



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial
TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN GERENCIAL

TEMA:

La información digital y la toma de decisiones en Joyería y Relojería Rojas en la ciudad de
Manta, año 2025 .

AUTORA:

MUÑOZ ZAMBRANO Scarlet Isabel

TUTOR:

Dra.CAÑARTE RODRÍGUEZ Tania Cecibel , PhD

MANTA-ECUADOR

2025(2)

Tema

La información digital y la toma de decisiones en Joyería y Relojería Rojas en la ciudad de Manta, año 2025.

Certificación

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 2

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO: **MUÑOZ ZAMBRANO SCARLET ISABEL**

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular con la modalidad Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante legalmente matriculado/a en la carrera de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL, período académico 2025(2) -2026(1), cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es: **LA INFORMACIÓN DIGITAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN JOYERÍA Y RELOJERÍA ROJAS EN LA CIUDAD DE MANTA, AÑO 2025 (ESTUDIO DE CASO).**

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

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

Manta, 9 de julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Tanla Cañarte Rodríguez. PhD.
Docente Tutor(a)
Área:

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

**APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL
TRIBUNAL**

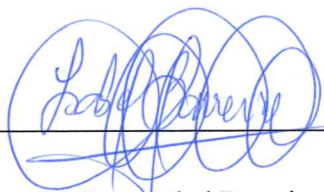
Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe de Estudio de Caso, presentado por la Srta. Muñoz Zambrano Scarlet Isabel; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema **“La información digital y la toma de decisiones en Joyería y Relojería Rojas en la ciudad de Manta, año 2025.**

Para constancia firman:



Ing. Karen Pinargote Montenegro
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Isabel Barreiro Cedeño
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Lcda. Mercy Rojas Once
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría

Quien suscribe, Muñoz Zambrano Scarlet Isabel , portador(a) de la cédula de identidad N.º1351011703, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, declaro y certifico que soy la autora del presente trabajo de integración curricular, desarrollado bajo la modalidad de Estudio de Caso, titulado: La información digital y la toma de decisiones en Joyería y Relojería Rojas en la ciudad de Manta, año 2025. En este contexto, manifiesto que el contenido de esta investigación es original, de mi autoría, y que no ha sido presentado previamente para la obtención de otro título académico.



Muñoz Zambrano Scarlet Isabel

C.I:1351011703

Dedicatoria

Con el corazón en las manos y el alma profundamente agradecida, dedico este logro a Dios, mi guía eterna y mi refugio en cada instante de debilidad. Gracias por sostenerme cuando las fuerzas se desvanecían, por iluminar mi camino en medio de la incertidumbre y por recordarme que rendirme nunca fue una opción. Este triunfo es, ante todo, una muestra de tu amor infinito en mi vida.

A mis padres, Lorena Zambrano y Oswaldo Muñoz , quienes son la raíz de mi historia y la fuerza que impulsa cada uno de mis pasos. Gracias por su amor inmenso, por sus sacrificios silenciosos y por enseñarme, con su ejemplo, que los sueños se conquistan con esfuerzo y valentía. En cada logro mío vive una parte de ustedes, porque todo lo que soy nace de su amor.

A mi amado esposo, Milton Solórzano, mi compañero de vida, mi acompañante en momentos más difíciles. Gracias por abrazar mis sueños como tuyos, por creer en mí cuando todo parecía incierto y por ser esa fuerza que nunca me dejó caer. Este logro también lleva tu nombre, porque sin ti, este camino no habría sido el mismo.

A mi adorada hija, Arlet Isabella, el latido más puro de mi corazón y la razón más hermosa de mi existencia. Eres mi inspiración, mi motor y la luz que da sentido a cada sacrificio. Todo lo que hoy logro es por ti, para ti y pensando en el futuro que sueño construir a tu lado. Eres mi mayor motivo para nunca rendirme.

A mi familia, por ser ese abrazo constante que me sostuvo en los momentos de cansancio y duda. Gracias por su amor, sus palabras de aliento y por caminar conmigo en este proceso, dándome fuerzas cuando más lo necesitaba. Su presencia ha sido un regalo invaluable en este camino.

Hoy no solo culmino una meta, sino que abrazo un sueño que fue construido con amor, sacrificio y esperanza. Este logro no es solo mío, es de todos ustedes, quienes han sido mi fuerza, mi inspiración y mi razón para seguir luchando hasta el final.

Muñoz Zambrano Scarlet Isabel

Reconocimiento

Expreso mi profundo agradecimiento a mi tutora, la Dra. Tania Cañarte, PhD, por su guía constante, paciencia y dedicación a lo largo del desarrollo de esta investigación. Su apoyo académico y humano fue fundamental para culminar este proceso, motivándome a dar siempre lo mejor en cada etapa.

De igual manera, agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, permitiéndome crecer no solo en conocimientos, sino también como persona.

Finalmente, extiendo mi gratitud a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, por su compromiso con la educación de calidad y por proporcionar las herramientas necesarias para el desarrollo de este trabajo investigativo.

Muñoz Zambrano Scarlet Isabel

Tabla de contenido

Tema	2
Certificación	3
Autoría	4
Reconocimiento	7
Resumen.	9
Introducción	11
Antecedentes	13
Marco Conceptual	17
Marco metodológico	21
Triangulación	24
Análisis de resultados	27
Conclusiones	30
Recomendaciones	32
Referencias	34
Anexos	37
Anexo 1. Preguntas de entrevistas	37
Anexo 2 . Ficha de Observación	38
Propuesta	40
Implementar un registro digital en Microsoft Excel para el control de los Procesos Operativos frente a la toma de decisiones en Joyería y Relojería Rojas.	40
Introducción	40

Resumen.

La presente investigación, titulada “La información digital y la toma de decisiones en Joyería y Relojería Rojas en la ciudad de Manta, año 2025”, este pretende analizar de qué manera la influencia de la información digital en los distintos procesos administrativos y comerciales de las microempresas. El estudio surge debido a las limitaciones que existen en el manejo de datos, estos usos de registros manuales, la falta de sistemas integrados y una escasa aplicación de herramientas tecnológicas afectan directamente a la gestión empresarial.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un diseño de estudio de caso, utilizando entrevistas semiestructuradas y observación directa para conocer la realidad de la empresa. Los resultados evidenciaron que el uso de Excel y medios de comunicación (WhatsApp) se utilizan de manera poco estandarizada, lo que genera dificultades en la calidad, confiabilidad y acceso oportuno a la información. Por otro lado, se identificó que la mayor parte de las decisiones se basan desde la experiencia de los propietarios.

