



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:

Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

La transformación digital para mejorar la calidad de gestión de la información en el departamento de sistemas, en la empresa Eurofish S.A. de Montecristi, año 2024. (Estudio de caso).

AUTOR

Vera Suárez Stalyn Xavier

TUTOR

Lic. Pedro Manuel Idrovo Flores, Mg

MANTA-ECUADOR

2024 - 2

TEMA

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE GESTIÓN
DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS, EN LA EMPRESA
EUROFISH S.A. DE MONTECRISTI, AÑO 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 de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

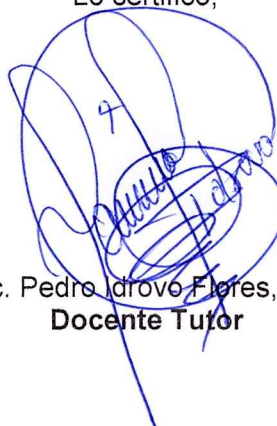
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular: Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante VERA SUÁREZ STALYN XAVIER legalmente matriculada en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024 (2), cumpliendo el total de 240 horas (96 FASE I: DISEÑO y 144 horas FASE II: Análisis de Resultados), cuyo tema del proyecto es "La transformación digital para mejorar la calidad de gestión de la información en el departamento de Sistemas, en la Empresa Eurofish S.A. de Montecristi, 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, 8 de agosto de 2025.

Lo certifico,



Lic. Pedro Idrovo Flores, Mg
Docente Tutor

Autoría

Yo, Vera Suárez Stalyn Xavier, con cedula de identidad N° 094106303-4, estudiante de la Carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, hace, constar que soy el autor de este trabajo de unidad de integración curricular bajo la modalidad estudio de caso titulado **“la transformación digital para mejorar la calidad de gestión de la información en el departamento de sistemas, en la empresa Eurofish S.A. de Montecristi, año 2024”**. (Estudio de caso), cumple con los parámetros que dispone la universidad y la facultad, cumpliendo con los puntos establecidos y siendo meticuloso con la información presentada.

Por otro lado, declaro que el contenido de la investigación percibe el desarrollo y diseño original elaborado; así mismo, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, de mi autoría, bajo la supervisión del tutor académico de investigación.



Vera Suárez Stalyn Xavier

Dedicatoria

En el proceso de obtención de mi título profesional, deseo dedicar mi esfuerzo, constancia y aprendizaje a mis padres: Monserrate Suárez Choéz y Santiago Vera Pérez; mi esposa Ariana Saltos Indio y mi pequeña hija Shayra Vera Saltos, quienes siempre han creído en mí y han sido el pilar fundamental en mi vida, porque sin su apoyo y amor, este momento no habría sido posible. Este logro no solo es mío, sino también suyo, puesto que el sueño que ambos desearon cumplir alguna vez, ahora lo hicieron realidad en mí.

Ante lo expuesto, les prometo a ustedes que cada enseñanza que me han brindado hasta el momento, cada valor que me han inculcado de manera permanente y cada oportunidad que me han ofrecido de forma desinteresada, ha contribuido significativamente a mi crecimiento y desarrollo tanto personal, en lo académico y de seguro en este nuevo reto de desempeño profesional, que sin duda alguna será lleno de éxitos.

Finalmente, es mi esperanza que esta investigación sirva como una expresión de la gratitud, amor y orgullo que siento hacia ustedes, además, que signifique una guía a seguir para mi pequeña hija. Por consiguiente, a medida que continúo mi trayecto en la vida, tengo la certeza de que su amor y respaldo seguirán siendo mi mayor fortaleza para poder continuar en cualquier ámbito en el que decida desenvolverme.

Stalyn Xavier Vera Suárez

Reconocimiento

A lo largo de esta formación profesional, quiero expresar agradecimiento a Dios, quien reside en mí y me otorga la fortaleza necesaria para perseverar ante las adversidades. Además, agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, no solo por darme la bienvenida, sino por su papel fundamental al formar profesionales idóneos para el futuro. Así mismo, es importante destacar mi gratitud a la carrera de Gestión de la Información Gerencial, que no solo me acogió, sino que también me brindó la valiosa oportunidad de formar parte de su comunidad estudiantil.

Por tanto, ser estudiante de esta carrera ha sido un honor y un privilegio toda vez que me han proporcionado las herramientas y conocimientos esenciales que han posibilitado el logro académico que celebro en el día de hoy. Así mismo, quiero agradecer desde lo más profundo de mi corazón a todos los docentes de la carrera Gestión de la Información Gerencial, como también, a mis ex compañeros de trabajo de seguridad en la cual brindaron el apoyo emocional para poder cumplir con mis objetivos, gracias por su apoyo, conocimientos y experiencias de mi vida profesional y laboral.

Finalmente, un agradecimiento especial a mi tutor, el Lic. Pedro Idrovo Flores, Mg., que con cuya disciplina, determinación, conocimientos y dedicación fueron atributos importantes durante estas dos fases donde se llevó a cabo, la construcción y el desarrollo exitoso de este trabajo de titulación.

Stalyn Xavier Vera Suárez

TABLA DE CONTENIDOS

TEMA.....	2
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento.....	6
Resumen.....	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
Antecedentes Investigativos.....	15
Definición del Caso de Estudio.....	22
Justificación	25
Objetivo del Estudio.....	27
Objetivo General	27
Objetivos Específicos	27
Marco Conceptual.....	28
Transformación Digital	28
Definición de Transformación Digital	28
Digitalización	28
La Transformación Digital en las Organizaciones	29
La Transformación Digital y su Importancia en las Pymes	29
Dimensión de Proceso de Negocio.....	30
Teoría de la Innovación.....	30
Gestión de la Información	31

Definición de la Gestión de Información	31
Calidad de la Información	32
Tecnología de la Información.....	32
Utilización de las Tecnologías de la Información	33
Marco Metodológico.....	34
Diseño y Tipo de Investigación.....	34
Métodos.....	34
Métodos de Análisis-síntesis	34
Método Inductivo-Deductivo	35
Análisis Documental-Bibliográfico	35
Técnicas y Herramientas	35
La Observación Directa.....	35
Entrevista Mixta	36
Población y Muestra.....	36
Tiempos	36
Resultados Obtenidos	37
Análisis de Resultado de la entrevista	40
Análisis de Resultados.....	56
Transformación Digital	56
Los principales retos para un modelo de negocio digital,	56
La ausencia de información.....	57
La resistencia al cambio	57
La calidad de la gestión de la información.....	58

Evaluación de la información.....	58
Herramientas digitales utilizadas en la organización	59
Influencia de la calidad de la información en la toma de decisiones	59
Conclusiones	61
Recomendaciones	63
Referencia Bibliográfica	64
Anexos	69
Propuesta de Solución.....	75
Introducción	75
Objetivos	75
Objetivo General	75
Objetivo Específico:	76
Beneficiarios.....	76
Directos	76
Indirectos	76
Metodología	76
Proceso para el Desarrollo de la transformación digital para mejorar la calidad de gestión de información en el departamento de sistema	77
Formación del Personal.....	.
Descripción para el Desarrollo de la transformación digital para mejorar la calidad de gestión de información en el departamento de sistema.....	78
Planificación de la Herramienta SAP Business One.....	81
CUADRO DE CAPACITACIONES: Transformación Digital para Mejorar la calidad de	

Gestión de la Información	83
Consideraciones adicionales.....	86
Responsable de la herramienta SAP Business One.....	86

Resumen

La transformación digital es fundamental para mejorar la calidad de gestión de la información en las empresas, así mismo ayudan a optimizar la eficacia al momento de ser automatizado los procesos y las gestiones que los colaboradores realicen, lo cual reduce falencias y aumentan la eficiencia ejecutiva; por otro lado, al implementar tecnologías en las organizaciones, estas se vuelven más competentes dentro del mercado digital.

Es por eso que esta investigación busca analizar la transformación digital para mejorar la calidad de gestión de la información en el departamento de Sistemas de la Empresa Eurofish S.A. en Montecristi, además, se seleccionó una muestra de 3 colaboradores lo que permitió evidenciar la problemática que surgía dentro de la misma, de tal modo que, en los demás trabajadores se notó una gran falencia de conocimientos referente a lo tecnológico.

Por otro lado, los resultados muestran resistencia al cambio, lo que perjudica a la gestión de información retrasando los procesos siendo ineficiente al momento de entregar un trabajo, es por ello que se debe de capacitar a los empleados para que reduzcan la incertidumbre con respecto a la implementación de herramientas tecnológicas.

Definitivamente, la gestión de información es esencial en las entidades por lo que recopila y almacena datos para la toma de decisiones, entonces, se sugiere capacitaciones a los empleados para que se adapten a los cambios tecnológicos y por ende al uso de estrategias digitales, para realizar las actividades encomendadas de manera eficaz, eficientes y oportunas por cada uno de los colaboradores.

Palabras clave: Transformación digital, gestión de la información, organización, toma de decisiones, resistencia al cambio.

Abstract

Digital transformation is fundamental to improve the quality of information management in companies, as well as helping to optimize effectiveness when automating processes and the management tasks performed by employees, which reduces faults and increases executive efficiency; on the other hand, by implementing technologies in organizations, they become more competent in the digital market.

This is why this research aims to analyze digital transformation to improve the quality of information management in the Systems department of Eurofish S.A. in Montecristi. Additionally, a sample of 3 collaborators was selected, which allowed to highlight the problems that arose within it, in such a way that a significant lack of knowledge regarding technology was noted among the other workers.

On the other hand, the results show resistance to change, which harms information management by delaying processes and being inefficient when delivering work. That is why employees should be trained to reduce uncertainty regarding the implementation of technological tools.

Definitely, information management is essential in entities as it collects and stores data for decision-making. Therefore, training for employees is suggested so that they can adapt to technological changes and consequently to the use of digital strategies, to carry out assigned activities effectively, efficiently, and timely by each of the collaborators.

Keywords: Digital transformation, information management, organization, decision making, resistance to change.

Introducción

La empresa Eurofish S.A. se enfrenta a desafíos significativos en su operativa diaria, destacando la resistencia al uso de sistemas y herramientas tecnológicas por parte de sus colaboradores. Esta problemática no solo afecta el flujo de información dentro de la organización, sino que también contribuye a un ambiente de conformismo que retrasa la ejecución de tareas y la toma de decisiones críticas. La falta de adaptación a las tecnologías emergentes ha llevado a una gestión ineficiente de la información, lo que a su vez repercute negativamente en la productividad y en la calidad del servicio ofrecido.

Esta investigación, titulada: La transformación digital para mejorar la calidad de gestión de la información en el departamento de sistemas, en la empresa Eurofish S.A. de Montecristi, año 2024: Estudio de caso, surge el interés de llevar este estudio debido al reconocimiento de que muchas organizaciones aún presentan resistencia al cambio, incluso en el manejo de herramientas digitales que son de mucha ayuda para la gestión de información, lo cual limita significativamente su desempeño en los procesos internos y externos.

Esta investigación tiene como finalidad destacar que la transformación digital proporciona múltiples beneficios en términos de optimización del tiempo, eficiencia operativa y toma de decisiones informadas para obtener una ventaja competitiva. El objetivo de la investigación es analizar la transformación digital para mejorar la calidad de gestión de la información en el departamento de Sistemas.

La metodología de la investigación es un enfoque cualitativo, esta investigación es de tipo descriptivo-explicativo por el cual se divide en dos fases: diseño y presentación de resultados. Los métodos utilizados fueron análisis-síntesis, análisis documental- bibliográfico e inductivo-deductivo. Las técnicas utilizadas son; observaciones directas y entrevistas mixtas

estructuradas a colaboradores del departamento de sistema.

En la primera fase, se realizó una revisión detallada de la literatura relacionada con las variables de estudio para reunir antecedentes pertinentes. Al mismo tiempo, se identifican las problemáticas actuales y se formula la justificación del estudio. Además, se definen los objetivos de la investigación. Se presenta un marco teórico que respalda las temáticas esenciales asociadas a la transformación digital y la gestión de la información, y se establece la metodología junto con los instrumentos destinados a la recolección de datos.

