capacitación son
manufacturas,	Niebles Nuñez, y	puentes de
riesgos	Hernández Palma,	conductos que
psicosociales, etc.	(2020)	facilitan la
Y esto		integración de
obviamente		nuevas tecnologías,

			regulados por los organismos que nos regulan, el cambio organizacional viene de la mano con todos los procesos de mejora continua.		o el desarrollo de nuevas estrategias, que promoverán una transformación cultural para Galapesca.
¿Cuán receptivos son los colaboradores con la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de procesos?	El personal operativo se adapta a los cambios de manera progresiva, y se acopla ya que se debe brindar una atención inmediata.	El personal se adapta según lo que se establezca, pero como todo al principio les cuesta un poco aprender, pero por eso es importante las capacitaciones.	Convencer al personal que labora dentro de la empresa es uno de los principales puntos, es importante	La implementación de tecnologías no solo aporta al mejoramiento de procesos, sino que además define el	Es importante reconocer, como los colaboradores entrevistados reflejan la receptividad organizacional, ante

reconocer que la	impacto que estas	la gestión de
estabilidad	pueden generar en	procesos y el uso de
laboral que existe	el asertividad de	las tecnologías,
dentro de la	las decisiones	mismo que
empresa es una	tanto de	automatizan los
de las ventajas ya	aplicación como	procesos. Es
que se conoce	de uso, lo cual	evidente que las
que la empresa,	conlleva a la	dificultades ante el
siempre existen	optimización del	nuevo uso de las
cambios. Somos	desempeño	mismas son notorias,
receptivos, pero a	organizacional.	la empresa busca
su vez como todo	Avendaño	implementar
cuesta, pero los	Barrera, Sánchez	estrategias que
cambios siempre	Torres, y Velasco	faciliten a este
son para bien.	Alarcón, (2024)	proceso de
		integración. Por ello,

es importante
señalar lo que el
autor indica en su
cita, ante la
implementación de
la tecnología, esto
busca destacar el
desempeño
organizacional, ante
la formación
continua, siendo así,
es una puerta abierta
efectiva que conduce
hacia la
transformación
digital como

					sustento empresarial que les permitirá optimizar los recursos, y sobre todo el tiempo.
¿Qué tipo de información considera que sea crítica y sea fundamental para el funcionamiento eficiente en su área?	El sigilo de la información es una de las características más importante que se maneja dentro de mi departamento, y la información que sale debe ser revisada exhaustivamente por	La información que se maneja dentro de mi departamento es crítica, ya que estoy al tanto de todos los movimientos y veo desde donde se ingresa la información hasta el momento exacto cuando la persona que la recibe, la revisa, por eso tengo firmados acuerdos de	Es mucha información, ya que esta no solo pertenece a nosotros, de la empresa sino también de personas externas, a las que se les brindan servicios. Toda la	La información es un recurso que puede aprovecharse paralelamente, en ningún caso se deteriora con el uso y con lo ya informado se pueden desencadenar más	la mayoría de los entrevistados, coinciden en que la información es un recurso muy importante dentro de la empresa, por este motivo, la misma que se maneja dentro de los distintos departamentos es

el proceso que se	confidencialidad, ya que el	información que	datos. La	crítica, y por tanto el
debe realizar.	sigilo es muy importante.	se maneja es muy	finalidad de la	sigilo de la
		crítica por ende	información	información es una
		es importante el	implica al	factor clave que
		manejo y el trato	mensaje, por tal	impacta dentro del
		que se le da,	motivo la calidad	desarrollo de las
		incluso hasta la	de la información	actividades diarias
		información	debe ser tal que	en Galapesca, por
		básica, es	permita tomar	esto, Cortes, afirman
		información	decisiones por lo	que la calidad de la
		crítica, y por ende	que esta debe	información se
		todo es regulado,	estar accesible	deriva hacia la toma
		el sigilo de la	para el momento	de decisiones claves
		información es	que sea necesaria;	dentro de la
		parte del cuidado	debe ser	organización, por
		de la empresa.	confiable, a lo que	tanto esto asegura

hoy en día se le	que la información
denomina	garantice el
transparente.	cumplimiento de
Cortés , Martinez,	confiabilidad y
Torres Grimaldo,	disponibilidad de la
y Calvillo	información, por
Villicaña, (2024)	este motivo proteger
	la información,
	protege a la
	integridad de los
	datos, y es un pilar
	esencial para la
	eficiencia y
	sostenibilidad en
	cuantos a los

					procesos organizacionales.
¿De qué manera se asegura la calidad y veracidad de la información que maneja la empresa?	La calidad es importante e impacta de manera positiva en la empresa, ya que los procesos en la eficiencia es lo que nos representa como empresa y nos prioriza como empleados para realizar un buen trabajo, y todo sale bajo autorización.	Respaldo toda la información que se encuentra, y corroboro todo lo que se encuentra dentro de los sistemas,	Nuestra empresa cumple con los estándares de calidad, y eso se ve en la misión que nos respalda, pero a su vez se ve reflejada con todos los controles que manejamos dentro de la empresa, la cadena de control	La calidad de la información se constituido desde siempre, un elemento generador de competitividad, rentabilidad y diferenciación en el sector empresarial y la gerencia. Cada vez más, concentra sus	las respuestas de los entrevistados coinciden en como la información es parte de los sistemas de verificación para el cumplimiento de los estándares de calidad, y sobre los controles internos que se realizan dentro de la empresa. Sobre todo, que se alinea a los

que se mantiene	esfuerzos en una	objetivos
dentro de la	cuidadosa gestión	estratégicos de la
empresa es	de procesos y	empresa que busca
bastante	aprovechamiento	cumplir con la
confiable. Somos	de recursos	misión y la visión e
un grupo de	disponibles. Díaz	Galapesca. Por ello,
trabajo que nos	Muñoz y Salazar	los autores afirman
encontramos	Duque, (2021)	que la calidad de los
comprometidos, e		recursos impacta de
incluso seríamos		manera positiva para
capaces de		la eficiencia
identificar ciertos		operativa, y a su vez
problemas.		se refleja en la
		apertura de la cultura
		organizacional por el
		nivel de

					responsabilidad y consolida la gestión de los datos y el desempeño correcto en la empresa.
¿Cuál es papel que desempeña la comunicación interna para la integración de procesos e información?	Juega un papel muy importante, dentro de la empresa la comunicación se inculca, ya que, sin ello no, se podría trabajar en equipos de trabajos	Juega un rol muy importante, y escuchamos las necesidades de la planta y el consumidor, por lo tanto, el tiempo es el que juega un papel crucial dentro de la empresa	La tecnología, a pesar de todo es la base fundamental para estar conectados, debido a que de esa manera se pueden identificar las falencias que se puedan	La comunicación interna es una función fundamental en el desarrollo de las organizaciones. Para lograr su efectividad, esta herramienta estratégica ha de estar presente en	La mayoría de las respuestas evidencian, como la comunicación interna es un factor clave e indispensable en la integración de los distintos procesos, este les permite como equipo de trabajo constituir

desarrollar dentro del entorno laboral.	los diferentes procesos organizativos. Guerrero Alvarado, Sotelo González, y Cabezuelo Lorenzo, (2022)	bases sólidas que les ayudan a identificar las necesidades dentro del área laboral. Guerrero y otros autores, indican que la comunicación debe estar presenta en todos los ámbitos, y es una herramienta estratégica que les ayuda a fortalecer la integración de distintos recursos, entre ellos la información y sobre
---	---	---

