



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de:**

Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

**TEMA:**

**“Procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información  
en la empresa EPAM, Manta 2023. (Propuesta Metodológica)”**

**AUTOR:**

Delgado Mero Yandry Jesus

**MANTA-ECUADOR**

**2023**

# TEMA

**“Procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información en la empresa EPAM, periodo 2023”**

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO  BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página II de 69

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante **DELGADO MERO YANDRY JESUS**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2023, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es **“PROCESOS INFORMACIONALES PARA EL LEVANTAMIENTO Y RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN. MANTA 2023”**

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, 19 de julio de 2023.

Lo certifico,

Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg.  
**Docente Tutor(a)**

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

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

# ÍNDICE

<b>PORTADA</b> .....	
<b>TEMA:</b> .....	I
<b>CERTIFICACIÓN DE TUTOR</b> .....	II
<b>ÍNDICE</b> .....	III
<b>DECLARACION DE AUTORIA</b> .....	VIII
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	IX
<b>DEDICATORIA</b> .....	X
<b>RESUMEN</b> .....	XI
<b>SUMMARY</b> .....	XII
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	3
<b>3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	4
<b>3.1. Problemática</b> .....	5
<b>4. OBJETIVO GENERAL</b> .....	5
<b>4.1. Objetivos Específicos</b> .....	5
<b>5. MARCO TEORICO</b> .....	6
<b>5.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	6
<b>6. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	9
<b>6.1 Procesos informacionales</b> .....	9

<b>6.2 Definición de Dato, información, conocimiento.....</b>	<b>9</b>
<b>7. PROCESOS INFORMACIONALES.....</b>	<b>11</b>
<b>7.1 Flujos de información.....</b>	<b>13</b>
<b>7.2 Metodologías Informacionales.....</b>	<b>14</b>
<b>7.3 Gestión de la información.....</b>	<b>15</b>
<b>8. LEVANTAMIENTO Y RECOPIACION DE LA INFORMACION.....</b>	<b>16</b>
<b>8.1 Recopilación De Información.....</b>	<b>18</b>
<b>8.2 Técnicas Para El Correcto Uso De La Información.....</b>	<b>19</b>
<b>9. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....</b>	<b>21</b>
<b>9.1 Método descriptivo.....</b>	<b>21</b>
<b>9.2 Método de análisis y síntesis.....</b>	<b>21</b>
<b>9.3 Método documental.....</b>	<b>21</b>
<b>9.4 Método bibliográfico.....</b>	<b>22</b>
<b>9.5 Método de investigación de campo.....</b>	<b>22</b>
<b>9.6 Técnicas.....</b>	<b>23</b>
<b>9.7 Encuesta.....</b>	<b>23</b>
<b>9.8 Entrevista.....</b>	<b>23</b>
<b>10. METAS Y CALENDARIO DE LAS ACTIVIDADES.....</b>	<b>23</b>
<b>10.1 Resultados esperados.....</b>	<b>23</b>
<b>11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>

<b>11.1 Entrevista.....</b>	<b>25</b>
<b>11.2 Encuesta.....</b>	<b>28</b>
<b>12. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>12.1 Conclusión.....</b>	<b>42</b>
<b>12.2 Recomendaciones.....</b>	<b>43</b>
<b>13. PROPUESTA.....</b>	<b>44</b>
<b>13.1 Beneficiarios.....</b>	<b>44</b>
<b>13.2 Internos.....</b>	<b>44</b>
<b>13.3 Externos.....</b>	<b>44</b>
<b>14. DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>44</b>
<b>15. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>16. OBJETIVOS.....</b>	<b>46</b>
<b>16.1 Objetivo General.....</b>	<b>46</b>
<b>16.2 Objetivos específicos.....</b>	<b>46</b>
<b>17. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>47</b>
<b>18. Métodos propuestos .....</b>	<b>49</b>
<b>18.1 Método descriptivo.....</b>	<b>49</b>
<b>18.2 Método de análisis y síntesis.....</b>	<b>49</b>
<b>18.3 Método documental.....</b>	<b>49</b>
<b>18.4 Método bibliográfico.....</b>	<b>50</b>

<b>18.5 Método de investigación de campo.....</b>	<b>50</b>
<b>19. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>51</b>
<b>20. ANEXO .....</b>	<b>54</b>
<b>21. Aprobación de Solicitud.....</b>	<b>55</b>
<b>22. Fotos de evidencia.....</b>	<b>56</b>

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1. Ineficiencia en los procesos informacionales .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 2. Acceso a la información.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 3. Políticas para el uso y manejo correcto de la información.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 4. Requerimientos de cada etapa de los procesos informacionales .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 5. Comunicación de la información .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 6. Problemas para compartir información .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 7. Procesos de levantamiento y recopilación de información .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 8. Sistema de gestión para levantar información.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 9. Problemas en los sistemas informacionales .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 10. Sistemas informacionales actualizados .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 11. Equipos tecnológicos actualizados .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 12. Calidad de los datos.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 13. Almacenamiento en los sistemas informacionales .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 14. Sistemas informacionales adecuados .....</b>	<b>41</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>ilustración 1.</b> Ineficiencia en los procesos informacionales .....	28
<b>Ilustración 2.</b> Acceso a la información .....	29
<b>Ilustración 3.</b> Políticas para el uso y manejo correcto de la información .....	30
<b>Ilustración 4.</b> Requerimientos de cada etapa de los procesos informacionales .....	31
<b>Ilustración 5.</b> Comunicación de la información .....	32
<b>Ilustración 6.</b> Problemas para compartir información .....	33
<b>Ilustración 7.</b> Procesos de levantamiento y recopilación de información .....	34
<b>Ilustración 8.</b> Sistema de gestión para levantar información.....	35
<b>Ilustración 9.</b> Problemas en los sistemas informacionales .....	36
<b>Ilustración 10.</b> Sistemas informacionales actualizados .....	37
<b>Ilustración 11.</b> Equipos tecnológicos actualizados .....	38
<b>Ilustración 12.</b> Calidad de los datos.....	39
<b>Ilustración 13.</b> Almacenamiento en los sistemas informacionales .....	40
<b>Ilustración 14.</b> Sistemas informacionales adecuados .....	41

**DECLARACION DE AUTORIA**

Yo, Delgado Mero Yandry Jesús con C.I. N°131420468-4 estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, carrera Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; manifiesto que el presente proyecto de investigación titulado PROCESOS INFORMACIONALES PARA EL LEVANTAMIENTO Y RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA EPAM, PERIODO 2022-2023, declaro que la originalidad de este trabajo de investigación, ha sido desarrollado con ideas e investigaciones respetando los derechos de los autores.

