



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

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

El Impacto del Big Data en la Gestión de la Información Gerencial en la Empresa Interfast de
Manta 2024. (Estudio de Caso)

AUTORA:

Mendoza Macías Jhosenka Samantha

TUTORA:

Lcda. Julia Marlene Garay Mg

MANTA-ECUADOR 2025 (2)

Tema:

El Impacto del Big Data en la Gestión de la Información Gerencial en la Empresa Interfast de Manta 2024. (Estudio de Caso)

	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 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, bajo la autoría de la estudiante, **Mendoza Macías Jhosenka Samantha** legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase I de Diseño y 144 horas Fase de Resultados e Informe) cuyo tema del proyecto es **El Impacto del Big Data en la Gestión de la Información Gerencial en la Empresa Interfast de Manta 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, 28 de Enero de 2026

Lo certifico,



Lic. Julia Mariene Garay Vera
Docente Tutora

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Autoría

Mi trabajo de titulación es un aporte personas académico elaborado, quien suscribe Mendoza Macías Jhosenka Samantha con cédula de identidad N.º 1316838513, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la carrera Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí afirmo que soy la autora del trabajo de integración curricular titulado: El Impacto del Big Data en la Gestión de la Información Gerencial en la Empresa Interfast de Manta 2024, además constituye una elaboración direccionada por la tutora Lcda. Julia Marlene Garay Vera Mg, por tal sentido manifiesto, la originalidad del trabajo.



Jhosenka Samantha Mendoza Macías
1316838513
Autora

Dedicatoria

Este trabajo va dirigido en primer lugar a Dios que es mi fortaleza y guía en cada paso de mi vida, por darme fuerza, la sabiduría y la fe para no rendirme en los momentos más difíciles por sostenerme cuando sentí cansancio y por recordarme que cada esfuerzo tiene un propósito.

A mis padres José Mendoza Moreira y Alexandra Macías Mera, quienes me dieron la vida y me formaron con valores, esfuerzo y amor, gracias por ser mi apoyo incondicional y por creer en mí en cada etapa de este proceso, mis hermanas María José y Josselyn Mendoza Macías a quienes quiero profundamente y para quienes deseo ser un ejemplo de superación constancia y lucha, que este logro les recuerde que con esfuerzo, fe y determinación los sueños sí se pueden alcanzar.

A mi hija Thays López Mendoza, mi mayor bendición y el regalo más grande que Dios puso en mi vida, es la razón por la que no me rendí, por la que transformé mis miedos en fuerza y mis dudas en valentía cada paso que di, cada sacrificio, tuvieron tu nombre en mi mente, todo este esfuerzo nació del amor inmenso que siento por ti y del deseo profundo de ser tu ejemplo demostrándote que, aún cuando el camino sea difícil, los sueños se pueden lograr.

Y de manera especial a mi esposo Elián López Montesdeoca, mi compañero de vida, mi apoyo incondicional y mi fortaleza, se lo dedico por caminar de mi lado incluso cuando el camino ha sido difícil, por sostenerme cuando creí que no podía más su apoyo, paciencia y su amor ha sido mi fortaleza diaria.

Finalmente, a mí misma, porque este trabajo no solo representa un logro académico, sino el reflejo del amor, el sacrificio y la unión que me ha acompañado para hacerlo posible y por demostrarme que soy capaz de todo.

Mendoza Macías Jhosenka Samantha

Agradecimiento

Quiero empezar agradeciendo a las familias Mendoza Macías, López Montesdeoca y López Mendoza por estar conmigo y apoyarme durante todo mi proceso académico, por ser mi pilar fundamental, brindándome siempre su amor y su comprensión incondicional. Su presencia constante fue mi mayor motivación, y su confianza en mí, el impulso que me permitió llegar hasta el final de este largo camino.

A mi tutora, la Lcda. Julia Garay Vera, por acompañarme y guiarme en el proceso de titulación, por su paciencia, sus consejos y su disposición para resolver mis dudas, orientándome en cada detalle de este estudio, gracias por confiar en mí y por impulsarme a alcanzar mis metas con determinación y compromiso.

Asimismo, agradezco a cada uno de los maestros que compartieron sus conocimientos conmigo por su dedicación y paciencia, ya que sin su apoyo y enseñanza no habría sido posible llegar a este punto, gracias por contribuir a mi formación académica y profesional.

Finalmente agradezco a la empresa Interfast por abrirme las puertas y permitirme aprender con su información, por su valiosa colaboración en el desarrollo de esta investigación, este trabajo es el reflejo del esfuerzo y dedicación compartida y espero que contribuya al crecimiento y éxito de próximos proyectos.

Mendoza Macias Jhosenka Samantha

Índice

Certificación de Tutor	3
Declaración de Autoría	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Introducción	9
Antecedentes Investigativos.....	11
Definición del Caso de Estudio.....	15
Justificación	17
Objetivo General	19
Objetivos Específicos:	19
Marco Conceptual	20
Big Data	21
Impacto del Big Data	22
Gestión de la información.....	23
Herramienta tecnológica	23
Herramienta de inteligencia de negocios	24
Power BI	25
Marco Metodológico.....	26
Resultados Obtenidos.....	28

Análisis de Entrevista	40
Análisis de resultados	55
Conclusiones	56
Recomendaciones	57
Referencias Bibliográficas	58
Anexos	62
Anexo 1. Formato de encuesta.....	62
Anexo 2. Formato de entrevista	64
Anexo 3. Propuesta	65
Título de la Propuesta	65
Diseño de la Propuesta.....	67
Impacto de la propuesta	68

Introducción

El Big Data en la gestión de la información gerencial busca tomar decisiones informadas basadas en la interpretación de grandes datos y el análisis predictivo, permitiendo mejorar la eficiencia operativa.

El presente estudio de caso analiza el impacto del Big Data en la gestión de la información gerencial de la Empresa Interfast establecida en Manta, importante empresa de intercomunicación que entrega los mejores servicios de internet a sus clientes, desde el año 2004.

Interfast se enfrenta en el reto de integrar herramientas avanzadas de análisis de datos, para gestionar de manera eficiente la información y mejorar sus procesos internos ya que los datos masivos limitan la toma de decisión informada, situación que trasciende en el ámbito empresarial actual y que debe ser abordado por profesionales que gestionan la información con una visión innovadora.

En este contexto, el objetivo del estudio es analizar el impacto del Big Data en la gestión de la información gerencial de la empresa Interfast, empleando herramientas digitales; para ello, se evidencia un diagnóstico del uso actual de la gestión de la información y los datos en los procesos de toma de decisiones, la identificación de herramientas tecnológicas de Big Data que son implementadas para la optimización de la gestión de la información y la evaluación del impacto que tendría la implementación de estas herramientas en la empresa Interfast.

La presente investigación es creada mediante una metodología de enfoque mixto, ya que se analizó de manera específica la gestión de información y uso de datos en la empresa Interfast. El enfoque cuantitativo se aplicó mediante el uso de encuestas, las cuales permitieron recopilar información numérica y medir percepciones relacionadas con el manejo de datos y la toma de

decisiones. Por su parte el enfoque cualitativo se utilizó a través de entrevistas que facilitaron la obtención de información detallada sobre las prácticas, experiencia y criterios gerenciales.

El trabajo investigativo cuenta con una estructura dividida en varios apartados, en la primera parte se presenta el marco teórico donde se aborda los conceptos fundamentales relacionados con la gestión de la información, el uso de datos y el Big Data, luego el diagnóstico del estado actual de la empresa Interfast, analizando la forma en la que recopila, procesa y utiliza la información para la toma de decisiones, en la última fase expone el diseño de la propuesta de mejora detallando sus objetivos, etapas, actividades, responsables y tiempos de ejecución, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones derivados de los resultados.

Gracias a la investigación realizada tenemos como resultados que la empresa Interfast presenta limitaciones en la gestión de información principalmente en los procesos de recolección manual y en la falta de herramientas tecnológicas para el análisis y protección. Asimismo, se identificó la necesidad de fortalecer las competencias digitales del personal administrativo y gerencial, sin embargo, el estudio permitió reconocer oportunidades de mejora mediante la implementación de herramienta de análisis de datos, lo que contribuiría a mejorar la eficiencia operativa y gestión gerencial de la empresa.

Antecedentes Investigativos

Interfast es una empresa manabita, creada en el año 2004 con la finalidad de entregar servicios de internet accesible a lugares donde otros proveedores no pueden acceder, con los mejores precios y servicio técnico personalizado de alta calidad poniendo por delante el lema de “Todo el Internet que Necesitas”.

La compañía ofrece una amplia gama de servicios que atienden las necesidades de pequeñas empresas, que buscan soluciones sencillas para gestionar sus datos; así como de grandes corporaciones, que requieren plataformas robustas capaces de procesar grandes volúmenes de información.

Se puede identificar que el Big Data en la gestión de la información gerencial en la empresa tendría un impacto positivo, con su aporte a la toma de decisiones informadas y estratégicas sobre el análisis e interpretación de grandes datos.

Esta herramienta se empodera para un fin estratégico de la organización, porque crea un análisis predictivo que permitirá ser eficiente y ofrece una previsualización de patrones y tendencias del mercado.

La gestión de la información gerencial se refiere al uso de sistemas de información para optimizar el proceso de toma de decisiones dentro de las organizaciones, de este modo el uso combinado de Big Data y una gestión efectiva de la información gerencial permite a las empresas adaptarse mejor a un entorno dinámico y competitivo.

La revisión minuciosa de distintas fuentes bibliográficas sustanciales para la elaboración del estudio se refleja en lo siguiente:

A nivel internacional se menciona la “Evolución e Impacto del Big Data en el Sector empresarial de Perú”, Apaza et al. (2022) que tiene como objetivo identificar cómo el uso de Big

Data ha cambiado con el tiempo y la implementación de esta en las empresas, obteniendo como resultado una mejora estratégica para la toma de decisiones, especialmente a través de procesos como la extracción, transformación y carga de datos.

La investigación tiene un enfoque cualitativo con una estructura narrativa y recopila fuentes bibliográficas que permiten analizar la evolución y las distintas aplicaciones del Big Data a lo largo del tiempo; se concluye que el Big Data ha cambiado la forma en que las empresas manejan y procesan grandes volúmenes de datos, mejorando la eficiencia y optimizando los procesos.

Delgado et al. (2021) “Big Data como herramienta gerencial de crecimiento financiero en empresas del sector industrial de Sangolquí, Ecuador”. La finalidad de este estudio realizado en nuestro país es analizar la incidencia del Big Data y evaluar como el uso de esta herramienta pueda mejorar en la productividad y rentabilidad de las empresas mediante el conjunto de tecnologías y herramientas permitiendo manejar y gestionar grandes volúmenes de datos.

