



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:

Gestión de la Información para la toma de decisiones en las Pymes en la clínica
veterinaria Pelucán de Manta, año 2024. (Estudio de caso)

AUTORA:

Evelyn Cassandra Chávez Quintana

TUTOR:

Ing. Isabel Monserrate Barreiro Cedeño Mg.

MANTA – ECUADOR

2025 - 2

Tema:

Gestión de la Información para la toma de decisiones en las Pymes en la clínica veterinaria Pelucán de Manta, año 2024. (Estudio de caso)

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

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de 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 QUINTANA EVELYN CASSANDRA** legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025_2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultado), cuyo tema del trabajo es **"Gestión de la Información para la toma de decisiones en las PyMES en la clínica veterinaria Pelucan de Manta, año 2024. (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.

Manta, 27 de enero de 2026

Lo certifico,



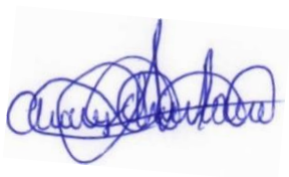
Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg. GA
Docente Tutor

Área: Administrativas Contables y Comercio

Autoría

Quién suscribe, Evelyn Cassandra Chávez Quintana, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, certifico que soy la autora del trabajo de integración curricular bajo la modalidad estudio de caso titulado: Gestión de la Información para la toma de decisiones en las Pymes en la clínica veterinaria Pelucán de Manta, año 2024. (Estudio de Caso).

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



Evelyn Cassandra Chávez Quintana

1351629165

Dedicatoria

A Dios, por permitirme estar con salud y ser mi guía en este camino tan largo y por no dejarme decaer en los momentos mas difíciles del proceso.

A mi familia, mis padres, mis tíos y abuela materna que siempre me han apoyado de alguna y otra forma, mi esposo y mis hijas que son mi otra mitad y me han acompañado siempre.

A mis grandes amigas Andrea y María Fernanda que me apoyaron en todos estos semestres, que han estado conmigo para conversas, reír, molestar, hacer deberes y que nunca han dejado de confiar en mi.

A mí, por seguir siempre adelante sin importar que tan duro se ponga el camino y no rendirme.

Evelyn Cassandra Chávez Quintana

Agradecimiento

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por acogerme todos estos semestres de estudio, por brindarme el espacio y las herramientas necesarias para crecer tanto académica como personalmente.

A la Ing. Isabel Barreiro por ser mi tutora y guía en este proceso de titulación, le agradezco por sus enseñanzas y por su paciencia, por ayudarme a terminar mi trabajo de titulación dándome consejos y los métodos correctos para culminarla.

A los docentes de la carrera Gestión de la Información Gerencial, por cada enseñanza y conocimiento adquirido en este recorrido universitario.

Evelyn Cassandra Chávez Quintana

Índice

Tema:.....	2
Certificación	3
Autoría.....	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Índice	7
Introducción	9
Antecedentes	11
Definición del estudio de caso	15
Justificación del estudio de caso	17
Objetivos	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos	18
Marco conceptual	19
Definición de gestión de la información	19
Características de la gestión de la información	19
Definición de la toma de decisiones.....	21
Gestión de la información para la toma de decisiones en las Pymes	22
Importancia de las PYMES	23
Pymes	24
Pequeña empresa	24
Mediana empresa.....	25
Marco metodológico	26
Métodos	26
Método deductivo.....	26

Método inductivo	26
Técnicas.....	27
Entrevista.....	27
Ficha de observación	27
Población	28
Muestra.....	28
Resultados obtenidos	30
Tabla 1	32
Análisis de los resultados	37
Conclusiones	38
Recomendaciones.....	39
Referencias bibliográficas	40
Anexos.....	44
Anexo 1	44
Propuesta	44
Objetivos.....	45
Justificación	45
Elementos de la propuesta	46
Cronograma de Implementación propuesto.....	47
Resultados Esperados.	47
Conclusión.....	47
Anexo 2	48
Anexo 3	51
Fotografías	51

Introducción

La presente investigación titulada, “Gestión de la información para la toma de decisiones en la Pymes en la clínica veterinaria Pelucán de Manta, año 2024” (Estudio de caso), radica del interés por identificar las falencias que existen en dicha empresa en cuanto al manejo y gestión de la información como historiales clínicos, control de inventarios, actualización de datos, asimismo este estudio resalta la importancia de fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las empresas mediante el uso adecuado de la información.

El objetivo principal de la investigación realizada es el análisis de la gestión la información para mejorar la toma de decisiones en los procesos administrativos, estratégicos y operativos que la clínica veterinaria Pelucán de Manta realiza, asimismo se desprenden los objetivos específicos con el propósito de identificar debilidades, determinar causas y efectos que se generan en la gestión de la información para la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas, además de plantear una propuesta de mejora orientada a fortalecer los flujos de información contribuyendo así a una mayor eficiencia institucional y un mejor servicio al cliente.

Por lo tanto, esta investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo lo cual nos provee de mayor información y de manera contextual las dificultades presentes en la clínica veterinaria utilizado técnicas como la observación directa mediante una ficha de observación y una entrevista con preguntas semiestructuradas aplicadas a personal clave en este caso al área médica, administrativa y atención al cliente, además el análisis se complementó con una triangulación de la información obtenida de las entrevistas para aumentar la validez y confiabilidad de los resultados.

En cuanto a la estructura de la investigación, esta se divide en dos fases; la primera que abarca los antecedentes investigativos y marco teórico que sustenta las variables de estudio y el marco metodológico donde nos habla sobre la población, muestra, métodos y técnicas empleadas en la misma. En la segunda fase ya se muestran los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas con su respectivo análisis, se formulan conclusiones y recomendaciones de acuerdo a la investigación y finalmente se presenta la propuesta de un modelo integral de gestión de la información orientada a fortalecer la toma de decisiones en la clínica veterinaria.

Por lo tanto, las conclusiones de la investigación permitieron determinar que la clínica veterinaria Pelucán cuenta con un sistema digital que facilita el almacenamiento de datos pero su aprovechamiento es limitado debido a la falta de actualizaciones, fallas técnicas ocasionales, escasa capacitación del personal y la ausencia de protocolos formales para documentar decisiones. Estas situaciones afectan la confiabilidad de los datos y limita el uso estratégico de la información creando la necesidad de implementar mejoras para el crecimiento organizacional de la clínica veterinaria Pelucán.

Antecedentes

A continuación se analizan los antecedentes investigativos con relación a las variables del estudio de caso.

En la investigación realizada por Jesús (2019) en Chiclayo, Perú con el tema “Sistema de toma de decisiones en las pymes caso : empresa La Casa del Tornillo de la ciudad de Chiclayo tiene como objetivo crear un modelo conceptual de toma de decisiones para desarrollar la capacidad de “La Casa del Tornillo” para problemas predecibles e impredecibles. Realizaron entrevistas estructuradas al microempresario y administrador de la empresa. Los resultados obtenidos evidencian que los beneficios de la implementación del modelo propuesto son bastante relevantes: mejora de la eficiencia de las soluciones, reduce riesgos en las decisiones estratégicas y crecimiento de la productividad, además promueve la participación activa de los colaboradores. Esto, a su vez, refuerza no solo las competencias de la empresa para tomar decisiones efectivas, sino que también contribuye a la sostenibilidad de la empresa y su crecimiento a largo plazo dentro del sector competitivo.

Este estudio pone de manifiesto la necesidad que tienen las Pymes de hacer uso de determinados modelos para mejorar la toma de decisiones, la competitividad y sostenibilidad de la empresa, a su vez que la participación y el compromiso de los empleados ayuden a la misma a crecer y adaptarse al mercado competitivo.

Davis, Nguyen y García (2023) en su trabajo titulado La gestión global de la información: tendencias, retos e implicaciones estratégicas para las organizaciones, intentan dar una visión general de cómo las organizaciones globales gestionan la información y cómo las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial (IA) o la analítica de datos, están revolucionando la gestión de la información.