---

Delgado Mero Yandry Jesús  
C.I. 131420468-4

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco, a Dios por darme la salud y haberme guiado en mi carrera profesional, por darme fortaleza, brindarme esta oportunidad de llenarme de conocimiento, por las oportunidades y experiencias que me permitió vivir a lo largo de este trayecto.

A mis padres, por el apoyo incondicional de ayudarme a lograr mis metas personales y académicas, son las personas que siempre me han animado con su amor a nunca rendirme ante las dificultades. Ellos son los que siempre me alentaron con su amor a perseguir mis metas y nunca rendirme ante la adversidad, también son las personas que me han apoyado material y económicamente para que pueda concentrarme en mis estudios y nunca rendirme.

Gracias también a mi tutora y docentes que me ayudaron en este largo camino profesional, por su tiempo brindando, por su apoyo en las actividades académica que me permitieron adquirir nuevos conocimientos, para poder culminar este proyecto de investigación.

A mi novia por el apoyo incondicional, quien me ayudo en la parte sentimental para lograr enfrentar todo obstáculo y lograr los objetivos personales que me propongo en cualquier momento.

Finalmente, a mis familiares y amigos que fueron parte de este transcurso, en el cual me brindaron de su aprendizaje y su ayuda en las diferentes etapas de mi proceso académico.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarme la fuerza para enfrentar las adversidades, por tener la dicha de entregarle mis acciones en el arduo camino, por la salud a mis padres, hermanos y familiares por ese amor incondicional.

A mis padres por brindarme su apoyo en las oportunidades que se me presentan, gracias a ellos por encaminarme en este camino, por hacer lo imposible posible, que dedicaron tiempo, recursos y sobre todo el amor para lograr este propósito.

A mis hermanos Alison, Bryan, Erick, Maikel y Scarleth por su apoyo en cada momento por brindarme su amor incondicional, por las risas y los logros de cada uno, por enseñarme a superar los obstáculos.

A mi novia Yomara quien me brindo su tiempo, su apoyo para lograr los objetivos que me propongo, por darme ese apoyo emocional como pareja.

A mis familiares por esos consejos en cada etapa, por los valores que me brindan en el camino por los cuales comprenden las situaciones y me dan el consuelo a enfrentarlos, quedo agradecido con ellos.

## **RESUMEN**

En las organizaciones los procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información, deben ser los adecuados para permitir el flujo y el traslado de la información, para tomar decisiones acertadas en la organización, permitiendo el uso de los recursos de la misma, por lo cual se escogió en esta investigación a la Empresa Publica Aguas de Manta para determinar si los procesos que se llevan a cabo son los adecuados en cuanto a la información que se utiliza, cumpliendo correctamente las etapas que se realizan.

Dentro de esta investigación se detallará acerca de los procesos informacionales en cuanto a las actividades de recopilar, almacenar, procesar y distribuir información, estos procesos son los que se utilizan en cuanto al levantamiento y recopilación de la información.

En cuanto al levantamiento y recopilación de la información es el proceso de obtener los datos necesarios y organizarlos en cuanto a la actividad a realizarse, este puede incluir diferentes fuentes de investigaciones, como artículos, libros a través de encuestas, entre otros métodos, el objetivo de esto es analizar y obtener información precisa, detallada y completa para analizar y tomar decisiones, en el desarrollo de la investigación se encuentra el manifiesto de autores, acerca del tema.

Por lo cual este estudio permitirá analizar los procedimientos que utiliza la organización para identificar la problemática en cuanto a sus procesos informacionales, este se determinará a través de mecanismos para la recopilación de la información como es la encuesta a los involucrados de la Empresa, además de la entrevista que nos permitirá y se detallará acerca de los procesos informacionales en la organización.

## **SUMMARY**

In organizations, the information processes for the collection and compilation of information must be adequate to allow the flow and transfer of information, to make the right decisions in the organization, allowing the use of its resources, for which the “Empresa Pública Aguas de Manta” was chosen in this investigation to determine if the processes that are carried out are adequate in terms of the information that is used, correctly complying with the stages that are carried out.

Within this investigation, the informational processes will be detailed in terms of the activities of collecting, storing, processing and distributing information, these processes are the ones that are used in terms of the collection and compilation of information.

Regarding the collection and collection of information, it is the process of obtaining the necessary data and organizing it in terms of the activity to be carried out, this can include different sources of research, such as articles, books through surveys, among other methods, the objective of this is to analyze and obtain accurate, detailed and complete information to analyze and make decisions, in the development of the research is the author's manifesto, about the subject.

Therefore, this study will allow us to analyze the procedures used by the organization to identify the problem in terms of its information processes, this will be determined through mechanisms for the collection of information such as the survey of those involved in the Company, in addition to the interview that will allow us to detail the information processes in the organization.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información, se caracteriza porque le permite al analista la recopilación de los datos que le ayudan a tomar de manera oportuna correctas decisiones, con el objetivo de identificar las problemáticas existentes, en cuanto a una búsqueda correcta de soluciones dentro de la organización.

Por lo cual, el levantamiento de información se presenta como un método de medición en cuanto, a la búsqueda de la información requerida esto a través de una base de datos que suele presentarse en los de diferentes medios de la organización, tanto físicos como digitales.

Por otro lado, la recopilación de información es el proceso de medición de la información, que permite la recolección de los datos para obtener respuestas correctas como relevantes además de evaluar los resultados en el proceso de la investigación, por lo cual la recopilación se realiza con diferentes mecanismos que permitan garantizar que la información sea completa y detallada.

En las organizaciones este levantamiento y recopilación de la información son las que permite la utilización correcta de los recursos que manejan las instituciones por lo que permiten el buen funcionamiento de las actividades que realizan los funcionarios de las entidades.

Además, la aplicación correcta de estos métodos permite que la información sea entregada completa a sus destinatarios, de manera eficaz y efectiva con los recursos que se utilizan dentro de la organización, en cuanto a los sistemas tecnológicos dando como resultado las actividades interrelacionadas con el objetivo de llevar correctamente los procesos dentro de la organización

Por lo cual, las organizaciones realizan el levantamiento y recopilación de la información a nivel interno y externo, ahora bien, centrándose a la base del proyecto de investigación, se

presenta en cuanto a la empresa EPAM para Procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información.