En la segunda fase, se implementan los instrumentos de recolección de datos para analizar los resultados obtenidos, identificando categorías, estándares y temas significativos. Además, se organiza la información recopilada utilizando la metodología de triangulación, lo que facilita el análisis de los resultados y, posteriormente, la elaboración de conclusiones y recomendaciones del estudio. Finalmente, a partir del problema identificado, se genera un análisis destinado a abordar y resolver la problemática planteada. Los resultados revelan limitaciones en la transformación digital para gestionar eficazmente la información en el departamento de sistema

Antecedentes Investigativos

Eurofish S.A. es una empresa ecuatoriana líder en la exportación de atún por lo que generan una producción de 70,900 TM (Tonelada métrica) al año abasteciendo al mercado del mundo. En 1998, inicia operaciones con tres barcos atuneros y tenía una capacidad de producción de 50 TM de lomos pre-cocidos por día, tres años después ya iniciaba las operaciones de enlatados de atún, mientras que, en el 2005, su portafolio se diversifica, incluyendo pouches, especialmente para exportación a Europa y Estados Unidos. En el 2008, amplió la planta física para procesos de etiquetado, encartonado, bodega de insumos, producto terminado y las instalaciones de almacenamiento, lo que alcanzó una capacidad de proceso de 31.000 TM al año.

En el 2017, emprendieron el proyecto de construir una planta para producir y brindar productos de calidad para mascotas; y, en el 2019, obtienen una Flota pesquera de 21 barcos y maneja su propia marca de atún a nivel nacional llamada Manabí. Hoy en día, apertura oficinas de Eurofish en Colombia, convirtiéndose en la primera empresa ecuatoriana en exportar comida húmeda para gatos al Reino Unido.

Actualmente abastecen a varias marcas internacionales, ubicadas en Europa, Latinoamérica y Norteamérica. Eurofish a través de su cambio y crecimiento empresarial se ha visto obligado adaptarse al cambio tecnológico, tanto para su elaboración como las áreas administrativas, así se pueden observar falencias al momento de gestionar la información en el departamento, generando en ocasiones retraso en los procesos a realizar tanto interno como externo.

El propósito de la empresa destaca su firme compromiso con la creación de valor compartido para todos los grupos de interés, mediante la producción de alimentos seguros que

mejoren la calidad de vida de las personas y sus mascotas. Este propósito se alinea con una visión estratégica de sostenibilidad, crecimiento y diversificación, tanto en el ámbito local como internacional, demostrando una clara orientación hacia la expansión de mercados y productos.

Así mismo, la empresa está comprometida con el desarrollo equilibrado en las dimensiones económica, social y ambiental. Esto se reduce en las promociones de una política de responsabilidades social empresarial, respaldada por un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que asegura no solo la calidad de los productos, sino también la protección del medio ambiente y el bienestar social. Este enfoque holístico garantiza que el crecimiento de la organización se realice bajo principios éticos, sostenibles y alineados con las mejores prácticas globales.

La empresa Eurofish S.A. cuenta con una misión en la cual indican que: Son un grupo industrial dedicado a provisionar, procesar y comercializar alimentos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, accionista, colaboradores y de nuestra comunidad, cumpliendo las exigencias del mercado global, valorando la honestidad, el sólido trabajo en equipo, la calidad y eficiencia. Por otro lado, la visión: Se enfoca en Liderar la elaboración de productos fiables en la industria de alimentos logrando rentabilidad, posicionamiento y diferenciación de nuestra marcas y productos en el ámbito mundial con diversidad de clientes.

Para afianzar este proceso de la investigación, relacionado a los antecedentes de este estudio de caso, es necesario fortalecer con algunas investigaciones efectuadas por otros investigadores, sobre las variables de estudio, que fortalecerá todo el contenido científico, por consiguiente, se señalan a continuación:

En Cúcuta -Colombia en la Universidad Libre Seccional Cúcuta, las autoras; Leal Contreras Nidia Teresa y Redondo Pérez Claudia Cristina (2022), presentan una investigación

titulada “IMPACTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA CERTIFICADAS CON ISO 9001:2015” quienes se plantean como objetivo el de evaluar el impacto de la Transformación Digital en los Sistemas de Gestión de Calidad en las empresas del sector servicios de la ciudad de Cúcuta certificadas por Icontec con la norma ISO 9001:2015.

El método utilizado para el estudio de la investigación fue un enfoque cualitativo; por otro lado, el tipo de investigación utilizada es descriptiva y su técnica utilizada fue una encuesta en la que se obtuvo información importante sobre la relevancia que existe entre la relación de la transformación digital y los sistemas de gestión de calidad, esto se pudo comprender a partir de las opiniones de los colaboradores

Por otro lado, como resultados se dio por entender cuál es el estado actual de los sistemas de gestión de calidad de las empresas del sector servicios de la ciudad de Cúcuta certificada con la norma ISO 9001:2015. Para obtener estos datos se aplicó una encuesta de 28 de preguntas, para lo cual se consideró como referencia el Modelo de Madurez para la Transformación Digital de MINTIC – 2019, en vista que el avance tecnológico ha venido beneficiando a las empresas en sus procesos de esta manera brindan eficiencia y calidad de información a los clientes.

Conforme con los resultados se pudo concretar que los Sistemas de Gestión de Calidad de las empresas del sector servicios se encuentran en el nivel de digitalización 2.0 en la escala de clasificación de 1 a 4, es decir, aún se manifiestan que su nivel de interacción, mecanización e inteligencia están siendo digitalizadas además su análisis sobre las herramientas digitales tradicionales, este método de trabajo aún no se ha entrado en el uso de tecnologías avanzadas.

En la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador, el autor Romero Ortiz Israel Jhony (2022) en su investigación “La transformación digital y la gestión empresarial del sector petrolero”, quien plantea como objetivo el, determinar la influencia de la transformación digital sobre la gestión empresarial en la Gerencia de Exploración y Producción de la EP Petroecuador.

La metodología de la investigación fue mixta, integrando enfoques cualitativos y cuantitativos; por otro lado, las técnicas utilizadas en esta investigación fue una guía de observación y encuesta que dio como resultados de la última pregunta del cuestionario, estos nos indican que aproximadamente el 70% de los trabajadores de la empresa respondieron que la madurez digital de la empresa está en un nivel medio, lo cual coincide perfectamente con los datos obtenidos del análisis realizado en base a los modelos de la literatura. La investigación concluye que la transformación digital tiene un impacto positivo en la gestión empresarial de la Gerencia de Exploración y Producción de EP Petroecuador.

En la Universidad Estatal del Sur de Manabí en Jipijapa, el autor Proaño Ponce William Patricio (2022), en su investigación CULTURA TRIBUTARIA Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL CANTÓN JIPIJAPA, esta investigación cuenta con el objetivo de evaluar el desarrollo de la cultura tributaria en función de la transformación digital que se desenvuelve en el cantón Jipijapa, Ecuador, Por otro lado, el método de esta investigación, se utilizó un enfoque cualitativo para profundizar en la comprensión del fenómeno en estudio así mismo se aplicó la técnica de encuestas y entrevistas estructuradas para obtener información relevante sobre la percepción de los contribuyentes.

Además, se obtuvo como resultados que hay un bajo nivel de conocimiento y de uso limitado de herramientas digitales, a pesar de un interés significativo en la capacitación, lo que sugiere la necesidad de mejorar la educación tributaria y la infraestructura digital en el cantón.

Esta investigación concluye que, es esencial implementar estrategias de educación tributaria y mejorar los servicios digitales para fortalecer la cultura tributaria en Jipijapa, lo que podría resultar en un aumento en la recaudación fiscal y un mayor cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Por otro lado, para fortalecer la investigación estudio de caso, es necesario realzar la variable dependiente con investigaciones realizadas por otros investigadores, que se señalan a continuación:

En La Universidad Externado de Colombia, según las autoras, Nieto Rincón Luisa María y Ospina Rodríguez Martha Carolina (2022) en su investigación “Modelo De Gestión De Información Y Transformación Digital Para El Proceso De Gestión Documental De La Secretaría Jurídica Distrital”, con el objetivo general que propone Diseñar un modelo de gestión de información que, a partir de la transformación digital, permita articular el proceso de gestión documental de la Secretaría Jurídica Distrital,

Como metodología para el estudio de la investigación fue un enfoque cualitativo, exploratoria, en cambio la técnica utilizada en esta investigación fue a través de entrevistas estructuradas en las cuales se identificaron elementos cualitativos y de análisis documental. Por otro lado, se obtuvo como resultado que la Secretaría Jurídica Distrital posee como factores claves internos 18 fortalezas de las cuales se derivan algunas debilidades obteniendo un total de 27, siendo relacionadas con diferentes componentes tales como cultura organizacional, estrategia y tecnología. Así mismo, en cuanto a los factores externos de la entidad se registran un mayor número de 17 oportunidades versus 15 amenazas.

Por tanto, siendo estas últimas relacionadas con componentes normativos y legales y

otros coyunturales como la pandemia SARS-CoV2 aparte de los componentes ya enunciados, en donde se concluye que el proceso de gestión documental resulta un elemento articulador entre la información y la normalización de la producción documental, razón por la cual, tomar como base este proceso para el modelo propuesto permite definir herramientas y vincular elementos normativos para la administración y gestión de la información en el marco del cumplimiento de la misionalidad institucional y de la visión estratégica de la función jurídica a nivel distrital.

En la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, de acuerdo con Tomarema Velasco Alex German (2020) en su investigación “Automatización De Procesos Para La Gestión De Información”, en la cual formula como objetivo desarrollar un sistema de automatización de procesos para la gestión de historias clínicas para los usuarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua. En cuanto a la metodología de investigación fue un enfoque mixto ya que se obtuvieron datos cuantitativos y cualitativos, utilizando la técnica de encuesta aplicada a los usuarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua.

Los resultados obtenidos es que, el 69% de la población encuestada manifiestan que el reporte que se genera posterior al ingreso de información de paciente fue satisfactorio, mientras que el 19 % indican medianamente satisfactorio y el 12% indican satisfactorio. Así mismo, concluye que la codificación del sistema de automatización de procesos para la gestión de información, realizada en el entorno de desarrollo visual studio 2015 permitió que el software realizara la conexión con la base de datos para ejecutar las 43 funciones programadas en el menú de navegación cumpliendo con los objetivos planteados en la investigación.

En La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta- Ecuador, la autora Casquete Roldán Guadalupe Beatriz (2022) en su investigación “Herramientas digitales en la gestión de la información en el área de archivo de la Dirección Secretaría General de la Uleam 2022-2023.

(Propuesta Metodológica)”, quién plantea: determinar desde la teoría la articulación de la información en los procesos estandarizados para el desarrollo de la gestión documental. La metodología fue mixto entre análisis cuantitativos y cualitativos; y, la técnica utilizada fue la entrevista, orientada a la Secretaria General de la Dirección de Secretaría General de la Uleam y la encuesta dirigida a los responsables del área, coordinadora de archivo, asistente y a la analista.

En cuanto a los resultados menciona que, se apoyan de la herramienta digital de SharePoint que es eficaz para realizar esta clase de evento: sin embargo, se necesita de un sistema de gestión documental integrado que sea optimo con el fin de obtener buenos resultados. Por tanto, esta investigación concluye, en que mencionan varias herramientas que favorezcan el control y regulación de la información entre ellas DocuWare beneficiando el área de archivo de la Dirección de Secretaría General automatizando los procesos permitiendo que aumente la productividad de los equipos de trabajo involucrado.

Definición del Caso de Estudio

La empresa Eurofish S.A.se encuentra ubicada en Transmarina s/n y Av. Hugo Mayo, Montecristi, Manabí, la cual se dedica a la producción de productos, incluyendo su cocción, filete, huevos de pescado, caviar y alternativas al caviar, entre otros, la elaboración de productos de crustáceos (excepto camarón y langostinos) y otros moluscos mediante el secado, salazón, conservación en salmuera, enlatados, ahumado.