					todo les permite responder de manera asertiva y colaborativa dentro de la organización.
¿De qué manera, cree que la cultura organizacional afecta la forma en la cual se maneja y gestiona la información?	Si la estructura no está bien definida no se podría trabajar, porque desde la parte de arriba como se podría avanzar, no existiría el progreso.	El participante no pudo responder esta pregunta.	Afecta de manera directa, tomando en cuenta que las decisiones son tomadas en función de nuestros valores, que son pilares fundamentales que se encuentran preestablecidos,	La cultura organizacional tiene un papel cada vez más importante en las empresas, debido a la preocupación que se genera entre estas por establecer una cultura que	Las respuestas reflejan que los entrevistados no identifican el concepto actual sobre cultura organizacional, es decir; según indica el autor, la cultura organizacional es la que tiene una

las decisiones que	permita	influencia directa
se toman definen	identificar a los	dentro de una
de cierta manera	empleados con la	organización, es la
cual es la	compañía para la	que permite analizar
identidad	cual trabajan, una	la forma en la cual
corporativa, en	cultura	se gestiona la
que grado	organizacional	información dentro
afectan, seria en	solida puede	de la empresa. No
mayor grado.	ayudar al éxito o	obstante identificar
	al fracaso de la	que una estructura
	compañía todo	organizacional bien
	dependerá de que	definida va de la
	tan identificado se	mano con los valores
	sienta el	institucionales que
	empleado con la	van a permitir tomar
	cultura de la	decisiones, mantener

compañía y como	el orden en los
está incide en sus	procesos y avanzar
niveles de	hacia el progreso
productividad	organizacional. Cabe
Sanchez Medina,	señalar que uno de
(2020)	los participantes no
	logró responder la
	pregunta, lo que
	refleja la falta de
	claridad o conexión
	con el concepto de
	cultura
	organizacional.

Análisis de Resultados.

A partir de la entrevista realizada a los colaboradores de la Empresa Galapesca S.A, se puede evidenciar lo siguiente:

Resistencia al cambio.

Cabe destacar que, es evidente que la mayoría de los entrevistados coinciden en que la resistencia al cambio es uno de los factores que se ven reflejados dentro de la empresa, y que al momento en que se requiere integrar estrategias de mejoras, más en el caso cuando tienen que ver de uso tecnológico, el personal operativo presenta dificultad de adaptarse. Este es uno de los factores más evidentes, dado el caso que existen capacitaciones constantes donde se socializa y se imparte la forma en la que se van a desarrollar estos cambios, mismo que, se presentan dentro del entorno laboral en Galapesca S.A., los procesos organizacionales requieren de respuestas estratégicas por parte de cada uno de los colaboradores para el cumplimiento de sus actividades, y sobre todo para la optimización de tiempo y recursos.

Gestión de la Información.

Es evidente que dentro de la organización la gestión de la información esta vinculada directamente con el desarrollo de cada uno de los procesos que se realizan en Galapesca S.A., y con la cultura organizacional, por tal motivo, los entrevistados han hecho hincapié, sobre el manejo de la información y como esta garantiza la veracidad de los datos, y el apoyo en la toma de decisiones. Por tal motivo, la cultura organizacional se hace presente en el momento cuando se utiliza la información, debido a que se lo realiza con sigilo y a su vez, verificando que esta sea recibida por quien es su principal filtro, esto le ha permitido fortalecer la coherencia organizacional entre sus procesos y con sus objetivos corporativos.

Es importante señalar que la empresa maneja información crítica la cual es tratada bajo las características de la información, e incluso con mecanismos exhaustivos de control, tales como; la seguridad, la confidencialidad, y el sigilo, propia de la información, mismo que, le han ayudado a que esta se encuentre disponible, y sus procesos avancen de forma ágil y seguros.

Gestión de Procesos.

Dentro de este contexto, este tema fue crucial, puesto que, se indica como los procesos fluyen de forma dinámica, debido a que, existen una cadena de retroalimentación constante en los estudios de cada uno de los procesos internos. Estos facilitan el flujo correcto de la información y por ende le da paso a la optimización de los recursos dentro de la organización. No obstante, es importante señalar que el uso de las tecnologías apoya, a que estos sean desarrollados de manera ágil y eficaz, mantener un personal capacitado, les permite crecer, y estar a la vanguardia, sobre todo, a que exista un desempeño laboral que les ayuda a consolidarse como empresa, manteniendo ventajas competitivas y sostenibles en un entorno que está abierto a los constantes cambios.

Cultura Organizacional.

Es importante destacar como este es un factor que puede llegar a determinar el desarrollo y el avance en una organización. Los valores institucionales, la estructura tecnológica y organizativa, la comunicación interna, son elementos que tienen que ver como se gestiona la toma de decisiones dentro de la empresa. Los participantes dieron su punto de vista sobre la importancia de como una cultura puede convertirse en una base sólida para el desarrollo de las actividades. No obstante, uno de los entrevistados no pudo responder a una de las interrogantes realizadas, esto nos permite identificar que la cultura organizacional es un factor que podría no estar bien definido dentro del entorno laboral.

La comunicación interna, es otro de los factores que se relacionan con la cultura organizacional, mismos que son el puente de conexión que permiten que los procesos se desarrollen de manera efectiva, sobre todo ayuda a mitigar las falencias que se presenten, tales como; el trabajo en equipo, la estabilidad laboral que brinda la empresa, convirtiéndose en factores que han permitido consolidarse como organización. Por tal motivo, es importante señalar que, fortalecer una cultura de cambio dentro de este entorno organizacional ayudará a crear estrategias para que los colaboradores estén prestos a desarrollar e implementar nuevas herramientas tecnológicas que ayudarán a reforzar las necesidades corporativas.

Utilizar términos como “Cultura Organizacional”, es apropiado que deben ser tomados en cuenta para reforzar estrategias y fortalecer el compromiso empresarial, fomentar una cultura de innovación, y erradicar la resistencia al cambio; por tanto, conocer dichos términos permitirá alcanzar una eficiencia en sus procesos, y les permitirá tener capacidad de adaptación en cuanto a los cambios que sean necesarios.

Conclusiones.

O.G. Analizar el impacto en la gestión de procesos y en la gestión de la información en la empresa Galapesca S.A.

En calidad de conclusión, en la empresa es importante reconocer las debilidades que tiene el personal en cuanto algunos términos utilizados y que son una base que permite que la empresa crezca y se mantenga en la vanguardia operativa. Por tanto, se concluye que la relación entre la gestión de procesos impacta de manera directa en la gestión de la información, y por ende afecta a la toma de decisiones. Es decir, surge la necesidad de fortalecer la cultura organizacional, debido a que es un habilitador clave para sostener las operaciones internas y mecanismos de control que se alinean a las necesidades corporativas.

O.E.1. Determinar la cultura organizacional en la eficiencia de la gestión de procesos.

Se concluye que la cultura organizacional dentro de la empresa influye directamente en como se gestionan la eficiencia de los procesos. De tal manera, cada uno de los valores, la estructura organizacional son parte del trabajo colaborativo que les permiten que los procesos se desarrollen en forma ordenada y alineada con los objetivos estratégicos de Galapesca S.A., por tanto, la cultura organizacional es un soporte que da paso a la mejora continua, y les permite la integración de distintas metodologías y les ha ayudado a designar responsabilidad operativa en cada área operativa.

O.E.2. Examinar la relación entre la cultura organizacional y la gestión de la información en los distintos departamentos de la empresa.