La empresa EPAM ha ido evolucionando al conjunto con la sociedad a la cual sirve desde que se constituyó el 29 de noviembre de 1949, como la Junta de Agua Potable del Cantón, que luego se convirtió en la Empresa Municipal de Agua en el año 1970, luego en el año 1977 en la empresa de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Manta (EMAPAM), por lo consiguiente en Agua Potable de Manta y Alcantarillado de Manta (EAPAM) en 1994 y finalmente en el año 2010, Empresa Pública Aguas de Manta.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Como parte del proceso de organización de la información, dentro de las Empresas la presente investigación trata de los Procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información en la empresa EPAM, en base a investigaciones de autores enfocados en el tema propuesto, para identificar los componentes que permitan el flujo de información como el almacenamiento y entrega de la información.

Esto dado a que la información fluye a través de procesos que deben estar en correcto funcionamiento para entregar las actividades, puntual, completa como detallada, para un buen manejo de la información, por lo cual, los procesos de almacenamiento de la información se deben desarrollar de manera oportuna, para que no dificulte la búsqueda de información cuando el funcionario requiera hacer una búsqueda de información.

Se toma en consideración “La Empresa Pública Aguas De MANTA”, la cual, dentro de sus objetivos y metas, menciona; “Estandarizar nuestros procesos aplicando mejora continua.” Esto teniendo en cuenta que se realizará la investigación en cuanto a los procesos de almacenamiento de información en el transcurso de 2023.

La empresa EPAM, maneja gran cantidad de información por lo cual se realizará el análisis con el objetivo de llegar a la conclusión si los procesos de almacenamiento de información son los adecuados para el uso como tratamiento de la información de forma eficiente y eficaz. Por lo tanto, se justifica en cuanto a los tratamientos efectuados que realiza la empresa EPAM acerca de los procesos que se lleven a cabo con los involucrados para identificar si existe una estructura correcta en cuanto al levantamiento y recopilación de la información acorde al proceso.

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo de esta problemática se genera en cuanto a la cantidad de información que entra a la organización, por lo que los procesos para la difusión de esa información quedan obsoleta en cuanto la cantidad de datos que se procesa.

Los autores Velthuis, Rubio, & Muñoz-Reja, (2006) definen a la información como:

“El activo más valioso de las organizaciones y es por eso que debe ser protegida de una manera adecuada, sin importar la manera en la que se encuentre, ya sea física o digital, porque sin importar como se encuentre la información o el medio por el cual sea almacenada y/o transmitidas, siempre debe estar protegida de manera adecuada.”

De acuerdo a lo que manifiestan los autores, en cuanto a la información dentro de una organización esta debe de estar disponible, sin importar el lugar donde se encuentre, tanto física como digital, debe de ser almacenada correctamente para su búsqueda, como también de esta forma sea entregada al solicitante, por lo cual debe cumplir con estándares de calidad.

Mediante una indagación previa se identifican problemas acerca de la ineficiencia de los procesos informacionales, por lo cual surgen las siguientes tareas científicas:

- ¿Qué importancia tienen los procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información en la empresa EPAM?
- ¿Cuáles son los procesos de levantamiento y recopilación de la información que tiene la empresa EPAM?
- ¿Qué técnicas son las adecuadas para mejorar los procesos informacionales de levantamiento y recopilación de la información?

### **3.1.Problemática**

¿Qué procesos informacionales permiten el levantamiento y recopilación de la información EPAM?

## **4. OBJETIVO GENERAL**

Determinar Procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información en la empresa EPAM, periodo 2023

### **4.1. Objetivos Específicos**

Como parte de la investigación se presentan los objetivos específicos:

- Indicar la importancia que tienen los procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información en la empresa EPAM.
- Identificar que procesos de levantamiento y recopilación de la información tiene la empresa EPAM
- Sugerir una propuesta para mejorar los procesos informacionales de levantamiento y recopilación de la información en la empresa EPAM

## **5. MARCO TEORICO**

### **5.1. Antecedentes de la investigación**

En a los antecedentes investigativos a nivel internacional en el estudio de la autora (Caballero, 2012) menciona que;

“La existencia de información en las organizaciones no es un acontecimiento de actualidad, la misma siempre ha estado presente, lo que ha marcado un cambio, es el hecho de que la misma sea considerada hoy como un recurso de gran valor para alcanzar índices de eficacia y eficiencia en el funcionamiento de instituciones de todo tipo, y facilitar la entrada y salida de la información tanto interna como externa para una mejor toma de decisiones.”

En lo que manifiesta la autora, la información está presente en las organizaciones desde que esta comienza con su ciclo de vida en cuanto a los procesos, necesidades, como aporte a la toma de decisiones, esta debe de ser utilizada de forma correcta desde que entra y salga de forma interna o externa dentro o fuera de la organización.

La autora identifica que la inexistencia de estudios que permitan el flujo de la información en el centro de Gestión para la Reducción del Riesgo en el municipio de Moa por lo que la autora a partir de los estudios realizados, detectó que;

“Estos estudios son principalmente aplicaciones vinculadas al proceso de identificación de los flujos de información, a su levantamiento y al empleo de diversas herramientas para su representación en diversas organizaciones, donde los CGRR no están exentos, sin embargo, las investigaciones teóricas relacionadas en el contexto del surgimiento de los flujos de información, son aisladas y exiguas.” (Caballero, 2012)

Por lo cual la autora manifiesta que existen procesos en cuanto a la identificación de los flujos de información como de su levantamiento como de las aplicaciones de herramientas, pero las investigaciones basadas en el contexto del surgimiento de los flujos de información son aisladas y exiguas.

En cuanto a un estudio a nivel nacional en un trabajo científico en Guayaquil desarrollado por los Autores Espinoza Espinoza & Vera Solórzano (2018), manifiestan; “Automatizar el proceso de recopilación de la información de fichas familiares, del departamento de estadística del centro de Salud Socio Vivienda 2 del Distrito 09D08”

Los cuales mencionan como propuesta la tecnología la cual agiliza los procesos de recolección de datos y dar a conocer de manera rápida en gráficos los datos recopilados, a través de un sistema informático para tener datos estadísticos puntuales, permitiendo tener una mejor recopilación de información de manera rápida, reduciendo tiempo y costos en los procesos administrativos pocos convencionales al momento de la solicitud y recopilación de la información.