El presente trabajo investigativo emplea un enfoque cuantitativo, aplicado mediante encuestas a gerentes de empresas del sector industrial para recolectar datos sobre el uso del Big Data en sus operaciones. Por lo tanto, los resultados indican que el uso de Big Data contribuye un alto nivel de satisfacción a la mejora de la rentabilidad y eficiencia operativa, permitiendo a las empresas tomar decisiones informadas y estratégicas.

De este modo, al implementar el Big Data en los procesos financieros de las empresas, permite manejar de una manera eficiente grandes volúmenes de datos para así tomar decisiones informadas, optimizar tiempo y mejorar estrategias para el entorno competitivo.

Mendoza et al. (2024) propone en el estudio del "Modelo de gestión Big Data turístico, caso Manta, Ecuador" un modelo de gestión inteligente para aplicar Big Data en el sector

turístico de Manta, con el objetivo de tener una mejor conectividad y de este modo optimizar la gestión de información en el ámbito turístico.

En mencionado estudio la metodología empleada es exploratoria, con enfoque mixto, desarrollada en tres fases: el análisis de la situación turística, análisis FODA, y por último el diseño del modelo de gestión de Big Data. Los resultados indican que el sector turístico de Manta enfrenta limitaciones tecnológicas y de conectividad que afectan su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos.

El estudio concluye que es necesario adoptar nuevas tecnologías y mejorar la infraestructura de datos en el sector turístico de Manta para aprovechar completamente el potencial del Big Data en la promoción de destinos turísticos.

Por otra parte, Kenneth y Jane Laudon et al. (2016) en el estudio de México “Sistemas de Información Gerencial”, analiza cómo las empresas actuales utilizan los sistemas de información para alcanzar sus objetivos estratégicos como implementar herramientas para un excelente sistema operativo, el desarrollo de nuevos productos y servicios, y la toma de decisiones.

El enfoque es cualitativo mediante casos de estudio y análisis detallados, los autores concluyen que estos sistemas son esenciales para mantener una ventaja competitiva. El uso adecuado de la tecnología de la información mejora el desempeño empresarial y ayuda a los gerentes a tomar decisiones más informadas.

En el ámbito nacional, Camacho (2016) mediante el estudio de “La Gestión de la Información para el Conocimiento, Ecuador” determina que su objetivo es analizar el uso de sitios web de instituciones estatales en Ecuador para generar y transmitir conocimiento. En este contexto la metodología empleada es cualitativa, basada en estudios de caso, entrevistas y análisis de los sitios web de instituciones educativas y sociales.

Se observa que los sitios web son principalmente herramientas de difusión institucional, sin aprovechar al máximo su potencial el intercambio de conocimientos. Siendo así necesario fortalecer las plataformas digitales para mejorar el acceso y uso del conocimiento en la sociedad ecuatoriana.

Baque Sánchez, Morán Chilán y Álvarez Vásquez (2020) en el estudio de “Gestión de la Información para la Toma de Decisiones en PYMEs” analiza las barreras y acciones que influyen en la gestión de la información para la toma de decisiones en pequeños y medianos negocios de Jipijapa, Manabí, Ecuador. La cual se centra en la adquisición, uso y transmisión de información en la gestión empresarial.

El objetivo de la investigación es identificar las barreras y acciones que afectan la gestión de la información en la toma de decisiones de las PYMEs de Jipijapa, incluyendo las barreras organizacionales, tecnológicas, humanas y económicas.

Su enfoque es cualitativo aplicando encuestas a una muestra de 26 pequeñas y medianas empresas de Jipijapa, el análisis se realizó utilizando técnicas estadísticas.

Se tiene como resultados que las principales barreras identificadas en la gestión de la información fueron las organizacionales con (35.3 %), tecnológicas (27.2 %), humanas (25 %) y económicas (12.5 %).

Definición del Caso de Estudio

Este estudio de caso se centra en Interfast, una empresa de telecomunicaciones de Manta, Ecuador, que ofrece servicios de internet mediante redes inalámbricas y fibra óptica, principalmente en áreas con acceso limitado. La organización se ha logrado posicionar con un alto liderazgo en el mercado de telecomunicaciones local mediante la entrega de servicios adaptados a las necesidades particulares de cada cliente para lograr satisfacción y acogida.

La misión institucional es trabajar día a día, comprometidos con la entrega de servicios de telecomunicaciones de calidad, pensando siempre en satisfacer a los clientes y trabajando en prevención y expansión continua de las plataformas de trabajo y servicios de la mano de equipamiento de calidad y personal de alto nivel profesional.

La visión se proyecta a ser la empresa en número uno de Manabí y trascender a nivel nacional ampliando el portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes, eliminando las barreras tecnológicas con un personal calificado.

De este modo el estudio permite analizar el impacto del Big Data en la gestión de la información gerencial de Interfast, destacando su papel como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas. Por medio del uso de tecnologías de Big Data, que busca estudiar cómo la empresa puede optimizar sus procesos de gestión de información, fortaleciendo la capacidad de analizar magnos volúmenes de datos en tiempo real. En este contexto se considera optimar la eficiencia operativa, personalizando los servicios ofrecidos y respondiendo de manera proactiva a las necesidades de los clientes, consolidando así una ventaja competitiva en el mercado.

Por lo tanto, se identifica que el problema comienza en que la empresa gestiona grandes volúmenes de datos y no está claro de qué manera pueden ser aprovechados para mejorar la toma

de decisiones, la eficiencia operativa y la personalización de los servicios, generando una limitación en su capacidad para mantenerse competitiva en un entorno tecnológico actual.

Las empresas en el sector de telecomunicaciones, como Interfast, se enfrentan al reto de integrar herramientas avanzadas de análisis de datos Big Data, para gestionar de manera eficiente la información y mejorar sus procesos internos.

El análisis documental del estudio de caso permite contextualizar que la falta de un enfoque estratégico basado en datos masivos podría limitar la capacidad de que Interfast pueda adaptarse a los cambios en el comportamiento de los usuarios y el entorno competitivo, situación que afecta tanto a la toma de decisiones gerenciales como a la eficiencia operativa y la personalización de los servicios.

A continuación, se presentan algunas interrogantes que describen las problemáticas identificadas en la gestión de la información gerencial, en la Empresa Interfast de Manta:

¿Cómo puede el Big Data mejorar la toma de decisiones gerenciales en Interfast?

¿Qué impacto tiene la implementación de tecnologías de Big Data en la eficiencia operativa de la empresa?

¿En qué medida la gestión de la información basada en Big Data puede personalizar los servicios para mejorar la satisfacción del cliente?

¿Qué herramienta tecnológica se puede integrar para el análisis del Big Data en la gestión de la información gerencial?

¿Cuáles son las barreras tecnológicas y organizacionales que Interfast enfrenta al implementar Big Data?

Justificación

Interfast, empresa de Telecomunicaciones de Manta enfoca sus actividades en generar servicio de internet en la provincia de Manabí y por consiguiente gestiona gran cantidad de datos importantes para la toma de decisiones estratégicas, analítica y predictiva, que es lo que aspira una organización. En este caso y dentro de la organización no se ha logrado aprovechar plenamente el potencial de estos datos, lo que genera desventaja en un entorno empresarial dinámico y exigente.

La insuficiencia en el aprovechamiento estratégico de los datos generados por la empresa recalca la necesidad de fortalecer el análisis de la gestión de datos a fin de optimizar los procesos gerenciales y proveer a Interfast estrategias fundamentadas en Big Data que permitan personalizar sus servicios según las necesidades específicas de los clientes.

Esto significa que el tema en referencia resulta de gran interés, ya que el aprovechamiento adecuado del Big Data tiene el potencial de crear impactos significativos, como un aumento en la satisfacción del cliente, mayor eficiencia operativa y capacidad mejorada para responder de manera rápida a los cambios y exigencias del mercado. Cabe destacar que en la actualidad la empresa está ubicada en una ciudad de gran desarrollo comercial, lo que obliga a cumplir con altos estándares de calidad que permitan no solo mantenerse a la altura de las expectativas, sino también destacar frente a la competencia y fortalecer su posición en el mercado.

El estudio se sustenta en la identificación del impacto del Big Data en la gestión de la información gerencial en la empresa Interfast y cómo su implementación puede optimizar la toma de decisiones estratégicas, mejorar la eficiencia operativa y personalizar los servicios para responder de manera más efectiva a las necesidades de los clientes, como la oferta de los

paquetes de internet, un servicio ininterrumpido, velocidad del internet, características de un servicio diferente al que ofrecen otras empresas, además, el estudio busca:

Identificar las barreras tecnológicas y organizacionales que Interfast enfrenta en la adopción de estas herramientas

Proponer posibles soluciones y herramientas de análisis que faciliten su integración en los procesos gerenciales de la empresa.

La importancia de este estudio de caso radica en su potencial para transformar la manera en que Interfast gestiona su información gerencial, optimizando su toma de decisiones y fortaleciendo su competitividad en el sector de telecomunicaciones en Manta; a través de la implementación de tecnologías de Big Data, se espera que Interfast pueda adaptar sus servicios de manera precisa a las necesidades de sus clientes, lo que tendrá como resultado una mayor satisfacción del cliente y en un mejor puesto en el mercado.

Este estudio es relevante no solo para Interfast, sino también para el sector de telecomunicaciones en Ecuador, ya que podría servir como modelo para otras empresas interesadas en mejorar sus procesos gerenciales y operativos a través del análisis de datos.

La factibilidad del estudio se sustenta, en las múltiples herramientas de Big Data accesibles y que pueden adaptarse a los sistemas de gestión de información que Interfast ya maneja. La empresa integra progresivamente tecnologías avanzadas de análisis de datos, lo cual minimiza los riesgos y facilita la implementación de estos sistemas, además el entorno digital actual aumenta la viabilidad de este estudio, permitiendo a Interfast aprovechar los beneficios del Big Data para alcanzar un impacto positivo cumpliendo con su misión y visión.