Empleó una metodología mixta realizando en primer lugar una revisión sistemática de la literatura para extraer las tendencias y las teorías más relevantes en la gestión de la información en el ámbito de la gestión global, posteriormente, se realizó una investigación cualitativa mediante la investigación en profundidad en 50 responsables de las TI y responsables de la gestión de la información en empresas multinacionales en América del Norte, Europa y Asia; así mismo se aplicaron cuestionarios a 200 empleados en diferentes niveles de

la organización para explorar sus percepciones sobre la gestión de la información, llegando a la conclusión que las organizaciones globales emplean cada vez tecnologías más avanzadas a partir de sistemas de gestión de la información basados en la nube, la inteligencia artificial e incluso el Big Data para la recolección y análisis de datos.

Concluyeron que la gestión de la información es un factor clave para tener éxito en la economía global, y las empresas que invierten en tecnologías de información avanzadas y que crean una estrategia sistemática para gestionar datos tienden a tener una ventaja competitiva clara.

Lo mencionado anteriormente evidencia la gran importancia que tiene la gestión de información en el contexto global, además destaca como la adopción de tecnologías emergentes es crucial para que la empresa se mantenga competitiva en el mercado con estrategias de gestión bien estructuradas.

Otro estudio realizado por Acuña et al., (2019) en Ambato, Ecuador titulado “La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las Pymes comerciales de la ciudad de Ambato (Ecuador)”, tiene como objetivo determinar los estilos de toma de decisiones presentes en los gerentes de las Pymes del sector manufacturero de las provincias de Pichincha y Azuay. La investigación utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva, que incluyó encuestas a una muestra de ejecutivos de Pymes del sector manufacturero en las provincias mencionadas.

Los resultados evidenciaron que la mayoría de ejecutivos de las Pymes encuestadas optan por un estilo de toma de decisiones racional, es decir, analizar y evaluar objetivamente todos los hechos antes de tomar decisiones. En conclusión este estudio proporciona una base importante para comprender el impacto que generan los estilos de toma de decisiones tanto en la competitividad como en la sostenibilidad de las Pymes en Ecuador.

Esta investigación proporciona una base para comprender el impacto que los estilos de toma de decisiones causan en la competitividad de las Pymes en Ecuador. Además de que el estilo racional adoptado por los gerentes es un factor que afecta positivamente en la eficacia organizativa.

Para Torres, Rodríguez y Salazar (2021), En el estudio "Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico de la provincia

Los Ríos, Ecuador", se examina la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics) en el sector turístico de las Pymes de la provincia Los Ríos con la intención de caracterizar el uso de los sistemas de información gerencial en las Pymes turísticas y evaluar cómo las Tics impactan en la toma de decisiones y la competitividad. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta entre los directivos y los trabajadores de 35 Pymes turísticas de la provincia.

La metodología utilizada fue la cuantitativa, bajo un enfoque descriptivo con la finalidad de obtener una visión clara sobre el uso de las Tics en estas organizaciones donde los resultados evidencian que el uso de las Tics en las empresas analizadas es muy escaso y que los softwares profesionales para la gestión de los procesos no se usan, lo que provoca un impacto negativo en la toma de decisiones; la utilización de la intranet y el internet en las decisiones gerenciales y en la comercialización de los servicios es prácticamente nula.

Por último, los autores proponen que es necesario implementar urgentemente estrategias que permitan introducir las herramientas tecnológicas profesionales que promuevan la gestión y la comercialización de los productos, y que las plataformas digitales deben ser utilizadas para mejorar la competitividad y la eficiencia de las Pymes del sector turístico de la provincia Los Ríos.

Lo planteado anteriormente sugiere la implementación de estrategias para la integración de herramientas tecnológicas profesionales ya que esto ayudaría en la eficiencia operativa y también aumentaría la competitividad de las Pymes para mantenerse activas y dinámicas en el mercado actual considerando que es cada vez mas digitalizado.

Otro estudio elaborado por (Baque et al., 2020) con el título "Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios de Jipijapa, Manabí, Ecuador" se ocupó de analizar las barreras y las acciones relacionadas con la gestión de la información de las microempresas de la ciudad de Jipijapa, situada en la provincia de Manabí en Ecuador. El objetivo principal consistió en identificar las barreras y acciones que tienen influencia sobre el aprovisionamiento, la utilización y la transmisión de la información de 26 microempresas de la ciudad, para así mejorar la toma de decisiones. La metodología utilizada es cuantitativa y descriptiva, utilizando una encuesta en la que participaron los administradores y el personal que gestiona la información de las empresas seleccionadas.

El procedimiento de análisis de datos se realizó a partir del programa estadístico SPSS, empleando una escala de Likert con el propósito de valorar las percepciones expresadas por los encuestados. Los resultados encontrados indican que las barreras más importantes presentes en la gestión de la información fueron las organizacionales (35,3%), las tecnológicas (27,2%), las humanas (25%) y, finalmente, las económicas (12,5%). En relación a las conclusiones, este estudio dejó entrever que las barreras de tipo organizacional y la falta de tecnología adecuada para el tratamiento de datos son las más relevantes, siendo las de carácter organizacional como la ausencia de procesos estructurados de administración de la información las más críticas.

Este estudio resalta la importancia de superar las barreras organizacionales y tecnológicas para mejorar la gestión de la información en las pequeñas y mediana empresas de Jipijapa. Además de que la implantación de procesos más estructurados y el uso de tecnologías educado son elementos cruciales para una toma de decisiones más acertadas y por ende mejorar la competitividad.

Definición del estudio de caso

En el mundo actual, la información ha dejado de ser un simple insumo y se ha convertido en un elemento estratégico que ha tomado gran relevancia para las operaciones comerciales, más especialmente en los últimos tiempos, para las pequeñas y medianas empresas también conocidas como Pymes que constituyen una parte importante de la población. Hoy en día, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) existentes han cambiado la dinámica de la gestión de la información, permitiendo así una mejor toma de decisiones, más rápida y efectiva.

Manta, una ciudad portuaria ubicada en Ecuador, que se ha desarrollado vertiginosamente a través de los diferentes establecimientos comerciales, la exportación de productos por medio de su puerto denominado de aguas profundas internacionalmente conocido, donde los negocios y emprendimientos han adoptado los cambios que se han dado para mantenerse en los mercados competitivos, donde surgen muchos comercios tanto formales como informales, en este caso podemos recalcar también los profesionales que han optado por emprender en nuevos negocios tales como las clínicas, en este caso las clínicas veterinarias como Pelucán, que son de gran ayuda a la economía, al brindar cuidados a los animales de compañía y de granja. Sin embargo, estas pueden presentar errores a la hora de gestionar la información que ayude a tomar mejores decisiones.

El caso de la clínica veterinaria Pelucán presentan problemas en la gestión de la información. El sistema de gestión de la clínica tradicional, contemplaba ciertas restricciones las cuales hacían imposible el buen control de los historiales médicos de las mascotas, el control de stock de medicamentos y equipos e incluso la atención a los clientes.

En este sentido, el presente estudio se propone analizar la ineficiente gestión de la información en la toma de decisiones en la Clínica Veterinaria Pelucán. Este diagnóstico tiene por finalidad determinar si la utilización de tecnologías de la información incidiría en la reducción de costos operativos, y en mejora de los niveles de satisfacción de la clientela con el servicio prestado.

La necesidad de realizar dicha investigación es para explorar y examinar en profundidad las estrategias y herramientas que mejorarían la gestión de los procesos de

información para así mejorar la eficacia de la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas de Manta con miras a mejorar su competitividad y supervivencia a largo plazo.

De acuerdo con lo planteado anteriormente se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cómo se maneja la gestión de información en la clínica veterinaria Pelucán de Manta?

¿Cuáles son las causas y efectos ante la problemática definida?

¿Cuáles son los flujos y sistemas de información que utilizan en la clínica veterinaria Pelucán para la recolección, almacenamiento y procesamiento?

Justificación del estudio de caso

La gestión eficiente de la información se ha convertido en un pilar fundamental para el buen desempeño de las empresas especialmente en un mundo globalizado y digitalizado como el actual. Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) que constituyen una parte significativa de la economía global deben adaptarse rápidamente a los avances tecnológicos para poder mantenerse competitivos en el mercado que cada vez es mas exigente. En este sentido las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han demostrado ser herramientas clave para optimizar los procesos, mejorar la toma de decisiones y reducir costos operativos.