Una estructura organizacional permite que la información fluya de manera correcta y eficiente, por tanto, la cultura organizacional es parte de como la información se mueve dentro

de los distintos departamentos, es un factor que favorece la toma de decisiones, y consolida a que la misma se utilice como un recurso estratégico dentro de la empresa, no obstante, la comunicación interna es otro factor que impulsa con el compromiso empresarial entre los colaboradores y la organización.

O.E.3. Identificar de qué manera la resistencia al cambio impacta en la adopción de tecnologías para la gestión de la información.

La resistencia al cambio impacta de forma negativa en cuanto a la adopción de nuevas tecnologías, y esto repercute directamente en la gestión de la información. Por tanto, la receptividad para el desarrollo de una nueva infraestructura tecnológica promoverá nuevos aprendizajes de innovación y una adaptación al cambio progresivo.

O.E.4. Implementar una estrategia que permitirá analizar la efectividad de una cultura organizacional de la gestión de los procesos y su impacto en la gestión de la información en Galapesca S.A.

Es importante reconocer el interés que muestra la empresa en cuanto al desarrollo de una estrategia que permita que sus colaboradores puedan desarrollar distintas competencias que les ayuden a fortalecer y desarrollar distintas habilidades en cuanto a la gestión de la información y la gestión de procesos, para así fomentar que exista una cultura organizacional frente a los distintos desafíos del entorno.

Recomendaciones.

- Se recomienda que la cultura organizacional dentro de la organización, se fortalezca de manera que esta pueda conectar entre la gestión de procesos y la gestión de la información. Por tanto, reforzar la comunicación interna y externa, ayudara a que las operaciones que se realizan, se hagan de forma operativa garantizando que la información se presente de manera oportuna para tomar decisiones.
- Reconocer la importancia de como los valores organizacionales hacen hincapié en cómo se motiva para que el personal pueda realizar sus actividades, esto permitirá avanzar de forma ordenada y siempre alineada con los objetivos estratégicos, mismos que han sido planteados. Es otro de los puntos más importantes que fortalecerá la cultura organizacional y la gestión de la información.
- Se sugiere que la comunicación interna entre los colaboradores y los distintos departamentos, que son un eje transversal que ayuda a que la comunicación fluya de manera horizontal y correcta, es decir, de manera segura y eficiente. Por tanto, surge la necesidad de recomendar a que se establezcan protocolos claros para que se pueda verificar el flujo informacional.
- La resistencia al cambio es un limitante que debe ser mitigado, no obstante promover acciones de mejora continua van a permitir que los colaboradores se adapten a las nuevas tecnologías. Por eso, es importante que se asegure que el personal tenga una transición efectiva a estos procesos para que exista una efectiva gestión de información. Se recomienda implementar una estrategia que

les permita fortalecer la cultura organizacional, para que la gestión de procesos e información impacte de forma positiva dentro de la organización.

Bibliografía

- Avendaño Barrera, J. R., Sánchez Torres, Y. E., & Velasco Alarcón, L. A. (Septiembre de 2024). La Tecnología y su Impacto en la Gestión de Procesos y Estrategias de Automatización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 6198 - 6221.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12822
- Avendaño Barrera, J. R., Sánchez Torres, Y. E., & Velasco Alarcón, L. A. (03 de Septiembre de 2024). La Tecnología y su Impacto en la Gestión de Procesos y Estrategias de Automatización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 6198-6221.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12822
- Becerra Castro, M., Paz Becerra, A., Condom Bosch, J. L., & Soriano Soriano, G. (30 de 12 de 2024). Impacto de la cultura organizacional en la implementación efectiva de planes estratégicos en organizaciones: una revisión sistemática. *Revista Internacional de Organizaciones*, págs. 11-38. doi:10.17345/RIO33.446
- Briones Cedeño, D. J., & Zambrano Salvatierra, R. J. (2023). Manual de gestión de procesos de alimentos y bebidas para restaurantes de la parroquia Santa Marianita del cantón Manta. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - ULEAM*. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4891>
- Bueno - Tacuri, A. E., & Jácome - Ortega, M. J. (01 de Julio de 2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334 - 365. doi: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>

- Castro, A. C., Cáceres , B. G., Farro Roque, M. E., Rengifo Amasifen, R. R., & Teránn Ayay, N. T. (2024). GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS: CRITERIOS A SUS PARADIGMAS. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, ISSN-e 1683-8947, ISSN 0006-176X, Vol. 20, N°. 3, 2024 (*Ejemplar dedicado a: Bibliotecas. Anales de Investigación*), 68 págs., 57 - 68. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9939079>
- Céspedes Tamayo, L. (2020). La cultura organizacional y su gestión desde un enfoque estratégico una revisión bibliográfica, análisis y valoraciones. *PSOCIAL*, 6(2). doi:<https://orcid.org/0000-0002-4293-0076>
- Córica, J. L. (01 de Julio de 2020). Resistencia docente al cambio: Caracterización y estrategias para un problema no resuelto. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(2), 255 - 272. doi:<https://doi.org/10.5944/ried.23.2.26578>
- Cortés , L. D., Martinez, G. C., Torres Grimaldo, J. A., & Calvillo Villicaña, M. E. (2024). Comunicación interna en las organizaciones: factores que revelan la difusión de la información, la sostenibilidad social, satisfacción y la productividad. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, ISSN-e 2789-3855, Vol. 5, N°. 4, 2024 (*Ejemplar dedicado a: LATAM ; 1 – 12*), 5(4), 58. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2396>
- Cueva Guzmán, J. W. (2021). Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A. *Universidad Politécnica Salesiana Ecuador*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21059>

- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (10 de Marzo de 2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*(39), 19-36.
doi:doi:10.31095/podium.2021.39.2
- Gamboa Graus, M. E., Castillo Rojas, Y., & Parra Rodríguez, J. F. (01 de 05 de 2021). Procedimiento para la gestión de información en función de la administración escolar. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3).
doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2625>
- García - Sánchez, K. M., & Ormaza - Andrade, J. E. (01 de Julio de 2021). Mejora continua de los procesos de recuperación de valores en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1294>
- Guerrero Alvarado, M., Sotelo González, J., & Cabezuelo Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *aDResearchESIC*(27), 54-69. doi:10.7263/ADRESIC-27-206
- León , R., & Ferreiro , O. (09 de Septiembre de 2024). *Pontificia Universidad Católica de Chile*.
Obtenido de <https://www.claseejecutiva.com.ec/blog/articulos/gestion-de-procesos-cultura-organizacional/>
- Mendoza - Ocaña, C. E., Palacios - Gómez, L. E., & Gastañadú - Ibañez, L. A. (02 de Febrero de 2025). Cultura organizacional y modelo de gestión empresarial. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 07(1), 45 - 58.
doi:<https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.236>

- Molina, R. A., Rossit, D. G., & Álvarez, A. E. (05 de 2021). Mejora de procesos en la gestión mediante implementación del ciclo PDCA: caso de aplicación en empresa de servicios. *Investigación Operativa*. Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/136068>
- Morales Torres, M., Cárdenas Zea, M. P., Morales Tamayo, Y., Bárzaga Quesada, J., & Campos Rivero, D. S. (2021). Las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 128 - 134. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300128&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Ochoa Vivas, I. A., & Castro Mora, Á. M. (12 de 08 de 2020). La cultura organizacional, un camino para humanizar la implementación del sistema de gestión de calidad. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 7(2), 19. doi:10.15332/S2145-1389.2015.0002.01
- Ortíz - Fernandez, J., Baldeón - Tovar, M., Ortíz - Huamán, C., Medina - Pelaiza, L., & Godiño - Poma, M. (Enero de 2024). *Gestión por procesos en las empresas. Una revisión sistémica*. doi:<https://orcid.org/0000-0001-7258-9975>
- Pacheco Ruíz, C., Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., & Hernández Palma, H. g. (01 de 10 de 2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 5, págs. 89-100. doi:10.4067/S0718-07642020000500089
- Pérez Martínez, A. (31 de 10 de 2025). Reflexiones en torno a los valores en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(611), 30-42. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29026161007>