En consecuencia, se determinó que la digitalización contribuye en mejorar la eficiencia operativa, la atención al cliente y el control comercial; sin embargo, la falta de capacitación y la ausencia de un sistema de gestión limitan su potencial. Como propuesta de mejora, se plantea la implementación de un registro digital mediante Microsoft Excel para centralizar los datos de ventas, clientes e inventarios. Se concluye que fortalecer la gestión de la información digital permitirá optimizar la toma de decisiones, incrementar la competitividad y asegurar la sostenibilidad del negocio.

Palabras claves: Información digital, Toma de decisiones, Herramientas tecnológicas, Gestión de la información, Reportes manuales.

Abstract.

This research, entitled “Digital Information and Decision-Making at Rojas Jewelry and Watch Store in the City of Manta, 2025”, aims to analyze the influence of digital information on the administrative and commercial processes of microenterprises. The study arises from existing limitations in data management, where the use of manual records, the lack of integrated systems, and the limited application of technological tools directly affect business management.

The research was conducted using a qualitative approach and a case study design, employing semi-structured interviews and direct observation to understand the reality of the company. The results revealed that tools such as Excel and WhatsApp are used in a non-standardized manner, generating difficulties in the quality, reliability, and timely access to information. Furthermore, it was identified that many decisions continue to be based on the owners' experience rather than on organized data.

Among the main findings, it was determined that digitalization contributes to improving operational efficiency, customer service, and commercial control. However, the lack of training and the absence of a formal information management system limit its potential. As an improvement proposal, the implementation of a digital record system through Microsoft Excel is suggested to centralize sales, customer, and inventory data. It is concluded that strengthening digital information management will optimize decision-making, increase competitiveness, and ensure business sustainability.

Keywords: Digital Information, Decision-Making, Technological Tools, Information Management, Manual Records.

Introducción

En este contexto, se presenta la investigación, titulada “La información digital y la toma de decisiones en Joyería y Relojería Rojas en la ciudad de Manta, año 2025”, que tiene como propósito analizar cómo el uso de la información digital influye en los procesos y la toma de decisiones, sobre todo dentro de una pequeña empresa local. Este estudio de caso que se desarrollará en la ciudad de Manta, provincia de Manabí. Esto permitirá comprender la realidad en como un emprendimiento familiar, y que, a pesar de contar con recursos humanos, tecnológicos y financieros limitados, busca mantenerse vigente en un entorno competitivo y que se encuentra en constante cambio.

Actualmente, la información digital se ha convertido en un recurso fundamental para las organizaciones, ya esto facilita en el acceso a datos relevantes, actualizados y confiables, el adecuado uso de las herramientas tecnológicas permite reducir la incertidumbre y mejorar la calidad en cuanto a la toma de decisiones, dado el caso, pasando por un proceso basado en el análisis de información. Dentro de este contexto, la digitalización representa una oportunidad que permite optimizar los procesos internos y fortalecer la gestión administrativa para mejorar la relación con los clientes.

Joyería y Relojería Rojas enfrenta diversas dificultades en cuanto a la gestión de la información, fenómenos derivados como el registro manual de las ventas, la ausencia de un sistema de inventario que ayude a digitalizar la información y el uso limitado de herramientas tecnológicas que posibiliten realizar un análisis en cuanto al comportamiento del mercado. Estas limitaciones afectan en la eficiencia de los procesos y, por ende, las operaciones, de tal manera que se le impedirá a que pueda adaptarse a las exigencias de un entorno comercial que se encuentra en constante innovación. Asimismo, la falta de información dificulta la verificación de los datos correctos .

Ante esta situación, el propósito de este estudio es examinar cómo la incorporación y el uso adecuado de la información digital pueden contribuir a mejorar los procesos de toma de decisiones dentro del emprendimiento. Para ello, se busca reconocer las limitaciones existentes y analizar las oportunidades que ofrece la digitalización, con el fin de fortalecer la competitividad y sostenibilidad del emprendimiento.

Antecedentes

La transformación digital es un recurso estratégico que se maneja dentro de las organizaciones, misma que permite transformar datos en información útil, que se puede aplicar dentro de las distintas gestiones y dan apoyo a la toma de decisiones. Es importante reconocer la importancia entre la información digital y la toma de decisiones, debido a que, esta ofrece la posibilidad de mejorar los distintos procesos internos; tales como; mejorar la eficiencia, y la transparencia. De tal manera, la Joyería y Relojería Rojas es pequeña empresa, ubicada, en la calle 102 y avenida 108, en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, que se dedicada a la venta, reparación y personalización de distintas joyas, relojes y confección de piezas.

Este negocio hace parte del proyecto de vinculación impulsado por ChildFund, que se dedica a brindar apoyo y al fortalecimiento económico y administrativo de pequeños negocios locales. Su estructura organizacional es sencilla, y se lo podría denominar como un emprendimiento artesanal, por lo cual se pretende insertar dentro de este negocio una adecuada gestión eficiente de la información, para que este pueda brindar un servicio de calidad frente a los usuarios, y de este modo, se garantizar el desarrollo y cumplimiento de las tareas diarias asignadas.

Es importante tomar en cuenta , que esta joyería al ser un proyecto liderado por una fundación con características que buscan promover el comercio, se incursiona en el ámbito social, y a su vez, en lo económico por lo que esto resulta ser un espacio que ayuda fortaleciendo lo mencionado anteriormente. Este tipo de iniciativas, promueven el desarrollo comunitario, de tal manera que son una fuente de empleo, y ofrecen alternativas de sostenibilidad para el crecimiento de la economía artesanal y su interacción con el entorno externo.

La incorporación de procesos digitales en la joyería, no se limitará a mejorar la eficiencia interna, al contrario, ayudará a fortalecer la relación entre el entorno interno y la comunidad. Contar con información organizada y accesible, ayuda a responder con mayor rapidez y transparencia frente a las necesidades de sus clientes, y esto permite incrementar la percepción de calidad y credibilidad. Además, este proceso fomenta la participación de los emprendedores en redes de apoyo comunitario, y se podrán compartir experiencias para promover la capacitación de nuevas tecnologías. De tal modo, la transformación digital es un recurso que impulsa la cooperación con el desarrollo colectivo.