En los últimos años, la empresa se ha centrado en implementar tecnologías más recientes, pero no disponen prioridad para el desarrollo de competencias de transformación digital de su Esta investigación está determinada en dos grandes variables, entre ella la variable independiente, que según los autores (carrasco y paredes, 2023) quien hace referencia a; Nicolai y Grange, indican que “la transformación digital también puede tener un impacto significativo en la cultura y la estructura organizacional de una empresa” (pág.28). De acuerdo con los autores, la transformación digital conlleva un cambio significativo que va más allá de la implementación de tecnologías avanzadas.

Además, la tecnología en el primer cuarto del siglo XXI, es destacado como una necesidad para las empresas por lo que esto permite que la organización al ser competitiva y relevante en el mercado actual sea reconocida por brindar un servicio de calidad en todos sus aspectos lo cual ayude a mantener su integridad empresarial como también reputación frente al mercado competitivo.

Mientras que, la variable dependiente, trata sobre la gestión de información, para lo cual (García, 2023) señala que” la gestión de la información se encuentra relacionada con la gestión de datos, procesos, sistemas y tecnológicas, donde se dispone de información citica para un éxito organizacional” (pág.6). En concordancia con el autor, La gestión de la información es

fundamental para el éxito organizacional; por tanto, está estrechamente vinculada a la administración de datos, procesos y tecnologías; sin embargo, esta perspectiva integral demanda una responsabilidad de calidad, accesibilidad y utilidad de la información, además, la exactitud de los datos es esencial, dado que la información errónea puede llevar a decisiones incorrectas.

La empresa Eurofish S.A., cuenta con la problemática de resistencia al uso de sistemas y de herramientas tecnológicas por parte de los colaboradores, por lo cual, perjudica al flujo de la información; por otro lado, el conformismo que mantienen genera retraso en los trabajos de la organización, siendo esta una problemática al momento de tomar decisiones en la organización; por tanto, la alfabetización y competencias informacionales ayudan a la resistencia al cambio, además, admite que los procesos sean eficientes y de calidad, No obstante, reconoce que la empresa salga del conformismo, garantizando la calidad de la información, con este fundamento se especifica que en la Empresa Eurofish S.A. mantiene específicamente estas molestias.

La Empresa Eurofish S.A mantiene también fuertes problemas como duplicación de información, el cual esta afecta a la misma y hace que no fluya correctamente en el departamento de sistemas, no sin antes señalar que no ayudan a la toma de decisiones en cuanto a las evidencias como la información solicitada, es por esto que una buena gestión documental, ayuda a que no exista la duplicación de información al momento de archivarlas, facilitando la búsqueda al momento de ser requerida.

Por otro lado, los reclamos internos se refieren al sobre peso de la documentación cuando se sube al sistema Dropbox, esto es debido a que no se encuentra sincronizado ni actualizado a las exigencias de la información documental, lo cual genera inconformidad y retrasos de trabajos, por tanto, es fundamental que las herramientas digitales en la organización permite que sean eficientes y de calidad al generar información, además, ayuda a que los colaboradores sean

más eficientes al utilizar los sistemas que se implementen para mejorar la calidad de información que ayude a la toma de decisiones dentro de la organización.

Ante lo expuesto, la falta de actualización de sistemas, perjudica y retrasa los procesos de la información, el cual provoca limitaciones al uso y desarrollo de actividades laborales en la tecnología, es por ello, que la gestión de proceso es importante porque, permite a que la información sea eficiente, garantizando que esta sea de calidad al momento de tomar decisiones en la organización, facilita a que los colaboradores sean entes proactivos, en la Empresa Eurofish S.A., con base en lo anterior se realiza la formulación del problema: ¿Cómo influye la transformación digital para mejorar la calidad de la información?, así mismo, se detallan las preguntas de investigación:

¿Cómo se define la transformación digital y calidad de gestión de información?

¿Cuál es la causa de la resistencia al uso de sistemas tecnológicos?

¿Cuáles son los niveles de competencia de las herramientas digitales, para mejorar la calidad de gestión de información?

¿Cuál es la propuesta que ayuda mejorar la gestión de información en la toma de decisiones?

Justificación

La transformación digital es una herramienta importante en los departamentos, al mismo tiempo, establecen herramientas digitales que son las principales para lograr la eficiencia y eficacia en la información. Así mismo, esta permite, que los usuarios pueden acceder de manera efectiva, conjuntamente con la organización al contar con un nivel de transformación digital avanzado, lo cual facilita a ser competente en cada una de las gestiones de la información existente en la organización. Por lo tanto, esta experiencia admite agilidad no solo en los procesos de gestión de información, sino también en la búsqueda, almacenamiento, control y evaluación de información.

Estas manifestaciones señaladas se sustentan en la protesta mencionada por (segrera et al.,2020), quien cita a; (Van Laar y colaboradores) que “la fuerza laboral del siglo XXI requiere trabajadores que puedan buscar información relevante, justificar sus elecciones, generar ideas innovadoras y valiosas para sus campos y encontrar soluciones al problema en entornos digitales” (pág,8) La importancia de esta investigación es la relación con la transformación digital en la gestión de la información y su desempeño, el cual realizan los colaboradores del departamento de sistemas, esto optimiza que los proceso se realicen con mayor eficacia y eficiencia.

Esta investigación es realizada, mediante los recursos investigativos como libros, artículos científicos, tesis entre otros que facilitan obtener la información adecuada y poder analizar cada una de las teorías; por otro lado, el acceso al campo empresarial, lo cual se lograr obtener la información inherente al objeto de estudio a través de la aplicación de las técnicas a los colaboradores del departamento de sistema de la empresa Eurofish.

La relevancia de esta investigación reside en favorecer el conocimiento en la trasformación digital, por el cual se beneficia al implementar en los avances y desarrollo del

personal profesional en el departamento de sistema. El impacto social promoverá que los colaboradores del departamento de sistema desarrollen capacidades para gestionar la información a través de habilidades y destrezas, puesto que efectúan este proceso continuamente sin el conocimiento en herramientas digitales adecuadas, por consiguiente, al fortalecer estas capacidades, se mejorará la gestión de la información, manteniendo decisiones apropiadas y adaptándose a las nuevas tecnologías que son esenciales para contribuir de manera efectiva.

Objetivo del Estudio

A continuación, se detalla los objetivos que se determina de acuerdo al estudio de esta investigación, estudio de caso.

Objetivo General

Analizar la transformación digital para mejorar la calidad de gestión de la información en el departamento de Sistema de la Empresa Eurofish S.A. en Montecristi en el año 2024.

Objetivos Específicos

- Definir la transformación digital y calidad de gestión de información
- Describir la causa de la resistencia al uso de sistemas tecnológicos
- Identificar el nivel de competencias de las herramientas digitales, para mejorar la calidad de gestión de información
- Proponer una estrategia que ayude a mejorar la gestión de información en la toma de decisiones

Marco Conceptual

Transformación Digital

La transformación digital es un proceso que implica la aplicación de tecnologías digitales para cambiar la manera en que las organizaciones, empresas y personas trabajan, interactúan y se comunican. En esencia, la transformación digital se enfoca en la adaptación de los procesos y modelos de negocios tradicionales a los nuevos paradigmas digitales. La transformación digital en lo general mantiene un aspecto clave que se globaliza en las organizaciones, por tanto, este argumento, es factible destacar las siguientes categorías para determinar la variable transformación digital:

Definición de Transformación Digital

Según (Miranda, 2022), quien cita a; Wrede, y participantes, definen como: “un cambio en la estrategia al utilizar las tecnologías digitales para desarrollar un nuevo modelo de negocio digital que ayude a crear y apropiarse de más valor para la empresa, innovar para explotar oportunidades en los mercados”, (pág,114). De acuerdo con los autores es importante indagar que la transformación digital implica en adaptar tecnologías de última generación para optimizar sus actividades dentro de las organizaciones; así mismo, permite que sus procesos sean eficientes, con cada uno del servicio que se brindan; por otro lado, la innovación es importante dentro del ámbito empresarial, por lo que esto permite competitividad organizacional.

Digitalización

Según la autora (rizzo, 2023), quien hace referencia a; Ontiveros y Vizcaíno “la digitalización es un fenómeno transversal y de alcance global, que ha permitido el surgimiento de nuevas actividades, cuyos efectos en pro de la competencia en los mercados han resultado en

un incremento de bienestar” (pág. 18). Lo referenciado por la autora indica que la digitalización, al ser un fenómeno global y transversal, transforma no solo el funcionamiento de las empresas, sino también la vida cotidiana de las personas. Aunque ha generado nuevas oportunidades y ha incrementado la competencia en el mercado, sus impactos son desiguales en diferentes sectores y grupos sociales. Además, la rápida evolución de empleos y las habilidades requeridas.

La Transformación Digital en las Organizaciones.

Para (Carmona, 2023) quien cita a Dong, “La innovación tiene un apoyo fundamental en las organizaciones mediante una guía de procedimientos y opciones de comportamientos orientados a estrategias que permitan diferenciarse de la competencia desempeñándose mejor y haciendo uso de la tecnología” (pág.158). De acuerdo con lo mencionado por Carmona, la transformación digital es fundamental en las organizaciones; por tanto, la innovación facilita el trabajo a los colaboradores así mismo las estrategias son esenciales para diferenciarse en la competitividad, es por eso que, excesivamente dependen de ellas para limitar creatividad y adaptabilidad, además, la tecnología es el motor de la innovación empresarial.

La Transformación Digital y su Importancia en las Pymes

Según el autor: (Calle, 2022), quien hace referencia a los autores; (Schwab, y Ramírez) “La transformación digital está asociada con la Cuarta Revolución Industrial, una “revolución tecnológica que cambia radicalmente nuestras vidas e interacciones”. En términos de alcance, y complejidad, la transformación será un hito importante para toda la humanidad (...)” (pág. 67). En concordancia con los autores; La transformación digital se sobrelleva a la complejidad del entorno digital, requiere un enfoque ético de privacidad en la protección y gestión de datos, por otro lado, la habilidad para adaptarse a estos cambios será esencial para el futuro de la humanidad, lo que resalta la necesidad de un diálogo constante sobre sus implicaciones.

Dimensión de Proceso de Negocio

En las organizaciones es de su valía determinar las dimensiones de procesos de negocio para fortalecer las actividades; por tanto, a continuación, se señala que la transformación digital, al ser una transformación organizacional, le permite a la universidad crear, mejorar y reinventar procesos operativos, así como también, reemplazar los servicios tradicionales con servicios digitales que simplifiquen los procesos involucrados en la prestación de servicios reduciendo complejidad operativa (Castro L., 2023), quien hace referencia a (Castro Benavides, pág.76).

Según lo referido, la transformación digital en las organizaciones consiste en un cambio de paradigma que va más allá de la simple digitalización, también la adopción de tecnologías, así como literarias y operativas, lo que promueve en la reinención de los procesos operativos la creación de una cultura de innovación que mejora sobre todo la eficiencia y la experiencia profesional; el enfoque digital entregar a las instituciones la oportunidad de reaccionar ágilmente ante los cambios que ocurren a nivel organizacional; en cuanto sobre todo a la transformación del acceso a la información, sin embargo, esto también tendrá que ser abordado el obstáculo al adquirir el cambio y el reto del digital divide.

Teoría de la Innovación

La teoría de la innovación para las empresas es considerada un elemento importante dentro de los sistemas de innovación; no obstante, es crucial reconocer que son uno de los actores de mayor relevancia, dado que comúnmente son las encargadas de concretar y difundir los nuevos conocimientos y tecnologías hacia el sistema productivo y los mercados. (Contreras, 2023), quien hace referencia a; (González-López, pág.19)

De acuerdo con la autora; manifiestan que es esencial reconocer que, sin la participación activa de las empresas, muchas innovaciones podrían permanecer en un plano teórico por lo cual no alcanzar su máximo potencial, además, la habilidad para adaptarse y responder a las necesidades del mercado no solo les permite crear valor económico, sino también contribuir al desarrollo sostenible, como también, la competitividad a nivel global. Por otro lado, el reconocimiento de su papel en este contexto no es solo relevante, sino que también debe ser un punto específico para las políticas públicas y las estrategias de desarrollo destinadas a promover un ecosistema de innovación sólido y dinámico.