En cuanto al impacto social de este caso de estudio es considerable. En la implementación del Big Data, Interfast no solo optimizaría su desempeño, sino que también

contribuiría a la reducción de la brecha digital en áreas con acceso limitado. En conjunto, la pertinencia de este estudio reside en su potencial para fortalecer la posición de Interfast en el mercado, impactar de manera positiva en la comunidad y abrir paso a nuevas oportunidades de crecimiento en el ámbito de telecomunicaciones

Objetivo General

- Analizar el impacto del Big Data en la gestión de la información gerencial de Interfast, a través de herramientas digitales.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el uso actual de la gestión de la información y los datos en los procesos de toma de decisiones de Interfast.
- Valorar el Big Data como herramienta tecnológica para ser implementada en la gestión de la información gerencial de Interfast.
- Determinar el impacto del Big Data con la implementación de la herramienta tecnológica para la gestión de la información

Marco Conceptual

Inicialmente lo que corresponde con la propuesta planteada en la empresa Interfast se fundamenta en el aprovechamiento de Big Data como apoyo de gestión de información gerencial, con el fin de transformar los datos que maneja la empresa en información útil, confiable y oportuna para tomar decisiones estratégicas.

Actualmente la empresa gestiona información importante referente a los clientes, como la información demográfica, como ubicación, tipo de cliente y sector donde se presta el servicio en la cual se permite tomar decisiones referentes a la expansión del servicio, luego tenemos datos como la información transaccional, relacionada con pagos, facturación, morosidad e ingresos mensuales por cliente. De este modo el análisis de estos datos permite tomar decisiones estratégicas sobre políticas de cobro, como la definición de fecha de corte de servicio y establecer planes de pago.

Asimismo, se contempla el análisis de la información del consumo de servicio, como los planes contratados, la velocidad del internet y los cambios de planes, la cual optimiza el portafolio de servicios. La información de reclamos, fallas técnicas y solicitud de soporte representa estrategias, ya que al analizar los reclamos se mejora la calidad del servicio, reforzando el mantenimiento técnico en ciertas zonas con mayores incidencias.

Otra de la información importante, es la histórica comparativa ya sea mensual o anual de los clientes activos, nuevos clientes y cancelaciones ya que permite tomar decisiones estratégicas de retención y fidelización, por ejemplo si se detecta un aumento de cancelación en un periodo, la gerencia puede analizar las causas y definir ciertas estrategias como promociones, mejoras de servicios o ajustes de precios para evitar pérdida de clientes.

En este contexto el Big Data representa una revolución en la gestión de la información gerencial al transformar grandes volúmenes de datos; nos permite recopilar, analizar tendencias del mercado y mitigar riesgos debido a que nos permite tomar decisiones estratégicas e informadas para la empresa. La implementación adecuada de esta herramienta no solo mejora la calidad de la gestión de la información gerencial, sino que fomenta también un enfoque proactivo y adaptable para los cambios del mercado.

Big Data

Según Montoya y Gil, (2018) el Big Data hace referencia al máximo volumen de datos generados por la sociedad a través de diferentes dispositivos, el procesamiento y análisis de estos datos son de mucho valor para la toma de decisiones en las organizaciones. Para implementar el Big Data en las empresas, se debe cumplir con ciertas características y de manera específica el manejo de gran volumen y variedad de datos para que sean procesados a mayor velocidad, al contar con estas características se puede garantizar unos resultados adecuados del Big Data.

El autor se refiere a que la gran cantidad de datos que genera las organizaciones al ser procesado correctamente tendría un mayor valor para las decisiones estratégicas de una organización, el Big Data no solo es importante por el volumen de datos sino, porque las empresas tendrían una capacidad de manejar datos de manera eficiente e íntegra y puedan ser procesados rápidamente para generar información útil.

El Big Data se ha vuelto fundamental, ya que muchas organizaciones, tanto públicas como privadas, han estado recopilando enormes cantidades de información específica de dominios. Estos datos pueden tener información valiosa para abordar problemas como

inteligencia nacional, ciberseguridad, detección de fraudes, marketing e informática. (Najafabadi et al., 2015)

De acuerdo con el concepto anterior el Big Data ha adquirido importancia en la actualidad porque las organizaciones públicas o privadas, recolectan grandes cantidades de datos, estos al ser analizados de manera adecuada contienen información de gran valor que sirven para resolver problemas. Gracias a la capacidad de procesar grandes volúmenes de datos, las empresas pueden tomar decisiones de una manera más informada y tener estrategias para enfrentar los desafíos que se presentan y sacar provecho a las nuevas oportunidades en el mercado.

Impacto del Big Data

Dai y Liang, (2022) revelaron que la utilización del Big Data aumentó la capacidad, la comunicación y la mejora de las condiciones de trabajo, a las áreas en las que las empresas hacen un mayor uso de las tecnologías de la información.

Esto significa que el impacto que ha tenido el Big Data transformando las empresas enfocándose en áreas claves como el aumento de la capacidad operativa, la mejora de comunicación y el fortalecimiento de los escenarios laborales. Es decir que actualmente las empresas están aprovechando las herramientas tecnológicas y los grandes volúmenes de datos para tomar decisiones más inteligentes y eficientes, optimizando los procesos internos y fomentando comunicación fluida entre los equipos, el Big Data no solo mejora el rendimiento de la empresa, sino también la experiencia de las personas que trabajan en ella y los clientes que reciben servicios de calidad.

Flechas (2020) menciona a través de su estudio que el Big Data nos permite encontrar datos y utilizarlos en el mundo digital para apoyar las estrategias encaminadas a nuestros

productos y de esta manera lograr posicionarlos rápidamente en el mercado. Entre los datos que podemos obtener se encuentran los gustos, preferencias, comportamientos de los clientes y de esta manera tener mayor conocimiento de ellos, para la construcción de relaciones más personalizadas y sostenibles en el tiempo.

Al interpretar la idea podemos identificar que el Big Data actúa como un conector entre las empresas y sus clientes, proporcionando información valiosa ya que el análisis de datos detallados permite entender mejor a los consumidores y tener una ventaja competitiva.

Gestión de la información

El concepto de gestión de la información según Woodman (1985), se entiende como un proceso que garantiza la obtención de información relevante en un buen formato con el fin de facilitar una toma de decisiones acertadas con la implementación de herramientas y métodos adecuados que permitan recolectar, organizar, almacenar, recuperar y utilizar la información de manera efectiva.

Mediante concepto podemos identificar como el proceso busca garantizar que las empresas reciban información correcta para ayudar a tomar decisiones más acertadas, no solo abarca la recopilación de datos, sino que también su organización, almacenamiento y recuperación para que la información se convierta en un conocimiento útil.

Herramienta tecnológica

Según Ortiz et al. (2016), el principal desafío que presentan las empresas consiste en implementar herramientas tecnológicas que permitan desarrollar un marketing efectivo, orientado al cumplimiento de las necesidades de cliente. Para lograrlo la empresa utiliza como herramienta la TIC, respaldado por el Big Data que permiten diseñar herramientas y software

para analizar la información disponible facilitando las identificaciones de patrones de comportamiento personalizando estrategias y adaptándose mejor a las expectativas de mercado.

Se identifica que las organizaciones deben centrarse en los patrones de necesidades, expectativas de los clientes y con el uso de la herramienta TIC al implementar de dicho modo que en la actualidad el éxito en esta nueva era dependerá de una apertura del cliente basado en tecnologías y datos

Herramienta de inteligencia de negocios

En el libro de Inteligencia de negocios y la administración de empresas el autor Cesar Bustamante (2019), menciona que los datos deben de ser recuperados, almacenados y analizados para de este modo predecir eventos, buscar patrones y tendencia en la información recuperada a través de los datos, es por ello que el BI surge de herramientas utilizada principalmente por los analistas de datos, para presentar análisis e informes con un fin positivo para la empresa que emplee esta herramienta de inteligencia de negocio .

Las herramientas que principalmente era empleada por los analistas de datos se han convertido en un recurso clave para elaborar análisis e informes, contribuyendo a alcanzar resultados positivos, al permitir a las organizaciones a responder de una manera efectiva a los desafíos y oportunidades que se presentan en el entorno empresarial.

Según García et al. (2021) la inteligencia de negocios: herramienta clave para el uso de la información y la toma de decisiones empresariales. Mediante el análisis de la aplicación de la inteligencia de negocios como herramienta fundamental para que las organizaciones acojan la información como apoyo fundamental para la toma de decisiones empresariales. Se concluye que esta herramienta es una solución integral para las organizaciones, porque mediante el uso y aplicación brindan una base de conocimiento a los analistas de datos o a los que toman decisiones.

La inteligencia de negocio no solo organiza y analiza información, sino que permite tener una estructura de conocimiento integro y sólido, contribuyendo a que las empresas puedan implementar estrategias más informadas, para mejorar su competitividad y abordar desafíos de manera eficiente.

Power BI

Power BI es una herramienta que permite recopilar, administrar y analizar datos de una variedad de fuentes, desde hojas de cálculo básicas de Excel hasta bases de datos y aplicaciones. Esta herramienta es mucho más poderosa que utilizar solamente Excel para la presentación y análisis de los datos. Es una manera de presentar informes interactivos con los datos que se le proveer (López, 2023).

El estudio explorado permite identificar que el Power BI es una herramienta versátil de inteligencia de negocios, permite tener una visualización general del Big Data en la gestión de la información gerencial podemos tener una vista de clientes, ventas, nuevas oportunidades, predecir futuras tendencias, así mismo no permite crear informes dinámicos e interactivos de manera visual, comprensible y eficientes permitiendo tomar decisiones informadas, Power BI tiene la capacidad de transformar los grandes datos en conocimiento útil para la empresa.

Marco Metodológico

Este estudio de caso es de tipo descriptivo y exploratorio, ya que analiza cómo el Big Data impacta la gestión de la información gerencial en la empresa Interfast. La investigación está enfocada en describir las prácticas actuales de manejo de datos dentro de la organización y explorar cómo la implementación del Big Data transforma sus procesos de toma de decisiones y operativos.

De este modo, se establece que el enfoque utilizado es mixto, porque se centra en la comprensión profunda de las experiencias, percepciones y estrategias de la empresa en torno al uso del Big Data. Por medio de distintas metodologías como entrevista y encuestas se busca obtener una percepción integral del tema, con las perspectivas de los empleados y conocimiento de la gerente.

En cuanto a la población del estudio está compuesta por siete empleados, la muestra seleccionada para aportar con la encuesta comprende de seis personas claves: asistente de gerencia, analista de datos, secretaria ejecutiva, soporte técnico, dos personales operativos colaboradores de la Empresa Interfast y que desempeñan un rol significativo en la implementación y uso del Big Data.

Para recopilar la información necesaria, se aplicó una entrevista dirigida a la gerente y para constatar la veracidad de las respuestas se realizó una encuesta a seis empleados, con el propósito de obtener información específica sobre el estado actual de la gestión de datos en la empresa Interfast y el nivel de preparación del personal para la adopción de herramientas tecnológicas como el Big Data para la toma de decisiones. Además, se realizó un análisis de los resultados de las encuestas realizada a los colaboradores, por este método podemos identificar patrones, coincidencias o diferencias en los datos recolectados.