Negocios como Joyería y Relojería Rojas son pilares de la economía local en ciudades como Manta, transmitiendo conocimiento y generando vínculos comunitarios. Sin embargo, actualmente se exige que estas prácticas se complementen con enfoques académicos que analicen la importancia de la información digital en la gestión empresarial. Desde la perspectiva teórica, la transformación digital se reconoce como un recurso estratégico que fortalece la toma de decisiones y la eficiencia organizacional.

En lo práctico, el uso de las herramientas digitales dentro de este negocio, les ayudará a modernizar los distintos procesos internos, esto, también asegura la sostenibilidad y frente a un mercado cada vez más dinámico. Por consiguiente, la joyería es un ejemplo de cómo los emprendimientos se consolidan en los distintos ámbitos, por ejemplo; en lo académico, que les permita aplicarse correctamente en la práctica empresarial, generando beneficios para la organización y la comunidad que la rodea.

Siendo así, el presente estudio de caso, que se desarrolla en una pequeña organización como lo es la Joyería y Relojerías Rojas, un emprendimiento local cuyas funciones principales se basan en la atención al cliente, compra y venta, toma de inventarios. Y por otro lado la administración de este local, está bajo responsabilidad de los propietarios del local, y en este sentido, se integran colaboradores cercanos. El desarrollo de esta investigación se

realizará bajo dos periodos académicos, que corresponden al séptimo semestre, donde se desarrolla la fase inicial, y el octavo semestre, que da paso a la fase denominada de resultados.

Sin embargo , es importante tomar en cuenta ciertas restricciones que se vinculan con los manuales de registros, el uso de las herramientas digitales y por ende la desorganización en el manejo de datos. El desarrollo de este estudio se relaciona directamente con las siguientes asignaturas que se imparten dentro de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, tales como; sistema de información digital, planificación estratégica y gestión organizacional , mismas que aportan fundamentos teóricos y metodológicos que aportan de manera significativa a esta investigación.

Es importante tomar en cuenta, un espacio de análisis; en el ámbito histórico, se reconoce la tradición artesanal de la joyería; en lo académica, la importancia de relacionar a la gestión de la información digital con distintas teorías de eficiencia y toma de decisiones; y por último en lo práctico, al implementar los distintos procesos digitales y estos impactan directamente en la calidad de los servicios y en la confianza de los clientes.

De esta manera es importante tomar en cuenta establecer objetivos que ayuden a orientar la implementación de la transformación digital dentro de la Joyería y Relojería Rojas, objetivos que se convierten en una guía estratégica, que permita garantizar coherencia entre el respaldo institucional y la aplicación de herramientas digitales, objetivos que se plantean a continuación:

Analizar el impacto del uso de la información digital y cómo influye en los procesos para la toma de decisiones en la miniempresa Joyería y Relojerías Rojas en la ciudad de Manta.

Definir las herramientas digitales que se utilizan para el manejo de información dentro de la Joyería y Relojería Rojas.

Señalar las ventajas sobre la utilización de la información digital en la toma de decisiones en la Joyería y Relojería Rojas.

Señalar la importancia sobre la digitalización para la mejora de los procesos que se desarrollan en la Joyería y Relojería Rojas.

Proponer una herramienta digital que permite gestionar la información para optimizar los distintos controles y fortalecer eficiencia operativa en Joyería y Relojería Rojas.

La gestión de la información se realiza de manera empírica y poco sistematizada, lo cual limita la eficiencia administrativa y la calidad de las decisiones, la importancia de esta investigación radica desde cómo se identifica, se recopila, y se procesa la información digital en Joyería y Relojería Rojas, así como las limitaciones existentes en su gestión. Por otro lado, este estudio es relevante porque se cuenta con información organizada y accesible que dan apoyo a las decisiones relacionadas con el control de inventarios, el registro de ventas, la planificación comercial y la atención al cliente. Esto demuestra que la ausencia de estos elementos puede generar decisiones basadas únicamente en la experiencia o intuición, lo cual incrementa el riesgo operativo del negocio.

A su vez, impacta de manera social, debido a que proporciona datos efectivos acerca de la aplicación de información digital en microempresas comerciales, dentro de un sector comercial. Asimismo, implementar conceptos de administración de la información y toma de decisiones en un escenario real, esto, fortalecerá el vínculo entre la teoría y la práctica, lo que ayuda a expandir el conocimiento en el campo de la gestión de información y la administración. Este estudio de caso, busca implementar distintos procesos que aporten a la mejora continua en los distintos procesos, investigación que puede ser referente para otros microempresarios de Manta, y de apoyo en el ámbito académico para dar sustento teórico.

Marco Conceptual

Información Digital

Concepciones sobre la Información Digital

Si bien es cierto, la información digital se ha convertido en un recurso fundamental para las organizaciones, debido al avance acelerado de la tecnología y al volumen de datos que se generan diariamente. Al respecto, FIPCAEC (2023) define la información digital como:

El conjunto de datos que han sido procesados, almacenados y transmitidos mediante herramientas tecnológicas, permitiendo su acceso, análisis y utilización de forma eficiente para distintos fines organizacionales (p. 9).

En concordancia con el autor, la información digital permite transformar datos dispersos en contenido útil y comprensible para los usuarios. Asimismo, facilita el acceso oportuno a la información, reduce errores en los registros y mejora la organización documental. No obstante, las organizaciones aún enfrentan limitaciones en su implementación, esto por el manejo de registros manuales y la falta de competencias tecnológicas, mismo que, limita el desarrollo de la información frente a la toma de decisiones. En el caso de Joyería y Relojería Rojas, la información digital se relaciona con los registros de ventas, inventarios, clientes y proveedores, los cuales constituyen una base esencial para el análisis del comportamiento del negocio y su crecimiento sostenible.

Importancia de la Información Digital

Por otro lado, Hernández y Ávila (2020), en su estudio sobre digitalización empresarial, señalan que: La información digital constituye un activo estratégico que permite a las organizaciones optimizar procesos, mejorar la comunicación interna y fortalecer la toma de decisiones basadas en datos reales y actualizados (p. 45).