- Reyes Chacón, D. A., Cadena López, A., & Rivera González, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter disciplina*, 217 - 240.
doi:<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Rincón Rodríguez, O. O., & Aldana Bautista, L. (Marzo de 2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *Signos Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2, 2021). doi:<https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- Rodríguez, R. J. (2022). Gestión por procesos en el diseño organizacional de las instituciones de educación superior pedagógica públicas - Cajamarca, 2020. *Repositorio Académico USMP*. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9785>
- Sánchez Cabanillas, P. E., Hurtado Alendes, A. M., Valverde Sandoval, O. G., & Mucha Bonifacio, H. C. (2023). Toma de decisiones organizacionales en el contexto de la pandemia. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(27).
doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.509>
- Sanchez Medina, J. L. (2020). CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD Y TOMA DE DECISIONES. *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/7c2e79c2-b09c-41dd-81cd-7b1632d4fd25/content>
- Siqueiros Quintana, M. G., & Vera Noriega, J. Á. (2022). Cultura organizacional en instituciones de educación superior: conceptualización, medidas y variables asociadas. *Revista iberoamericana de educación superior*, 13(36), 181 - 199.
doi:<https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2022.36.1190>

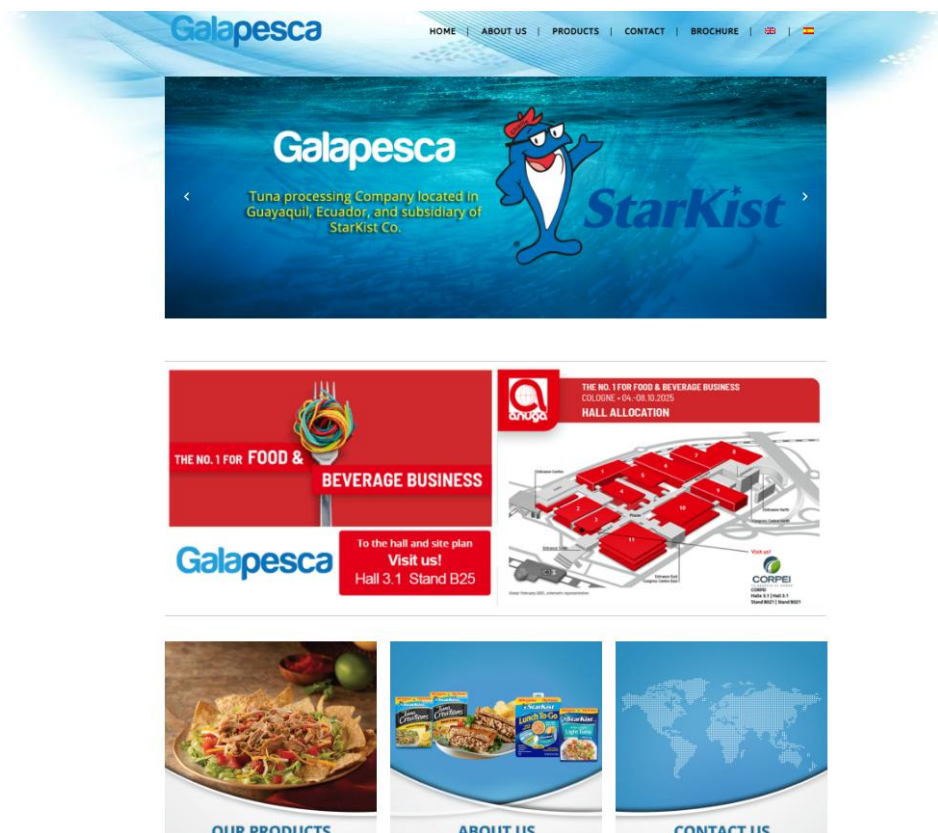
Tejena Zavala, K. M. (2024). Estrategias de gestión de la información para optimizar el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - ULEAM*. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/6693>

Tomarema Velasco, A. G. (2020). AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN. *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/494f3b20-b1f7-4a72-869d-0fca3a553312/content>

Vanner, C. (16 de Marzo de 2022). *Bizagi*. Obtenido de Bizagi: <https://www.bizagi.com/es/contents/Blog/ES/mejora-de-procesos-para-empresa.html>

Anexos.

Anexo 1 - Imágenes de la página principal de la empresa.



Perfil de la empresa Galapesca S.A.

MISIÓN

Galapesca S.A., subsidiaria del grupo StarKist, alimenta de forma saludable y nutritiva a las personas con productos de atún, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, inocuidad y seguridad.

VISIÓN

Impulsamos nuestro negocio llegando a más personas, con lo mejor del mar.

NUESTROS VALORES



Misión, Visión y Valores Corporativos, mismos que se encuentran en la pagina web de la empresa.

Anexo 2. Ficha de Observación (lista de cotejo).

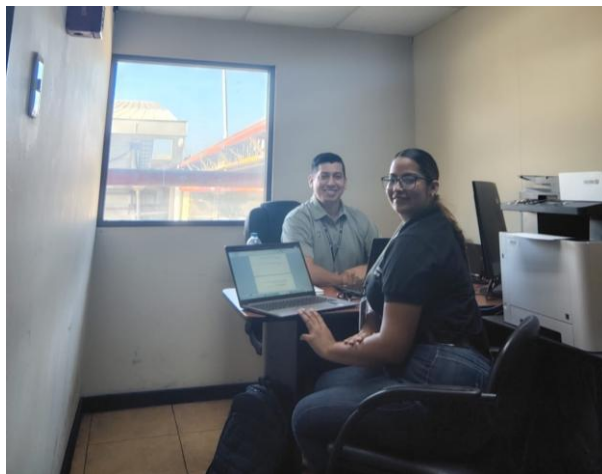
Lista de Cotejo			
Fecha:			
Objetivo: Identificar los procesos internos y el flujo informacional con el personal de la empresa para el uso de la gestión de la información y el conocimiento al nivel de los procesos implementados de la empresa Galapesca S.A.			
Preguntas.			
Gestión de la información y Gestión de procesos		Si	No
Gestión de Procesos			
1	¿Utilizan herramientas que estandaricen y gestionen los procesos en las distintas áreas?		
2	¿Los procesos están documentados y son conocidos por los colaboradores?		
3	¿Se realizan evaluaciones periódicas de los procesos internos?		
4	¿Los colaboradores participan activamente en la mejora de los procesos?		
5	¿Existen indicadores para medir la eficiencia de los procesos?		
6	¿Se capacita al personal cuando se implementan nuevos procesos?		
Gestión de la Información			
7	¿Se verifica la calidad de la información antes de ser utilizada?		
8	¿Existen procedimientos para el almacenamiento seguro de la información?		
9	¿Se evita la duplicación de datos en los sistemas de información?		
10	¿La información fluye adecuadamente entre los departamentos?		
11	¿La información es utilizada como base para la toma de decisiones?		
Cultura Organizacional			
12	¿Los colaboradores conocen la misión y visión de la empresa?		
13	¿Se fomenta un ambiente de comunicación abierta entre los equipos?		
14	¿La empresa promueve valores como la responsabilidad y el compromiso?		
15	¿conocen los colaboradores sobre lo que es la gestión del cambio?		
16	¿Los colaboradores muestran apertura al cambio organizacional?		
17	¿Existe resistencia por parte del personal al implementar nuevos procesos?		
18	¿Se han presentado conflictos por la implementación de nuevas metodologías?		
19	¿La cultura organizacional facilita la adopción de nuevas tecnologías?		