Por lo cual los autores manifestaron que estos análisis permitirán el mejoramiento de los procesos de forma considerable como son; capacitación y almacenamiento de información, desarrollo de nuevas actividades y procesos, reducción de costos como de tiempo en cuanto a la apertura por acciones.

A nivel local en el trabajo investigativo de las autoras Ávila Intriago, J. M., & Jarrín Saavedra, P. N. (2019), manifiestan en su tema de proyecto de investigación; “Metodología para el Control de Gestión en la Empresa DERCORSA CIA. LTDA, ciudad de Manta”.

El cual trata desde el punto de vista metodológico los resultados de esta investigación a través de la aplicación de herramientas metodológicas para fortalecer y mejorar el control de la gestión de la organización, a través de diferentes elementos que ayudarán para el desarrollo con un impacto positivo.

La cual dentro de los procesos informacionales que se desconocen en las organizaciones las autoras Ávila Intriago, J. M., & Jarrín Saavedra, P. N. (2019), desde otro punto de redacción manifiestan las mismas ideas en cuanto a su objetivo general que es; “Estructurar una metodología para el control de gestión en la empresa DECORCASA CIA, LTDA. De la ciudad de Manta, que contribuya a la alineación de sus resultados con los objetivos estratégicos planteados”.

## **6. MARCO CONCEPTUAL**

### **6.1 Procesos informacionales**

#### **6.2 Definición de Dato, información, conocimiento**

Según la fuente de investigación de autor (Lao, 2014) en manifiesto al autor Dante; et. al. (2004) menciona las siguientes definiciones:

**Datos:** Los datos son básicamente símbolos, que designan estados que caracterizan una entidad. Son los componentes de la información. Es la información que aún no ha sido procesada por los seres humanos.

**Información:** Es el dato que ha informado al ser humano. Es la estructura y relaciones entre los datos y las reglas y las condiciones usadas para establecer estas relaciones.

**Conocimiento:** Es la información que ha sido analizada y organizada. El conocimiento es acumulado por individuos, organizaciones y sociedad. El conocimiento tiene dos propiedades:

- Informar: Conocimiento informativo
- Orientar a las decisiones y a la acción: Conocimiento productivo

En manifiesto al autor, los datos son símbolos de información aun no catalogada, ni procesada, que se formara en conjunto para dar un contexto, en cuanto a un formato determinado en la investigación, una vez finalizado este proceso se transformará en información que permitirá decidir si confirma o rechazar en el contexto donde se desarrolle la información, la cual será presentada para tomar decisiones.

Por lo cual una vez convertida en información esta se transformará en conocimiento, con el objetivo de informar las ideas o comentarios a través de acciones o de decisiones que se llegan a tomar con las mismas.

En cuanto a información por parte del autor Choo (1998) reconoce que “en la mayoría de las situaciones, no poseemos una información completa sobre todas las opciones factibles, o no podemos permitirnos el tiempo y el costo de obtener ese conocimiento”.

En los procesos como en las actividades de información no tenemos el contexto completo de toda la situación que se puedan suscitar dentro de la organización por lo cual, la reducción y el objetivo centrado en la problemática o necesidad, dará como resultado el buen uso de la información

El autor Huber (1980) refiere que “en situaciones complejas e importantes, las personas que toman decisiones intentan reunir una gran cantidad de información antes de hacer su elección final”

En manifiesto del autor, hace mención sobre la información que se debe reunir, esto en base del contexto a desarrollarse, por lo cual toda información en cuanto a un objetivo centrado, es importante para tomar una decisión final y asertiva, por lo cual la poca información como excesiva fuera del contexto a investigar es altamente inexacta para la toma de decisión.

Por su parte, Moody (1983) manifiesta; “En ocasiones se cuenta con información adicional que puede generar problemas a la hora de tomar decisiones”. El autor menciona que la información adicional que se genere para la toma de decisiones suele generar inconvenientes, esto mediante un cambio de ideas que se tiene planteado, dado que si se toma más información para solucionar la problemática no se estaría tomando en primera instancia la información correcta.

## 7. PROCESOS INFORMACIONALES

Los autores Areitio y Areitio (2009) definen que el Proceso Informacional (PI); “es un procedimiento de comunicación de información entre un mecanismo emisor que envía información a un mecanismo receptor, que la recoge a través de una vía denominada canal”.

Según el autor es el conjunto de las actividades y técnicas que se utilizan para recolectar y procesar como de distribuir información, este proceso es importante dado que las empresas deben de entender el mensaje para tomar decisiones asertivas a través de los procesos informacionales que se demuestran en cuanto a la acción de planificar, diseñar las estrategias y resolver las problemáticas.

A continuación, se presentan los elementos de un proceso definidos de acuerdo a varios criterios tomados del libro “Gerencia de Procesos” de Hernando Mariño Navarrete (2002) y de “Administración de la Calidad” de Donna Summers (2006) extraído del trabajo de investigación Trujillo Sandoval (2012);

- Entradas (Inputs). - Representan los insumos o requisitos necesarios para que el proceso se ejecute. Por lo general son salidas de otros procesos. Ejemplos: materiales, materia prima, información, condiciones ambientales, etc.
- Salidas (Outputs). - Es el resultado del proceso, puede ser un bien o un servicio. Ejemplo: un automóvil, entrega de conocimiento en una unidad educativa, etc.
- Recursos y estructuras. - Son los elementos que emplea el proceso para su ejecución. Ejemplo: máquinas, herramientas, personas, etc.

- Controles. - Es un sistema conformado por la metodología y herramientas aplicadas para la ejecución de tareas de control que se ejecutan sobre las actividades del proceso.
- Límites. - Representan el paso inicial y final de un proceso respectivamente. Son también llamados puntos frontera.

En manifiesto a los autores los procesos de entradas, salidas, recursos, controles y límites son importante dado que la información fluye en la organización, por distintos controles o etapas que debe de pasar la información por lo cual la organización debe de tomar en consideración las ventajas que se puede ofrecer como de los limitantes que existen en una organización.