Este estudio resalta la importancia de la gestión de la información dentro de las clínicas veterinarias donde la accesibilidad de la información son cruciales para garantizar la calidad de la atención y la toma de decisiones informadas para así llevar un mejor control de los procesos que se realizan para que tanto trabajadores, colaboradores y clientes se sientan satisfechos de la atención que brindan y reciben.

Es factible ya que se centra en una organización en específico, lo que facilita el análisis más detallado de sus procesos internos y flujos de información, además la implementación de mejoras en la gestión informacional es relativamente asequible para una Pyme en relación al costo que este genera.

Es relevante ya que vincula la necesidad de que las Pymes adopten tecnologías de la información y comunicación para ser más competitivas en el medio, esta investigación aporta conocimientos que pueden ayudar de referencia a otras organizaciones, esto contribuye a una cultura organizacional y a mejorar los servicios veterinarios.

Su impacto se refleja en la calidad del servicio prestado a la comunidad, un buen manejo y uso de la información garantiza un mejor seguimiento clínico de pacientes, control de suministros, atención mas eficiente a los clientes lo que contribuye a la satisfacción de este, además el fortalecimiento de las Pymes genera estabilidad laboral y prácticas laborales mas sostenibles .

Objetivos

Objetivo general

Analizar como se gestiona la información en la clínica veterinaria con el fin de mejorar la toma de decisiones en los procesos administrativos estratégicos y operativos.

Objetivos específicos

Diagnosticar el manejo de la gestión de información en la clínica veterinaria Pelucán de Manta.

Determinar las causas y efectos de la ineficiente gestión de la información para la toma de decisiones en la clínica veterinaria Pelucán de Manta.

Identificar flujos y sistemas digitales utilizados en la clínica veterinaria Pelucán para la recolección, almacenamiento y procesamiento de la información.

Plantear una propuesta para mejorar los procesos de gestión de información que optimice la toma de decisiones en clínica veterinaria Pelucán de Manta.

Marco conceptual

Definición de gestión de la información

Según Baque et al. (2020) La gestión de la información es un factor clave para el crecimiento de nuevas habilidades y oportunidades dentro de las organizaciones, este proceso capacita a los individuos para que generen, compartan, apliquen e implementen conocimientos de manera estructurada, promoviendo la creación de organizaciones más competitivas en un entorno globalizado.

Este procedimiento mejora los recursos, crea un aprendizaje continuo y genera competencias críticas en el personal, lo que produce una mayor adaptabilidad y competitividad dentro de un entorno globalizado mediante la utilización de sistemas de información robustos y el cultivo de una cultura organizacional que aprecie la transferencia de conocimientos, las compañías podrían no solo inducir una mejora en su rendimiento operativo sino ser las más favorables para poder afrontar retos y aprovechar nuevas oportunidades que surgen en el mercado.

Características de la gestión de la información

La gestión de la información (GI) representa un importante proceso que abarca todas las fases del ciclo de vida de los datos, que consiste en crear o eliminar datos, las fases de la recopilación que consiste en generar o capturar datos; el almacenamiento y la organización, que apunta a hacer que la información esté estructurada y que sea fácilmente accesible; la difusión, centrada en compartir estos datos con las personas o áreas que los requieran; y la eliminación, que consiste en archivar o descartar toda la información que ya no es útil, cada una de las cuales es importante para poder afirmar que se dispone de información y que la misma puede ser utilizada (Gamboa et al., 2021).

En consecuencia, la eliminación de datos antiguos o prescindibles maximiza la capacidad de almacenamiento y favorece que las entidades mantengan una organización óptima, centrada en los datos que verdaderamente poseen valor, es así, la fusión de estas fases confluye en la mejora de la operativa y en la cultura de las entidades, donde el conocimiento y la innovación están bien presentes.

La finalidad de la gestión de la información es precisamente maximizar la extracción de valor de los datos, reduciendo costes de mantenimiento de los mismos, también, se intenta procurar el acceso a la información en el momento que la persona que requiera la misma. Para ayudar a que se cumplan los objetivos de la gestión organizacional se usan herramientas tecnológicas como sistemas en la nube e inteligencia artificial, que permiten una administración más segura y eficaz.

Como explica Gamboa (2021), la seguridad así como la gobernanza de la información son los grandes pilares en los que se basa toda gestión de información. Aplicar políticas muy sólidas en cuanto a la protección de la información es fundamental para reducir riesgos y garantizar el uso ético de la información además de adecuarse a normativas internacionales como es el caso del General Data Protection Regulation que en español se traduce como Reglamento General de Protección de Datos. Por otro lado, la gobernanza de la información se encarga de proporcionar las directrices para gestionar correctamente los datos, lo que garantiza su calidad, accesibilidad y utilidad, fomentando al mismo tiempo una cultura de responsabilidad en su gestión.

Dentro de los procesos de gestión informacional, se encuentra la selección, la localización, el análisis, el almacenamiento, la conservación, la búsqueda y la recuperación de los datos, estos procesos garantizan que la información sea funcional y esté a disposición, en un entorno mundial que se caracteriza por estar altamente orientado a los datos, una gestión de información eficaz es imprescindible para maximizar la eficiencia operativa y lograr ventajas competitivas.

Por último y aunque la GI comparte determinados lazos con conceptos como la gestión documental o la gestión del conocimiento, su orientación es muy diferente, mientras la GI se encarga de gestionar de forma operativa y estratégica los datos, la gestión del conocimiento está orientada a la creación y la difusión del conocimiento dentro de las organizaciones. En este sentido, la GI es una inversión estratégica que permite a las organizaciones tomar decisiones sobre datos y, por consiguiente, dirigirse a unos resultados mejores.

Definición de la toma de decisiones

Según indica Bravo & Reyes (2024), existen diversos enfoques sobre la toma de decisiones, lo que implica un cambio en la forma de abordar la realidad, esto requiere integrar una herramienta matricial que contemple varias situaciones clave, permitiendo identificar soluciones parciales que puedan generar problemas adicionales, los cuales serán gestionados estratégicamente.

El autor menciona que existen diversos enfoques para la toma de decisiones por lo que se considera que esto al ser un proceso tanto importante en la vida personal como en la vida profesional requiere utilizar ciertas herramientas que permitan dar soluciones a los problemas que presenta la gestión de la información en la toma de decisiones, para ello es importante poner en marcha ciertos procesos para evitar conflictos que exigen respuestas específicas en un momento determinado.

Importancia

Existen diversas explicaciones sobre cómo una correcta toma de decisiones influye en los resultados, en cambio, si no se hace correctamente, nos hace responsables de las consecuencias, es fundamental evitar tomar decisiones impulsivas o precipitadas, ya que esto puede llevar al fracaso y aumentar los riesgos, lo que reduce la confianza en uno mismo y permite que otros tomen decisiones por nosotros, generando mayor ansiedad y preocupación. Al elegir la opción más adecuada, previamente analizada y respaldada por información, se facilita el logro de los objetivos y metas planificadas, dentro de los plazos establecidos, por ello, es crucial tener un buen juicio que valore los problemas emergentes y conduzca a la mejor acción posible (Ayala, 2024).

Por lo tanto, es esencial desarrollar un buen juicio que permita valorar adecuadamente los problemas emergentes y seleccionar la mejor acción posible, al respaldar las decisiones con información sólida y un análisis crítico, no solo se facilita el logro de las metas dentro de los plazos establecidos, sino que, cultiva una mentalidad proactiva que enfrente los desafíos con confianza y determinación.

Gestión de la información para la toma de decisiones en las Pymes

La gestión de la información en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) es indispensable para tomar decisiones efectivas, ya que implica la recopilación, almacenamiento, análisis y distribución de datos clave, en un entorno empresarial cada vez más competitivo, las Pymes deben aprovechar estos datos para mejorar sus operaciones y adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, la implementación de sistemas de información adecuados permite a las organizaciones convertir los datos en conocimiento práctico, facilitando decisiones bien fundamentadas que pueden mejorar su rendimiento y asegurar su sostenibilidad, además, una correcta gestión de la información no solo optimiza la toma de decisiones, sino que también fomenta la innovación y la adaptabilidad en un entorno dinámico (Iglesias, 2020).