Así mismo mediante la entrevista dirigida para la gerente podemos identificar la validez de los resultados obtenidos por los empleados, a su vez se empleó una triangulación de la información obtenida, comparando los resultados con fuentes tóricas y documentales, para validar hallazgos y fortalecer la veracidad del estudio

De igual manera, se desarrolló un análisis descriptivo para sintetizar y presentar los hallazgos obtenidos, proporcionando una visión clara cómo el Big Data influye de manera positiva en los procesos gerenciales de la empresa.

Resultados Obtenidos

En esta sección se presentan los resultados obtenidos mediante encuestas realizadas a los empleados. El objetivo es diagnosticar la situación actual de la gestión de datos en la empresa Interfast y el nivel de preparación del personal para la adopción de herramientas tecnológicas Big Data.

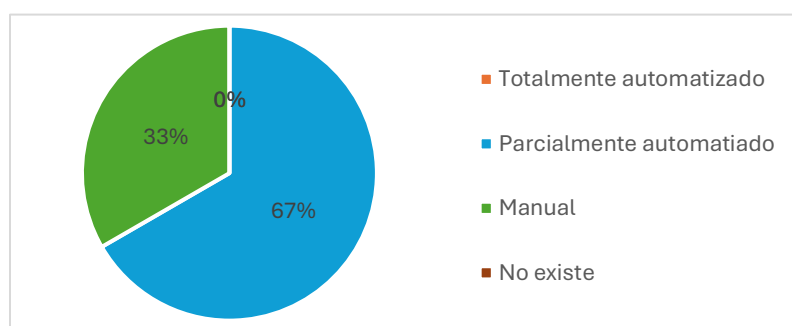
Tabla 1

¿Cómo describiría el proceso actual de recolección y análisis de datos en la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente automatizado	0	0
Parcialmente automatizado	4	67
Manual	2	33
No existe	0	0
Total	6	100

Nota: Proceso actual de recolección y análisis de datos en la empresa Interfast.

Figura 1



Nota: Esta figura representa las repuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

Al analizar las respuestas sobre el proceso actual de recolección y análisis de datos en la empresa se refleja diferentes opiniones, el 67% de los participantes mencionan que el proceso actual de recolección y análisis de datos es parcialmente automatizado, mientras que 33% mencionan que realizan los procesos manuales.

La información revela que la empresa está en un proceso de transición hacia la automatización, pero aún tienen una dependencia significativa en procesos manuales los que podría causar duplicación de información. Al evidenciar que la mayoría reconozcan los avances tecnológicos automatizados indica mejoras en la eficiencia y reducción de errores humanos.

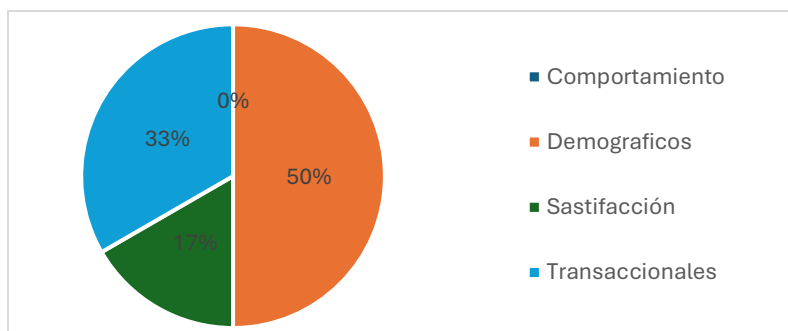
Tabla 2

¿Qué tipos de datos se recolectan en las empresas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Comportamiento	0	0
Demográficos	3	50
Satisfacción	1	17
Transaccionales	2	33
Total	6	100

Nota: Datos que recolecta la empresa.

Figura 2



Nota: Esta figura representa las repuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

Tras evaluar las respuestas obtenidas relacionadas con los tipos de datos que se recolectan, se evidencian variantes en las opiniones, el 50% responde que, recolectan datos demográficos (edad, género, ubicación, empresas, tipo de persona), por otro lado, un 33% informa que utilizan datos transaccionales (compras, suscripciones, historial de servicios, pagos)

y, finalmente, un 17% recolectan a través de datos de satisfacción (opinión, comentario, valoración, quejas, servicios).

Las respuestas dan a conocer que la empresa capta tanto los datos demográficos de los clientes como los patrones de consumo. Sin embargo, el menor porcentaje de datos es de comportamiento y de satisfacción indicando así que aún existe margen por mejorar en la interacción con los usuarios promoviendo una mejora continua basada en sus necesidades y opiniones. Esta estrategia será fundamental para para mantener una ventaja competitiva en el mercado actual.

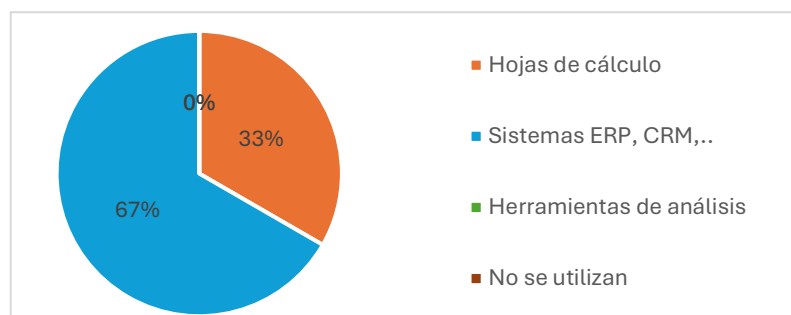
Tabla 3

¿Qué herramientas utilizan actualmente en la empresa para gestionar y analizar la información?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Hojas de cálculo	2	33
Sistemas ERP, CRM	4	67
Herramientas de análisis	0	0
No se utilizan	0	0
Total	6	100

Nota: Herramientas actuales para gestionar y analizar la información en la empresa.

Figura 3



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

Al examinar los resultados sobre el actual uso de herramientas para la gestión y análisis de la información, el 67% de los participantes mencionan que hacen uso de Sistemas ERP, CRM y otros, sin embargo, el 33% destaca que utilizan Excel u hojas de cálculo.

La empresa refleja una adopción significativa en tecnologías integradas para la gestión y análisis de información empresarial, permitiendo centralizar datos, automatizar procesos y facilitar la toma de decisiones en tiempo real. Mientras que, una parte sigue dependiendo de herramientas menos integradas, existiendo la oportunidad de fortalecer la digitalización, permitiendo una gestión integral, eficiente y alineada a las necesidades operativas de la empresa.

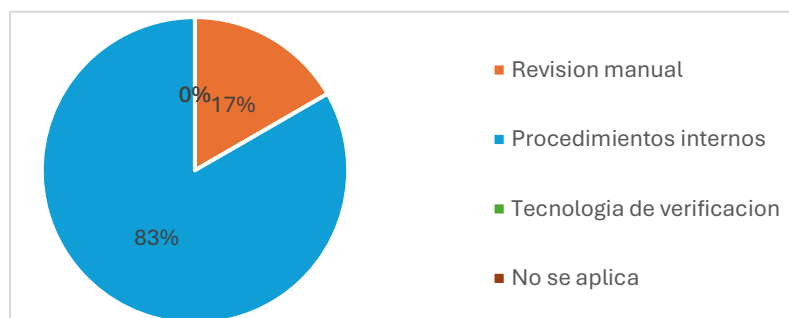
Tabla 4

¿Cómo se asegura la calidad y veracidad de los datos utilizados en la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Revisión manual	1	17
Procedimientos internos	5	83
Mediante tecnologías	0	0
No se aplica	0	0
Total	6	100

Nota: Mecanismo para el aseguramiento de la calidad y veracidad de datos.

Figura 4



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

Al revisar las opiniones recogidas sobre el aseguramiento de la calidad y veracidad de los datos utilizados reflejan diferentes opiniones de los participantes, el 83% indica que aseguran la calidad y veracidad de los datos a través de procedimientos internos, por en cambio un 17% mencionan que lo realizan mediante revisión manual y experiencia del personal.

Esto indica que la empresa tiene un alto porcentaje de aseguramiento de la calidad y veracidad de datos, ya que cuenta con mecanismos para supervisar, validar y mantener la información íntegra, lo cual garantiza datos precisos, consistentes y fiables. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje que aún confía en la revisión manual y la experiencia del personal para la verificación de los datos.

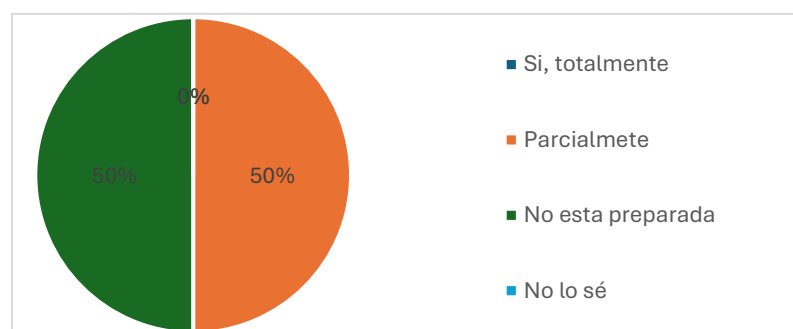
Tabla 5

¿Considera que la empresa está preparada tecnológicamente para implementar herramientas de Big Data?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí, totalmente	0	0
Parcialmente	3	50
No está preparada	3	50
No lo sé	0	0
Total	6	100

Nota: Nivel de preparación para implementar la herramienta tecnológica Big Data.

Figura 5



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

Al examinar los resultados las percepciones se dividen en partes iguales, el 50% la empresa esta parcialmente preparada para dar ese salto tecnológico, pero a la vez el otro 50% denota que aún no está lista para el cambio.

El hecho que las opiniones se dividan en partes iguales sobre la preparación tecnológica del Big Data revela una situación compleja y balanceada, dado que una mitad está preparada para adoptar nuevas herramientas tecnológicas, por otro lado, la otra mitad se puede evidenciar que existen brechas tecnológicas ya sea por falta de capacitación o resistencia frente a la adopción de nuevos recursos tecnológicos para el análisis de los datos.