Mismo que establece, la relevancia de la información digital reside en su habilidad para respaldar la planificación, supervisión de las acciones que se realizan en las organizaciones. Asimismo, su adecuada administración puede disminuir la incertidumbre y optimizar la eficiencia en las operaciones. Si la información no está estructurada o digitalizada, ocurren errores administrativos, decisiones que solo se basan en la intuición y demoras, lo que impacta negativamente el funcionamiento de las compañías.

Gestión de la Información Digital

El concepto de gestión hace referencia al conjunto de acciones necesarias para lograr un objetivo determinado. De tal manera, Cortés et al. (2024) manifiestan que: La gestión es el conjunto de acciones, procedimientos y decisiones orientadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar metas establecidas (p. 2).

Qué es Información, se denomina información al: Conjunto de datos procesados y organizados que aportan conocimiento y permiten comprender un hecho, fenómeno o situación determinada (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021, p. 22). Toda organización necesita información, pues es un recurso primordial para analizar situaciones, interpretar la realidad y respaldar decisiones. La información es la base para diseñar estrategias, analizar resultados y optimizar los procesos internos en el contexto de las empresas.

Jumbo y Salguero (2024), en su investigación sobre gestión informacional, definen la gestión de la información digital como: El conjunto de acciones orientadas a la recopilación, almacenamiento, procesamiento, distribución y uso de la información mediante herramientas tecnológicas, con el propósito de apoyar las actividades organizacionales y la toma de decisiones (p. 24).

En función de lo señalado, la gestión de la información digital permite mantener un orden adecuado de los datos que maneja una empresa, garantizando su disponibilidad, confiabilidad y actualización constante. En Joyería y Relojería Rojas, una adecuada gestión

de la información digital contribuiría a mejorar el control del inventario, el seguimiento de ventas y la planificación comercial.

Rol en la era digital de la Gestión de la Información

Según Inca (2023): La gestión de la información desempeña un rol crucial en la era digital, al proporcionar a las empresas una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y la optimización de sus operaciones (p. 28). Una administración apropiada de la información digital posibilita detectar oportunidades para mejorar, disminuir los riesgos y robustecer la competitividad de las empresas. También simplifica la automatización de los procedimientos y aumenta el nivel del servicio brindado a los consumidores.

Retos de la Gestión de la Información Digital

Abdel Malak (2022) señala que entre los principales retos que enfrentan las organizaciones en la gestión de la información digital se encuentran: “La digitalización de procesos, la seguridad de los datos, la integración de sistemas, la calidad de la información y la resistencia al cambio por parte de los usuarios” (p. 29).

Proceso de la Gestión de la Información Digital

Según Choo (2020), los procesos de la gestión de la información digital comprenden:

Captura de datos: Permite recopilar información de manera organizada.

Almacenamiento de datos: Permite la protección segura de los datos en formatos digitales.

Procesamiento de la información: Convierte los datos en información que tenga utilidad.

Seguridad de la información: Resguarda los datos frente a accesos no permitidos.

Disponibilidad de la información: Asegura el acceso a tiempo para tomar decisiones.

Estos procedimientos posibilitan el uso eficaz de la información digital en una organización.

Toma de Decisiones

Muñoz y Sánchez (2021) definen la toma de decisiones como: El proceso mediante el cual una persona u organización selecciona una alternativa entre varias opciones disponibles, basándose en información relevante para alcanzar un objetivo determinado (p. 33).

En el mundo empresarial, la toma de decisiones necesita datos fiables y actualizados. Por lo general, en las microempresas este procedimiento se fundamenta en la experiencia; utilizar información digital posibilita que las decisiones se sustenten con datos concretos, disminuyendo así los errores y los riesgos.

Relación entre Información Digital y Toma de Decisiones

Álvarez y González (2023) afirman que: La información digital fortalece la toma de decisiones proporcionando datos precisos, oportunos y organizados, lo que permite a las organizaciones actuar de manera estratégica y eficiente (p. 41).

el correcto uso de la gestión de la información digital permite mejorar la planificación, el control administrativo y la toma de decisiones comerciales, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad del negocio en el contexto local de la ciudad de Manta.

Marco metodológico

Enfoque de la Investigación

El presente estudio se fundamenta en un enfoque cualitativo. De acuerdo con Denscombe (2025), ayudará a identificar y profundizar los fenómenos, y en donde los actores sociales otorgan significados específicos a sus procesos, como ocurre con la toma de decisiones basada en datos digitales. Bajo esta perspectiva, se prioriza la comprensión de la realidad organizacional desde la experiencia subjetiva de los involucrados en el emprendimiento, permitiendo captar matices que las métricas cuantitativas podrían omitir.

Diseño de la Investigación

La presente investigación se realiza mediante un Estudio de Caso, dicha metodología, definida por autores recientes como una herramienta estratégica para el diagnóstico empresarial, facilita la inspección detallada de una unidad específica de análisis en su entorno natural (IESE, 2023). Al aplicarse a la Joyería y Relojería Rojas, este diseño permite responder a diversas interrogantes que dan paso para identificar las causas y efectos del fenómeno identificado.

Métodos de Investigación

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados, se emplean los siguientes métodos analíticos:

Método de análisis y síntesis, que facilitará la descomposición de los procesos de gestión de información en sus elementos básicos para, posteriormente, reconstruirlos de forma lógica y determinar su incidencia en la agilidad operativa.

Análisis Documental: Tiene como objetivo comparar la teoría administrativa con las prácticas operativas actuales de la microempresa, mediante el examen sistemático de documentos existentes, como listas de precios y libros manuales de ventas. Por otra parte, es

importante resaltar que los estudios bibliográficos nos permiten realizar una búsqueda de información, misma que da sustento teórico a lo investigado.

Alcance

La presente investigación posee un alcance descriptivo, este se centra en analizar la situación actual de la miniempresa Joyería y Relojería Rojas en la ciudad de Manta. Por tanto, es importante señalar la manera en la forma en la que se recopila, almacena y utiliza la información para la toma de decisiones administrativas y comerciales dentro de este negocio.