Según el autor Pérez Lao, L. (2012) manifiesta que en todo proceso informacional se suceden cuatro etapas:

1. Captura: el mensaje llega a la mentalidad receptora.
2. Memorización: el mensaje es almacenado en la mentalidad del receptor.
3. Tratamiento: el mensaje es combinado, contrastado y procesado, junto con otros mensajes que ya se encontraban almacenados, con el fin de obtener resultados (respuestas) en el receptor.
4. Recuperación: el/los resultados/s obtenidos son enviados al emisor o a otros mecanismos involucrados en el proceso.

En lo que manifiesta el autor acerca de las etapas, se muestra que se debe identificar la necesidad de la información, como a su vez la recolección de la información acerca de la información o contexto a realizarse, por otro lado, el procesamiento de la información el cual

permite el analizar los datos recopilados, como también el proceso de enviar los resultados obtenidos a los involucrados del proceso para una correcta toma de decisiones.

### **7.1 Flujos de información**

Según García Lauzao (2010) menciona que, el flujo de información significa “el movimiento de información entre departamentos e individuos dentro de una organización y entre una organización y su entorno”

En manifiesto al autor, los flujos de la información en la organización deben de ser compartidos en toda la organización, permitiendo que todos los individuos encargados manejen una sola información permitiendo que la organización se encuentre enlazada.

“Todo aquello que es repetitivo en su ejecución puede ser sistematizado para hacerlo de manera más eficiente y eficaz. Lo que se hace para integrar a un nuevo colaborador en la empresa es casi siempre lo mismo, con independencia de lo que haga un departamento u otro o incluso un experto interno”. (Fernández, 2010)

“El movimiento de la información, resultado de una acción, actividad o proceso, que puede producirse en distintas direcciones y con diferentes sentidos, desde y hacia el interior o exterior de una o varias entidades (procesos, personas, sistemas, programas o unidades organizativas) para influir en ellas y transformar su estado” (Moreira Delgado, 2006).

se debe destacar que existen tres tipos de flujos (Moreira Delgado, 2006):

- Flujos de información del entorno. La información procede del ambiente externo y esta consume de una forma u otra.
- Flujos internos de información. El movimiento de información ocurre en la organización.

- Flujos de información corporativa. La información corporativa va desde la organización hacia el entorno. El flujo de información corporativa deviene en productos y servicios que brinda la organización.

Por otra parte, y de acuerdo con la dirección de los flujos internos de información, este mismo autor expone que pueden clasificarse como:

- Flujo vertical. Se produce entre los niveles de la alta dirección y niveles inferiores y entre estos y los trabajadores de la organización. Puede ser ascendente o descendente, en dependencia de su dirección.
- Flujo horizontal. Ocurre en paralelo entre dos o varias entidades en un mismo nivel.
- Flujo transversal. Atraviesa toda la organización, por ejemplo, por medio de su intranet.

## **7.2 Metodologías Informacionales**

Planeación. Aquel proceso mediante la cual los responsables de la administración de la organización trazan el rumbo y planifican la “carga de ruta según la misión y visión de empresa” (Plata, 2017)

Procesos administrativos. El proceso administrativo es aquel proceso donde se despliegan diversas funciones que buscan el máximo beneficio posible de cada activo de una organización de una manera correcta, rápida y productiva. (Tite, 2019)

Organización. La organización es aquel proceso que intenta llegar a un fin, definido por la planeación, busca hacer una progresión de operaciones y luego organizarlos para que cada una de ellas se desarrolle como uno solo, de manera que se logren los propósitos establecidos. (Plata, 2017)

Coordinación. Coordinar consiste en unir los recursos humanos y especializados de la mejor manera posible, para lograr los destinos que quiere alcanzar la organización, a través de la ejecución de las tareas diarias de la empresa, por ejemplo, dirigirse a la organización, comunicar datos e información relevante y tomar decisiones. (Reyes, Riofrío, Salazar, & Villagrán, 2017).

Control. El control es el proceso de verificar si las actividades u operaciones se están desempeñando de manera correcta, garantizando que se cumplan según lo requerido y para no haya ningún fallo o desviación crítica. (Donis, 2018)

### **7.3 Gestión de la información**

Según los autores Auster y Choo (1995); “la meta básica de la gestión de información, para este autor, es potenciar sus recursos de información y las potencialidades a fin de que la organización aprenda y se adapte a su ambiente cambiante.”

Los que manifiesta según estos autores, la organización debe de enfocarse en la mejora continua de sus procesos informacionales dado que la información es un recurso valioso que permite a la organización mejorar y adaptarse a las problemáticas como a las necesidades que se llegan a manifestar.

“Una organización se constituye mediante la comunicación, cuando se centra el diagnóstico en el sistema comunicacional de la organización, se podrá conocer los principales problemas de dicha empresa, ya que todo problema en el que la empresa se encuentre es un problema de comunicación y puede ser detectado a través del sistema de comunicación de la organización.” (Valenzuela, et al., 2010, pág. 16)

Dentro de la organización la comunicación es característica primordial, dado que permite conocer las principales causas que se presentan en cuanto a las limitaciones del sistema de la

organización, esta permite que se realice un diagnóstico para mejorar estas necesidades que presentan problemáticas dentro de la misma.

La Gestión de Información según el autor Ponjuán (2004); “el proceso mediante el cual se obtienen, despliega o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve”

La gestión de la información, es el proceso que se desarrolla mediante la utilización de todos los recursos, los cuales se manifiestan en el análisis, búsqueda y almacenamiento de la información que permitirá la accesibilidad de la información como de su recuperación, de las actividades a realizarse.

## **8. LEVANTAMIENTO Y RECOPIACION DE LA INFORMACION**

Los datos son la materia prima con la cual se realizará el análisis para responder a los problemas planteados en la investigación; de ellos dependen las conclusiones, las recomendaciones y las decisiones que se tomen. (Salazar Mora & Prado-Calderón, 2013)

En definitiva, los datos son los valores esenciales e importantes, por lo cual en contexto organizacional permite dar valor cuando se presentan en conjunto, mismos que se pueden presentar, para tomar decisiones como también de dar soluciones o recomendaciones en cuanto al contexto que se plantea.

Según (Chiavenato, 1999, pág. 655); “la recolección de datos abarca la determinación de datos que deben recolectarse y los métodos utilizados para la recolección. Comprende técnicas y métodos para describir el sistema organizacional las relaciones entre sus elementos y subsistemas y las maneras de identificar los elementos más importantes de la organización.”