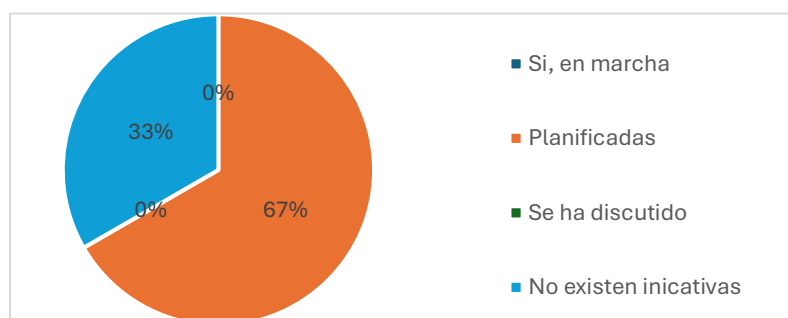
Tabla 6

¿Qué herramientas utilizan actualmente en la empresa para gestionar y analizar la información?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí, está en marcha	0	0
Planificadas	4	67
Se han discutido	0	0
No existen iniciativas	2	33
Total	6	100

Nota: Iniciativa para integrar herramientas avanzadas de análisis de datos.

Figura 6



Nota: Esta tabla representa las respuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

Al examinar los resultados obtenidos sobre la existencia de iniciativas para integrar herramienta avanzada de análisis de datos, denota una variedad de puntos de vista, la mayoría que equivale al 67% afirma que están planificadas, pero no implementadas; en contraste, un 33% menciona que no existen iniciativas para la incorporación de tecnologías de tecnologías avanzadas de análisis.

Los resultados reflejan que, aunque existe un reconocimiento significativo de planificación para adoptar herramienta de análisis de datos actuales, aún no han sido materializadas en acciones concretas para su ejecución. Por otro lado, se percibe la ausencia de iniciativas de integrar tecnología Big Data, lo que podría generar limitaciones en el potencial analítico y competitivo de la empresa.

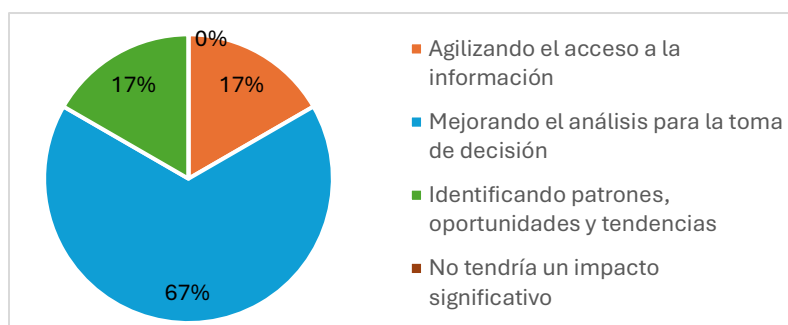
Tabla 7

¿Cómo podría el uso de Big Data mejorar la toma de decisiones en su área de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Agiliza el acceso a la información	1	17
Mejora el análisis para la toma de decisión	4	67
Identifica patrones, oportunidades y tendencias	1	17
No tendría un impacto	0	0
Total	6	100

Nota: Impacto del Big Data para la mejora de toma de decisiones.

Figura 7



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

Al interpretar las respuestas sobre el uso de Big Data para mejorar la toma de decisiones se manifiesta diversidad en las percepciones, el 67% menciona que podría mejorar el análisis para la toma de decisión, mientras que, un 17% destaca que puede agilizar el acceso a la información y finalmente, el 17% expresa que ayuda a identificar patrones, oportunidades y tendencias para la toma de decisiones.

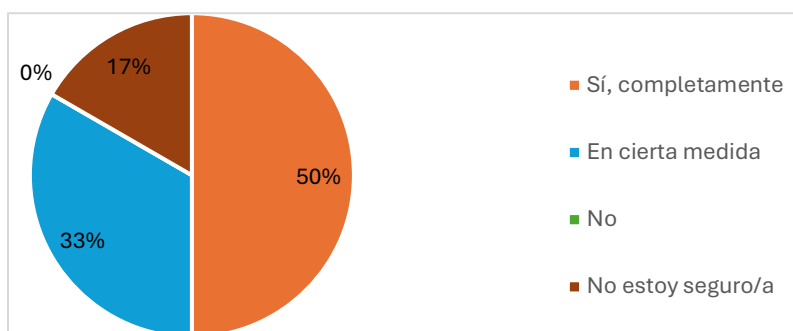
Los resultados reflejan que la mayoría perciben al Big Data como una oportunidad de mejorar el análisis, la cual es fundamental para optimizar la toma de decisiones por la generación de grandes volúmenes de datos. El 17% reconoce la agilización del acceso a la información, ya que contar con datos en tiempo real reduce tiempos de espera y facilita decisiones rápidas y acertadas. Finalmente, otro 17% valora la capacidad predilecta que tiene el Big Data para identificar patrones, oportunidades y tendencias en el mercado que tendría un impacto positivo para realzar la empresa.

Tabla 8

¿Considera que el Big Data podría ayudar a personalizar mejor los servicios que ofrece la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí, completamente	3	50
En cierta medida	2	33
No	0	0
No estoy seguro/a	1	17
Total	6	100

Nota: El Big Data como herramienta para mejorar los servicios de la empresa.

Figura 8

Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

Se revelan múltiples enfoques sobre como el Big Data podría mejorar la personalización de los servicios que ofrece la empresa. Un porcentaje considerable, el 50%, indica sí, completamente; de igual manera el 33% considera que en cierta medida puede ser beneficioso; sin embargo, un 17% no está seguro/a de que pueda ser fundamental.

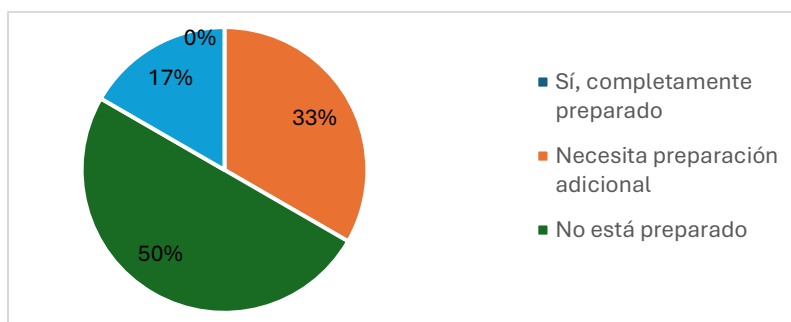
Se reflejan una percepción favorable frente al potencial del Big Data para mejorar la personalización de los servicios que ofrecen, la empresa tiene una oportunidad importante para poder implementar esta tecnología para adaptar las necesidades específicas de cada cliente. El 33% menciona un beneficio parcial, aunque reconoce de las ventajas de su utilización aún puede haber limitaciones o desafíos en la implementación de esta tecnología. Por último, el 17% no está seguro de optimizar la necesidad de los clientes.

Tabla 9

¿Considera que el personal está preparado para manejar tecnologías relacionadas con el Big Data?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí, completamente preparado	0	0%
Necesita preparación adicional	2	33%
No está preparado	3	50%
No tengo información al respecto	1	17%
Total	6	100%

Nota: Manejo de tecnologías relacionadas con el Big Data dentro de la empresa.

Figura 9

Nota: Esta figura representa la respuesta de los trabajadores de la empresa Interfast.

Identificando las tendencias de las respuestas sobre el nivel de preparación del personal para manejar tecnologías relacionadas con el Big Data, se evidencia una variedad de criterios. El 50% de los encuestados manifiesta no estar preparado para utilizar este tipo de tecnología, el 33% considera una capacitación adicional, mientras que, el 17% restante indica no tener información sobre el tema.

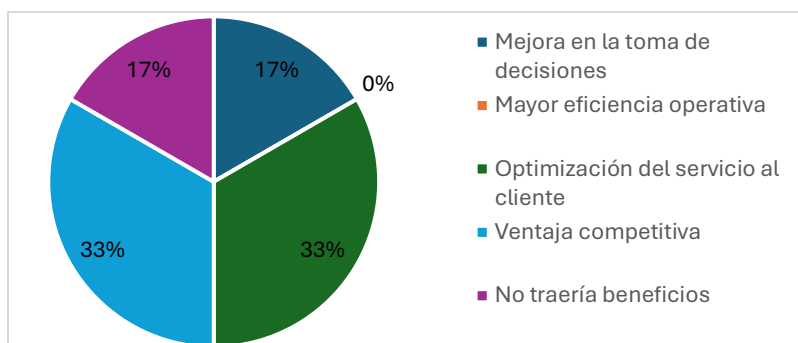
Los resultados reflejan una brecha significativa en el nivel de conocimiento y preparación tecnológica del personal frente a la herramienta de Big Data. El hecho de que la mitad del personal no se considere preparado evidencia una limitada alfabetización digital y posibles dificultades en la adopción de tecnologías emergentes.

Tabla 10

¿Qué beneficios cree que traería el uso de Big Data en la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mejora en la toma de decisiones	1	17%
Mayor eficiencia operativa	0	0%
Optimización del servicio al cliente	2	33%
Ventaja competitiva	2	33%
No traería beneficios	1	17%
Total	6	100%

Nota: Beneficios del uso del Big Data en la Gestión de la Informaciones Gerencial

Figura 10

Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

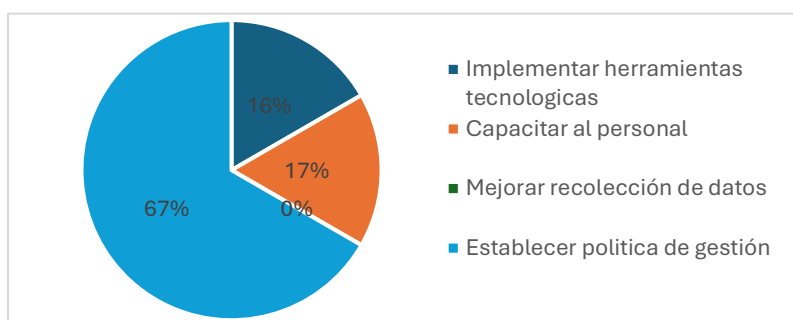
Según las respuestas obtenidas se identifican los posibles beneficios del uso de tecnologías Big Data, se observa que el 33% de los encuestados considera que su implementación permitiría la optimización del servicio al cliente, mientras que el otro 33% opina que generaría una ventaja competitiva para la empresa. Por otro lado, el 17% señala que contribuiría a mejorar la toma de decisiones, y por último el mismo porcentaje considera que no traería beneficios significativos por su implementación, por la falta de conocimiento en dicha herramienta.