Por lo tanto, el utilizar ciertos sistemas de información va a permitir que las organizaciones transformen sus datos en conocimiento lo que va a facilitar la toma de decisiones bien fundamentadas y estas a su vez presentar un mejor rendimiento y asegura la sostenibilidad de las mismas; una correcta gestión de información puede permitir una mejor toma de decisiones y fomentar a las organizaciones a adaptarse a la innovación en el entorno dinámico en el que están inmersos.

Según indica Viteri et al. (2023), Los sistemas de gestión documental son herramientas esenciales para las Pymes, ya que facilitan la organización y administración de documentos electrónicos, estos sistemas optimizan la captura, clasificación y recuperación de información, mejorando los procesos internos y promoviendo una colaboración más eficiente entre equipos, con un sistema de gestión documental, las Pymes pueden asegurar que la información esté disponible de manera oportuna, lo cual es clave para tomar decisiones ágiles y basadas en datos, además, ayudan a cumplir con regulaciones y políticas internas, garantizando la seguridad y el control de la información sensible.

Esto se traduce en una mayor productividad y en la capacidad de respuesta ante las demandas del mercado, además, al promover la colaboración entre equipos, se fomenta un ambiente de trabajo más dinámico e innovador, la implementación de estos sistemas también ayuda a las Pymes a mantener el cumplimiento de regulaciones, lo que es vital para proteger la reputación y evitar sanciones.

Según la afirmación de Pérez (2023) resulta elemental formar al personal en las tecnologías de información que mejoren la gestión de la información, las Pymes tienen que destinar recursos a la formación continua de sus empleados y que estos sean conscientes de las mejores prácticas en la gestión de datos y en el uso de las herramientas digitales, esta inversión no únicamente ofrece una mejora en la eficacia de la gestión de los recursos de las organizaciones, sino que ayuda a desplegar una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la innovación.

Sin embargo, cuando los empleados se sienten competentes y seguros en el manejo de datos, su productividad aumenta y se sienten más motivados para contribuir con ideas innovadoras. Además, esta cultura de aprendizaje continuo puede ser un diferenciador clave en un mercado competitivo, permitiendo a las Pymes adaptarse rápidamente a los cambios y desafíos

Importancia de las PYMES

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), son fundamentales para el desarrollo económico y social de cualquier país, ya que representan algo más de un 90 por ciento de las empresas de todo el mundo, creando entre el 60 por ciento y el 70 por ciento del empleo, constituyéndose así en un elemento básico para calcular la estabilidad y el crecimiento de un país, en los países en vías de desarrollo su importancia es tal que, por ejemplo, la aportación al producto interno bruto (PIB), es de aproximadamente el 40 por ciento de los ingresos, además permite ser más ágil dando respuesta a las demandas del mercado y la relación cercana con el público objetivo les habilita para adaptar sus productos y sus servicios, dando lugar a sus procesos de innovación y competitividad empresarial (Navarrete & Santillán, 2022).

Esta afirmación resalta la importancia de las Pymes para el desarrollo económico especialmente en los países en vías de desarrollo ya que estas generan empleo, se adaptan al mercado cambiante además de que su relación cercana con el público les permite adaptarse a las necesidades de cada uno de ellos cumpliendo con sus expectativas.

Según indica Silva (2024), en el impacto económico, las Pymes también juegan un rol fundamental en la sostenibilidad y el desarrollo social, gracias a su flexibilidad, pueden adoptar prácticas responsables que promuevan el cuidado ambiental y el bienestar de las comunidades, esto incluye la generación de empleos dignos, el impulso a la inclusión social y el apoyo a iniciativas locales, su importancia no solo radica en su contribución al crecimiento económico, también, en su capacidad para generar transformaciones positivas en los entornos donde operan.

Las pequeñas y medianas empresas son indispensables para el desarrollo económico ya que estas son generadoras de empleos, impulsan la innovación al tener mayor capacidad de adaptación a los diferentes cambios de mercado, además de que fomentan a las personas a emprender en sus propios negocios. Las Pymes son más cercanas a sus clientes permitiendo una relación más sencilla pero fuerte con el personal de la empresa.

Pymes

Las Pymes son un grupo de empresas pequeñas y medianas que comparten características similares en su crecimiento, definidas por factores como el número de empleados, el volumen de ventas, el tiempo que llevan operando en el mercado y sus niveles de producción, así como por sus activos y pasivos, que representan su capital (Silva, 2024).

Por lo tanto, al compartir particularidades como el número de trabajadores y el importe de las ventas, las pequeñas y medianas empresas pueden tener su espacio con un producto dirigido a determinados nichos de mercado y ofrecer productos y servicios personalizados, que las grandes empresas no son capaces de prestar, esta adecuación a sus clientes les permite construir relaciones sólidas y dar respuesta a la demanda de la misma.

Pequeña empresa

Según definiciones recientes, las pequeñas empresas son unidades productivas con un escala de operación reducida que se distinguen por su número de trabajadores y volumen de ventas dentro de los límites establecidos por la legislación o criterios técnicos. (Banco Internacional, 2026)

Estas empresas al ser pequeñas les permite ser mas ágiles y flexibles lo que les facilita adaptarse a los cambios del mercado, generar empleo y responder a las necesidades de los cliente.

Mediana empresa

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) Las medianas empresas son aquellas que emplean entre 50 y 249 personas, formando parte del grupo de pequeñas y medianas empresas (PYMES), cuya clasificación se basa principalmente en el tamaño de su plantilla y, en algunos casos, en su volumen de negocios anual (OECD, 2023).

Esto indica que al estar posicionadas en un nivel intermedio entre las pequeñas y grandes empresas poseen mayores capacidades organizativas además al tener un nivel económico significativo les permite implementar sistemas de gestión mas avanzados y actualizados.

Marco metodológico

La correcta gestión de la información resulta de vital importancia para la toma de decisiones estratégicas en las pequeñas y medianas empresas (Pymes), como es el caso de la Clínica Veterinaria Pelucán, en Manta, por lo que este enfoque metodológico tiene por finalidad optimizar procesos internos y mejorar la actuación empresarial a través de un manejo correcto de los datos, la puesta en marcha de un sistema de gestión hace posible no únicamente satisfacer las demandas del mercado, sino también anticiparse a las mismas y tomar decisiones más rápidas y fundamentadas.

Métodos

Los métodos en investigación son aquellas técnicas o procedimientos organizados que permiten llevar a cabo una investigación, y cuyo fin es la recolección, análisis y presentación de datos que permita defender las preguntas planteadas o verificar una serie de hipótesis. En la práctica, los métodos pueden variar de un tipo de investigación a otro y por las áreas de estudio donde se aplique, aunque en la práctica los métodos son dos más comunes.

Método deductivo

El método deductivo consiste en determinar conclusiones lógicas y necesarias a partir de una teoría o grupo de premisas que se consideran verdaderas (Chuga 2024).

La importancia de aplicar este método en la investigación a realizar es fundamental, nos garantiza conclusiones con un alto porcentaje de conocimiento, nos permite comprobar hipótesis, también suele ser mas eficiente en comprobar relaciones de causa y efecto previamente definidas

Método inductivo

El método inductivo, también conocido como inductivismo, es un enfoque científico que permite llegar a conclusiones generales basadas en premisas específicas, este método es uno de los más comunes en la investigación científica y se distingue por cuatro etapas fundamentales, primero, la observación y el registro de todos los hechos, el segundo, el análisis y la clasificación de estos hechos, tercero, la formulación de una generalización a partir de los datos observados; y finalmente, la verificación o constatación de dicha generalización (Paredes, 2015)

El método inductivo es indispensable para descubrir patrones y tendencias en datos complejos, al aplicarlo en un proyecto se obtendrá el registro de los datos, análisis, a partir de datos observados lo que dará como resultados conclusiones mas verificadas y confiables del estudio de investigación.

Técnicas

Las técnicas en una investigación son herramientas o métodos concretos que se utilizan para recolectar, analizar o interpretar datos con el propósito de responder a las preguntas de investigación o cumplir con los objetivos del estudio, estas técnicas constituyen elementos prácticos que forman parte del proceso investigativo, frecuentemente, se emplean junto con métodos más amplios para obtener información detallada y específica.