Métodos Lógicos de Razonamiento

Dentro de este contexto, se aplican diversos métodos lógicos que permiten procesar la información recolectada de manera científica. En primer lugar, se utiliza el método analítico-sintético, el cual facilita descomponer los procesos de gestión de información en sus partes básicas para luego reconstruirlos y entender su impacto global en el negocio.

El método inductivo, el cual es fundamental en este proceso, debido a que, permite realizar observaciones específicas dentro del local comercial, este permite establecer conclusiones sobre las necesidades tecnológicas del emprendimiento, contrastando las prácticas manuales tradicionales con las nuevas exigencias de la era digital.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de resultados se aplican las siguientes técnicas:

Entrevista Semiestructurada: esta ha sido aplicada al personal administrativo y operativo para obtener testimonios detallados sobre el uso de herramientas digitales como WhatsApp o Excel en la gestión diaria. Según Muurlink y Thomsen (2024), esta técnica es esencial para extraer información profunda sobre motivaciones y percepciones internas.

Observación directa: Con el uso de una ficha de observación, se pueden identificar las actividades y novedades diarias en la tienda para registrar el comportamiento del personal en cuanto a la gestión de archivos físicos y el uso de la tecnología.

Población y Muestra.

La población de este estudio de caso se basa por la totalidad del equipo de trabajo que intervienen en las áreas de administración, ventas y servicio técnico. Se ha identificado una población total de 10 personas que corresponden al personal que labora dentro de este negocio.

La muestra utilizada se basa en 3 personas escogidas al azar, mismas que nos brindaron información de suma importancia, para contrastar el estado actual del negocio con lo que se ha desarrollado en la investigación.

Triangulación

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Citas	Análisis del Autor
¿Utilizan herramientas digitales para gestionar la información?	Sí, usamos Excel para llevar ventas y algo de inventario, pero no siempre se actualiza al día.	Uso más el WhatsApp para comunicarme con clientes, casi no manejo Excel.	A veces reviso registros, pero muchos datos todavía están en cuadernos.	La información digital optimiza procesos y mejora la gestión Hernández y Ávila (2020)	Se evidencia que sí existen herramientas digitales, pero su uso es desigual entre los colaboradores. Esto demuestra que la digitalización no está estandarizada y depende del rol de cada trabajador.
¿La información digital ayuda en la toma de decisiones?	Sí ayuda, sobre todo para ver qué productos se venden más.	A veces sí, pero muchas decisiones las toma el dueño por experiencia.	No siempre, porque no toda la información está registrada.	Las decisiones deben basarse en información relevante. Muñoz y Sánchez, (2021)	Existe una percepción positiva sobre el uso de la información digital; sin embargo, en la práctica su uso es parcial, ya que aún predomina la toma de decisiones empírica.

¿Considera que la información es confiable?	Es confiable cuando está bien registrada, pero hay datos que se olvidan ingresar.	Puede fallar porque a veces no anotamos todo lo que vendemos	No siempre es confiable, porque se mezclan registros manuales y digitales.	La calidad de la información es clave para la toma de decisiones (Inca, 2023)	Se identifican inconsistencias en la información, lo que evidencia debilidades en los distintos procesos de registro y control de datos dentro del negocio.
¿Tiene acceso a la información cuando la necesita?	Sí, pero me toma tiempo buscarla porque no está ordenada.	No siempre, tengo que preguntar o revisar varias cosas.	Casi no tengo acceso directo, depende de lo que me informen.	La información debe ser accesible y oportuna (Álvarez & González, 2023)	Se observa una limitación en el acceso a la información, lo cual afecta la rapidez para la toma de decisiones y evidencia la falta de centralización de los datos.
¿Reciben capacitación en herramientas digitales?	No hemos tenido capacitaciones formales,	No, lo poco que sé es por práctica diaria.	Sería bueno que nos enseñen mejor a usar	La capacitación facilita la adopción	La ausencia de capacitación es evidente y representa

	aprendimos por cuenta propia.		sistemas digitales.	tecnológica (Abdel Malak 2022)	un factor limitante para el aprovechamiento eficiente de las herramientas digitales.
¿La información digital ha mejorado el servicio al cliente?	Sí, porque podemos responder más rápido por WhatsApp.	Sí, los clientes preguntan y respondemos enseguida.	Ha mejorado un poco, pero falta organización en la información.	La digitalización mejora la atención al cliente (Choo, 2020)	Existe una mejora en la comunicación con los clientes; Por otra parte, la falta de organización de la información limita un impacto más significativo

Análisis de resultados

Una vez realizada la entrevista es importante tomar en cuenta que se pueden determinar varios factores, tales como;

Gestión de la información digital

En cuanto a la gestión de la información digital en este emprendimiento, estos se llevan de forma elemental sin una adecuada organización, empleando instrumentos como Excel y programas para enviar mensajes, esto no se ajusta a los requerimientos de un sistema formal, mismos que causan problemas dentro de la organización, en cuanto al almacenamiento y análisis de la información.

Desde la perspectiva teórica, Hernández y Ávila (2020), estos autores subrayan que es necesario gestionar la información digital con una estrategia que contribuye con el proceso de la toma de decisiones; sin embargo, esa condición no se satisface completamente en el caso analizado. En consecuencia, a lo anterior se identifica que existe una brecha entre el uso de herramientas digitales y una adecuada administración, mismo que puede interferir en el crecimiento del negocio.

Calidad y confiabilidad de la información

Los hallazgos indican que la información que se emplea para el funcionamiento del negocio existe problemas de confiabilidad y calidad, mismo a que se debe a la combinación de registros que se manejan digital y manual. Según lo expuesto, esto indica que la calidad de los datos son un elemento fundamental en la efectividad de las decisiones. La realidad muestra que a pesar de que los colaboradores reconocen el valor de la información, no se implementan procedimientos que puedan asegurar su veracidad, por lo que se convierte en una debilidad importante para la administración de la empresa.

Acceso y disponibilidad de la información

Se determinó que el acceso a la información no es el correcto, por lo cual se producen demoras en los distintos procesos operativos. Por tanto, la ausencia de un sistema de información no permita integrar distintos procesos, mismo que no permite la consulta y búsqueda de información, y por ende la falta de centralización de los datos son las causas de esta circunstancia. Según Álvarez y González (2023), indican que; un sistema de información es fundamental para dar apoyo a la toma de decisiones. Siendo así, se pone de manifiesto que la escasez de información tiene un efecto negativo en la eficiencia operativa y disminuye la capacidad para responder a las exigencias del entorno.