Gestión de la Información

De acuerdo con Macías Cedeño Lilia Elizabeth y Molina Villasís Paulina de las Mercedes (2021) indica que: “La gestión de la información no es más que el proceso de organizar, evaluar, presentar, comparar los datos en un determinado contexto, controlando su calidad, de manera que esta sea veraz, oportuna, significativa, exacta y útil y que esté disponible“. Partiendo de lo indica los autores, la gestión de información es un recurso indispensable dentro de las operaciones que se realizan en una institución, cabe destacar que esto va a permitir no solo a brindar lo mejor sino también a que la distribución de la información sea rápida, esto permite mantener todo organizado en el momento preciso.

Definición de la Gestión de Información

La definición de la gestión de la información, es un recurso que permite realizar sinnúmeros de actividades que estén interrelacionadas con el uso de procesos los cuales se deben planificarse, diseñarse y coordinarse, esto proporciona una perspectiva basada en procesos que complementa las visiones más convencionales de la gestión de la información como gestión de tecnologías de la información o gestión de recursos de

información. Esta visión del proceso de la gestión de la información ha comenzado a ganar popularidad recientemente (Sanchez, 2021), quien referencia a (Wei; y Ponjuán, pág.13).

De acuerdo con los autores la gestión de la información se concibe como un ciclo de actividades interrelacionadas que aportan un enfoque nuevo, más estratégico y dinámico que las visiones tradicionales centradas sólo en tecnologías o recursos. Este modelo que utiliza procesos permite que la información sea más eficaz en el proceso de toma de decisión. No obstante, su aplicación exige una meticulosa organización y una drástica transformación cultural, una situación que puede conllevar retos serios en cuanto a la disponibilidad de recursos y la capacidad de adaptación de la organización.

Calidad de la Información

Según (Arteaga, 2023), quien cita a Peter indica que: “La información debe poseer calidad para que sea considerada como información” (pág.28). La información es fundamental en las organizaciones, porque permite a los usuarios facilitar la comunicación y distribución de la misma, ayudando a que la innovación de dichos procesos los cuales se realizan en los distintos departamentos ayude a la toma decisiones, por otro lado; facilita el monitoreo y el control de las actividades, asimismo; para que esta información sea considerada de calidad tiene que ser precisa, concisa, entendible, y cumplir con sus estándares para garantizar la calidad de información.

Tecnología de la Información

las Tecnología de la información juegan un papel fundamental al coordinar eficientemente los recursos y contenidos de una empresa, fortaleciendo la conexión entre los colaboradores

y mejorando su rendimiento en diversos departamentos. En el ámbito de la gestión financiera, las TIC posibilitan la implementación de estrategias que optimizan tanto la gestión de información financiera como la administración de inversiones, al aprovechar el conocimiento adquirido para identificar oportunidades de mejora (Olarte et al., 2023), quienes citan a; (De la Iglesia, pág. 389).

En referencias a los autores; las TIC son fundamentales para la coordinación eficiente de recursos y contenidos dentro de una organización, por tal motivo promueven la colaboración entre los empleados y mejoran su rendimiento en diversos departamentos, por otro lado, esta interconexión no solo fortalece la comunicación interna, sino que también estimula la innovación y la agilidad de la organización, Además, en el ámbito financiero, las TIC facilitan la implementación de estrategias que optimizan la gestión de la información y la administración de inversiones, para una toma de decisiones informada.

Utilización de las Tecnologías de la Información

Para (Castro, 2022), quien cita a morales, “Es necesario señalar que “El uso de la información, cualquiera que sea, debe hacerse de manera responsable, ya que puede derivar en consecuencias positivas o negativas según su interpretación (...)” (pág.18) Al respecto a lo mencionado, el uso ético de la información es importante en un entorno donde la interpretación puede afectar de manera significativa la percepción pública y las decisiones que se toman, además, la afirmación resalta la naturaleza de la información, esto puede producir tanto efectos positivos como negativos; es por ello que, en un contexto saturado de datos, es imperativo que la ética y la veracidad sean prioritarias para prevenir malentendidos y manipulaciones.

Marco Metodológico

Diseño y Tipo de Investigación

En esta investigación está efectuada bajo un enfoque cualitativo, en vista de que se analiza desde las perspectivas, experiencia y conocimiento, así mismo, parte desde una investigación-acción, la cual permite obtener un diagnóstico del fenómeno a estudiar del estudio de caso; por consiguiente, esta investigación logra examinar el contexto y comprender las experiencias de los colaboradores en base a la transformación digital para mejorar la calidad de la gestión de la información.

Por otro lado, el alcance de la investigación es de tipo descriptivo-explicativo, integrando una presentación detallada de las características del objeto de estudio la cual permite explorar nuevos conocimientos a través de la teoría científica y la segmentación y composición de nuevas tendencias y percepciones del objeto a estudiar. Además, se llevó a cabo una investigación de campo, lo que consiente obtener datos específicos y actualizados directamente del entorno de estudio, respaldando el análisis con información pertinente.

Métodos

Los métodos utilizados en la presente investigación se describen a continuación:

Métodos de Análisis-síntesis

El análisis se ejecutó con el fin de llevar a cabo una investigación crítica de la documentación científica oportuna a las variables, por lo cual facilita una investigación redactada de la investigación existente para ser considerada en el contexto de la redacción del cuerpo o desarrollo teórico de la investigación. Así mismo, la síntesis ayudó a resaltar las ideas más significativas del material examinado, que sirvieron como soporte para el desarrollo de nuevos

conocimientos en la indagación. Finalmente, esto, permite que se identifique los departamentos clave para el estudio contando desde la alfabetización y competencias informacionales, herramientas digitales avanzadas para la gestión de la información. Por lo consiguiente, se indica que los departamentos de malla curricular están relacionados con la investigación.

Método Inductivo-Deductivo

El método inductivo, favoreció la formulación de teorías, conceptos y generalizaciones basadas en observaciones y evidencia empírica. Esto también facilitó la identificación de patrones, tendencias y relaciones que condujeron a conclusiones generales. Además, se aplicó el método deductivo para analizar la teoría en relación con la realidad del caso estudiado.

Análisis Documental-Bibliográfico

El análisis documental y bibliográfico se empleó para reunir y examinar investigaciones previas vinculadas al tema de estudios, lo que permite obtener un entendimiento profundo sobre la manera en que se ha abordado el tema en trabajos anteriores. De esta manera, se logró una comprensión más precisa de la evolución del tema dentro de la literatura existente, así mismo, en los resultados se pudieron identificar tendencias y patrones significativos.

Técnicas y Herramientas

La Observación Directa

La observación directa permite recoger la información de óptima calidad, por lo cual se visualizan las causas y efectos de sus variables de estudios; por lo consiguiente, resultó esencial para entender la situación actual del departamento de sistemas. Así mismo, se utilizó un checklist donde abarca las categorías de las variables de investigación, lo que facilitó la recolección de información específica y necesaria para el análisis de los resultados obtenido.

Entrevista Mixta

La entrevista mixta, es aplicada a los colaboradores del departamento de Sistemas de la empresa Eurofish, combinando preguntas estructuradas en base a las categorías del objeto de estudios; la cual permite la recolección de datos facilitando la comprensión integral de las experiencias y necesidades del equipo, para en los posterior llegar a un análisis para determinar el problema existente.

Población y Muestra

La población de esta investigación, está integrada por los colaboradores del departamento de Sistemas de Eurofish, mismas que se consolida su población en la muestra de estudio a través de: Un gerente, un subgerente, jefe del departamento de Sistemas. Por tanto, esto permite que la indagación se identifique las falencias que se presenten durante este proceso.

Tiempos

El desarrollo de esta investigación en la modalidad estudio de caso, se lleva a cabo desde la primera fase de Diseño, desarrollada en el séptimo semestre, misma que corresponde a 16 semanas de estudios académicos. Por consiguiente, esta etapa inicial establece las bases fundamentadas a través de la teoría científica, enfocados en el tema, los antecedentes, definición del estudio de caso, la justificación, los objetivos, el marco conceptual y metodológico.

Finalmente, la investigación concluye en la segunda fase con el Análisis de los resultados obtenidos, que se lleva a cabo en el octavo semestre en 16 semanas tal como lo señala el calendario institucional, considerando con los siguientes elementos de la estructura de la investigación, entre ellos, los resultados obtenidos, el análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones y la propuesta de solución.

Resultados Obtenidos

Las técnicas empleadas en esta investigación incluyeron la observación directa y las entrevistas, las cuales facilitan el análisis de la información recopilada para integrar resultados teóricos y observacionales.

Para evaluar el estado actual del departamento de sistema, se tendrá en cuenta lo siguiente:

La transformación digital, se refiere a las habilidades que permiten llevar a cabo actividades en situaciones cotidianas, como el manejo de dispositivos digitales, el uso del correo electrónico y la navegación en Internet, entre otros. En este sentido, se ha identificado que los colaboradores enfrentan dificultades para comprender el sistema al realizar tareas laborales que están estrechamente relacionadas con la gestión de la información. Esta limitación obstaculiza su dominio completo de la tecnología, lo que les genera una dependencia de la asistencia de sus compañeros.

Se les llaman sistemas y matrices a la **gestión de la información** útil para acceder a información a través de internet, realizar búsquedas y selección de datos relevantes que satisfacen necesidades específicas. El sistema presenta ciertas deficiencias que se han observado por la lentitud del mismo que ha generado tardanza en la entrega de alguna información. Un obstáculo es, asimismo, la falta de conocimiento con la tecnología. Por lo tanto, no permite a las personas involucradas tomar una decisión adecuada y rápida y cumplir con el plazo correspondiente.

Igualmente, **la digitalización en línea** representa un enfoque para trabajar con información basado en un análisis crítico de los datos para evaluar diferentes indicadores, como

la fiabilidad, relevancia y calidad. Se visualiza al departamento de sistema llevando a cabo la evaluación de la información en cada área por sus deficiencias y estableciendo criterios de importancia vinculados con la confiabilidad de la información consultada.

Desde este punto de vista, otra competencia digital que cobra relevancia es el **almacenamiento de datos**. Esto se refiere a la capacidad para clasificar y gestionar datos y archivos en dispositivos electrónicos o en la nube. En este caso la información del departamento de sistema se encuentra guardado en la nube SharePoint, que es un gestor de documento de Microsoft. Por esa razón se sugiere que se trate de hacer esfuerzos por integrar y organizar la información en un sistema o plataforma conveniente para el intercambio de datos.

La **gestión de información** es el conjunto de actuaciones que se efectúan en el interior de una empresa con datos. Esto incluye el desarrollo de políticas y procedimientos para asegurar que la información esté disponible, precisa y protegida cuando se necesite. El departamento de sistema es el que se encarga de regular la forma en que son organizados y almacenados en los equipos de cómputo. Sin embargo, no poseen un mecanismo eficaz para dar de baja la información vieja y esto origina una lentitud en la disponibilidad de la información por redundancia.

En las organizaciones, las actividades de **procesamiento de datos** son solamente aquellas que convierten datos en información y que deben agregar valor. El personal de sistema maneja este proceso de manera mecánica o sistemática y utilizando determinados criterios aseguran la confianza de los datos. Se ha observado que no se cuentan con estrategias complementarias sobre seguridad y privacidad de datos. La falta de habilidades complementarias puede poner en riesgo la dirección, en el sentido de la integridad de la información.

Finalmente, la difusión de información es un proceso en donde se comparte y distribuye

información en un tiempo y forma adecuadas en una organización determinada, tanto interna como externa. El departamento de sistema se comunica más de forma vertical lo que hace que haya varios procesos que los hacen posible. Esta dinámica puede afectar el funcionamiento de la organización y la gestión de la información.