En cuanto a lo que manifiesta el autor, en la recolección de datos es el enfoque de medición que se abarca en el levantamiento de información esto a través de métodos como técnicas aplicadas para entender las relaciones en el sistema organizacional como también de identificar los elementos importantes de la organización.

Levantamiento de información. Malik (2017) comenta que estas son las actividades que realiza el auditor para ensamblar componentes esenciales para conocer la unidad autorizada, movimiento o capacidad sujeta a su mediación para examinar y evaluar su conducta y ejecución. Para que la información esté relacionada con una acción, un límite o un tema que se desglosa es fundamental considerar que existen técnicas de revisión, entre los que se mencionan:

- Entrevista
  
- Observación directa
  
- Cuestionario
  
- Investigación documental

En el levantamiento de información expuesto por el autor, son actividades que realiza el ente encargado para la toma de información correcta, a través de las técnicas expuestas por él, las cuales permitirán un correcto uso de la información para la toma de decisiones, como de examinar y evaluar correctamente la situación o el contexto de la problemática a desarrollar en cuanto a las organizaciones que se requieran.

## **8.1 Recopilación De Información**

El autor Gómez (2006:121) señala que; “bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él.”

Lo que manifiesta el autor en cuanto a recolección de la información es medir los datos a través de números marcados a los objetos con el fin de categorizarlos y convertirlos en información fundamental, la que permite tomar decisiones en cuanto a las necesidades que se encuentren como de mejorar el sistema informacional de la organización.

Según el autor Rodríguez Peñuelas (2008); “El acopio de datos de información es necesario observar, registrar de forma dialogada y/o esquemática, entrevistar, acceder a distintas fuentes de información, reconstruir contenidos de las lecturas, retratar la realidad.”

En manifiesto el autor Rojas Soriano (1996) señala que; “Al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente: Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.”

En opinión de Rodríguez Peñuelas, (2008); “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.”

## 8.2 Técnicas para el Correcto uso de la información

Por lo tanto, dentro de la investigación cabe mencionar que es importante identificar la inadecuada actividad que se realiza para de esta manera potenciar los recursos de la organización como lo manifiestan los autores Auster y Choo (1995) en cuanto a; “potenciar sus recursos de información y las potencialidades a fin de que la organización aprenda y se adapte a su ambiente cambiante.”

El autor (Vásquez & Rueda, 2017) manifiesta que el “Análisis administrativo. Dentro de estos procedimientos de tipo administrativo, se distinguen los que de alguna manera se relacionan con este control y sus funciones y tareas, como trazos de diversa índole, de igual manera diagramas, gráficos de organización, punto de armonía, examen periférico, árbol dinámico, todo fuera de calidad y reingeniería”

Por su parte, los procesos, son un conjunto de tareas relacionadas en forma lógica que se desarrollan para obtener un resultado definido. En este contexto, Dante; et. al. (2004) exponen que:

- Un conjunto de subsistemas independientes crea un todo como entidad
- Los componentes están entrelazados e interactúan
- Las partes están conectadas en forma organizada
- El enfoque sistémico tiene que ver con el todo, sin desprestigiar las partes
- Prima la sinergia y el holismo: el todo es superior a la suma de las partes
- Las partes realizan algo que es de interés para el objetivo global

La Gestión de Información constituye un proceso estratégico mediante el cual se concibe y diseña una estructura informacional que se encarga de la adecuada planificación, organización, dirección y control de los recursos informacionales de una organización y de la sociedad,

garantizando un mayor y mejor uso y manejo de información (búsqueda, generación, almacenamiento, recuperación, diseminación) y contribuyendo a la mejora del desempeño organizacional (Rodríguez, 2015). De acuerdo con este autor, entre los requerimientos informacionales de la toma de decisiones asociados a la gestión de información se encuentran:

- Identificación de las necesidades informativas en cada nivel de decisión organizacional.
- Búsqueda, organización y análisis de la información relevante para los procesos de decisión en cada uno de estos niveles.
- Flujos informativos constantes de información operativa, gerencial y estratégica.
- Recursos informacionales (materiales, tecnológicos) que aseguran contar con una infraestructura que facilite el manejo y uso de información.
- Procesos informacionales que se desarrollan para poder percibir, crear conocimiento y elegir la mejor alternativa de decisión.
- Sistemas informativos que aseguren un buen procesamiento, organización, almacenamiento y recuperación de la información.
- Claridad de los roles informacionales que asumen los decisores o individuos que conforman los grupos de decisión.
- Competencias informacionales asociadas al manejo y uso de la información.

## **9. ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

### **9.1 Método descriptivo**

Según los autores Hernández, Fernández, & Baptista, (2014); Por medio de este método, nos permitirá la medición, evaluación y recopilación de datos de diferentes definiciones o cualidades (variables), siendo estas descompuesto en dimensiones o componentes del fenómeno que se logrará a investigar.

En cuanto al método descriptivo se seleccionará información puntual esto a través de la recopilación catalogada con el fin de definir, clasificar como catalogar el objetivo del estudio a realizarse, sin cambiar su contenido.

### **9.2 Método de análisis y síntesis**

Según los autores Véliz y Jorna (2014) menciona que;

“expresan que el método analítico-sintético fue empleado para descomponer el todo en las partes, conocer las raíces y, partiendo de este análisis, realizar la síntesis para reconstruir y explicar. Aquí la reconstrucción y explicación implican elaboración de conocimientos, lo cual es un llamado a que, aunque lo más común en su empleo es para la búsqueda de información, en ocasiones se le utiliza para la elaboración de conocimientos.”

En lo que manifiestan los autores en base al análisis se refiere a dividir el problema o sus componentes para entender cómo funciona y en lo que se presenta en la síntesis es el enlace de los componentes para crear una solución.

### **8.3 Método documental**

Según Alfonso (1995): “la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de

información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos.”

El método documental me permitirá llevar a cabo los procedimientos en cuanto a la interpretación de los datos, además de validar la investigación a través de diferentes temas en cuanto a la recopilación asertiva de la información.

#### **9.4 Método bibliográfico**

Según Rosario Correa (1999): “señala que la elección del método biográfico se origina y sostiene en la propia historia del investigador(a), historia considerada como una globalidad, es decir, no solo en relación con la historia académica de cada cual, sino también con la historia de la vida privada, de su concepción de mundo, de su ideología.”