Tabla 11

¿Qué acciones cree que debería tomar la empresa para aprovechar mejor la información que ya posee?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Implementar herramientas tecnológicas	1	17
Capacitar al personal	1	17
Mejorar recolección de datos	0	0
Establecer política de gestión	0	0
Reportes mensuales	4	67
Total	6	100

Nota: Acciones para aprovechar mejor la información que ya posee la empresa.

Figura 11

Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores de la empresa Interfast.

De acuerdo con los resultados sobre las acciones que deben de tomar para aprovechar mejor la información ya obtenida, la mayoría de los encuestados el 67% considera que la elaboración de reportes mensuales para la tomar decisiones contribuye principalmente para la mejora de la gestión de la información. En menor medida, el 17% señala la implementación de herramientas tecnológicas de análisis de datos, y otro 17% menciona la necesidad de capacitar al personal en análisis, uso y protección de datos.

Se evidencia que el personal prioriza la acción práctica y el seguimiento continuo a través de reportes mensuales como estrategia efectiva para la optimización de la gestión de información, sin embargo, el bajo interés por la capacitación del personal y la formulación de políticas de

gestión revela una falta de conciencia sobre la importancia de planificación y el desarrollo de estrategias tecnológicas.

Análisis de Entrevista

A continuación, se presenta los resultados obtenidos a partir de la entrevista aplicada al gerente de la empresa de internet Interfast, permitiendo conocer de manera detallada la gestión de la información gerencial desde su perspectiva. De ese modo por medio de la comparación de los resultados obtenidos entre la encuesta de los empleados y la entrevista de la gerente poder hacer una triangulación de información para que las respuestas presentadas puedan ser comprobadas y permite identificar coincidencias y diferencias que aportan al análisis de impacto del Big Data en la gestión de la información gerencial de la empresa.

La triangulación consta con la pregunta realizada en la entrevista, la respuesta obtenida por parte del gerente, cita del autor que podamos evidenciar el tema que se está hablando de una manera científica y por último el análisis personal.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
1. ¿Cómo se maneja la gestión de la información gerencial de la empresa?	La gestión de la información se maneja bajo una plataforma llamada WispHub, donde manejamos datos que se generan de manera manual, almacenamos datos de un aproximado de 700 clientes, pero tiene una capacidad de hasta 5000 clientes.	Se señala que WispHub es una plataforma de gestión para los proveedores de internet WISP e ISP que brindan un fácil manejo en el área de administración con los clientes, la facturación y el control de la red, para optimizar la eficiencia y la toma de decisiones empresariales. (WispHub, 2023)	Al hacer uso de la herramienta WispHub restringen el impacto que podría brindar una herramienta de Big Data, que es más completa, su inversión es más alta, pero al momento de hacer un ingreso puede haber errores, cuando las empresas en este caso servidores de internet se limitan en la inversión, disminuyen el nivel de expansión que tendrían.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
2. ¿Cómo describe el proceso actual de la recolección, protección y análisis de datos en la empresa?	Es un proceso regular que se realiza cuando los datos son registrados de manera manual, pero realizamos una muestra general del balance, estadísticas, si es una información confiable se realiza de manera manual, pero con mucha precaución, para evitar cualquier error.	Los procesos en el ámbito empresarial implican la captación de información personal o institucional mediante sistemas informáticos, la implementación de medidas de seguridad para proteger la confidencialidad de los datos y el empleo de prácticas que permitan utilizar la información de forma segura y eficiente en la toma de decisiones. (Machuca Vivar et al., 2022).	El uso de datos es un proceso que se debe de realizar de manera precisa su recolección requiere cautela y su protección debe ser garantizada mediante sistemas informáticos, en el caso de la empresa la recolección la realizan de manera manual pero no se menciona de una protección total de los datos de este modo si se debe de invertir en sistema Big Data ya que tendría como ventaja seguridad de datos y análisis eficientes.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
3. ¿Qué tipo de información se considera más relevante para la toma de decisiones?	Toda la información de la empresa es importante, pero el estado de nuestros clientes, datos de ellos son fundamental, también es relevante comparar datos mensuales y anuales, ingresos, egresos y la información de nuestros empleados.	La toma de decisiones en las empresas se puede definir como un proceso informacional en el que, mediante los objetivos y la estrategia de la organización, las personas identifican la mejor decisión para solucionar de manera eficiente un problema u oportunidad institucional. Rodríguez Cruz (2015)	Para la organización todo tipo de información es relevante desde clientes, ingresos, egresos, empleados o competencias, ya que estos elementos constituyen datos fundamentales para el análisis organizacional. El procesamiento y análisis de dicha información permiten tener una visualización amplia del estado de la empresa, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
4. ¿Qué herramientas utilizan actualmente en la empresa para gestionar, analizar la información?	Utilizamos el Sistema WispHub porque es accesible y podemos realizar la mayoría de las acciones internas de la empresa.	En el sitio oficial se menciona que WispHub es una plataforma de gestión basada en la nube que facilita la administración de clientes, facturación, soporte técnico y procesos internos, facilitando la centralización de la información operativa. (WispHub, 2023)	Es importante y valido que las empresas utilicen herramientas que permitan la eficiencia operativa, del almacenamiento de datos, pero es fundamental que estos sean aprovechados para su análisis.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
5. ¿Cómo se asegura la calidad y la veracidad de los datos que se utilizan en los procesos gerenciales?	El sistema se asegura de dar datos precisos para el manejo y luego hacemos una revisión general de los datos para verificar su calidad como tal nuestros procesos son mixto sistema nos ayuda, pero verificamos de manera manual.	La calidad de datos mide si los conjuntos de datos cumplen con los criterios de integridad, validez y consistencia, es importante que los datos sean verídicos para que las organizaciones puedan tomar decisiones en confianza. (IBM, 2025)	Se debe de tener en cuenta la calidad de datos que vamos a ingresan a la base, una revisión cautelosa es fundamental, ya que este conjunto de datos se debe de convertir en información integra con información verdadera, a su vez permitiendo que la organización pueda tomar decisiones informadas con datos reales.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
6. ¿Ha escuchado el término Big Data, que entiende por ello?	Lo había escuchado, pero no tengo conocimiento del sistema, porque para nuestra empresa con el aplicativo que tenemos integrado, es suficiente por el rendimiento, su precio es accesible, y es manejable a cualquier hora en cualquier dispositivo.	El término de Big Data hace referencia al conjunto de datos complejos y extensos que mediante el uso de técnicas analíticas permite obtener conocimientos útiles para la toma de decisiones. (Mikalef et al., 2022)	El Big Data son los grandes datos que se generan dentro de una organización y se almacenan en una nube, pero a su vez mediante el uso de herramientas tecnológicas son totalmente aprovechados porque se convierte en información importante para la empresa, en el cual podemos identificar patrones, tendencias, balances comportamiento.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
7. ¿Considera que la empresa está preparada tecnológicamente para trabajar con herramientas del Big Data?	La empresa no está preparada para trabajar con Big Data, porque no hemos visto la necesidad de implementarlo, sus costos son excesivos y el sistema WispHub lo comenzamos a utilizar desde el 2020 a raíz de la pandemia porque antes desde el 2012 al 2020 año usábamos registro solo desde Excel.	La integración de Big Data genera desafíos en cuanto a la inversión de la infraestructura tecnológica a su vez en las capacitaciones al personal, lo que limita la adopción en distintas empresas. (Rosado Martínez et al., 2024)	Las inversiones en las empresas son importantes, las herramientas en Big Data aportarían una estructura organizacional completa en el cual tendría la delantera en el mercado con grandes empresas, la gestión gerencial tendría un rendimiento más eficiente.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
8. ¿Existen iniciativas actuales para integrar herramientas avanzadas de análisis de datos en los procesos?	No existen necesidades actualmente de implementar herramientas avanzadas para la empresa	Las herramientas avanzadas de análisis de datos ofrecen ventajas competitivas pero ciertas organizaciones no inician la adopción porque no perciben beneficios inmediatos, existen limitaciones de inversión y consideran suficiente sus sistemas actuales para las operaciones organizacionales. (Mikalef et al., 2022)	Ciertas organizaciones limitan la oportunidad de expandirse ya que tiene conformidad en los sistemas convencionales, de fácil acceso y manejo, sin tener en cuenta que no aprovechan los grandes datos que se obtienen.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
9. ¿Considera que el Big Data podría ayudar a personalizar mejor los servicios que ofrece Interfast?	Si, pero con nuestra aplicación sentimos un buen manejo de la información ya que Big data requiere de inversión y capacitación a nuestro personal, pero por ahora esa inversión no la consideramos prioritaria para la empresa.	Mikalef et al. (2022) sostienen que el uso de Big Data permite analizar grandes volúmenes de datos de los clientes para comprender de mejor manera los comportamientos y las necesidades, lo que facilita la personalización de servicios y mejorar la toma de decisiones estratégica.	Tener en cuenta que el Big Data les daría una ventaja en el mercado es importante, que vayan ampliando sus herramientas para así tener conocimiento de las necesidades del cliente, medir de una manera más panorámica el estado de la empresa y comparar con las competencias en el mercado, ya en el caso sería por la falta de iniciativa en inversión de herramientas tecnológicas.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
10. Conoce alguna herramienta que podría implementar la empresa para analizar datos masivos?	Power BI, pero no tengo un conocimiento total de esa herramienta.	Power BI es una de las herramientas de análisis de datos que permite a las organizaciones, recopilar, transformar y visualizar información proveniente de diversas fuentes para poder realizar el análisis de grandes datos para apoyar a la toma de decisiones de la gestión empresarial. (Microsoft, s.f)	Se evidencia que el entrevistado solo tiene conocimiento de pocas herramientas para el análisis de datos masivos como lo es Power BI, pero esta herramienta permite analizar grandes volúmenes de datos convirtiéndolo en información, para así tener visualizaciones interactivas que apoyan a la toma de decisiones gerenciales

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
11. ¿La empresa ha capacitado al personal en el uso de herramienta tecnológicas para el análisis de datos?	No he tenido la necesidad actual de capacitar a mi personal, pero con la aplicación que se está usando si se realizó la respectiva capacitación para el correcto manejo, pero de todas formas su uso es muy fácil.	La capacitación en las empresas no debe de ser solo por la adquisición de habilidades, sino como el proceso para desarrollar competencias y conocimientos en función de las necesidades de la organización. (Guiñazú, 2004)	Se conoce que no se realizan capacitaciones de herramientas nuevas, sin embargo, se realizó una para el correcto manejo de la aplicación, sin embargo, las capacitaciones son importantes para mejorar las habilidades de los empleados, para aumentar el conocimiento para que sepan manejar nuevas herramientas de Big Data para al momento que se vaya a implementar tengan un conocimiento teórico.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
12. ¿El personal está preparado para manejar nuevas tecnologías para el análisis de datos?	No está preparado y si se llega a implementar si se necesitaría una capacitación completa del manejo.	La incorporación de nuevas tecnologías implica que el personal cuente con competencias tecnológicas específicas, la cual se debe de desarrollar mediante procesos de capacitación para garantizar un uso adecuado y eficiente de herramientas tecnológicas. (Calderón Hernández y Álvarez Giraldo, 2017)	Es fundamental que el personal al incorporar nuevas tecnologías tenga una capacitación adecuada para que al hacer uso de las herramientas se sientan familiarizadas para que así el uso sea eficiente para garantizar éxito en el uso.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
13. ¿Qué cambios positivos cree que podría darse si se empezara a usar Big Data en la empresa?	Nos ayudaría al análisis de para entender el comportamiento de nuestros clientes y tomar mejores decisiones.	El uso del Bi Data permite a las organizaciones analizar de manera eficiente grandes volúmenes de datos, de esta manera ayuda a comprender el comportamiento de los clientes. (Mikalef et, al. 2022)	Abordar esta pregunta con el gerente no permitió identificar que hay un poco más de claridad mediante la conversación que se dio, a su vez manifiesta que abría un impacto positivo ya que facilitaría el análisis de los datos transformados a información y apoyaría a la toma de decisión.