Entrevista

Las entrevistas semiestructuradas se fundamentan en una guía de temas o preguntas, permitiendo al entrevistador la flexibilidad de añadir preguntas adicionales para aclarar conceptos u obtener información más detallada, este tipo de herramienta es invaluable para el investigador, ya que facilita la recolección de la información que considere relevante, al mismo tiempo que fomenta un ambiente de confianza entre el entrevistador y el entrevistado (Guachi, 2020)

Con respecto a investigaciones cualitativas, las entrevistas semiestructuradas han sido una herramienta fundamental para obtener información rica y matizada, al utilizar esta técnica de recolección de información y este enfoque se puede apreciar la flexibilidad que ofrece ya que permite profundizar en temas inesperados que surgen durante la conversación.

Ficha de observación

La ficha de observación es un instrumento de recolección de datos utilizados en investigaciones cualitativas y cuantitativas que permite registrar de manera sistemática y estructurada los hechos, comportamientos o situaciones observados en un contexto determinado, con el fin de analizarlos posteriormente de acuerdo con los objetivos del estudio. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2021)

Este instrumento facilita la organización de información mediante categoría o indicadores previamente establecidos garantizando un mejor análisis de los datos obtenidos en el proceso de recolección de datos.

Esta investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo lo cual nos provee de mayor información y de manera contextual las dificultades presentes en la clínica veterinaria, utilizando técnicas como la observación directa mediante una ficha de observación que permitirá identificar cómo se gestiona la información en la clínica veterinaria y de qué manera esta apoya los procesos de toma de decisiones dentro de la clínica veterinaria Pelucán y una entrevista con preguntas semiestructuradas aplicadas a personal clave en este caso al área médica, administrativa y atención al cliente.

Población

Población es el conjunto de elementos que se pretenden estudiar para poder conocer sus características (o alguna de ellas) sobre la que se validarán las conclusiones que se alcancen en la investigación realizada (Flores, 2024).

Tener conocimiento sobre la población a estudiar es de gran importancia e indispensable para obtener resultados más significativos y de gran validez, definir claramente el grupo de interés que se analizará permite generar conclusiones mas relevantes y confiables.

En esta investigación se identifico una población de 7 personas distribuidas en áreas de contabilidad, área médica y atención al cliente.

Muestra

Una muestra es un grupo representativo de una población más amplia, que es extraído y analizado en investigaciones. Por lo tanto, la muestra sirve para simplificar la investigación, ya que analizar cada uno de los elementos que conforman la población puede resultar muy caro (Yuquilema, 2024).

Según nos indica el autor, una muestra en un estudio de investigación es una parte mas esencial de una población mas amplia, esto nos permite simplificar la investigación y tener

un análisis mas concreto y claro del estudio, tomando en cuenta que el análisis de una población extensa puede ser mas caro.

Como muestra en esta investigación se escogió a un representante por área, es decir 3 personas clave dentro de la clínica veterinaria Pelucán de Manta.

Resultados obtenidos

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de las técnicas escogidas y aplicadas las cuales fueron observación directa y entrevista semiestructurada dentro de la clínica veterinaria PELUCAN.

Mediante la ficha de observación y la entrevista semiestructurada se evidenció tanto aspectos positivos como negativos en el funcionamiento y gestión de la información que se lleva a cabo dentro de la veterinaria.

Cuentan con una estructura básica pero funcional ya que usan el sistema digital "Génesis" para recopilar, almacenar y organizar información, este sistema permite centralizar y organizar los datos relacionados con pacientes, inventarios y servicios prestados lo que representa un aspecto positivo en cuanto orden, accesibilidad y recuperación de la información.

En cuanto a la gestión de la información se pudo constatar que el almacenamiento es centralizado y que también existen controles de acceso mediante usuarios y contraseñas, lo que nos contribuye a la seguridad de los datos.

Sin embargo, la clínica enfrenta ciertas dificultades, especialmente en la actualización de datos, como información de contacto de los propietarios de las mascotas, esto afecta la calidad y confiabilidad de los registros clínicos y administrativos.

Asimismo, en el proceso de recopilación y flujo de la información se evidenció que tienen acceso a información y documentación generada y el registro de datos es constante, sin embargo el sistema presenta fallas recurrentes lo que puede comprometer temporalmente el acceso a los archivos, esto crea la necesidad de implementar mantenimientos preventivos y actualizaciones periódicas del software.

Con respecto a la toma de decisiones pude observar que participan las personas presentes de cada área, eso quiere decir que todos están al tanto de la información a pesar de que no cuenta con un espacio definido para realizar reuniones periódicas y así tomar las decisiones pertinentes ni se registran actas o reportes, lo cual limita la trazabilidad, evaluación y mejora de los procesos internos.

Finalmente, en términos de aplicabilidad, la herramienta utilizada que es Génesis permite el registro continuo de las actividades operativas realizadas, este software es útil pero la falta de capacitación del personal limita su utilización.

Tabla 1*Triangulación de la información de la entrevista*

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Cita textual	Análisis del autor
¿Qué tipos de información considera importante para el funcionamiento o y crecimiento de la veterinaria?	Datos médicos y tratamientos de los paciente, datos del tutor, cédula, teléfono y datos administrativos como inventarios, registro de atenciones diarias.	Básicamente los tratamientos médicos, información personal del tutor y mascota y la medicación aplicada para el registro de inventario.	Historiales clínicos, nombres, teléfono del tutor, tratamientos de las mascotas.	Según (Portal Amelica, 2023). "la recopilación de información médica detallada, los datos de contacto de los propietarios y los registros administrativos son cruciales para garantizar la calidad del servicio y la eficiencia operativa de la clínica"	Los participantes coinciden en que la información más importante para el buen funcionamiento en este caso de la veterinaria es la información detallada de datos de contacto, registros de inventario, tratamientos, medicaciones y como lo sustenta el autor, la calidad del servicio, la eficiencia operativa depende de gran medida de como se gestiona dicha información.

¿Cómo realizan los procesos de recolección, almacenamiento o y organización de la información?	Cada médico ingresa la información desde su usuario, a cada paciente se le asigna una historia clínica que permite recuperar registros.	Cada uno registra la información proporcionada por el tutor de la mascota en el sistema mediante un usuario y contraseña	En el sistema ingreso con mi usuario y registro la información ya sea de recetas, medicamentos, citas entre otros.	Los sistemas digitales permiten tanto en instituciones de salud como clínicas veterinarias, estructurar, almacenar y recuperar información necesaria de manera eficiente y segura. (Llanos & Ramírez, 2019).	Cada participante aclara que para usar el sistema digital con usuarios y contraseñas para la recolección y almacenamiento de datos e información de forma segura y ordenada lo que coincide con el autor al asegurar que este proceso es de gran ayuda en la recuperación de información clínica de manera eficiente.
¿Qué herramientas, tecnologías o métodos utilizan para gestionar la información?	Sistema de gestión llamado “Génesis”	Se trabaja con el sistema “Génesis” que es tanto administrativo como clínico	Sistema de gestión “Génesis”	“los sistemas de información integrados permiten gestionar de manera centralizada los procesos administrativos y operativos de una organización, facilitando el registro, almacenamiento y recuperación de datos de	Los participantes aclaran que dentro de la Pyme (veterinaria) usan el sistema digital “Génesis” donde almacenan, organizan y recuperan información que se genera dentro de esta, la cita también sustenta que al usar un sistema digital facilita la gestión de información clínica y administrativa.