Anexo 4. Preguntas para entrevista.

Preguntas para la Entrevista.	
1	¿De qué manera describe la cultura organizacional actual en Galapesca S.A.?
2	¿Cuáles son los valores que cree que considera y predominan dentro del ambiente laboral en la empresa?
3	¿Cree que se deben considerar cambios que sean necesarios en cuanto a una cultura organizacional y la mejorara en la gestión de procesos e información?
4	¿Considera que se han enfrentado desafíos ante el tema de implementar mejoras con los procesos?
5	¿Cuáles son las capacitaciones que recibe el personal en cuanto a la adaptación de los cambios para los procesos?
6	¿Cuán receptivos son los colaboradores con la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de procesos?
7	¿Qué tipo de información considera que sea crítica y sea fundamental para el funcionamiento eficiente en su área?
8	¿De qué manera se asegura la calidad y veracidad de la información que maneja la empresa?
9	¿Cuál es papel que desempeña la comunicación interna para la integración de procesos e información?
10	¿De qué manera, cree que la cultura organizacional afecta la forma en la cual se maneja y gestiona la información?

Preguntas validadas por el docente, el Ing. Pablo Vidal Fernández, PhD., docente de la carrera Gestión de la Información Gerencial, mismas que fueron aplicada dentro de la empresa Galapesca S.A., en la ciudad de Manta.

Anexo 5. Imágenes de Entrevistas.



Entrevista realizada al Ing. Ángel Valarezo.



Ing. Ángel Valarezo.



Entrevista realizada al
Tcnlg. Juan Carlos Neira.

GALAPESCA S.A.
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



Estrategias que fortalecen una cultura organizacional en la gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información en la Empresa Galapesca S.A. en la Ciudad de Manta, año 2025.

Autor: Chávez Lucas Zayda Monserrate.

Año: 2025

Facultad: Ciencias Administrativas, Contables y Comercio.

Carrera: Gestión de la Información Gerencial.

Propuesta.

Presentación de la propuesta mediante indicadores para fortalecer: La cultura organizacional, la gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información.

La cultura organizacional es el conjunto de mejora de conductas que se deben aplicar dentro de una organización, mismo que ayuda a corregir comportamientos, y es el que orienta a la inserción de valores y prácticas dentro de una empresa, respaldando la forma en la cual se ejecutan y se controlan los procesos. Los principios se basan en una cultura solida dentro de una organización; es decir, la responsabilidad, y el compromiso con la mejora continua, son los que ayudan a que los procesos se realicen de forma organizada, eficiente y alineada con los objetivos que mantiene la empresa. Esto permite optimizar las operaciones y ayuda a reducir errores y retrasos en sus operaciones.

Por otro lado, la gestión de la información, influye en la cultura organizacional en cuanto a la veracidad de los datos, esta permite que los mismo sean tratados de forma confidencial; es decir, respetando los estándares establecidos para que los colaboradores comprendan de qué manera fluye la información y como actúa bajo distintas normas, mismas que son establecidas dentro de la organización. De este modo, si no existe una cultura organizacional establecida con los colaboradores existe impedimentos como, la resistencia al cambio, que dificulta a que se adopten nuevas tecnologías, y se pierda eficiencia y efectividad en sus procesos.

Por ello, surge la necesidad de fortalecer la cultura organizacional, esta permitirá integrar una correcta gestión de procesos, para que impacte de manera positiva en la gestión de la información ante los nuevos cambios, siendo así, permite establecer protocolos de mejora continua que asegura la sostenibilidad de una organización para que se consolide como una empresa competitiva y dispuesta a enfrentar los cambios que se presenten.

Antecedentes.

El presente documento muestra la descripción de un modelo para fortalecer la cultura organizacional en la gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información en la Empresa Galapesca s.a. en la ciudad de manta, año 2025.

La empresa Galapesca S.A. se caracteriza por posesionarse como una organización que brinda servicios de calidad dentro de la industria pesquera, por tanto, esta destaca su compromiso en cuanto a la sostenibilidad. De este modo, pone en evidencia la necesidad de fortalecer la cultura organizacional como eje principal para la integración de la gestión de procesos e información para así, adaptarse a los distintos desafíos del entorno.

Por tal motivo, La transformación cultural optimizará los procesos y la gestión de la información dentro de cualquier empresa; por tanto, esto se concibe como cambios progresivos, mejoras de conductas, creencias y comportamientos organizacionales, el personal se alinea con los procesos y los objetivos estratégicos, mismos que se orientan a la forma de trabajo en equipo, evidencian resultados donde se comprende cual es el rol de cada colaborador. Por tanto, se entiende cual es la cadena de valor dentro del entorno laboral.

La comunicación interna promueve la gestión del conocimiento y el uso responsable de la tecnología, dentro de un entorno regulado, este asegura que exista eficiencia operativa y desarrolla la capacidad de respuesta ante los cambios. Siendo así, se promueve la mejora continua, mejora la calidad de la información, fortalece la trazabilidad y la confiabilidad de la información. Finalmente, la cultura se convierte en una estrategia de prácticas de desarrollo continuo que impacta directamente a la sostenibilidad y productividad.

Los procesos y la gestión de la información exigen el uso de herramientas digitales que les permitan automatizar los procesos, para ser analizados y así agregar valor corporativo, sin

perder el hilo profesional. De tal modo, es importante recalcar que la toma de decisiones se pone en evidencia con las normas de calidad y seguridad de la información, siendo así, estas estrategias permitirán operar para transformar los componentes que han sido desarrollados y poner en práctica en su implementación.

Objetivos.

Objetivo General.

Proponer estrategias que fortalezcan una cultura organizacional en la gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información.

Objetivos Específicos.

Evaluar como la cultura organizacional influye actualmente en Galapesca S.A.

Analizar la relación de la gestión de procesos con la cultura organizacional y la gestión de la información en Galapesca S.A.

Presentar estrategias que fortalezcan la cultura organizacional en Galapesca S.A.

Cultura Organizacional.

Fortalecer la Cultura organizacional es una estrategia de cambio que permite a las organizaciones a innovar sus procesos, por tanto; Ochoa Vivas y Castro Mora (2020) indican que:

La cultura organizacional es un recurso o activo organizacional que, al ser gestionado correctamente desde sus valores, símbolos, lenguaje, ideología, creencias y ritos, puede afectar el rendimiento de los integrantes de las empresas y, de esta forma, facilitar la implementación y mejora de los sistemas de gestión. Los sistemas de gestión son procesos, acciones y tareas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr el éxito sostenido de una organización;

es decir, disponer de capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes, y mejorar constantemente en diferentes aspectos de su gestión.

Beneficiarios.

Beneficiarios Directos.

Los principales beneficiarios dentro de esta propuesta que mejorarán las estrategias de mejora continua, para fortalecer la cultura organizacional dentro de la empresa serán los colaboradores, puesto que, son el activo fijo que posee la empresa para el correcto funcionamiento, esto permitirá a los altos mandos directivos a establecer una conexión directa, entre el entorno interno y externo, y a vez mejorara varias debilidades que han sido identificadas.

Beneficiarios Indirectos.