Pregunta	Respuesta de entrevistado (Gerente)	Cita de Autor	Análisis
14. ¿Qué sugerencia haría usted para que la empresa aproveche mejor los datos que tiene almacenado?	Se puede capacitar al personal para que pueda hacer una buena interpretación de datos, para tomar decisiones y aprovechar la información, porque en cuanto a la inversión por el costo la empresa aún no está preparada para implementarla, porque no sabemos cómo nos iría con esta gran inversión.	El aprovechamiento de los datos en las organizaciones depende de la capacitación del personal y en la interpretación de datos, su transformación a información que permite generar reportes útiles para la toma de decisiones gerenciales. (Vera Pincay, 2022)	Para que se aprovechen los datos, se deben de transformar en información, la cual se generaría reporte general para tener una visualización general y tomar decisiones informadas, pero es crucial implementar las herramientas que permita tener un impacto positivo ante las competencias del mercados, servicios personalizados a las necesidades.

Análisis de resultados

Mediante los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores y la entrevista realizada a la gerente de la empresa Interfast de Manta, se percibe una información más real de la situación de la empresa, mediante la triangulación se constata el criterio gerencial con la realidad operativa de los empleados y se diagnostica el estado actual de la gestión de información gerencial y el nivel de preparación la de organización para adoptar las herramientas de Big Data.

La gerente manifestó que la empresa gestiona la información mediante la plataforma WispHub, en el cual se combinan procesos manuales para garantizar la confiabilidad de los datos. Esta afirmación se ve respaldada por los resultados de la encuesta ya que una parte menciona que el proceso es parcialmente automatizado y otra parte señala que se realizan procesos manuales, la cual se evidencia que la empresa está en una etapa intermedia de implementación de herramientas digitales.

Por otro lado, la gerencia reconoce la importancia de integrar sistema de Big Data para la toma de decisiones, en la práctica los colaboradores priorizan principalmente datos demográficos y transaccionales, dejando en segundo plano los datos de comportamiento y satisfacción del cliente lo cual limita el aprovechamiento estratégico de los datos.

Finalmente, ambas perspectivas concuerdan en el que el personal no cuenta con la preparación necesaria para manejar tecnologías de Big Data lo que representa una de las principales barreras para su implementación; sin embargo, se presentó una percepción positiva sobre los beneficios que brinda el Big Data, especialmente en la mejora del análisis para la toma de decisiones y personalización de servicios.

Conclusiones

El estudio permitió evidenciar que la empresa Interfast, gestiona grandes volúmenes de datos que provienen de los clientes, transacciones y operaciones internas; sin embargo, estos no son aprovechados de manera estratégica para la toma de decisiones gerenciales, a su vez se identificó que los procesos de recolección de datos son parcialmente automatizados, pero aún mantiene cierta dependencia en los procesos manuales lo cual limita la eficiencia y el análisis de la información.

Los resultados obtenidos en la encuestas y entrevista refleja que la empresa no se encuentra completamente preparada para integrar herramientas de Big Data debido a las barreras tecnológicas, económicas y falta de capacitación al personal; pero a pesar de las limitaciones encontradas, se evidencia un punto de vista positivo sobre el impacto que tendría el Big Data en la mejora de toma de decisiones, identificación de patrones, tendencia y la personalización de servicios para los clientes.

A su vez la investigación permitió identificar que la implementación gradual de herramientas de inteligencia de negocio como Power BI constituye a una alternativa que se enfoca con el Big Data, ya que nos permite integrar, analizar y visualizar grandes cantidades de datos generados por la empresa y no conlleva una inversión excesiva.

Por su parte se concluye que el uso del Big Data representa una ventaja estratégica para la empresa Interfast, ya que fortalece su capacidad de adaptación al entorno tecnológico y mejoraría su eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, generando así una ventaja competitiva sostenible en el sector de telecomunicaciones.

Recomendaciones

Se recomienda fortalecer la capacitación del personal en el análisis de datos y gestión de la información con el fin de aprovechar completamente los datos existentes y eliminar la resistencia al uso de nuevas tecnologías, la mejor manera de implementarlo es de manera progresiva mediante la herramienta de inteligencia de negocio como lo es el Power BI, para permitir transformar esos datos recolectados en información visual y útil para la toma de decisiones gerenciales.

Promover la elaboración de reportes periódicos que faciliten el análisis comparativo de indicadores claves como ingreso, comportamiento de clientes y eficiencia operativa, evaluar de forma continua el impacto de las herramientas tecnológicas, con el objetivo de realizar mejoras que permitan maximizar los beneficios de Big Data en la empresa.

Es considerable implementar a mediano plazo la inversión en tecnologías avanzadas de análisis de datos, siempre y cuando la empresa cuente con el personal capacitado y herramientas adecuadas, es fundamental establecer políticas internas de gestión de información para garantizar la calidad, veracidad y seguridad de los datos para eliminar errores que se generan en los procesos manuales.

Referencias Bibliográficas

- Apaza, G. y Ñamo, E. (2022). Evolución e impacto del Big Data en el sector empresarial. *Revista Scientific*, 4 (2).
- Bustamante, C. (2019). *La inteligencia de negocios y la administración de empresas: un enfoque actual*. Universidad Ecotec.
- Delgado, L., y Loor, M. (2021). BIG DATA: Una herramienta gerencial de crecimiento financiero de las empresas del sector industrial. *UNEXPO*.
<https://repositoriobe.espe.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5330ce25-b605-4574-911c-d8397b1cc8ee/content>
- Mendoza Mendoza, B. E., Zambrano Alcívar, J. L., Jama Cornejo, F. V., & Bravo Terán, N. O. (2024). Modelo de gestión Big data turístico, caso Manta, Ecuador. *Revista Internacional de Gestión, Innovación y Sostenibilidad Turística*, 4(1), 31–43. <https://doi.org/10.51260/rigistur.v4i1.464>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de información gerencial: Administración digital de la información* (14.^a ed.). Pearson.
- Camacho (2016). *La gestión de la información para el conocimiento* (Tesis de maestría). FLACSO Ecuador, Quito, Ecuador. Repositorio Institucional.
<http://hdl.handle.net/10469/9779>
- Baque Sánchez, E. R., Morán Chilán, J. H., & Álvarez Vásquez, C. A. (2020). Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador. *Avances*, 22(2).
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869116002/637869116002.pdf>
- Flechas, P. (2020). *El Impacto Del Big Data En Las Empresas*.
<https://core.ac.uk/download/344729899.pdf>

Gamboa, M., Castillo, Y., y Parra, J. (2021). Procedimiento para la gestión de información en función de la administración escolar. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 3 (10).

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

García-Jiménez, Alejandra de-Jesús; Aguilar-Morales, Norma; Hernández-Triano, Leonardo; Lancaster-Díaz, Eduardo. (2021). LA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS: HERRAMIENTA CLAVE PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 33(1), 132-139.

<https://doi.org/10.33975/riuq.vol33n1.514>

Gil-Montelongo, M. D., López-Orozco, G., Molina-García, C., & Bolio-Yris, C. A. (2011). LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN COMO BASE DE UNA INICIATIVA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. *Ingeniería Industrial*, 32 (3), 231-237. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433577009.pdf>

Laudon, K., y Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. PEARSON EDUCACIÓN, México.

López, D. (2023). Power BI para la Visualización de Datos en Instituciones Educativas. *HETS Online Journal*, 13 (2). <http://dx.doi.org/10.55420/2693.9193.v13.n2.118>

Mirón, F., Pezuela, C., Lama, N., et al. (2018). Análisis de la estrategia Big Data en España. *Revista Planetica*. https://packnet.es/wp-content/uploads/2023/04/Analisis-estrategico-Big-Data-en-Espana_may18.pdf

Montoya y Gil. (2018). Actualidad e importancia de la implementación de Big Data utilizando las herramientas Hadoop y Spark. *Lámpsakos*, 19. 67-72. <https://www.redalyc.org/journal/6139/613964506007/html/#B6>

- Najafabadi, M.M., Villanustre, F., Khoshgoftaar, T.M. *et al.* (2015). Deep learning applications and challenges in big data analytics. *Journal of Big Data*, 2 (1).
<https://doi.org/10.1186/s40537-014-0007-7>
- Dai, B., & Liang, W. (2022). The impact of Big Data technical skills on novel business model innovation based on the role of resource integration and environmental uncertainty. *Sustainability*, 14(5), 2670. <https://doi.org/10.3390/su14052670>
- Woodman (1985). [Definición de gestión de la información]. Citado en Revista Metropolitana de Ciencias, 1(2), artículo en Redalyc.
<https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778096004.pdf>
- Ortíz, M., Joyanes, L. y Giraldo, L. (2016). Los desafíos del marketing en la era del big data. *e-Ciencias de la Información*, 6 (1). <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v6i1.19005>
- Román, M. (2021). Comunicación y Big Data en las empresas ecuatorianas. *Comication Papers*, 10(20). http://dx.doi.org/10.33115/udg_bib/cp.v10i20.22619
- Bequant. (2023, June 19). Bequant and WispHub are now integrated.
<https://www.bequant.com/news/wisphub-is-now-integrated-with-bequant>
- Machuca Vivar, S. A., Vinuesa Ochoa, N. V., Sampedro Guamán, C. R., & Santillán Molina, A. L. (2022). Habeas data y protección de datos personales en la gestión de las bases de datos. *Universidad y Sociedad*, 14(2), 244–251.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2698>
- Rodríguez Cruz, Y. (2015). Gestión de información y del conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. <file:///C:/Users/ENV/Downloads/Dialnet-GestionDeInformacionYDelConocimientoParaLaTomaDeDe-5704545.pdf>
- WispHub. (2023). *WispHub: ISP & WISP management system*.
<https://apps.apple.com/es/app/wisphub/id1632068207>
- IBM. (2025). ¿Qué es la calidad de los datos? IBM.