El método bibliográfico me permitirá, afianzarme en ideas de diferentes autores para corroborar los aportes que se presentaran, esto permitirá que tenga relación las ideas expuestas en cuanto a las necesidades y soluciones en cuanto a la problemática.

#### **9.5 Método de investigación de campo**

Según el autor (Santa Paella & Feliberto Martins, 2010, pág. 88), precisa que: La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

La investigación de campo me permitirá recopilar información a través de la observación corroborando que la situación que se expresa este en cuanto al lugar a investigar en cuanto a los hechos que suceden en la organización, en cuanto al problema que se de en la organización.

## 9.6 Técnicas

### 9.7 Encuesta

La encuesta permitirá recopilar la información a través de preguntas a diferentes entes en la organización de la empresa EPAM, en cuanto a los involucrados en la problemática, para obtener un muestreo en cuanto a las actividades que se realizan en la organización.

### 9.8 Entrevista

La entrevista permitirá entablar una conversación con el propósito de determinar si existe problemática de primera mano en cuanto al contexto de la organización, recolectando datos de manera cualitativa, a través de preguntas.

## 10. METAS Y CALENDARIO DE LAS ACTIVIDADES

Título del proyecto:		Procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información										
		Semanas	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Actividad del Proyecto*												
Planteamiento del problema												
Marco teórico												
Estrategia Metodológica												
Metas y calendario de actividades												
Resultados esperados												
Bibliografía y anexos.												

### 10.1 Resultados esperados

Los resultados obtenidos del diseño de esta investigación fueron recogidos y se presentará en el diseño de la metodología, en la cual se analizará la información obtenida de la empresa EPAM, con el fin de comprender la situación a través de un formulario a los entes que trabajan en la organización, para sugerir una propuesta en cuanto a los procesos informacionales de levantamiento y recopilación de la información.

Para obtener los resultados se utilizará el uso de las herramientas de entrevista y la encuesta la cual permitirá conocer si están de acuerdo con los procesos informacionales que maneja la institución, para levantar el diagnóstico e identificar correctamente la propuesta adecuada en cuanto a su mejora.

Por lo cual se espera que la propuesta para mejorar los procesos informacionales de levantamiento y recopilación de la información permita, una mayor capacidad de análisis, a la vez de que se mejore la eficiencia en los procesos de recopilación de datos, como de su precisión y la calidad de información recopilada, mediante los controles y las fuentes a utilizar, esto permitirá la reducción de tiempos para la optimización de los procesos, como también de las herramientas de la organización.

En cuanto a la propuesta podría ser la implementación de un sistema de gestión de información que permita facilitar la organización, almacenamiento como la recuperación de la información, con características puntuales de la organización, como organizar, clasificar, controlar y facilitar el acceso a la información.

Por lo consiguiente al realizar el diagnóstico en la organización se estimará que propuesta se adecua dentro de las especificaciones de los funcionarios, que le permitirán el correcto uso de la información, que su vez permitirá el correcto levantamiento y recopilación de la información

## **11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en base a la entrevista aplicada a la ingeniera Fernanda Delgado a cargo de Gerencia General y encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa EPAM de los Departamentos de Tesorería, Recursos Humanos como del Área contable, sobre el tema “Procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información”, los cuales accedieron a dar información enfocada en este proyecto de investigación.

Los resultados de cada una de las preguntas fueron compilados de acuerdo con las alternativas presentadas y una vez obtenidas las respuestas se procedió a realizar el análisis de esta con el objetivo de conocer los procesos informacionales que se consideran para el levantamiento y recopilación de la información en la EPAM.

### **11.1 Entrevista**

En cuanto a la entrevista, se trató sobre el propósito y el objetivo de la investigación, como punto de partida, en cuanto a las preguntas se manifiestan las siguientes:

#### **1. ¿Qué procesos utiliza para el levantamiento y recopilación de la información?**

R.- Se cuenta con dos tipos de procesos interno y externo, para el uso de la información, su función comienza en el trámite externo desde que el usuario entrega el documento de ingreso a una persona que ellos denominan ventanilla la cual se escanea la documentación al sistema y se distribuye al departamento correspondiente por su asunto. En un trámite interno es parecido, evitando realizar trabajos escrito o físico, los cuales aún se utilizan, pero son pocos.

Se cuentan con un repositorio documental que está implementado, consiste en subir toda la información de forma digital que está en Sistematic, descargarla y subirla al sistema para tener soporte de la misma, antes se manejaba de forma física como se encuentra en el departamento de

gerencia general. Aunque existen áreas que tienen documentos físicos porque aún no lo han entregado.

Se utiliza el Reglamento de Gestión Documental, que está basado en la Regla Técnica Nacional, también se usan procedimientos en la documentación anterior antes de entregar al archivo central, se maneja un manual de uso para cargar los documentos en el repositorio documental, además de un manual para el uso del repositorio, como la eliminación y baja de documentación.

## **2. ¿Qué herramientas utiliza la empresa para el levantamiento de la información?**

R.- Se utiliza Sistemasic un sistema del Gad Manta y maya que es el repositorio documental que escanea la documentación, además de almacenarla.

## **3. ¿De qué forma se garantiza el correcto levantamiento de la información?**

R.- Se da respuesta a la solicitud por medio del sistema y a cierta documentación que no puede ser resuelta en el plazo de la ley en 15 a 30 días se le da seguimiento, porque no es tan sencillo responder, porque dependemos de otras áreas, por la parte técnica, por la planificación, financiero para el proceso.

## **4. ¿Todos los departamentos tienen acceso a la información a través de los sistemas informacionales de la empresa?**

R.- Cada uno tiene acceso a su información se puede entregar información siempre y cuando la persona solicite al área.

**5. ¿Existe ineficiencias en los sistemas informacionales actuales para recopilar correctamente los datos?**

R.- El gestor documental, si tienen inconvenientes porque depende del GAD Manta, si ellos tienen una actualización, a la EPAM se va quedando y si a ellos se le va el sistema a la empresa también se les va el sistema, esto suele suceder.

**6. ¿Existe pérdida de información en los sistemas informacionales?**

R.- En tal caso no, pero si retrasos de información, por lo que se receipta la información solicitante pero no se ingresa al sistema, para evitar que exista pérdida documental.

**7. ¿La cantidad de datos que entra a la institución se maneja adecuadamente en los sistemas de información?**

R.- Sí, como también se actualiza y se revisa si se requiere comprar más licencia, por eso estamos actualizándonos y que la información se suba a nube.