En este caso, los beneficiarios indirectos, serán los clientes y proveedores, mismos que son quienes experimentarán los cambios que se realicen dentro de los distintos procesos, entre ellos, la eficiencia operativa, y la optimización de los recursos, mismos que brindarán una atención, rápida, segura y sobre todo de calidad, mejorando la eficacia operativa dentro de la organización.

Propósito de la Propuesta.

El propósito de esta propuesta, radica en contemplar estrategias que permitan fortalecer la cultura organizacional dentro de la empresa Galapesca S.A. poniendo en evidencia que es un eje estratégico entre la gestión de procesos y a la gestión de la información. Por tanto, se busca transformar la forma en la que los colaboradores interactúan con el medio sin dejar a un lado los valores corporativos que están establecidos en esta organización. De tal modo surge la necesidad de integrar prácticas modernas, que buscan reducir la brecha de la resistencia al cambio y permite que exista un correcto flujo de información y se realice de manera oportuna.

Estas estrategias permitirán que la organización crezca de manera robusta, mejore sus procesos y se mantenga consolidada estratégicamente en un entorno laboral cambiante.

Estrategias que fortalecen la cultura organizacional en la gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información.

Siendo así, se presentan estrategias que se han considerado fundamentales, mismas que pretenden fortalecer la cultura organizacional para la gestión de procesos y su impacto en la gestión de la información, mismos que son los siguientes:

- **Una cultura Organizacional Activa;** se pretende fortalecer los valores corporativos, para que el liderazgo se refuerce y fluya la comunicación interna.
- **Gestión de Procesos Inteligentes;** se pretende estandarizar los procesos para que estos se optimicen.
- **Gestión de Información Estratégica;** ayudara a garantizar la calidad, la seguridad de los datos e información.

Una Cultura Organizacional Activa.

Incluir cambios organizacionales dentro de cualquier empresa se presenta como un desafío que debe ser analizado desde varias perspectivas; por tal motivo, surge la necesidad de implementar estrategias que se desarrollen bajo un enfoque de mejora continua con el fin de perfeccionar las interacciones de los colaboradores y su compromiso con la organización. Siendo así, mantener vigente las acciones de cultura organizacional representan para el entorno un elemento crucial que se desenvuelve en el desarrollo corporativo, de esta manera los colaboradores identificarán los procesos organizacionales; es decir, la forma en la que se comparten y se gestionan la información con los procesos internos.

Por tanto, fomentar una cultura organizacional activa es un eje articulador entre la gestión de procesos y la gestión de la información, esta busca favorecer a la toma de decisiones para dar cumplimiento a la eficiencia de los procesos. De esta manera, se evalúan varios puntos de vista que influyen con las actividades diarias de los distintos departamentos, siendo el caso que esta estrategia busca responder e identificar los comportamientos laborales en distintas áreas; es decir, permite generar acciones que se vuelven concretas para reforzar los valores y reconocer la importancia del rol que cumplen dentro de la empresa.

De este modo, una cultura organizacional activa se vuelve un factor importante que ayuda a fortalecer el compromiso de los colaboradores con su entorno y mejora la comunicación interna, esto les ayudará a consolidarse como empresa para luego integrarse a los distintos cambios que se presenten.

Objetivos.

Identificar como influye la cultura organizacional con el comportamiento laboral de los colaboradores.

Mejorar la comunicación interna como eje articulador entre la gestión de procesos y la gestión de información

Fortalecer la cultura organizacional para promover prácticas de mejora continua con los colaboradores.

Responsables.

Para llevar a cabo que se cumplan con los requerimientos que se vayan a establecer dentro de esta estrategia, es pertinente contar con la participación de distintos actores que harán parte fundamental en el desarrollo y cumplimiento de la misma. En primer lugar, es importante contar con el respaldo de altos directivos, como lo es la gerencia general, misma que vela por los intereses que favorecen de manera positiva a la organización; por otro lado, debe integrarse el área de talento humano, quienes asumirán la responsabilidad de dar seguimiento y coordinar las distintas acciones que se vayan a presentar, de tal forma que se promuevan el cumplimiento de los valores corporativos, para que así se fortalezca la cultura organizacional.

Una vez definido los responsables directos de esta estrategia, es importante designar al personal, que en este caso se los definiría como jefes de área, de tal manera, que colaborarán de manera directa dentro de la ejecución del mismo y ayudaran a fortalecer el compromiso con la organización, esto les permitirán integrarse de manera activa y así identificar las necesidades que se presenten. De igual manera, el personal operativo, son parte de este desarrollo, puesto que son los beneficiarios principales ante la ejecución de esta propuesta de mejora, les ayudará a mejorar su relación laboral y sobre todo fortalecerá la unión entre compañero y se adoptará prácticas de trabajo en equipo.

Metodología.

Desde el punto de vista corporativo, la metodología que se propone dentro de esta estrategia que busca fortalecer una cultura organizacional activa es de enfoque cualitativo aplicado. Este método permite identificar cuáles son las percepciones y los fenómenos que se manifiestan dentro de la organización, principalmente con los colaboradores de la empresa en mención. Por tanto, es importante la participación de los responsables ya designados para fomentar un proceso de retroalimentación entre las distintas áreas, además, contribuirá a identificar las necesidades que les permitirá obtener información útil que contribuirá al seguimiento del estado actual de lo que se busca evaluar.

Instrumentos.

Para el desarrollo de esta estrategia, es importante plantear que se deben realizar entrevistas semiestructuradas, mismas que, permitirán profundizar cuales son los aspectos que se deben mejorar y fortalecer en el entorno laboral; por tanto, fluirá la comunicación interna, no obstante, es importante realizar la observación directa para así, analizar el comportamiento del personal, y por último surge la necesidad de identificar grupos focales de distintas áreas para así generar espacios de dialogo que permitan que exista participación activa con los colaboradores, y aportará acciones positivas que se podrán integrar a la realidad corporativa; es decir, se obtendrán datos en tiempo real.

Resultados Esperados.

Implementar esta estrategia le permitirá a la empresa mejorar en sus actividades y desarrollo significativamente, tomando en cuenta el compromiso de los colaboradores con la organización, también fortalecerá la inclusión de los distintos valores e incluso de los que ya se encuentran establecidos, de tal modo, mejorará la comunicación interna, para que así puedan

identificar su rol dentro de la empresa, y estarán alineados al funcionamiento de la compañía en cuanto a los distintos procesos.

Como primer resultado se evidenciará, la adquisición de conocimientos sobre los términos corporativos; por otro lado, se verá reflejado en cómo se fortalece el liderazgo interno, es decir, serán los encargados del área quienes velarán en que se cumpla lo que se establece, y por tanto, existirá una comunicación afectiva, entre la parte operativa, con los encargados. Por otro lado, el clima laboral mejorará, y por ende se reducirá de forma progresiva la resistencia al cambio, se cumplirá de manera significativa el desarrollo eficiente de la gestión de procesos y por tanto, la información fluirá de manera horizontal, recalcando la mejora en la comunicación interna.

Cada uno de estos resultados le permitirá a la organización a mantenerse alineados sobre sus objetivos estratégicos, y a su vez hará hincapié en el cumplimiento de sus valores estratégicos, consolidando a esta organización en vista de mejora para un desarrollo sostenible.

Gestión de procesos inteligentes.

Para llevar a cabo a que esta estrategia dentro de una organización, es importante que se alinee con la visión estratégica de la compañía para que esta se articule con los objetivos corporativos, el personal, los distintos procesos y la información. Este enfoque está orientado a estandarizar y optimizar las distintas actividades que se manejan dentro de una organización, fortaleciendo el flujo informacional en las distintas áreas, garantizando que la información se presente de manera clara, oportuna y confiable, la falta de procesos genera retrasos, tiempos de espera innecesarios, debilita la comunicación interna, y los datos se muestran incompletos, y esto impide tomar decisiones.