<https://www.ibm.com/mx-es/topics/data-quality>

Mikalef, P., Pappas, I. O., Krogstie, J., & Giannakos, M. (2022). Big Data and business analytics: A review of conceptual frameworks and empirical evidence.

<https://doi.org/10.1155/2022/1708506>

Rosado Martínez, S. A., Alvarado Bastidas, E. A., & Gutiérrez Bastidas, J. O. (2024). El uso de Big Data y Business Intelligence en la elaboración de decisiones estratégicas para empresas del sector industrial.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10176952>

Microsoft. (s. f.). ¿Qué es Power BI? Microsoft Learn.

<https://learn.microsoft.com/es-es/power-bi/fundamentals/power-bi-overview>

Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3331390>

Calderón Hernández, G., & Álvarez Giraldo, C. M. (2017). Gestión del talento humano y capacidades organizacionales para la innovación.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012377992017000200002&script=sci_arttext

Vera Pincay, K. A. (2022). Gestión de la información y toma de decisiones en las organizaciones

<https://dspace.utb.edu.ec/items/05a7e4b7-ef69-4b61-83b5-90545f5becd3>

Anexos

Anexo 1. Formato de encuesta

Encuesta realizada al personal de la empresa de internet INTERFAST

Objetivo:

Analizar el impacto del Big Data en la gestión de la información gerencial de Interfast, a través de herramientas digitales.

Preguntas:

- 1. ¿Cómo describiría el proceso actual de recolección y análisis de datos en la empresa?**
 - a) Totalmente automatizado y eficiente
 - b) Parcialmente automatizado, con apoyo manual
 - c) Principalmente manual
 - d) No hay procesos para organizar y analizar los datos
- 2. ¿Qué tipos de datos se recolectan e las empresas?**
 - a) Datos de comportamiento
 - b) Datos demográficos
 - c) Datos de satisfacción
 - d) Datos transaccionales
- 3. ¿Qué herramientas utilizan actualmente en la empresa para gestionar y analizar la información?**
 - a) Excel u hojas de cálculo
 - b) Sistemas ERP, CRM u otros corporativos
 - c) Herramientas de análisis como Power BI, Tableau, etc.
 - d) No se utilizan herramientas específicas
- 4. ¿Cómo se asegura la calidad y veracidad de los datos utilizados en la empresa?**
 - a) Mediante revisión manual y experiencia del personal
 - b) A través de procedimientos internos
 - c) Mediante tecnologías de verificación de datos
 - d) No se aplican mecanismos claros de aseguramiento
- 5. ¿Considera que la empresa está preparada tecnológicamente para implementar herramientas de Big Data?**
 - a) Sí, totalmente preparada
 - b) Parcialmente preparada
 - c) No está preparade

6. **¿Existen actualmente iniciativas en la empresa para integrar herramientas avanzadas de análisis de datos?**
 - a) Sí, ya están en marcha
 - b) Están planificadas, pero no implementadas
 - c) Se han discutido, pero no hay avances
 - d) No existen iniciativas
7. **¿Cómo podría el uso de Big Data mejorar la toma de decisiones en su área de trabajo?**
 - a) Agilizando el acceso a información
 - b) Mejorando el análisis para la toma de decisión
 - c) Identificando patrones, oportunidades y tendencias
 - d) No tendría un impacto significativo
8. **¿Considera que el Big Data podría ayudar a personalizar mejor los servicios que ofrece la empresa?**
 - a) Sí, completamente
 - b) En cierta medida
 - c) No
 - d) No estoy seguro/a
9. **¿Considera que el personal está preparado para manejar tecnologías relacionadas con Big Data?**
 - a) Sí, completamente preparado
 - b) Necesita capacitación adicional
 - c) No está preparado
 - d) No tengo información al respecto
10. **¿Qué beneficios cree que traería el uso de Big Data en la empresa?**
 - a) Mejora en la toma de decisiones
 - b) Mayor eficiencia operativa
 - c) Optimización del servicio al cliente
 - d) Ventaja competitiva
 - e) No traería beneficios
11. **¿Qué acciones cree que debería tomar la empresa para aprovechar mejor la información que ya posee?**
 - a) Implementar herramientas tecnológicas de análisis de datos
 - b) Capacitar al personal en análisis, uso y protección de datos
 - c) Mejorar la recolección y almacenamiento de datos
 - d) Establecer una política de gestión de la información
 - e) Elaborar reportes mensuales para tomar decisiones para la mejora de la gestión de la información

Anexo 2. Formato de entrevista

Entrevista realizada al gerente de la empresa de internet INTERFAST

Objetivo: Analizar el impacto del Big Data en la gestión de la información gerencial de Interfast, a través de herramientas digitales.

Preguntas:

1. ¿Cómo se maneja la gestión de la información gerencial de la empresa?
2. ¿Cómo describe el proceso actual de la recolección, protección y análisis de datos en la empresa?
3. ¿Qué tipo de información se considera más relevante para la toma de decisiones?
4. ¿Qué herramientas utilizan actualmente en la empresa para gestionar, analizar la información?
5. ¿Cómo se asegura la calidad y la veracidad de los datos que se utilizan en los procesos gerenciales?
6. ¿Ha escuchado el término Big Data, que entiende por ello?
7. ¿Considera que la empresa está preparada tecnológicamente para trabajar con herramientas del Big Data?
8. ¿Existen iniciativas actuales para integrar herramientas avanzadas de análisis de datos en los procesos?
9. ¿Considera que el Big Data podría ayudar a personalizar mejor los servicios que ofrece Interfast?
10. ¿Conoce alguna herramienta específica que podría implementar la empresa para analizar datos masivos?
11. ¿La empresa ha capacitado al personal en el uso de herramienta tecnológicas para el análisis de datos?
12. ¿El personal está preparado para manejar nuevas tecnologías para el análisis de datos?
13. ¿Qué cambios positivos cree que podría darse si se empezara a usar Big Data en la empresa?
14. ¿Qué sugerencia haría usted para que la empresa aproveche mejor los datos que tiene almacenado?

Anexo 3. Propuesta

Título de la Propuesta

Utilidad del Big Data como herramienta de inteligencia de negocios en la gestión de la información gerencial en la empresa Interfast, Manta.

Introducción

El estudio realizado en la empresa de Interfast permitió evidenciar que, aunque la empresa maneja grandes cantidades de datos, estos no son aprovechados de una manera estratégica para fortalecer la gestión de la información gerencial. La falta de herramientas avanzadas de análisis y la escasa capacitación del personal han reducido el impacto que los datos podrían generar en la toma de decisiones.

Con base a autores como Dvulit y Maznyk (2024) quienes afirman que el Big Data y los análisis avanzados se han logrado en convertir en herramientas importantes para mejorar la eficiencia en la toma de decisiones y fortalecer la gestión dentro de las organizaciones, permitiendo procesar grandes volúmenes de datos para que sean aprovechados.

En este sentido, la presente propuesta metodológica se orienta en analizar y evidenciar el impacto del Big Data en la gestión de la información gerencial, mediante el uso progresivo de herramienta de análisis de datos para optimizar los procesos de toma de decisiones, sin que este implique una inversión elevada en infraestructura tecnológica.

Objetivo General

Analizar la utilidad del Big Data en la gestión de la información gerencial de la empresa Interfast, mediante el uso progresivo de herramientas de análisis de datos que faciliten a la toma de decisiones estratégicas.

Objetivo Específicos

Identificar las áreas prioritarias de la gestión de la información gerencial y el uso de datos en la empresa Interfast.

Validar los recursos tecnológicos disponibles para la gestión de la información que conduzcan a la eficiencia operativa en el uso de datos

Promover el aprendizaje en habilidades de herramientas digitales mediante un temario de capacitaciones que les permitan tomar de forma adecuada decisiones gerenciales

El Big Data surge como una herramienta fundamental para la inteligencia de negocios, al facilitar el análisis de grandes volúmenes de datos provenientes de diversas fuentes, en tiempo real y con mayor precisión. Ya que el uso de tecnologías de Big Data permite identificar patrones, tendencias y oportunidades que contribuyen a mejorar la eficiencia operativa y la competitividad empresarial.

Beneficiarios

- Empresa INTERFAST
- Gerente de Interfast
- Personal administrativo y operativo
- Clientes

Diseño de la Propuesta

Etapas	Actividades	Tiempo	Encargado
Etapa I: Análisis del uso de datos en la toma de decisiones	• Revisión de los procesos actuales de recolección y uso de la información. • Comparación entre los datos disponibles y datos utilizados para la toma de decisiones. • Identificación de limitaciones y oportunidades en el uso de la información.	1 mes	Analista de datos
Etapa II: Aplicación de herramienta de análisis de datos	• Evaluación de los recursos tecnológicos existentes en la empresa. • Selección de indicadores claves de desempeño. • Integración y visualización de los datos mediante la herramienta Power BI. • Elaboración de reportes gerenciales para el análisis y control de la información.	1 mes	SopORTE Técnico
Etapa III: Capacitación y evaluación del impacto del Big Data	• Capacitación al personal en el uso de herramienta de análisis de datos. • Análisis del impacto en la eficiencia operativa y gestión gerencial. • Evaluación del uso de la información generada en la toma de decisiones. • Elaboración del informe final de evaluación del impacto.	2 meses	Personal Operativo

Impacto de la propuesta

La propuesta se estructura en tres etapas fundamentales orientadas a evidenciar el impacto de Big Data en la gestión gerencial, analizando la forma en la que la empresa gestiona actualmente los datos, identificando las fuentes de información, la primer etapa evalúa como los datos existentes influyen en los procesos de decisión considerando limitaciones, oportunidades y el aprovechamiento de la información, la segunda etapa en la cual se utilizaran herramientas de inteligencia de negocio como apoyo para analizar y visualizar los datos, con el fin de evidenciar como el Big Data mejora la gestión de la información gerencial, la tercera y última etapa se analizan los resultados obtenidos tras el uso de análisis de datos evaluando su impacto en la toma de decisiones en la empresa Interfast.