forma eficiente” (O’Brien & Marakas, 2011)					
¿En base a su experiencia, cuales cree Ud. que sean las dificultades más destacadas al gestionar la información en la clínica?	Actualización de datos de contacto ya que no se pregunta con frecuencia y el tutor no notifica ningún cambio.	El sistemas suele fallar a veces, se llama a soporte técnico para solucionar el problema.	El sistemas suele fallar un poco pero tiene solución.	Según (Ponjuan, 2011) “Las organizaciones suelen enfrentar dificultades en la gestión de información debido a la falta de actualización de datos, fallas tecnológicas y ausencia de procedimientos claros, lo que afecta la calidad y disponibilidad de la información.”	La cita coincide plenamente con las respuestas de los participantes: identifican problemas de actualización de datos y fallas en el sistema, exactamente las limitaciones mencionadas por Ponjuan. Según la autora, estas deficiencias afectan la calidad, confiabilidad y disponibilidad de la información, lo que refleja lo que ocurre en la clínica, esto quiere decir que estas falencias son típicas en organizaciones donde no le dan importancia a los mantenimientos preventivos y periódicos de los sistemas utilizados para garantizar su eficacia.
¿Qué tipo de información considera útil	Historiales clínicos, datos del tutor de la	Las historias clínicas de las mascotas ya	Información sobre los pacientes	Destaca (Cedeño-Ochoa, Catuto & Rodas-Silva, 2021) que “Las	Los participantes coinciden en que el acceso rápido a historiales clínicos, datos del tutor y registros de inventario

para tomar de cisiones rápidas?	mascota, registros de inventarios.	sea para revisar recetas, pruebas, exámenes	(mascotas) como historias clínicas o datos personales del tutor de esta manera tenemos acceso a recetas, medicamentos.	aplicaciones web para la gestión de clínicas veterinarias permiten acceder a la información de manera ágil, mejorar la búsqueda de registros, gestionar expedientes clínicos, inventario y facturación de forma más eficiente; lo que favorece la toma de decisiones inmediatas y confiables.”	es esencial para tomar decisiones oportunas en la clínica veterinaria. Lo expuesto destaca la funcionalidad de las aplicaciones web para optimizar la búsqueda y disponibilidad de la información permitiendo una gestión informacional y administrativa mas eficiente.
¿De que manera obtienen los datos de inventario al tomar decisiones sobre abastecimiento	En el sistema se registra lo que se aplica y las pruebas que se realizan, esto permite saber que medicamentos se utilizan mas,	Dentro del sistemas también se ingresa dicha información, con revisiones constantes podemos estar al tanto de	En el sistema se registra lo que entra y sale de la veterinaria, al momento de la consulta también se ingresa los medicamentos	“Los sistemas de control de inventarios, permiten monitorear existencias, identificar productos de alta rotación, reducir costos y planificar el reabastecimiento de forma oportuna, optimizando la gestión de	Los participantes señalan que el registro detallado de entradas, salidas y uso de medicamentos dentro del sistema permite identificar qué productos tienen mayor rotación, cuándo es necesario reabastecer y cómo se está distribuyendo el gasto operativo.

y control de costos?	cuando es necesario re abastecer, los costos que se están generando.	medicamentos, alimentos entres otras cosas y saber cuando y cuanto abastecemos.	que se mandan a las mascotas, así podemos saber que medicamentos se agotan mas rápido.	recursos” (Flores y Ramírez 2020)	
¿Qué mejoras recomendaría usted para respaldar la información y mejorar la toma de decisiones?	Capacitación del personal sobre el usos y actualizaciones de los sistemas a utilizar y establecer normas para tomar decisiones optimas para el bien de la clínica.	Capacitaciones al personal que usa el sistema para registrar información.	Actualizar con frecuencia el sistema donde se registra la información para evitar perdidas o duplicidad de la misma en un futuro	(Torres & Gutiérrez, 2019) señalan que “La capacitación constante del personal y la actualización de los sistemas de información son factores claves para garantizar la calidad de los datos, prevenir errores y mejorar la toma de decisiones organizacionales.”	Los participantes señalan que capacitaciones sobre el uso de los sistemas digitales utilizados podrían ser de mucha ayuda para poder tener o anticiparse a una respuesta rápida al momento de colapsos o fallas de parte del sistema, así mismo actualizaciones de este que, como lo indica el autor esto es factor clave para garantizar la calidad de los datos y mejorar la toma de decisiones.

Análisis de los resultados

El análisis de las entrevistas y la ficha de observación permiten obtener una visión general sobre la gestión de la información en la clínica veterinaria. Ambas técnicas coinciden en que la Pyme cuenta con un sistema digital llamado (“Génesis”) el cual facilita el registro, almacenamiento y recuperación de información clínica y administrativa.

Los resultados de la entrevista semiestructurada y de la observación directa resaltó que el sistema utilizado permite acceder a registros como historiales clínicos, datos de contacto de los propietarios de las mascotas, registros de inventario lo que representa la operatividad diaria y toma de decisiones inmediatas.

Sin embargo, también se identificó la falta de actualización de algunos datos, especialmente los contactos de los propietarios de las mascotas, lo cual afecta la integridad y confiabilidad de la información. Asimismo, se observó que el sistema presenta fallas ocasionales, lo que puede generar retrasos o riesgos de pérdida temporal de datos. El análisis nos confirma que no existen protocolos para garantizar la actualización y revisión periódica de la información.

En cuestión a la toma de decisiones, la ficha de observación revela que no existen espacios formales ni registros ya sean físicos o digitales de las decisiones, mientras que los participantes mencionan que las decisiones rápidas se basan principalmente en el acceso a información clínica y de inventario. Esto nos indica que no existe una buena organización en cuanto a planificación o evaluación continua.

Ambas fuentes también coinciden en la necesidad de mejorar la capacitación del personal y de actualizar el sistema para evitar fallas o duplicidad futura de información. Por último, se evidenció que el análisis de las entrevistas y la ficha de observación ponen de manifiesto que en la clínica veterinaria hay elementos de la tecnología útil para la gestión de la información, pero también hay debilidades en lo que respecta a la actualización, control, capacitación y formalización de los procesos.

Este hecho manifiesta la necesidad de reforzar los procedimientos internos y en consecuencia mejorar la gestión de la información y potenciar la toma de decisiones.

Conclusiones

A partir de las entrevistas semiestructuradas y observaciones realizadas en la clínica veterinaria Pelucán en Manta, se identificaron algunos aspectos con obstáculos relacionados con la buena gestión de la información y la toma de decisiones efectivas relevantes para el funcionamiento operativo de dicho entorno clínico. Basado en los resultados de los dispositivos aplicados se concluyó:

La clínica tiene un sistema centralizado de soluciones digitales, pero está menos que optimizado como se mencionó anteriormente. Tal organización, registro y recuperación de información es un sistema eficiente. Pero, debido a la falta de mantenimiento y fallas técnicas, tiene mucho potencial pero no se utiliza completamente. La falta de capacitación afecta los errores, retrasos y desafíos en la respuesta a fallas técnicas.

Asimismo, se encontró que la falta de herramientas tecnológicas, la débil capacitación del personal respecto al uso de sistemas de información y la planificación ineficiente son las causas detrás de la ineficiencia en la gestión de la información. La cual está muy relacionado con la efectividad organizacional y la calidad de los servicios proporcionados en la práctica veterinaria.

Se evidenció un flujo de información centralizado y continuo, principalmente a través de la utilización de la herramienta informática Génesis para almacenar y obtener archivos en las que se registra información clínicamente relevante (historias clínicas e inventarios). Sin embargo, existirán fallos técnicos que interrumpirán el flujo de información sin que exista una salida de procesamiento de datos configurada, lo que significa que el sistema se utiliza como un repositorio de almacenamiento, pero no como una herramienta de procesamiento orientada a la gestión del trabajo de la administración.

Finalmente, se sugieren mejoras para garantizar el correcto funcionamiento y gestión de datos para un pensamiento informado. También ayudarán a mitigar cada error y deficiencia que se encontró en el desarrollo del estudio y permitirán que la empresa se incremente aún más.

Recomendaciones

Basado en el análisis de toma de decisiones de gestión de la información en la clínica Pelucán en Manta, se recomienda lo siguiente:

El personal de la clínica veterinaria necesitaría revisar su sistema de gestión de la información para identificar debilidades y eliminar recurrencias de sistemas fallidos, hacer planes de mantenimiento preventivo, establecer una revisión periódica y capacitar a su personal para tener conocimientos contemporáneos sobre el funcionamiento de los sistemas de gestión y los nuevos requisitos.