Por tal motivo, esta estrategia busca consolidarse dentro del funcionamiento de los distintos procesos, por tal motivo, es importante resaltar los procesos que son importantes y están vigentes en el desarrollo de las actividades en la organización. La gestión de procesos inteligentes busca incorporar facilitadores del cambio, dando garantía al cumplimiento de los mismos que se encuentren establecidos, mediante un liderazgo organizacional que promoverá una cultura organizacional activa basada en disciplina operativa, y supervisando que los procesos no solo se generen en físico, si no como documentos formales que brindan herramientas que son prácticas y que les ayudarán a guiar y consolidar un trabajo en equipo.

Por otra parte, la cadena de valor se integración y orienta a los procesos de manera inteligente, debido a que se deben priorizar las actividades, es decir, se busca reconocer cuales generan mayor impacto social o laboral, por lo que se establezcan ciertos niveles de eficiencia, la cual se mide por satisfacción de los clientes internos y externos, una vez establecidas. Finalmente, esta estrategia les ayudará a consolidar las estrategias planteadas, mejorará la experiencia del usuario, asegurando el uso adecuado de la información para que se desarrollen

las actividades en concordancia con las funciones que se vayan a establecer, se fortalecerá la cultura organizacional y se promoverá la mejora continua dentro de la organización.

Objetivos.

Identificar que procesos deben integrarse con la gestión de la información, para la optimización de recursos.

Estandarizar los procesos que se manejan dentro de la organización para definir las actividades.

Fortalecer la gestión de procesos inteligentes para promover una cultura organización en cuanto a la mejora continua.

Desarrollo de la estrategia.

Implementar esta estrategia dentro de una organización que busca estandarizar sus procesos dentro de la misma, es importante a que se identifiquen cuales son las necesidades que se busca fortalecer, que en este caso es la eficiencia operativa y el uso adecuado de la información. Les permitirá ejecutar los procesos de manera clara y ordenada con la ayuda de los colaboradores y siempre alineados con los objetivos estratégicos que la organización ya tiene establecidos.

De esta forma, la gestión de procesos inteligente, busca ser integrado como un recurso estratégico que les permita generar información dentro de cada proceso; es decir, que lo que se presenta sea oportuno, confiable, y accesible, de este modo se fortalecería la coordinación del entorno interno laboral con el medio externo, ayudando así, se puedan llegar a tomar decisiones más informadas y sobre todo fundamentadas, agregando valor corporativo dentro de la cadena valor.

Responsables.

Es importante tomar en cuenta quien son las personas responsables que serán actores claves para la integración de esta estrategia. Interviene el departamento de calidad o materia prima que, en este caso, es el que maneja procesos que se identifican como la base principal para el desarrollo y flujo de la información. Por otro lado, el departamento de sistemas que es quien se encarga de monitorear el desarrollo de esta operación y en concordancia con el departamento de talento humano para reforzar las actividades que se vayan a establecer, y, por otro lado, los jefes de área que son los que comunican directamente con quien se está estableciendo la estrategia de mejora.

Por consiguiente, es importante contar siempre con el respaldo de la gerencia, en cada proceso que se vaya a realizar, debido a que, es el que avalará cada una de las actividades que se presenten dentro de cualquier plan de mejora que se va a integrar, con esto crece su compromiso con el desarrollo e implementación de la mejora continua.

Metodología.

Dentro de este proceso de implementación se aplica un enfoque descriptivo, participativo que va acompañado de un método analítico; estos nos permitirán realizar una visión estratégica que ayudará a describir las actividades que se manejan dentro de los procesos; por tanto, se identificarán las fuentes de información que se requieren y se detallarán las falencias que deben ser mejoradas, ante la introducción de nuevos métodos.

Esta metodología ayudara a promover la alineación de los procesos en base a las necesidades presentes en la organización, de esta manera, se revisarán de manera periódica los ajustes realizados, y se evidenciaran en base a los distintos mecanismos de control que se vayan

a plantear y de esta manera dar cumplimiento con compromiso con la mejora continua, y consolidando el desarrollo sostenible.

Instrumentos.

Para poner en marcha este procedimiento es importante elaborar una ficha de levantamiento de procesos, esta permitirá registrar los seguimientos de los procesos que se realiza dentro de la organización; es decir, cuáles son los alcances del mismo, sus entradas, las salidas, y sobre todo identificar quienes son los actores claves que realizan este debido control, esto ayudará a identificar desde donde nace la información y cuál es su flujo. Para que este proceso se maneje con veracidad, es importante incluir una lista de verificación y un registro de no conformidades, para dar cumplimiento a lo establecido y tomar las medidas necesarias en cuanto a la mejora continua.

Identificar las necesidades dentro de la organización, es un factor que permite establecer criterios que les permita fortalecer lazos que conectan entre la relación, cliente, proveedor y organización.

Resultados esperados.

En consecuencia, a lo anterior, se pretende obtener mayor visión sobre el manejo operativo, una vez descrito y que los procesos sean entendidos de manera comprensibles, mismos que pretenden establecer roles, ayudará al correcto flujo de información y de esta manera se podría manejar procesos de forma inteligente. La aplicación de esta estrategia les permitirá, reducir los tiempos de espera con los usuarios y el exterior.

Siendo así, la aplicación de esta estrategia, aumentará la disciplina operativa y, sobre todo, la trazabilidad de los datos, mejorará mediante el uso de formatos que se vayan a establecer, estos servirán de ayuda al momento de realizar las auditorías internas, y externas que

se realicen dentro de la compañía, facilitará la comprensión de campañas de capacitación a futuro para que el personal participe de manera recurrente, y empiece a mostrar cualidades como la del liderazgo. De esta manera, se evidencia que se esta cumpliendo con la primera estrategia establecida.

De tal modo, la aplicación de la gestión de procesos inteligentes contribuirá en Galapesca, de forma significativa, sus procesos estarán debidamente alineados, y el personal reconocerá cada uno de ellos, ofreciendo un marco de eficacia y eficiencia corporativa, abiertos al aprendizaje continuo, y sobre todo elevando la sostenibilidad de la organización, gestionando bases sólidas que les permitirán tomar decisiones oportunas, y por ende sus resultados se verán sustentados con evidencias.

Gestión de Información Estratégica.

La información constituye un pilar fundamental dentro de las organizaciones, es un recurso valioso que permite tomar decisiones y es el que permite direccionar a los procesos internos que se manejan; es decir, contribuye a la planeación estratégica, debido a que se alinean con los objetivos que posee la empresa, de esta manera, surge la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan el adecuado uso de la misma, minimiza los errores, y por ende la duplicidad de los datos, e incluso una pérdida de este recurso tan importante, la seguridad y la confiabilidad de los datos no garantizará un correcto uso de la información, por tal motivo, no podrá ser utilizada en las actividades diarias.

Dentro de la empresa en mención, la información es un recurso valioso que promueve la ejecución de distintos procesos que se manejan en el entorno operativo; por tanto, es quien conecta los distintos departamentos y de esta manera se obtiene datos e información en tiempo real, mantener una visión estratégica les permitirá que se alcancen los logros esperados, y la empresa pueda responder de manera oportuna a las distintas exigencias que el entorno les rodea.