Análisis de la Información en la Triangulación

PREGUNTAS	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Referencias(citas textuales)	Análisis del- investigador
	Los	La	Bueno, uno	Según la autora,	Los
¿Cuáles son los principales retos que enfrenta una empresa al intentar modificar su estrategia hacia un modelos de negocio digital?	principales retos, viene desde lo económico, porque la empresa debe prepararse para realizar inversiones que son necesarias, por tanto, serán puesta en marcha en el futuro de mejoras dando	transición hacia un modelo de negocio digital es un proceso complejo que demanda una planificación meticulosa, un fuerte compromiso y la habilidad de	de los principales retos es la transformación digital, por lo cual, perjudica a muchos de los colaboradores que no se encuentran preparados para este nuevo modelo de negocio, que se	Adriana Martínez (2023). Estos retos son dobles para las pymes, las cuales se han caracterizado por una escasez de recursos humanos calificados, la falta de estandarización de los procesos, el uso de software en algunos casos de forma ilegal,	participantes difieren en las respuestas sobre los retos para un modelo de negocio digital, necesario para gestionar la información en sistema, sin embargo, uno del participante manifiesta sobre las inversiones en la

paso a temas de	adaptarse a un	va digitalizando de	las débiles capacidades	organización, por otro
rentabilidad para la	entorno	manera efectiva	informáticas e	lado, el temor de ellos
empresa. Otro tema	en constante	que beneficia a la	informacionales, así	como colaborador es
de los retos es el	evolución.	organización,	como la insuficiencia	bastante preocupante
personal los cuales	Superar estos	siendo sus	de recursos financieros	porque no se sienten
no pueden	desafíos es	procesos de	(cuyas fuentes suelen	preparado para
adaptarse ante un	fundamental	manera eficiente y	ser los proveedores o	enfrentar a nuevas
cambio referente a	para alcanzar	eficaz al momento	familiares). Por ello, se	tecnologías que la
la transformación	una	de realizar algún	requiere una política de	organización adapte al
digital. Además, se	transformación	transmite o requerir	innovación que impulse	sistema de gestión de
puede indicar que,	digital exitosa y	algún producto.	la inserción de estas	información. De
en relación al	sostenible.		empresas para que	acuerdo a la teoría
software, hardware			transiten hacia la era de	esto indica que la falta
se requiere que se			la digitalización de	de recursos
fortalezca en temas			manera exitosa.	económicos es uno de
de seguridad.				los retos que enfrentan

las organizaciones, es por ello que se requiere que se inviertan as para obtener una calidad de información que permita lograr la toma de decisiones.

	Bueno el	La falta de	Por lo	Según Martha	Los
¿Cómo influye la ausencia de información sobre los beneficios del cambio en la resistencia de los trabajadores?	impacto que tiene, es el no tener informaciones disponibles por lo cual, esto hace que exista excesiva acción, en lo	información acerca de los beneficios del cambio puede generar un clima de incertidumbre y desconfianza, lo que aumenta la	general, la ausencia de información nos afecta mucho a nosotros como empresa debido a que existen colaboradores que	Macías Sánchez (2019). La resistencia al cambio, no tiene una etapa ni un momento definido para manifestarse, se puede presentar en	participantes manifiestan sobre la ausencia de información, también sobre los beneficios que genera al no

administrativo,	resistencia de los	no se adaptan a las	cualquier tiempo, y de	obtener una
como también en	empleados. Para	tecnologías	diferentes maneras,	información
la operatividad del	facilitar esta	causando perdida	por lo que la gerencia	adecuada y
personal para	transición, es crucial	en la organización,	debe estar alerta a sus	disponible, al
lograr obtener la	que las	sin embargo, estos	síntomas, y es más	momento de
información a la	organizaciones	cambios tienen	difícil manejarla	requerirla; por lo
mano y	comuniquen de	muchos beneficios	cuando se va	que, al adaptarse
disponibles,	manera clara los	en la organización,	presentando poco a	a los cambios
provocando	beneficios y	por que agiliza los	poco, aparece y	tecnológicos
finalmente una	objetivos del cambio,	trasmite que sean	desaparece, sin llegar	apresuraran su
ausencia total de la	involucrando a los	más efectivo al	a concretarse de	sistema
información.	trabajadores en el	momento de	manera inmediata y a	operacional de
	proceso.	requerirla.	largo plazo puede	gestión de
			emerger en forma	información por
			abrupta y acumulada	tal motivo ayuda
			de una serie de	a fluir la

inconformidades, información de
errores, etc. una manera más
efectiva.
Además, la
teoría indica que
la ausencia de
información se
presenta a partir
de la falta de
tecnología que
finalmente
genera ausencia
de información.

¿Cuáles son	Bueno, uno	Considero	Bueno,	Según	Los
los principales	de los principales	que, La resistencia al	considero que uno	Córdova Jiménez,	participantes
factores que provocan	factores es el	cambio es un	de los principales	M. E. (2018). Indica	manifiestan que

resistencia al cambio entre los empleados de la organización?	temor de ser expulsado o despedido de la compañía. Por otro lado, en cuanto temas digitales, en su mayoría les afectan, sobre todo cuando se realizan actualizaciones avanzadas como el 4.0, por lo que el personal pone resistencia a estos tipos de avances,	fenómeno complejo que puede ser influenciado por múltiples factores. Para gestionar efectivamente esta resistencia, es fundamental que las organizaciones implementen estrategias de comunicación claras, involucren a los empleados en el proceso de cambio y ofrezcan el apoyo	factores que provocan o resisten al cambio de nuevas tecnologías es la falta de iniciativa de cada uno de los colaboradores, porque la organización los capacita, sin embargo, se niegan a capacitarse al avance tecnológico.	que se puede determinar que los factores predominantes de la resistencia al cambio en los colaboradores son la seguridad, la comodidad y el miedo a conocer cosas nuevas ya que pueden pensar que estas cosas nuevas pueden perjudicar su estabilidad.	la resistencia al cambio destaca la necesidad de una comprensión profunda de los factores que provocan resistencia, es por aquello que las organizaciones necesitan navegar con éxito en procesos de cambio, por otro
---	---	---	---	---	--

toda vez que aún	necesario para	lado, es
mantiene el trabajo	facilitar la transición.	importante que
tradiciones; es		los líderes
decir, utilizan el		adopten un
lápiz y el papel en		enfoque
plena era digital.		proactivo que
		aborde tanto las
		preocupaciones
		emocionales
		como las
		racionales de los
		empleados. Sin
		embargo, la
		teoría indica que
		quien se resiste a
		cambiar se

perjudica por si mismo, debido a los cambios que se genera para bien tanto como para la organización y para los empleados como profesional.

¿Cuáles son	La calidad	Los	Al centrarse	Según el autor	Es una
los principales	de la gestión de la	principales criterios	en estos criterios,	MSc. Raúl Alberto	coincidencia
criterios que definen	información en	son la precisión, la	las organizaciones	Medrano Chávez	entre los
la calidad de la	una organización	oportunidad, la	pueden aumentar la	(2021) Al hablar de	entrevistados al
gestión de la	es crucial para su	relevancia, la	efectividad de su	gestión de calidad; se	referirse a la
información en una	éxito. Al enfocarse	compresibilidad, la	gestión	hace referencia al	calidad de la

organización?	en estos criterios,	seguridad, la	informativa, lo	conjunto de acciones,	gestión de la
	las organizaciones	facilidad de uso, la	que, a su vez,	planificadas y	información esto
	pueden mejorar la	integración, la	facilita la toma de	sistemáticas, que son	es un
	efectividad de su	gestión de riesgo y el	decisiones y el	necesarias para	componente
	gestión de la	cumplimiento del	alcance de sus	proporcionar la	crítico para el
	información, lo	normativo.	objetivos	confianza adecuada de	éxito
	que a su vez		estratégicos.	que un producto o	organizacional
	facilita la toma de			servicio va a satisfacer	en un entorno
	decisiones y el			los requisitos dados	empresarial
	logro de objetivos			sobre la calidad.	competitivo. Al
	estratégicos.				adoptar un
					enfoque
					planificado y
					sistemático, las
					organizaciones
					pueden no solo

cumplir con los
estándares de
calidad, sino
también generar
confianza en sus
productos y
servicios. A
pesar de los
desafíos que
pueden surgir
durante la
implementación,
el compromiso
con la calidad
puede resultar en
beneficios

significativos en
términos de
satisfacción del
cliente y
sostenibilidad a
largo plazo.

	La	Para realizar	Al adoptar	Según el autor	Dos de
¿Cómo se puede realizar una evaluación efectiva de la calidad de la información gestionada en una organización es un proceso integral que requiere la definición de	evaluación efectiva de la calidad de la información gestionada en una organización es un proceso integral que requiere la definición de	una evaluación efectiva se debe identificar la fuente, la credibilidad, analizar el contenido, buscar evidencia, considerar el contexto, comparar y sintetizar.	un enfoque sistemático, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y garantizar que la información utilizada sea de alta calidad, lo que a su	Piedrahita mazo, A. Y Montoya Quintero, D. (2022).Cada vez es más importante velar por la calidad de los datos y la información que se generan en las diferentes	los entrevistados coinciden en lo que es la evaluación de la información por lo que es de suma importancia una avaluación desde

	criterios claros, la recopilación y análisis de datos, la evaluación de procesos y la implementación de herramientas de monitoreo.		vez apoya la toma de decisiones y el logro de objetivos.	organizaciones. La evaluación de la calidad de los datos y la información es un proceso central para la toma de decisiones administrativas y es tan importante como los propios de cada empresa.....	los datos hasta la información debido a que esto ayuda a una mejor información durante la toma de decisiones. Por tal motivo esto requiere que sea de calidad.
¿Qué herramientas digitales utilizan para la gestión de la información?	Desde sistemas de gestión de bases de datos hasta herramientas de	Nuestros sistemas se manejan enmarcados en nuestro entorno de seguridad y los	Las herramientas digitales para la gestión de la información son	Según la autora TOALA PARRALES INGRID STEFANY quien hace referencia a	Ninguno de los entrevistados coincide en mencionar las

colaboración y	accesos a estos	variadas y se	(Fernández, 2023) un	herramientas
análisis, estas	sistemas cumplen	adaptan a	software libre es un	digitales
soluciones ayudan	con la gestión de	diferentes	sistema que permite a	utilizadas en la
a las empresas a	acceso que constas en	necesidades	los usuarios	organización
optimizar la	las políticas de	organizacionales	logren tener	para mejorar la
gestión de su	sistema, toda la		acceso a la edición e	gestión de la
información,	documentación de la		implementación a	información.
mejorar la	empresa se maneja en		nuevas	Esto es
eficiencia	un sistema		funcionalidades, con	relevante, ya que
operativa y	informático de		las diversas versiones,	el tipo de
facilitar la toma de	gestión de calidad.		teniendo en cuenta	herramienta es
decisiones			que algunos poseen	fundamental,
informadas.			costos y otros son	dado que las
			gratuitamente	herramientas
			facilitando el	digitales
			desarrollo colectivo y	desempeñan un

				basado en sistemas de software libre como:	papel esencial en la agilización de los procesos.
				• Ubuntu • Valo-Cd • Chome-Os	
	Una	La decisiones	La calidad	Según la	Los
¿De qué manera influye la calidad de la información en el proceso de toma de decisiones dentro de la empresa?	información precisa, relevante, oportuna, consistente e integral permite a los líderes empresariales tomar decisiones informadas,	que tomen en la empresa van a ser de mucho más impacto, si la calidad de la información es buena esto es una influencia positiva para la empresa por que le genera un redito y	de la información es un factor crítico que influye en la efectividad del proceso de toma de decisiones en una empresa.	autora Br. Guerrero Leonardo Gina Gissella (2019): define como calidad de la información al grado de utilidad percibida por la persona que la requiere. De este modo, la información	entrevistados, tienen similitudes en lo que es la influencia de la calidad de la información en la toma de decisiones,

estratégicas y	mayores ingresos.	se considera de	debido a que
adaptativas, lo que		calidad si puede ser	ellos concuerdan
a su vez		utilizada en el	en que se refiere
contribuye al éxito		momento para tomar	a la
y sostenibilidad de		decisiones referentes a	comunicación y
la organización.		una situación de la	transparencia de
		empresa. Es	datos dentro del
		fundamental para la	ambiente
		empresa, entonces,	laboral, por lo
		contar con	cual permite a
		información de	los
		calidad.	colaboradores a
			compartir
			información
			entre ellos por
			tal debe de ser

claro, preciso y
conciso, para
brindar una
información de
calidad al
momento de
tomar
decisiones.