Toma de decisiones y uso de la información

Se estableció que la información digital tiene un efecto beneficioso en la toma de decisiones, pues facilita la organización de los datos y disminuye la incertidumbre. Se identifica que la información digital aún no se establece como un recurso estratégico, sino como una ayuda auxiliar en el manejo del negocio.

Capacitación y adopción tecnológica

La insuficiente formación del personal frente al manejo de las distintas herramientas digitales es otro punto importante, debido a que este limita su uso en la administración de información. Las personas tienen una actitud positiva hacia la incorporación de tecnología, la ausencia de capacitación dificulta su puesta en marcha. Abdel Malak (2022) indica que la capacitación es un factor fundamental para promover la adopción de tecnología desde una perspectiva teórica. La falta de formación se torna en un elemento que obstaculiza la transformación digital del emprendimiento.

Impacto en la eficiencia operativa

En última instancia, se demostró que la utilización de información digital ha ayudado en cierta medida a optimizar la eficiencia operativa del negocio, particularmente en áreas como el control de ventas y la comunicación con los clientes. Estas mejoras no son importantes porque los sistemas de información no están integrados. Según Choo (2020), la administración eficaz de la información posibilita mejorar los procedimientos organizacionales.

Conclusiones

Se determinó que las herramientas digitales utilizadas por el emprendimiento Joyería y Relojería Rojas son básicas, destacándose principalmente el uso de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp y hojas de cálculo en Excel para el registro de ventas, clientes e inventarios. Mismos que se apoyan en las diversas actividades, no existe un sistema digital que ayude a gestionar la información de manera organizada.

Se concluye, que, la calidad y confiabilidad de la información presenta inconsistencias que repercuten, esto se debe a la combinación de los registros manuales y digitales, esto por la ausencia de mecanismos de control. Estas deficiencias generan inconsistencias en los datos, dificultan el acceso oportuno a la información y afectan la precisión de las decisiones administrativas y comerciales que se desarrollan en la empresa.

De igual manera, se concluyó que la utilización de información digital facilita la organización de los datos, mejora el control de las operaciones comerciales y contribuye a optimizar la atención al cliente. Se identificaron limitaciones que se relacionan con ausencia de capacitaciones que les permitan desarrollaran competencias digitales, la escasa automatización de los procesos produce la resistencia al cambio, y estos reducen la efectividad de varios factores dentro del emprendimiento.

Por otra parte, se define que la formación del personal frente al manejo de herramientas digitales no es suficiente, esto dificulta el uso de las tecnologías en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos. Esto, se define al existir disposición para adaptarse a la implementación de los distintos sistemas, la ausencia de capacitación se muestra como una brecha frente la consolidación de los procesos ante la transformación digital.

Finalmente, se establece que la digitalización es fundamental para el fortalecimiento de los distintos procesos que se desarrollan en la Joyería y Relojería Rojas, permitirá mejorar con la organización de la información. En este sentido, resulta indispensable que la miniempresa implemente herramientas tecnológicas más eficientes y promueva procesos permanentes de capacitación, con el propósito de optimizar su eficiencia operativa, mejorar la atención al cliente y fortalecer su sostenibilidad y competitividad en el mercado local.

Recomendaciones

Se recomienda al emprendimiento Joyería y Relojería Rojas que mejore el manejo de información digital en sus procedimientos administrativos, con el fin de organizar mejor la información pertinente a los clientes, las ventas y los inventarios. Esto hará que la información sea más exacta, accesible y beneficiosa para decidir.

Las herramientas digitales son instrumentos eficaces que facilitan la automatización de los registros de las transacciones comerciales, con el objetivo de disminuir la dependencia de procedimientos manuales y reducir el riesgo de equivocaciones o pérdida de datos. Así, la eficacia operacional de la empresa y el control administrativo se optimizarán.

Se recomienda implementar distintos procedimientos claros para desarrollo del acceso y el manejo de la información digital. Esto permitirá que los procesos se ejecuten de forma ordenada, esto ayudará a que la información fluya dentro del emprendimiento de manera segura y en tiempo real.

Para impulsar la implementación del desarrollo de las competencias digitales y enfrentar los desafíos presentes, es imprescindible que la adaptación a sistemas nuevos se realice de manera progresiva, implementar capacitaciones continuas sobre el manejo de información en forma digital y la utilización de las diversas herramientas tecnológicas. La capacitación continua facilitará optimizar el uso de la tecnología en las tareas cotidianas del emprendimiento.

Se sugiere que las decisiones del emprendimiento se fundamenten cada vez más en datos digitales actualizados y organizados, dejando de lado la dependencia exclusiva de la experiencia empírica. Esto va a posibilitar la creación de decisiones que sean más estratégicas, eficientes y que se alineen con lo que el mercado necesita.

Por último, es importante tomar en cuenta que el proceso de digitalización del emprendimiento se mantenga en constante evolución, esto para fortalecer la inclusión frente a las nuevas tecnologías, estos ayudarán a optimizar los procedimientos mejorando de tal manera la atención al cliente y la competitividad de Joyería y Relojería Rojas en el mercado local.

Referencias

- Álvarez, M., y González, R. (2023). Transformación digital y toma de decisiones empresariales. *Revista Innovación y Emprendimiento*.
<https://revinnovacionemprendimiento.com/2023/11/articulo-transformacion-digital>
- Avendaño Barrera, J. R., Sánchez Torres, Y. E., y Velasco Alarcón, L. A. (2024). La tecnología y su impacto en la gestión de procesos y estrategias de automatización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 6198–6221.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12822
- Choo, C. W. (2020). *Information management for the intelligent organization* (4th ed.). Oxford University Press. <https://global.oup.com/academic/product/information-management-for-the-intelligent-organization-9780198832691>
- Cortés, J., Martínez, L., Torres Grimaldo, F., y Calvillo Villicaña, M. (2024). Gestión y calidad de la información en organizaciones modernas. *Revista Venezolana de Gerencia*.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35678>
- Díaz Muñoz, G. A., y Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, (39), 19–36.
<https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- FIPCAEC. (2023). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones. *Revista FIPCAEC*. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/566>
- Gamboa Graus, M. E., Castillo Rojas, Y., y Parra Rodríguez, J. F. (2021). Procedimiento para la gestión de información en función de la administración escolar. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(3).
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2625>