Por tal motivo, surge la necesidad de establecer una estrategia que les permita fortalecer ciertos parámetros, entre estos; como mantener una cultura organizacional activa dentro de este entorno y como se articula con la gestión de procesos inteligentes, mismos que al estar conectados entre sí, ofrecen una visión precisa con el entorno laboral y las necesidades propuestas; por ende, mejoraran la experiencia con los colaboradores, los clientes, y el entorno que lo rodea, y les permitirán alcanzar los logros que se vayan a plantear. Así mismo, reconocer la gestión de información estratégica como un factor que promueve un flujo correcto informacional que genera confianza para fortalecer los procesos internos.

Objetivos.

Evaluar la gestión de la información en la organización para formular estrategias de mejora.

Mejorar la calidad de la información y la eficiencia de los procesos organizacionales.

Fortalecer la gestión de la información estratégica para promover una cultura organizacional activa en función con la gestión de procesos inteligentes.

Desarrollo de la estrategia.

Para poner en marcha esta estrategia dentro de Galapesca les favorecerá y los orientará en el uso adecuado de la información como recursos claves, y les direccionará de forma estratégica con la gestión de procesos inteligentes, y por ende se fortalecerá y se mantendrá vigente la cultura organizacional activa. Por tanto, se plantean ejes, que servirán para dar cumplimiento con lo solicitado en las organizaciones, mismos que son los siguientes:

La cultura organizacional como pilar estratégico para una eficiente gestión de la información.

La gestión de la información, integra la automatización de la gestión de procesos inteligentes.

Integrar mecanismos de control que verifiquen la seguridad, el sigilo, y la transparencia para la correcta gestión de la información.

Dentro de estos ejes, se puede consolidar apartados de control, y esto les ayudará a responder con las exigencias que se presenten dentro del entorno laboral.

Responsables.

Es importante tomar en cuenta, que dentro de cada una de las estrategias que se han señalado, en este proceso de adaptación que interviene de manera prioritaria, como es la alta

gerencia, responsable en estos procesos por velar que se cumplan la asignación de cada uno de los recursos, el departamento de tecnología, un eje articulador, el cual es el encargado de identificar las necesidades, y sobre todo velar por la seguridad y la confiabilidad de la información que se desarrolla en la organización. Los encargados de cada área, que serán quienes hará cumplir las normativas establecidas, y por último todos los colaboradores, quienes deben estar en constante actualización de conocimiento para estar en vanguardia con el entorno.

Metodología.

Tomando en cuenta lo anterior, la metodología que se va a desarrollar dentro de esta propuesta, es de alcance descriptivo, mismo que, ayudará a realizar un análisis exhaustivo sobre la situación actual de la empresa, y lo relacionará con tema de mejora; es decir, la calidad de la información, la seguridad de la información, el flujo informacional, la veracidad, la eficacia y la eficiencia operativo. Aplicar cada una de las metodologías propuestas, les ayudará a fortalecer no solo la cultura organizacional, si no también permitirá mitigar las falencias que han sido identificadas dentro de este proceso de investigación.

Incluir estrategias de liderazgo, trabajo en equipo con el personal, les ayudará a que la intervención que se vaya a realizar tenga una mejor acogida y se mitigue la brecha de la resistencia al cambio.

Resultados esperados.

Una vez establecidos los métodos que se deben tomar en cuenta para el desarrollo de esta estrategia se espera obtener, que la calidad de la información aumente de manera progresiva, la información se mostrará disponible y será presentada de manera oportuna; por ende, los procesos se desarrollaran de manera activa en función con la gestión de la información, y optimizará la toma de decisiones oportunas, para llevar a cabo la primera estrategia establecida, que mantendrá

vigente una cultura organizacional activa, con la participación de los distintos actores que se han involucrado dentro de este proceso de mejora continua que ha buscado fortalecer la competitividad organizacional y pretender mantener a la organización en concordancia con los cambios que se muestran en el entorno laboral y sobre todo digital.

Cronograma de Actividades a Desarrollar.

Una vez planteadas cuáles serán las estrategias que ayudarán a que se fortalezca la cultura organizacional, se presenta un cronograma de actividades que servirán para establecer el tiempo en el cual se desarrollará cada actividad, estimando un presupuesto, y quienes serán los responsables de que se cumpla lo establecido, mismo que se detalla a continuación;

Mes	Actividades principales	Responsables	Presupuesto estimado.
Marzo	- Crear un comité que aporte a la transformación cultural.	Gerente General.	\$3,000.00
2026	- Levantar un diagnostico actual sobre el manejo de la información, procesos y la cultura organizacional.	Dpto. Talento Humano. Dpto. de Sistemas.	
	- Promover un taller sobre cultura organizacional y mejora continua.	Jefes designados por Áreas.	
Abril	- Diseñar modelo de mejora de procesos.	Departamento de Calidad o Materia	\$2,500.00
2026	- Establecer políticas de Gestión de la Información.	Prima.	
	- crear un diccionario de datos informacionales.	Departamento de Sistemas.	
	- Elegir personal que se encargue de promover la cultura del cambio dentro de cada departamento.	Departamento de Talento Humano. Jefes de Área.	

Mayo 2026	- Implementar plan piloto, que se desarrollen en el área operativa, y en el área administrativa. - capacitar al personal, para el uso de los nuevos formatos, nuevas prácticas, procesos e informacionales. - Realizar ajustes de formatos, y revisión de flujos organizacionales, según los establecido en los planes de inicio.	Departamento de Calidad o Materia Prima. Departamento de Sistemas. Departamento de Talento Humano. Departamento de Compras. Supervisores de Planta.	\$2,500.00
Junio 2026	- Inicio del plan de mejoras, implementar procesos adicionales que sean necesarios, previamente revisados. - Realizar auditorias internas que tengan que ver con la calidad y procesos de datos.	Gerencia. Departamento de Calidad o Materia Prima. Departamento de Sistemas. Supervisores de Planta.	\$1.800,00
Julio 2026	- Presentar informes de trabajos, que sirvan como procedimiento de trabajos. - Estandarizar formatos y sus usos en las distintas áreas.	Departamento de Calidad o Materia Prima. Departamento de Sistemas.	\$2,000.00

	- Implementar reconocimientos de colaboradores destacados.	Supervisores de Planta.	
Agosto	- Presentar los resultados.	Intervienen todos los	\$1,600.00
2026	- Presentar informes finales donde se reflejen las mejoras.	departamentos.	
	- Presentar comités que harán parte de la transformación cultural.	Comités de transformación cultural.	
	- Aprobar hojas ruta anuales que dan continuidad al proyecto.		
	- Cierre del proyecto, demostración de lección aprendidas.		
	- Presentar un plan de mejora continua, una vez presentados y socializado los resultados.		

Nota: Una vez terminado el cronograma establecido para que se lleven a cabo las estrategias, se sugiere que se presente un plan de mejora continua, con la finalidad de que los resultados sean evaluados periódicamente, y no perder continuidad a lo propuesto.

Una vez establecido el cronograma, mismo que, permitirá ser desarrollado en seis meses, fortaleciendo estrategias para una correcta cultura organizacional, y así, por ende, la gestión de procesos e información presentaran cambios de mejoras. Esto ayudara a mitigar las falencias señaladas, y mejoraran sus actividades, proponer estrategias del cambio compromete a una empresa a que se mantenga dentro de las expectativas para los futuros cambios.

El presupuesto utilizado dentro de este proyecto asciende a los \$13,400.00, mismos que serán utilizados en distintas etapas, y en la cual será necesario la intervención de profesionales que necesiten reforzar cada una de las disciplinas establecidas, y por tanto cubre las necesidades en elaboración de diagnósticos, capacitadores, profesionales que realicen auditorías internas de control, y la elaboración de distintos programas que fortalezcan la mejora continua.