Análisis de Resultados

En cuanto a la entrevista aplicada a los funcionarios del departamento de sistema, es sustancial destacar los siguientes resultados en base a las categorías:

Transformación Digital

La transformación digital es una propuesta que adapta herramientas tecnológicas en las organizaciones que ayudan a los sistemas de gestión de información, además, evalúa los procesos, servicios y operaciones, la cual permite una innovación digitalizada de manera eficiente, satisfaciendo las necesidades del cliente, como también en lo personal y en lo profesional.

En consecuencia, los colaboradores muestran un nivel básico en cuanto a lo que es la transformación digital, puesto que aún realizan actividades con lo que es lápiz y papel, esto es rutinario de manera autónoma. Es relevante señalar que, a pesar de contar con título profesional de diferentes especialidades, los colaboradores se niegan a recibir capacitaciones para mejorar profesionalmente, afectando la calidad de información.

Los Principales Retos para un Modelo de Negocio Digital

Uno de los principales retos que enfrenta la organización es la inversión de herramientas tecnológica, por lo que, los colaboradores se niegan a prepararse continuamente, afectando la calidad de la gestión de la información; por otro lado, el temor de los empleados es bastante preocupante porque no están preparados para enfrentar a nuevas tecnologías que la organización adapte al sistema de gestión de información.

Sin embargo, la insuficiencia de recursos financieros constituye un desafío crítico para las organizaciones, lo que exige la asignación de inversiones planificadas y sostenibles

orientadas a asegurar la calidad de la información, elemento clave para respaldar procesos de toma de decisiones precisos y oportunos, además, al invertir en tecnologías genera cambio para mejora dentro de la organización.

La Ausencia de Información

Es de suma importancia la información, por lo cual se debe tener en cuenta que los colaboradores deben poseer conocimientos, también a adaptarse a los cambios tecnológicos que se genere sobre transformación digital definidas para la gestión de la información, que les permita desempeñarse en este campo laboral de manera eficiente, generando confianza al momento de requerir información, que son esencial para tomar decisión.

También, el acceso a información debe ser precisa, lo que representa un recurso estratégico clave para mejorar la competitividad organizacional, al facilitar respuestas ágiles, coherentes y basadas en realidad ante una evolución de transformación digital. Es por eso que, la integración de tecnologías impulsa a la evolución de los sistemas de gestión de la información, por otro lado, la ausencia de la información, proviene por la falta de información de una persona o por la mala calidad de la información, generando desinformación al momento de requerirla.

La Resistencia al Cambio

Para los colaboradores la resistencia al cambio es un proceso de transformación que alteran rutinas, estructuras o culturas establecidas dentro de la organización. La resistencia puede darse de forma individual, organizacional y suele ser producida por la incertidumbre que se niegan a adaptarse a la era digital, el temor a lo desconocido, la pérdida de control o la percepción de amenaza a ser reemplazable.

Además, las organizaciones necesitan navegar con éxito en procesos de cambio, por otro

lado, es importante que los líderes gestionen estrategias de comunicación positiva, que adopten un enfoque proactivo que aborde tanto las preocupaciones emocionales de los empleados. Sin embargo, la participación de los empleados, es de poco interés, perjudicando a la gestión de la información, retrasando los procesos de la gestión de la información, por otro lado, la adaptación de tecnologías promueve a una cultura organizacional orientada a la mejora continua y la innovación organizacional.

La Calidad de la Gestión de la Información

La calidad de la gestión de la información es un componente esencial para el éxito organizacional en un entorno empresarial competitivo en la era digital, por lo que se actualiza cada año. Al adoptar un enfoque planeado y sistemático, las organizaciones no solo alcanzan los estándares de calidad, sino que también tendrán que estar actualizado, para que puedan ser competitivo, además, crear confianza en sus productos y servicios.

Por tanto, los entrevistados al dirigirse sobre la calidad de la gestión de la información, indican que es un componente delicado para el éxito de la entidad, es por eso, que, al adoptar un enfoque planificado y sistemático, la organización puede cumplir con los estándares de calidad, por otro lado, al generar confianza en sus productos y servicios, también obtendrá beneficios satisfactorios para los clientes y la sostenibilidad a largo plazo.

Evaluación de la Información

La evaluación de la información es un procedimiento fundamental en la institución que regula información confiable, que permite identificar información fuerte, débil, oportuna y riesgo que la organización pueda enfrentar a un futuro. La calidad de la información es sumamente importante en las tomas de decisiones es por eso que se debe de evaluarlas para poder obtener un

buen funcionamiento al momento de requerir información.

La mayoría de los entrevistados destacan que la relevancia de llevar a cabo una evaluación de la información, por tanto, se debe examinar todo el proceso, desde la recaudación de datos hasta su transformación en información. Además, este enfoque resulta fundamental para mantener decisiones informadas y eficaces, lo que involucra asegurar altos estándares de calidad en la información.

Herramientas Digitales Utilizadas en la Organización

Las herramientas digitales son aplicaciones que están conectadas al internet, que agilizan a los procesos en diversas tareas; como lo es la gestión de información, organización de datos, presentación de informes, y demás actividades en el proceso a realizar, estos instrumentos digitales cuentan con varios contenidos de acción que benefician en realizar los trabajos de manera más eficiente.

Los entrevistados indican que utilizan sistemas de gestión de bases de datos, herramientas de colaboración y análisis, las cuales les ayudan a optimizar la información para que sea más eficiente. Es muy favorable adaptarse a herramientas digitales, debido que desempeñan un papel esencial en los procesos de la organización.

Además, existen plataformas que ayudan a la operatividad de las organizaciones, también a la mejora continua, unas de ellas son: Oracle NetSuite, Odoo o Monday, estas plataformas brindan un ecosistema de aplicaciones que son diseñadas para la gestión de proceso, que benefician a la gestión de información que son de mucha utilidad para el éxito organizacional.

Influencia de la Calidad de la Información en la Toma de Decisiones

La calidad de la información representa un factor preciso en la eficacia del proceso de

adquisición de disposiciones, por lo que se caracteriza por su dinamismo, competitividad, también a las decisiones tácticas y estratégicas, por lo que requiere fundamentos confiables y pertinente al momento de tomar decisiones. También, se refiere a la información y claridad de datos dentro del ambiente laboral, permitiendo a los colaboradores compartir información de calidad.

Los empleados, tienen similitudes en lo que es el dominio de la calidad de la información en la toma de decisiones, al referirse a la comunicación y transparencia de datos dentro del ambiente laboral, por lo cual admite a los colaboradores a compartir información, de manera clara, precisa y concisa, para brindar una información de calidad al momento de ser requerida.

Conclusiones

O.E.1. Definir la Transformación Digital y Calidad de Gestión de Información.

Se concluye que el personal de sistema, desconocen en gran parte lo relacionado a la transformación digital; por lo cual, aún utilizan de manera tradicional el lápiz y el papel, esto perjudica a la calidad de la información, y hace que se colapse los procesos al obtener gran cantidad de información acumulada de los mismos, y por ende retrasa la información, también afecta a la toma de decisiones en la eficiencia y eficacia; por consiguiente, los colaboradores se resisten al uso de herramientas tecnológica, por el temor de ser sustituido de sus puesto de trabajo por la tecnología, además, afecta de manera personal y profesional en cuanto al uso de las tecnologías.

O.E.2. Describir la Causa de la Resistencia al Uso de Sistemas Tecnológicos

Se determina que, para los profesionales del departamento de sistema, la oposición al cambio representa un proceso de transición que modifica rutinas, sistemas o dinámicas consolidadas en el entorno corporativo, por lo tanto; esta resistencia puede manifestarse tanto a nivel personal como institucional, y suele originarse por la inseguridad frente a la innovación digital, el miedo a lo nuevo, la sensación de perder control o el temor a ser reemplazado.

O.E.3. Identificar el Nivel de Competencias de las Herramientas Digitales, para Mejorar la Calidad de Gestión de Información

Se concluye, que los entrevistados no tienen un nivel adecuado acerca de las competencias en las herramientas digitales; puesto que, los colaboradores se resisten al uso de las herramientas digitales, también existe un limitado recurso económico que afecta el rendimiento, y los procesos de valor en el departamento de sistema, los trabajadores realizan sus actividades

de manera inconsciente; lo cual, repercute negativamente a la calidad de información, además, perjudica la toma de decisiones oportuna.

O.E.4. Proponer una Estrategia que Ayude a Mejorar la Gestión de Información en la Toma de Decisiones

Los entrevistados coinciden en que existen deficiencias en las competencias digitales; en consecuencia, el manejo adecuado la información al momento de tomar decisiones es ineficiente, sobre todo en lo relacionado con la adopción de herramientas digitales, por lo cual, se propone la implementación del SAP Business One para fortalecer la gestión de información en la toma de decisiones, además, la implementación de la herramienta es más confiable generando confianza en la información estando disponible al momento de ser requerida dicha información.

Recomendaciones

Se sugiere realizar capacitaciones sobre la transformación digital para fortalecer las capacidades del personal en el uso de herramientas digitales. Además, es necesario asegurar la calidad de la gestión de información, por medio de la transparencia en el intercambio de datos y así, garantizar que la información sea clara, precisa y útil para tomar decisiones productivas para la organización.

El miedo al uso de los sistemas tecnológicos es la causa que se oponen a la resistencia, esto repercute a la calidad de la información, por lo tanto, se recomienda al departamento de sistema, realice un acompañamiento y mentoría (apoyo interno), en donde se asignan tutores digitales con dominio en las tecnologías para que realicen el acompañamiento y asesoría a los colaboradores que presentan miedo y se resisten al cambio, este aprendizaje beneficia al profesional y a la organización siendo eficiente en sus actividades cotidianas.

Se recomienda al departamento de sistema, que implemente una estrategia concreta para adquirir un nivel avanzado en competencias de las herramientas digitales para mejorar la calidad de la gestión de información, lo que permitirá mejorar sus habilidades informacionales y experiencias en el ambiente digital. Esto asegurará que los datos sean confiables y exactos, mientras se promueve la mejora constante de los procesos internos.

Finalmente, es conveniente que el departamento de sistema, implemente una matriz para asegurar la calidad en la gestión de la información, reconociendo la importancia para el éxito de la organización. Este entorno representa una alerta para el departamento, puesto que indican una necesidad de desarrollar una habilidad efectiva para promover estas habilidades digitales, Además, al implementar una herramienta ayudará a cumplir con los estándares de calidad.