La gestión de la información puede fortalecerse a través de la modernización tecnológica, la capacitación continua del talento humano y la planificación institucional adecuada para mejorar los procesos internos, optimizar los recursos disponibles y mejorar las decisiones de la clínica veterinaria para alcanzar un nivel más preciso, oportuno y orientado al crecimiento.

Mejorar también el uso del sistema de gestión de la información de "Génesis" no sólo como sistema receptor de información sino también como herramienta integral de apoyo para la gestión administrativa y la toma de decisiones. A partir de aquí se recomendaría el diseño de un flujo de salida de la información, con el objetivo de que se pudiera realizar informes de inventarios y citas clínicas, costes y funcionamiento de la clínica veterinaria.

Por último se sugiere la implementación de un modelo de gestión integral que mejore los procesos informacionales y optimice la toma de decisiones, esto ayudará al personal a desarrollar una cultura organizacional enfocada al buen uso de los sistemas digitales y mejorar la calidad de los servicios prestados.

Referencias bibliográficas

Acuña, C., Ortiz, J., Abad, M., & Naranjo, E. (2019, 18 noviembre). *Toma de decisiones en las PyMEs ecuatorianas- industrias de Pichincha y Azuay*. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/19404018.html>

Ayala, J. (2024). *LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/AyalaPinduisaca%2CJ%282024%29%20La%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gicalatomadedecisionesempresaElectronics0Riobamba>.

Banco Internacional. (2026). *¿Qué es una PYME y cómo se clasifica en Ecuador?* <https://www.bancointernacional.com.ec/blog/que-es-una-pyme/>

Baque, E., Moran, J., & Álvarez, C. (2020). *Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869116002/html/>

Bravo, A., & Reyes, D. (2024). *Análisis de datos y la toma de decisiones gerenciales en las empresas en las ciudades*. Obtenido de https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/22507/1/Trabajo_Titulacion_24

Cedeno Ochoa, A., Catuto Murillo, A., & Rodas-Silva, J. (2021). El uso de aplicaciones Web para la Gestión de clínicas veterinarias y su incidencia en la mejora de procesos administrativos. *Ecuadorian Science Journal*, 5(4), 109-120. DOI: <https://doi.org/10.46480/esj.5.4.174>

Chiquito, G., Plua, N., Morán, J., & Salazar, G. (2021). *Gestión de la información para la evaluación del sistema de control financiero de la microempresa*. Obtenido de <file:///C:/Users/Julissa%20Mendoza/Downloads/Dialnet->

Chuga, M. (2024). *Análisis financiero con la aplicación de la metodología camels para determinar los riesgos financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento*

1 zonal 3 . Obtenido de
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13383/1/Chuga%20Lara%2c%20M%282024%29%20An%c3%a1lisis%20financiero%20con%20la%20aplicaci%c3%b3n%20de%20la%20metodolog%c3%ada%20CAMELS%20para%20determinar%20los%20riesgos%20financieros%20en%20las%20cooperativas%20>

Davis, R., Nguyen, L., & García, P. (2023). *Global Information Management: Trends, Challenges, and Strategic Implications for Organizations*. *Journal of Information Systems and Technology*, 45(2), 78-92. <https://doi.org/10.1016/j.jist.2023.01.003>

Flores, A. (2024). *Gestión de inventarios en el centro de repuestos, maquinaria pesada y camiones American Parts, cantón Riobamba*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13471/1/Flores%20Llerena%2c%20A%20%282024%29%20Gesti%c3%b3n%20de%20inventarios%20en%20el%20centro%20de%20repuestos%2c%20maquinaria%20pesada%20y%20camiones%20American%20Parts%2c%20cant%c3%b3n%20Riobamba%2c%20perio>

Flores, J., & Ramírez, L. (2020). Control de inventarios y su incidencia en la gestión de costos. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7705662>

Gamboa, M., Castillo, Y., & Parra, J. (2021). *PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN COMO COMPETENCIA DE DIRECCIÓN EN EDUCACIÓN*. Obtenido de <file:///C:/Users/Julissa%20Mendoza/Downloads/DialnetProcedimientoParaElDesarrolloDeLaGestionDeInformac-7922025.pdf>

Gamboa, J. (2021). Procedimiento para la gestión de información en función de la administración escolar. *Contaduría y Administración*, 66(2), 1–19. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000200010

García, M., & Mendoza, A. (2020). Limitaciones en el uso de sistemas de información en instituciones de salud. *Revista UTM*. <https://revistas.utm.edu.ec/>

GestionDeLaInformacionParaLaEvaluacionDelSistemaDe-8590476.pdf

Guachi, M. (2020). *Desarrollo del liderazgo* . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31899/1/TESIS%20FINALIZADA%20ELIZABETH%20GUACHI.pdf> <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7925388.pdf>

Iglesias, J. (2020). *ANÁLISIS FINANCIERO COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL* . Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12664/1/PIUSDCYA042-2020.pdf>

Jesus, D. R. D. (2019). *Sistema de toma de decisiones en las pymes caso : empresa La Casa del Tornillo de la ciudad de Chiclayo*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1780>

Llanos, C., & Ramírez, P. (2019). Digitalización de la información clínica en instituciones de salud. *Revista de Investigación en Sistemas*. <https://revistas.upeu.edu.pe/> Manabí, Ecuador. *Avances Investigación En Ingeniería*, 22(2), 183-193.

Navarrete, F., & Santillán, M. (2022). *Pymes de Ecuador: la accesibilidad a los servicios financieros y generar rentabilidad financiera a través de nuevos mercados*. Obtenido de <file:///C:/Users/Julissa%20Mendoza/Downloads/Dialnet-PymesDeEcuador->

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2023). *OECD SME and entrepreneurship outlook 2023*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/51bd9bde-en>

Paredes, S. (2015). *Deficiente participación de las y los jóvenes y sus efectos en el desarrollo social y económico de la parroquia Tocachi del Cantón Pedro Moncayo* .

Pérez, A. (2023). *Sistema de información gerencial*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/afbdbcae/content>

Ponjuán Dante, G. (2011). *La gestión de información y sus modelos representativos*. *Ciencias de la Información*, 42(2), 11–17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18142229400>

Portal AmeliCA. (2023). *Gestión de información en clínicas veterinarias*. <https://portal.amelica.org/>

Sánchez, E. R. B., Chilán, J. H. M., & Vásquez, C. A. Á. (2020). Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa,

Silva, M. (2024). *FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA PYMES Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL* . Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13489/1/Silva%20Mora%2c%20M%20%282024%29Fuentes%20de%20financiamiento%20para%20pymes%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20empresarial%20del%20cant%3%b3n%20Loja%20per%3%adodo%202020-2022.%28Tesis%20de%20>

Torres, P., Rodríguez, A., & Salazar, M. (2021). *Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico de la provincia Los Ríos, Ecuador. Revista Ecuatoriana de Turismo y Negocios*, 12(4), 89-102.

Torres, R., & Gutiérrez, S. (2019). Mejora de sistemas de información mediante capacitación y actualización tecnológica. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*. <https://www.revistacisti.com/>

Viteri, L., Mogollón, I., Santana, M., & Macías, T. (2023). *TIC y Gestión Empresarial: Una estrategia para la creación, captación y transferencia de conocimientos en PYMES* . Obtenido de <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1532>

Yuquilema, L. (2024). *Gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito indígena* . Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/YuquilemaChavez> Gestión Financiera de Cooperativa de Ahorro Credito Indigena SA CLtda.Agencia Riobamba PeriodoTe

Anexos

Anexo 1

Propuesta

Implementación de un modelo de gestión integral de gestión de información que mejore los procesos informacionales y optimice la toma de decisiones en la clínica veterinaria Pelucán de Manta.

La propuesta se sustenta en el modelo de gestión de información de Ponjuán, el cual plantea que la información debe administrarse como un recurso estratégico mediante procesos sistemáticos, se complementa con la visión de Chun, quien considera que las organizaciones utilizan la información para tres funciones clave: dar sentido al entorno crear conocimiento y tomar decisiones estratégicas

Introducción

Durante mucho tiempo la información se ha consolidado como uno de los recursos mas importante dentro de las organizaciones especialmente en el sector de la salud como en las clínicas veterinarias donde la precisión y confiabilidad de los datos influyen directamente en la calidad de la atención y la eficiencia administrativa.