García-Sánchez, K. M., Ormaza-Andrade, J. E. (2021). Mejora continua de los procesos de recuperación de valores en organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12). <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1294>

Hernández, L., y Ávila, J. (2020). La información digital como soporte estratégico para la toma de decisiones en las pymes. *Revista de Ciencias Administrativas*, 15(1), 65–78.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/view/945>

Muñoz, P., y Sánchez, L. (2021). Herramientas digitales y toma de decisiones en microempresas ecuatorianas. *Revista Científica UISRAEL*, 8(3), 115–129.
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/423>

Pacheco Ruiz, C., Rojas Martínez, D., Niebles Núñez, W., y Hernández Palma, H. (2020). Cultura organizacional y adaptación al cambio en empresas. *Revista de Ciencias Sociales*.

Sánchez Medina, A. (2020). Cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial. *Revista Científica*.
https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402021000100001

Universidad de Guayaquil. (2022). *Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56789>

Hernández, L., & Ávila, J. (2020). La información digital como soporte estratégico para la toma de decisiones en las pymes. *Revista de Ciencias Administrativas*, 15(1), 65–78.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/view/945>

Inca Lema, E. S. (2023). La gestión de la información en el departamento de nivelación en la Universidad Técnica de Cotopaxi 2023. Universidad Técnica de Cotopaxi.
<https://repoadmin.utc.edu.ec/items/e6a87ce0-5ed1-4cdd-8342-426b08a6dfeb>

Jumbo Yancha, R. A., & Salguero Rubio, L. Y. (2024). Gestión de la información en la Extensión Pujilí de la Universidad Técnica de Cotopaxi 2023. Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11967>

Muurlink, O., & Thomsen, B. (2024). Qualitative research approaches to social phenomena. En P. Brough (Ed.), *Advanced research methods for applied psychology* (pp. 99–110). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003362715-10>

Denscombe, M. (2025). *Research proposals: A practical guide* (3rd ed.). McGraw-Hill Education (UK).

Abdel Malak, H. (2022, 26 de enero). ¿Qué es la gestión de la información? DG Tecnologia Acessível. <https://dgcloud.com.br/es/que-es-la-gestion-de-la-informacion/>

Anexos

Anexo 1. Preguntas de entrevistas

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
COMERCIO
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Tema: La información digital y la toma de decisiones en Joyería y Relojería Rojas en la ciudad de Manta, año 2025 .

Investigador: Muñoz Zambrano Scarlet Isabel

Fecha:

GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Utilizan herramientas digitales para gestionar la información?
2. ¿La información digital ayuda en la toma de decisiones?
3. ¿Considera que la información es confiable?
4. ¿Tiene acceso a la información cuando la necesita?
5. ¿Recibe capacitación en herramientas digitales?
6. ¿La información digital ha mejorado el servicio al cliente ?

Anexo 2 . Ficha de Observación

Lugar: Joyería y Relojería Rojas , Manta

Técnica: Observación directa

Preguntas	Sí	No	Observaciones
¿Se utilizan registros digitales?.			
¿Se utilizan registros manuales.?			
¿Se utiliza Microsoft Excel?.			
¿Se utiliza WhatsApp para comunicación con clientes?.			
¿La información se encuentra organizada?.			
¿Existe acceso oportuno a la información?			
¿Los datos se encuentran			

centralizados?			
¿Existe capacitación en herramientas digitales?			
¿Los registros se actualizan de forma periódica?			

Fotografías

Anexo 3. Evidencias Fotográficas



Propuesta

Implementar un registro digital en Microsoft Excel para el control de los Procesos Operativos frente a la toma de decisiones en Joyería y Relojería Rojas.

Introducción

La gestión adecuada de los registros constituye un rol fundamental dentro de los distintos negocios, en este sentido, de las microempresas. La competitividad de las microempresas influye directamente de su capacidad en como transforma los datos, en información. La gestión organizacional se define como la habilidad para que una entidad, se permita utilizar sus recursos de información de manera coordinada, y esta permite que existan cambios, y estos puedan ser usados estratégicamente. Se propone implementar una herramienta digital básica en Microsoft Excel que permita organizar la información del negocio de manera sencilla y accesible, facilitando el control de las operaciones diarias y sobre todo el apoyo a la toma de decisiones.

Con la finalidad de contribuir con la mejora de los procesos, se propone la implementación de un Registro Digital de Información mediante Microsoft Excel, herramienta que permitirá organizar de forma sencilla los datos más importantes de la empresa. Dicha propuesta busca almacenar la información en un archivo digital que facilite el registro, y consulta de datos relacionados con las distintas operaciones; tales como: ventas, inventarios y clientes, esto permitirá disponer de la información más ordenada, accesible y confiable, mismos que darán apoyo a los procesos administrativos dentro de la organización.

Justificación

Durante el desarrollo de esta investigación se pudo evidenciar como la empresa maneja las distintas herramientas digitales de forma limitada y que los procesos existentes se realizan de forma manual, de tal manera que esto genera dificultades en el control eficiente de la información. Siendo así, Microsoft Excel se presenta como una alternativa práctica y económica, ya que permite almacenar, organizar y consultar información sin necesidad de invertir en sistemas complejos. Además, es una herramienta de fácil acceso y manejo para una microempresa como Joyería y Relojería Rojas.

La incorporación de esta herramienta que ofrece Microsoft, se presenta como una respuesta ante una necesidad, misma que brindara los recursos necesarios para el desarrollo de diversas actividades, será el facilitador para implementar los procesos de manejo de información, y complementara en la realización de los reportes necesarios, mejorando así la gestión de la información. En consecuencia, la utilización de un archivo digital en Excel permitirá optimizar las diversas actividades administrativas y facilitará el acceso a la información de forma eficaz y veraz, mismo que servirá para dar apoyo a la toma de decisiones dentro del negocio.

Objetivo general de la propuesta

Implementar un registro digital en Microsoft Excel para organizar la información contribuyendo al fortalecimiento de los controles operativos y la eficiencia en la gestión de Joyería y Relojería Rojas.