Referencia Bibliográfica

- Arteaga, R. (2023). Competencias digitales en la Gestión de la Información en el Departamento de la. repositorio Uleam:
<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/5611/1/ULEAM-GIG-045.pdf>
- Barzaga Sablón, O. S., Vélez Pincay, H. J. J., Nevárez Barberán, J. V. H., y Arroyo Cobeña, M. V. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28059953010/html/>
- Calle Herencia, C. A. (2022, enero). La transformación digital y su importancia en las pymes. ResearchGate,
https://www.researchgate.net/publication/358378954_La_transformacion_digital_y_su_importancia_en_las_pymes.
- Carmona Arbañil, C. A. (2023). TRANSFORMACIÓN DIGITAL COMO ESTRATEGIA DE MEJORA EN LAS ORGANIZACIONES. revistas.uss.edu.pe.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2481/2925>
- Carrasco Ramírez, C. G., y Paredes Llongo, E. S. (s. f.). TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA H-RamírezP S.A.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6608/1/T-ULVR-5242.pdf>
- Casquete Roldán, G. B. (2022). Herramientas digitales en la gestión de la información en el área de archivo de la Dirección Secretaría General de la ULEAM 2022-2023. (Propuesta metodológica). <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4811/1/ULEAM-GIG-008.pdf>
- Castro Barrezueta, B. M. (2022). Diseño de una política que contribuya al mejoramiento de la difusión de la información interna en la compañía farmacéutica Vera S.A. 2022 (Propuesta metodológica). <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4814/1/ULEAM-GIG-011.pdf>
- Castro Benavides, L. M. (2022). Transformación digital en instituciones de Educación Superior. modelo de implementación.
<https://bffrepositorio.unal.edu.co/server/api/core/bitstreams/b8461362-56b2-4cfa-a14e-29dacda9fa23/content>

- CONTRERAS, B. L. (2023). INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN OPERATIVA y DE CONSERVACIÓN APOYADA EN INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA ADMINISTRACIÓN DE MÓDULOS DE RIEGO. http://tesis.uas.edu.mx/bitstream/DGB_UAS/538/1/Innovaci%c3%b3n%20en%20la%20gesti%c3%b3n%20operativa%20y%20de%20conservaci%c3%b3n%20apoyada%20en%20indicadores%20de%20desempe%c3%b1o%20en%20la%20administraci%c3%b3n%20de%20m%c3%b3dulos%20de%20riego%20caso%20de%20estudio.pdf
- Córdova Jiménez, M. E. (2018). Factores predominantes de la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la UGEL Trujillo Noroeste 03 - 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23999>
- Demetrio Olarte Pacco, M. A., Flores Mayta, D. J., Rios Vera, K. J., Quispe Ambrocio, A. D., y Seguil-Ormeño, N. A. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión empresarial: un análisis cuantitativo. *Comuni@Cción Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 14(4), 388-400. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.899>
- Holguín García, D. (2023). Herramientas tecnológicas en la gestión de la información. EPAM Manta 2023. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4821/1/ULEAM-GIG-018.pdf>
- Leal Contreras, N. T., Y Redondo Pérez, C. C. (2022). IMPACTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA CERTIFICADAS CON ISO 9001:2015. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/24317/PROYECTO%20FINAL%20M%20AESTRIA%20SIGC%20%281%29.pdf?sequence=7>
- Ledahawsky Astibia, M. (2022). Transformación digital y su impacto en el rendimiento laboral [MÁSTER, UNIVERSITARIO DE RECURSOS HUMANOS]. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/525551/retrieve>
- López Duque, M. E., Restrepo de Ocampo, L. E., y López Velásquez, G. L. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia et Technica*, 18(1), 149-157. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84927487022>

- Macías Cedeño, L. E., & Molina Villacís, P. de las M. (2021, diciembre). Gestión de la información digital y su relación con las destrezas de comprensión lectora. https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/ulead_bahia_magazine/article/view/181/227
- Medrano Chávez, R. A. (2021). Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/16521/1/16521.pdf>
- Miranda Torrez, J. (2022). La transformación digital: estrategia generadora. Dialnet: [file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-LaTransformacionDigital-9425237%20\(14\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-LaTransformacionDigital-9425237%20(14).pdf)
- Molina Rojas, E. J. (2021). Competencias digitales y competencias de investigación en los estudiantes de un Instituto Superior Pedagógico Público, Tarma 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107575/Molina_REJ-SD.pdf?sequence=1
- Nieto Rincón, L. M., y Ospina Rodríguez, M. C. (2022). Modelo de gestión de información y transformación digital para el proceso de gestión documental de la Secretaría Jurídica Distrital. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/597bb5e7-471e-4433-9c6f-64a0298ed8d9>
- Pozo Benites, K. B., Guadalupe Sánchez, K. W., Peñarreta Barrera, E. E., y Meza Salvatierra, J. K. (2025, junio). Transformación digital de las PYMES en América Latina: barreras, oportunidades y estrategias para la competitividad. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/392883337_Transformacion_digital_de_las_PYMES_en_America_Latina_barreras_oportunidades_y_estrategias_para_la_competitividadDigital_Transformation_of_SMEs_in_Latin_America_Barriers_Opportunities_and_Strategies_f
- PROAÑO PONCE, W. P. (2022). CULTURA TRIBUTARIA y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL CANTÓN JIPIJAPA. <file:///C:/Users/hp/Desktop/investigacion%20de%20tesis/investigacion%20tercera%20primera%20variable.pdf>
- Rizzo Herrera, R. H. (2023). “LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA y SU INCIDENCIA EN EL

- GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023”.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6ef1781c-b47a-4691-8143-aaf8476eb8a8/content>
- Romero Ortiz, I. J. (2022). LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL y LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL SECTOR PETROLERO.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/eb2e89d6-91b2-4f99-bef8-551a601d90c6/content>
- San Pedro Ramírez, M. L. (2022). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE PROCESOS DE AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN a INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA ZONA 1 DEL ECUADOR.
<https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12257/2/04%20ISC%20612%20TRA%20BAJO%20GRADO.pdf>
- Sanchez Galindo, V. M. (2020). Gestión documental y gestión de la información en una unidad médica Legal en Lima, 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67099/Sanchez_GVM%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Segrera-Arellana, J. R., Paez-Logreira, H. D., y Polo -Tovar, A. A. (2020). Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de pandemia.
<https://www.redalyc.org/journal/279/27964922015/>
- Toala Parrales, I. (2023). ESTUDIO DE HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SUBDECANATO DE LA FACULTAD CIENCIAS TÉCNICAS.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5893/1/TOALA%20PARRALES%20INGRID%20STEFANY.pdf>
- Tomarema Velasco, A. G. (2020). “AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN”.
<file:///C:/Users/hp/Desktop/investigacion%20de%20tesis/investigacion%20segunda%20de%20segunda%20variable.pdf>
- Vasquez Matiz, J. P., y Melo Basabe, J. A. (2021). IMPACTO EN LA IMPLEMENTACION DEL ERP SAP BUSINESS ONE DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD CASO DE

ESTUDIO. <https://repository.uamerica.edu.co/server/api/core/bitstreams/7c71e617-41ba-4aa0-b6c4-2d1a43814dde/content>

Anexos

Anexo 1

GUÍA DE OBSERVACIÓN/CHECK LIST

Guía de observación mediante un CHECK LIST., sobre las variables de estudio: La transformación digital para mejorar la calidad de gestión de la información en el departamento de Sistema, en la empresa Eurofish S.A., de Montecristi, año 2025. (estudio de caso), aplicado en el departamento de Sistema.

Nº	Aspectos A Evaluar	Si	No	Observaciones
1	Se percibe la gestión de datos generados por las nuevas tecnologías.			
2	Se percibe la existencia de plataformas de comunicación para facilitar la colaboración entre equipos.			
3	Se observa una cultura de innovación y adaptación tecnológica entre los empleados.			
4	Se percibe implementación recientemente de tecnología en el departamento de sistemas.			
5	Se percibe Integración de tecnologías en los procesos existentes.			
6	Se observa obstáculos en el proceso de transformación digital.			
7	Se percibe que Capacitan al personal para facilitar la adopción de nuevas herramientas digitales.			

8	Se percibe capacitaciones continuas para los colaboradores con respecto a la transformación digital.			
9	Se percibe la efectividad de las herramientas digitales en la gestión de la información.			
10	Se manifiesta existentes cambios organizativos en la transformación digital.			
11	Se perciben quejas o problemas relacionados con la calidad de la información.			
12	Se percibe que establecen procesos de actualización y mantenimiento de la información.			
13	Se percibe la utilización de indicadores para medir la calidad de la información gestionada.			
14	Se percibe la Garantía, precisión y la integridad de la información gestionada.			
15	Se percibe seguridad de la información en el departamento.			
16	Se observa la existencia de flujos de información entre diferentes departamentos.			
17	Se percibe la satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de la información.			
18	se percibe transparencia en la gestión de la información dentro del departamento.			
19	Se percibe la Utilización de herramientas para analizar y visualizar la información.			

20	Se percibe mejora en la toma de decisiones gracias a una mejor gestión de la información.			
----	---	--	--	--

Anexo 2

Entrevista Mixta

En base al objeto de estudio, se presentan las preguntas para aplicarla a los directivos de la Empresa Eurofish S.A., con la finalidad de obtener información y luego ser procesada para el análisis de resultados.

Transformación Digital

¿Cuáles son los principales retos que enfrenta una empresa al intentar modificar su estrategia hacia un modelo de negocio digital?

¿Cómo puede la implementación de un modelo de negocio digital, basado en tecnologías digitales, ayudar a la empresa a generar y apropiarse de valor?

¿Qué oportunidades innovadoras pueden presentarse al adoptar una estrategia de transformación digital en el contexto actual del mercado

Causa de la Resistencia

¿Cómo influye la ausencia de información sobre los beneficios del cambio en la resistencia de los trabajadores?

¿Cómo influye la percepción sobre la efectividad de las nuevas tecnologías en la resistencia de los empleados?

¿Cuáles son los principales factores que provocan resistencia al cambio entre los empleados de la organización?

¿Qué impacto tiene la cultura organizacional en la disposición de los empleados para aceptar o rechazar nuevas iniciativas?

Nivel de Competencias de las Herramientas Digitales

¿Cuál es el nivel actual de competencias digitales entre los empleados de la organización?

¿Cómo se mide el progreso en el desarrollo de habilidades digitales dentro de la empresa?

¿Qué habilidades específicas en herramientas digitales se consideran esenciales para el desempeño efectivo en el entorno laboral?

¿Qué estrategias se están implementando para mejorar las competencias digitales del personal?

Gestión de la Información

¿Qué elementos constituyen el ciclo de actividades en la gestión de la información, y cómo se integran para lograr una planificación efectiva?

¿Cómo se gestiona la información en la empresa?

¿Qué herramienta digital utilizan para la gestión de la información?

Calidad de la Gestión de la Información

¿Cuáles son los principales criterios que definen la calidad de la gestión de la información en una organización?

¿Cómo se puede realizar una evaluación efectiva de la calidad de la información gestionada en la organización?

¿De qué manera influye la calidad de la información en el proceso de toma de decisiones dentro de la empresa?

¿Qué acciones se pueden llevar a cabo para mejorar la calidad de la gestión de la

información?

Entrevistas mixtas, validadas por el Dr. Pablo Vidal Fernández, PhD., Docente 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.

Propuesta de Solución

Título: SAP Business One hacia la transformación digital para mejorar la calidad de gestión de información.

Introducción

La transformación digital es necesaria para mejorar la calidad de gestión de la información, el aumento de datos utilizado resulta abrumador. La digitalización permite a las personas solucionar eficazmente los extensos documentos, examinar su relevancia, confiabilidad y ejecutar este proceso de forma efectiva. Estas herramientas digitales ayudan al momento de evaluar y analizar los datos, por lo que, expande la toma de decisiones, fomentando al mismo tiempo la creatividad, la innovación y la participación del personal.

Para lograr un nivel avanzado de transformación digital en el departamento de sistema, se proponen implementar la herramienta SAP Business One que permita el desarrollo de una solución confiable en todos los departamentos para gestionar la información. Esto beneficia a los empleados para que puedan desarrollar sus labores diarias de forma eficaz de tal manera ayude a agilizar los procesos de manera eficiente, generando competitividad organizacional en el mercado digital.

Objetivos

Objetivo General

Proponer el diseño de la herramienta SAP Business One en el departamento de tecnología de la información, con el fin de mejorar la calidad en la gestión de la información dentro de la organización.

Objetivo Específico:

1. Especificar un plan de combinación tecnológica con plataforma en las funcionalidades de SAP Business One.
2. Detallar los procesos clave para optimar la disponibilidad y consistencia de los datos.
3. Identificar los beneficios de la herramienta SAP Business One y proponer mejoras continuas.

Beneficiarios***Directos***

Los funcionarios del departamento de tecnología de información (TI).