La clínica veterinaria Pelucán, como otras pequeñas y medianas empresas, presenta desafíos asociados a cómo manejar, usar y aprovechar la información generada todos los días. Aunque la clínica cuenta con un sistema digital de almacenamiento de datos este presenta fallas sistemáticas que repercuten sobre la eficiencia operativa del sistema y sobre la calidad de las decisiones.

Frente a esta problemática surge la propuesta de realizar un modelo de gestión integral que permita, por un lado, mejorar los procesos de gestión de la información, y por otro, la toma de decisiones, además de contribuir al crecimiento sostenible y al fortalecimiento institucional de la clínica veterinaria Pelucán.

Objetivos

Objetivo general

Implementar un modelo de gestión integral de información para mejorar los procesos informacionales y optimizar la toma de decisiones en la clínica veterinaria Pelucán.

Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico sobre los procesos de gestión de información en la clínica veterinaria Pelucán.
2. Determinar las debilidades y fortalezas y brechas informacionales que afectan la toma de decisiones en la clínica .
3. Diseñar un cronograma para la implantación del modelo propuesto.

Justificación

La siguiente propuesta se presenta como una solución a las deficiencias del sistema de gestión de información de la clínica veterinaria Pelucán, que se pueden observar debido a problemas técnicos existentes, falta de flujos formales de salida de información y capacitación limitada del personal.

Implementar un modelo de gestión integral de información transformará los datos clínicos y administrativos en datos confiables y accesible, mejorando su análisis, planificación y manejo de los procesos internos, esto favorecerá la eficiencia operativa y mejorará la atención y servicios prestados.

De igual manera, esta propuesta ayuda a un mejor uso de las herramientas digitales existentes en la clínica, además promueve el desarrollo y crecimiento de competencias personales fomentando una el buen uso y ético de la información que se genera dentro de la empresa.

Elementos de la propuesta

a) Diagnóstico de necesidades informativas (Ponjuan)

Identificar que información es esencial para el funcionamiento de la clínica, permitirá identificar vacíos informativos y duplicidades futuras.

b) Organización y almacenamiento de la información

Clasificación de información por área. Se realizarán copias de seguridad automáticas de la base de datos del sistema Génesis en la nube (Google Drive o OneDrive), esto asegurará la operatividad y reducirá interrupciones o pérdida de datos.

c) Distribución y acceso a la información

La información debe circular dentro de la organización, esto facilitará el flujo interno de información.

d) Uso de la información para la toma de decisiones

Aquí se cumple el principio de Chun: transformar información en conocimiento organizacional.

e) Programa de Capacitación en Gestión de Datos y Uso de Software.

Se realizarán capacitaciones continuas al personal administrativo y clínico, para que puedan registrar información mientras la utilizan para evitar escasez y también hacer el mejor uso de los recursos y el trabajo.

Cronograma de Implementación propuesto.

Mes 1 - 2

Diagnóstico de la información, identificación de necesidades informativas y planificación.

Mes 2 – 3

Soporte técnico y actualización del sistema de gestión de información utilizado “Génesis”, actualización de datos.

Mes 4 y 5

Durante estos meses y de manera periódica se capacitará al personal sobre los nuevos procesos que se implementaran en la clínica.

De forma permanente se realizarán reuniones quincenales sobre los avances que ha habido en la gestión informacional luego de la implementación del modelo propuesto.

Resultados Esperados.

Con la implementación del modelo de gestión integral se espera una disponibilidad del 99% del sistema, mejor organización de los registros clínicos el 100% de datos confiables, toma de decisiones mas efectiva y documentadas y mayor eficiencia clínica y administrativa de la veterinaria Pelucán.

Conclusión.

La implementación de el Modelo de Gestión integral de la información basado en Ponjuan y Chub dentro de la clínica veterinaria Pelucán transformará el sistema digital para utilizarlo como un recurso estratégico también para optimizar los procesos administrativos y clínicos mejorando la calidad de los datos, además el soporte técnico, la formalización de los procesos de toma de decisiones y capacitaciones del personal reducirá errores y mayor eficiencia.

Anexo 2

Ficha de observación				
Objetivo: Identificar cómo se gestiona la información en la clínica veterinaria y de qué manera esta apoya los procesos de toma de decisiones.				
Parámetros	Aspectos a observar	si	no	Observaciones
Gestión de la información	La información es organizada y almacenada de manera centralizada en el sistema. Se garantiza la seguridad de la información mediante mecanismos de protección (encriptación, control de acceso, etc.). Realizan revisiones continuas para asegurar la integridad de la información.			
Recolección de información	Se realiza con frecuencia el registro de información de pacientes y servicios prestados en la clínica.			
Flujo de información	La información que se genera es ordenada y accesible No se detecta duplicidad o pérdida de información en algún área.			
Toma de decisiones	Se realizan reuniones o espacios formales para la toma de decisiones. Se registran actas o reportes de las decisiones. Participan responsables de distintas áreas.			
Historial clínica digital	Se registra información clínica de manera digital y física de los animales. La información está			

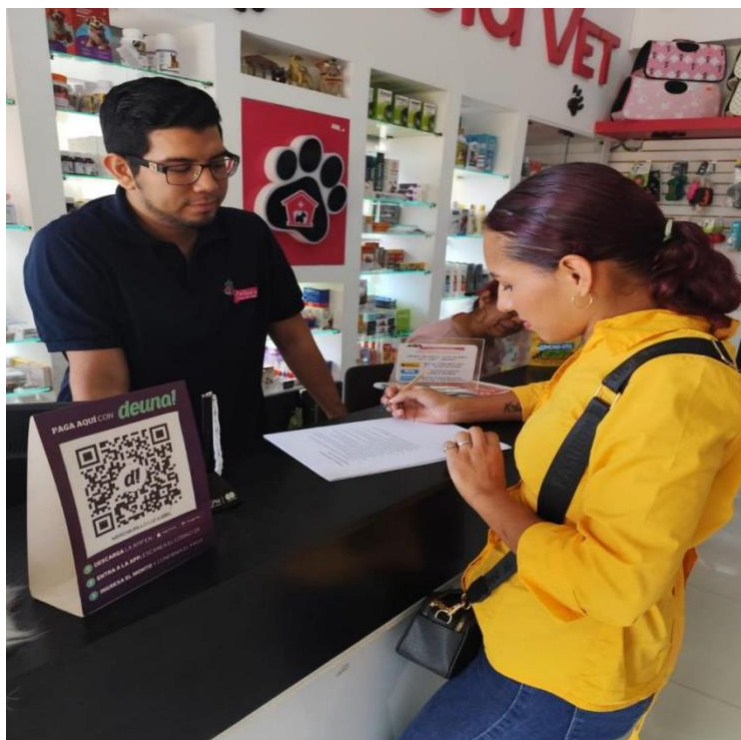
	completa y actualizada. Acceder a la información de los pacientes es rápido y seguro.			
Sistemas digitales	Utilizan algún sistema de información dentro de la clínica. La base de datos se actualiza frecuentemente. Se usa la base de datos para seguimiento o contacto con clientes.			

Preguntas de entrevista	
Tema: Gestión de la Información para la toma de decisiones en las Pymes en la clínica veterinaria Pelucán de Manta, año 2024. (Estudio de caso)	
1	¿Qué tipos de información considera importante para el funcionamiento y crecimiento de la veterinaria?
2	¿Cómo realizan los procesos de recolección, almacenamiento y organización de la información?
3	¿En base a su experiencia, cuales cree Ud. que sean las dificultades mas destacadas al gestionar la información en la clínica?
4	¿Qué herramientas, tecnologías o métodos utilizan para gestionar la información?
5	¿Qué tipo de información considera útil para tomar decisiones rápidas?
6	¿De que manera obtienen los datos de inventario al tomar decisiones sobre abastecimiento y control de costos?
7	¿Qué mejoras recomendaría usted para respaldar la información y mejorar la toma de decisiones?

Anexo 3

Fotografías

Entrevista con el responsable de atención al cliente



Entrevista con la encargada de contabilidad de la veterinaria



Entrevista con la Dra. veterinaria de la clínica Pelucán