Transformación digital.

Fomentar el uso de herramientas que dan apoyo a la distribución de datos, es un facilitador que permite optimizar los tiempos de espera y búsqueda de información, por tanto; Latam, (2025), en su cita indica lo siguiente:

La adopción de herramientas digitales permite a las empresas optimizar sus procesos, automatizar tareas repetitivas y tomar decisiones basadas en datos en tiempo real, mejorando la eficiencia operativa y la productividad organizacional.

De esta manera, surge la importancia de integrar los procesos digitales en una organización; en este caso dentro de este pequeño, será el empuje necesario que permitirá la sostenibilidad y el resguardo de la información. En este sentido, su implementación contribuirá a que las empresas dispongan de información más accesible y confiable que den apoyo a la toma de decisiones.

Beneficiarios.

Beneficiarios Directos.

Dentro de la propuesta se identifican que las personas que se verán beneficiadas dentro de la integración de este recurso, serán los colaboradores y por ende sus propietarios, mismo que son los que realizan la manipulación de la información y por ende llevarán un mejor control ante las necesidades presentes.

Beneficiarios Indirectos.

Puesto que, estos corresponden a los usuarios, que en este sentido se le denominan clientes, pues ellos recibirán una atención más eficiente, sobre todo cuando soliciten información comercial. El negocio se beneficiará debido que, esto les ayudará a fortalecer la sostenibilidad y competitividad dentro de un mercado que se encuentra en constante innovación.

Desarrollo de la propuesta.

La propuesta se fundamenta en como la gestión de la información como un ciclo de vida que comprende la obtención, despliegue y uso estratégico del recurso informacional. Asimismo, la transformación digital en las organizaciones no debe entenderse como la adquisición de estos

recursos ayudan a la optimización de los procesos internos mediante tecnología accesible. Los registros digitales permiten tomar decisiones más precisas y rápidas y permiten mejorar la competitividad al eliminar las barreras de la información física.

Para que la propuesta se desarrolle de manera rápida y eficaz es importante tomar en cuenta varios puntos de vista, entre ellos que el personal debe capacitarse en adquirir conocimiento sobre el uso de la herramienta que se va a implementar. Esta les ayudara a identificar la información que es relevantes, pues esta será la que registrara para que el control de las operaciones que realiza la empresa, sean un facilitador para el crecimiento de la misma, así pues, se reducirá el uso de los registros manuales. El desarrollo de la misma se realizará de la siguiente manera:

El archivo principal donde se elaborará la hoja principal de trabajo, esta diseñada para registrar la información que se desarrolla dentro de la joyería, esto les permitirá a su vez, designar las responsabilidades de cada uno de ellos. Adicional, existirá una hoja de trabajo que será destinada para llevar el registro y control de las ventas que se realizan dentro de la joyería, esta tendrá una función adicional, ayudará con el control del inventario, y en su defecto registrará el control de las ventas. Esto les ayudara como facilitador para dar un seguimiento total en cuanto a la mayoría de los artículos que esta comercializa.

Por otro lado, se incorporará una hoja adicional donde se maneje el registro de los datos de los clientes, y se alinee bajo la comodidad de quien se destine a ingresar dicha información; es decir, ubicara de forma aleatoria los datos a registrar, como por ejemplo: nombre, identificación, contacto, entre otros. Este control permitirá mejor la organización de los clientes y ayudará a fortalecer las relaciones comerciales establecidas dentro del negocio.

De este modo, el manejo de los archivos se lo realizara de manera sencilla y práctica, es importante tomar en cuenta que los datos deben ser ingresados diariamente para que el control sea exhaustivo, y pueda garantizar la disponibilidad de la información cuando esta sea requerida, podrá ser consultada en tiempo real, y se optimizaran las actividades operativas.

Cronograma de actividades.

Actividades Principales	Responsables	Tiempo	Recursos Necesarios
Socialización de la implementación de la propuesta	-Propietarios de la Joyería -Capacitador	2 días	-Propuesta de implementación. -Computadora.
Capacitación al personal sobre Excel	-Capacitador	3 días	-Computadora -Microsoft Excel
Organización de la Información existente	-Capacitador -Personal que labora en la joyería.	5 días o más.	Todos los registros manuales que contengan los controles registrados.
Ingreso de la Información	-Propietarios de la Joyería. - Personal que labora en la joyería.	5 días o más.	-Archivos manuales. -Microsoft Excel
Prueba de Funcionamiento	-Propietarios de la Joyería. - Personal que labora en la joyería.	2 días	-Computador y Archivo de Excel.
Implementación	Todos los actores involucrados	Permanente	Computador y archivo digital
Seguimiento y control	Propietarios	1 vez al mes	Reportes generados en Excel.

Conclusión.

Es importante tomar en cuenta que para que se lleve a cabo esta implementación, se toma en consideración que se llevará a cabo en 20 días laborales, sobre todo iniciando la socialización, desde este punto de vista, es importante tomar en cuenta que aquí nacen varios factores que en su debido momento se deberá fortalecer, tales como la comunicación interna y externa. El proceso de la capacitación es primordial, sin embargo, es importante tomar en cuenta que surge la posibilidad de que exista resistencia al cambio por la inclusión de una herramienta digital.

El manejo de la información con lleva a la sostenibilidad de las actividades diarias dentro de cualquier organización, puesto que esto les permitirá fortalecer las distintas competencias que serán necesarias para llevar a cabo el registro de la información. El encargado principal para que la propuesta de solución se lleve a cabo será el propietario del negocio, pues es quien supervisara de manera periódica el funcionamiento de la herramienta y sobre todo que se realicen las actualizaciones constantes.

La implementación de este registro digital de información por medio de Microsoft Excel es una solución práctica, que es accesible, y permite responder a las necesidades presentes dentro de la Joyería y Relojería Rojas. Esto les permitirá organizar de una mejor manera la información que relaciona directamente con las ventas, inventarios, etc. De esta manera se pretende fortalecer los controles internos y el acceso a datos confiables que dan apoyo la toma de decisiones. De esta forma, la empresa optimizará sus actividades operativas y podrá avanzar gradualmente en los procesos de digitalización, utilizando una herramienta sencilla que resulta ser eficiente para la gestión de la información.