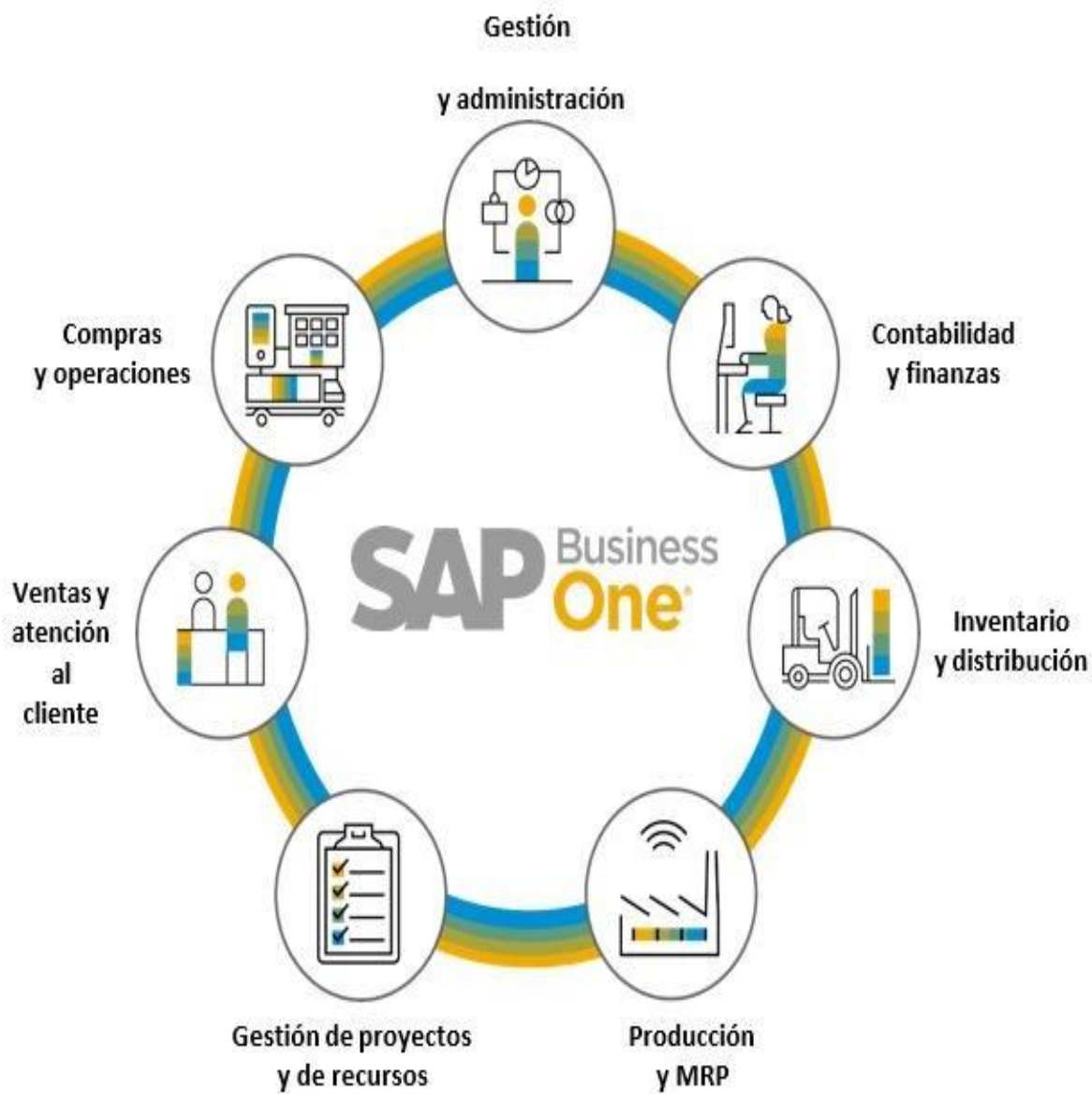
Indirectos

Los clientes y proveedores en general de la empresa Eurofish

Metodología de Trabajo

Esta metodología consiste en realizar trabajo en equipo, para mejorar el rendimiento, la actitud, la lealtad entre los colaboradores de esta propuesta, como también obtener un liderazgo oportuno de parte de cada integrante; así mismo, generar confianza como también lograr una excelente actitud que permita fortalecer una cultura organizacional y por ende posicionarla de manera interna y externa de la organización. Finalmente, se genere las buenas practicas desde el trabajo colaborativo hacia el resto del personal como parte de una política institucional.

**Proceso para el Desarrollo de la Transformación Digital para Mejorar la Calidad de
Gestión de Información en el Departamento de Sistema**



Descripción para el Desarrollo de la Transformación Digital para Mejorar la Calidad de Gestión de Información en el Departamento de Sistema.

A continuación, se detalla los elementos de la herramienta SAP Business One, para que sean aplicada para mejorar la calidad de la gestión de información:

Gestión y Administración: Es la primera actividad del proceso, puesto que al analizar qué la calidad de la información es necesaria dentro de la institución como desde fuera de la misma, a través de métodos como: análisis documentales, análisis de bases de datos, entre otros. Por otro lado, la elaboración del análisis, es necesario para los procesos administrativos, académicos, tecnológicos o legales, el cual le ofrecerá varios beneficios entre ellas: como evitar la redundancia de datos, optimizar la eficiencia activa de los trabajos que se llevan en efecto en la empresa, adaptación al entorno laboral; y, mejorar las decisiones.

Contabilidad y Finanzas: Se definirá los objetivos a realizar y cuáles son los activos que se obtendrá, es importante destacar que el análisis que se debe realizar dentro de estos departamentos es fundamental antes de poner en marcha este proceso, puesto que es el punto de partida donde se describe y se da a conocer la situación real de la empresa, además, permite obtener una información precisa y veraz para la toma de decisiones.

Inventarios y Distribución: En esta actividad, es indispensable, porque se realiza los cronogramas y fases a realizar; por tanto, una vez identificada las necesidades, se determinará las habilidades actuales que poseen los funcionarios del departamento, además, se profundizará en términos de teoría sobre la transformación digital que son necesarias para gestionar la información de manera eficaz. Luego, de la teoría se asignan los responsables con sus diferentes roles en el departamento de Sistema, esto procederá desde habilidades digitales hasta los

conocimientos de herramientas y tecnologías específicas, así como metodologías de gestión de la información, además, se asigna al consultor SAP, para que oriente al contenido que se realiza mediante los procesos que se ejecutará en relación de los inventario y distribución asignadas.

Producción y MRP; Una vez realizado el análisis, se obtendrá el conocimiento de la transformación digital, que es necesario para la calidad de información efectiva; por otro lado, se realiza eventos de formación específicos por medios de: webinars, talleres, seminarios, cursos en línea, conferencias entre otros. Estos eventos están consignados a cerrar las brechas de competencias reconocidas y corregir las habilidades digitales de los empleados.

Gestión de Proyecto y de Recurso: Después de adaptar los programas de formación, se ejecuta una evaluación para verificar los logros alcanzados durante el aprendizaje. Esta será en base de cuestionarios, observación directa, evaluación de desempeño, entre otros. Esta valoración ayuda a asegurar que los programas de formación se estén cumpliendo y que el personal está adquiriendo los conocimientos sobre las herramientas digitales y en asunto de no dar resultados efectivos se propone retroalimentar de acuerdo a las debilidades que se presenten, ajustando estrategias y herramientas para que estas puedan ser recibidas de manera correcta.

Ventas y Atención al Cliente: Al aplicar los conocimientos adquiridos sobre las políticas y normativa organizacional. Ayudará a mantener la buena comunicación entre colaboradores de tal manera que puedan efectuar un mejor ámbito laboral, asimismo, esto pueda ayudar a que los procesos sean cumplidos a cabalidad como los requieran y al tiempo que se lo necesite.

Compras y Operaciones: una vez realizada las formaciones y verificando que el personal este altamente capacitados para el uso de la herramienta SAP Business One, se debe

realizar el seguimiento de indicadores de calidad para garantizar su funcionamiento y el rendimiento de los empleados, de tal manera puedan verificar si desarrollaron destrezas eficientemente oportunas en las tareas asignadas a desarrollar. Sin embargo, se espera que esta propuesta ayude a los colaboradores a no sentir miedo al cambio y por otro lado que el jefe no sienta por parte de sus trabajadores la falta de compromiso en sus trabajos asignados.

Planificación de la Herramienta SAP Business One

Nº	Cronograma	Objetivo específico	Fecha de inicio	Fecha de fin	Período	Modo	Responsable
1	Análisis inicial	Definir las necesidades requerida en el departamento de sistema.	04/01/2026	04/03/2026	2 meses	Presencial	Gerente de sistema Y Consultor SAP
2	Definición de objetivos y alcance	Justificar de manera clara y precisa los objetivos a alcanzar.					
3	Planificación de proyecto	Garantizar que se cumplan a cabalidad las planificaciones.	04/01/2026	28/12/2026	1 año		Consultor SAP
4	Desarrollo del sistema	Diseñar la herramienta a ejecutarse para dar cumplimiento a la herramienta,	05/03/2026	05/05/2026	2 meses		
5	Formación del personal	Capacitar al personal para que exista competente en las herramientas tecnológica.					

6	Distribución	Designar responsables que cumplan las metas.	06/05/2026	31/05/2026	1 mes	Presencial	Jefe de departamento
7	Desplazamiento de datos	Analizar datos depurados para mejorar los procesos y garantizar la calidad de información. (prueba piloto)	01/06/2026	01/09/2026	3 meses		Usuarios internos
8	Pruebas y validación	Examinar los resultados durante las evaluaciones realizadas, para verificar los conocimiento adquiridos	02//09/2026	30/09/2026	1 mes		Consultor SAP Sub Gerente de Sistema
9	Puesta en marcha	Avalar que la herramienta cumpla las funciones adecuadas.					
10	Mejora continua	Identificar conformidades y plasmar cambios obligatorios en los procesos.	01/10/2026	01/12/2026	2 meses		Gerente principal
11	Decisión	Conocer las oportunidades de crecimiento de la organización en el uso de la tecnología para agilizar la información.	13/07/2026	28/12/2026	1 mes		

CUADRO DE CAPACITACIONES: Transformación Digital para Mejorar la calidad de Gestión de la Información

Nº	Inducción	Objetivo específico	Fecha propuesta	Tiempo	Tipo	Responsable	Costo considerado (USD)
1	Que es transformación digital	Preparar al personal sobre la importancia del cambio tecnológico	02/09/2025	4 horas	Presencial	Consultor SAP	\$ 150,00
2	Alfabetización digital básica	Cultivar enseñanza para el uso de herramientas ofimáticas y navegación segura	06/09/2025	6 horas			\$ 120,00
3	Gestión documental en la nube	Capacitar al personal en plataformas como: Google Drive y OneDrive	10/09/2025	5 horas	Virtual		\$ 100,00
4	Seguridad y respaldo de la información	Promover prácticas seguras para protección y recuperación de datos	13/09/2025	4 horas		Jefe de dpto. de sistema	\$ 180,00

Precio total considerado: \$2.250 USD

Tiempo total del plan: 25 horas distribuidas en 8 jornadas.

Consideraciones Adicionales

1. Cada capacitación incluirá una evaluación práctica inmediata y una ficha de autoevaluación.
2. El personal que obtenga el 80% de asistencia obtendrá una certificación interna.²
3. Realizar un seguimiento anual para fortalecer lo aprendido durante las capacitaciones.

Responsable de la Herramienta SAP Business One

Se requiere un profesional que cumplan con el siguiente perfil:

- Manejo de software SAP Business One avanzado
- competente
- Capacidad de análisis de información
- Trabajo en equipo
- Capacidad de solución inmediata
- Capacidad de programadores
- Habilidades de comunicación clara

El profesional de SAP Business One; es un experto en implementar, configurar y dar soporte de solución en la planificación ejecutada de manera inmediata, dando soportes a las dudas y necesidades que se presenten garantizando el buen funcionamiento y uso de la

herramienta implementada, además, deberá de dar capacitación cada vez que se actualice la herramienta de manera inmediata.