En cuanto al análisis de las preguntas de la entrevista se logra identificar que los procesos informacionales de levantamiento y recopilación de la información de la empresa se encuentran limitados, en cuanto a los sistemas que maneja la empresa dado que no se comparte toda la información a los departamentos, además de que comparten el sistema con el Gad Manta, lo cual se da presenta en ocasiones lentitud o caída del sistema para dar continuidad a los procesos en cuanto a dar solución de la información que el usuario requiera, se logra identificar que existe retraso en cuanto a la información que maneja la empresa.

## 11.2 Encuesta

En relación con la encuesta se planteó las siguientes interrogantes:

### 1. ¿Existe ineficiencia en los procesos informacionales en cuanto a levantar y recopilar información en los sistemas de la empresa?

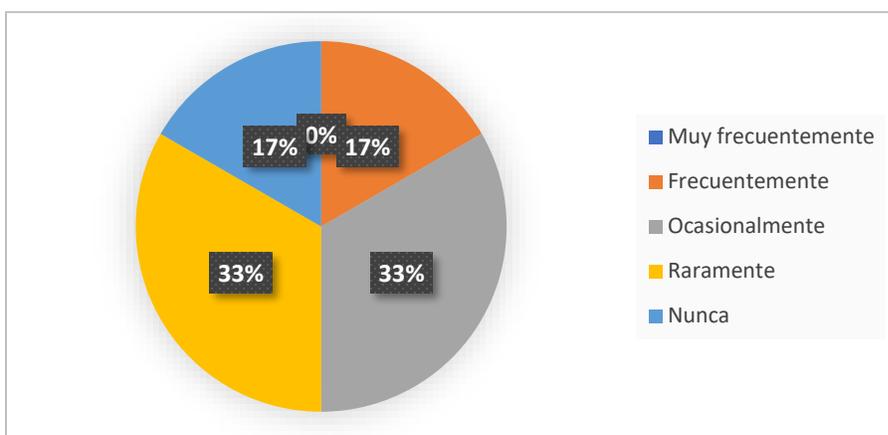
**Tabla 1.** Ineficiencia en los procesos informacionales

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
Muy Frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	2	17%
Ocasionalmente	4	33%
Raramente	4	33%
Nunca	2	17%
Total	12	100%

**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

**ilustración 1.** Ineficiencia en los procesos informacionales



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

Existiendo inquietudes en los sistemas que manejan la empresa, esto puede llegar a presentar retraso de procesos, causando ineficiencia en el correcto manejo y uso de los procesos informacionales que utilizan la empresa, en cuanto a los sistemas, no son eficiente pero tampoco se demuestran que son ineficiente, pero se debería lograr que se dé acabo un correcto flujo de los procesos.

**2. ¿Tiene acceso a la información en tiempo real para dar respuesta a los procesos que se llevan a cabo?**

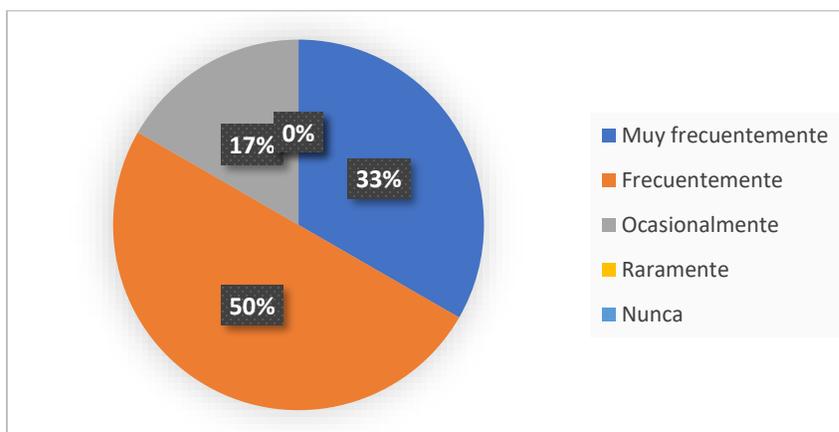
**Tabla 2.** Acceso a la información

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Muy Frecuentemente</b>	4	33%
<b>Frecuentemente</b>	6	50%
<b>Ocasionalmente</b>	2	17%
<b>Raramente</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

Fuente: Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

Autor: Delgado Mero Yandry

**Ilustración 2.** Acceso a la información



Fuente: Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

Autor: Delgado Mero Yandry

Se deduce en correspondencia acerca de los resultados sobre si tienen acceso a la información en tiempo real, manifestando que se cumple, pero no al 100% como se debería, claramente se necesita analizar los métodos en cuanto llega la información, acerca de los procesos, los cuales deberían ser con ayuda de la comunicación entre los departamentos y de los sistemas de la empresa, puesto que para darle solución a los usuarios se debe de tener información de tiempo real a la situación.

### 3. ¿Utiliza correctamente las políticas para el uso y manejo correcto de la información?

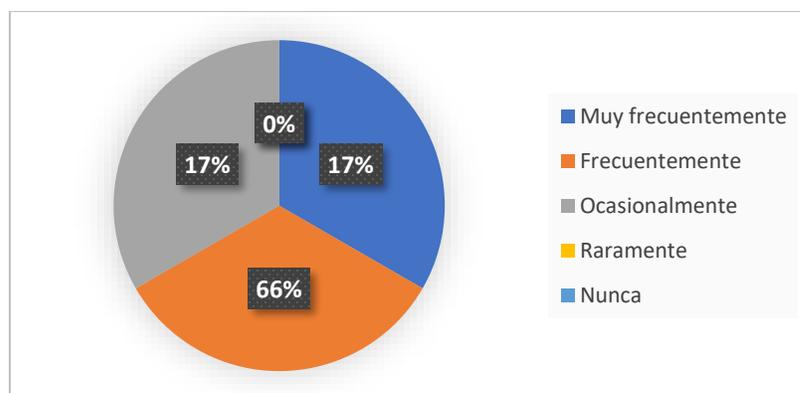
**Tabla 3.** Políticas para el uso y manejo correcto de la información

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Muy Frecuentemente</b>	2	17%
<b>Frecuentemente</b>	8	66%
<b>Ocasionalmente</b>	2	17%
<b>Raramente</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

**Ilustración 3.** Políticas para el uso y manejo correcto de la información



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

En base a los resultados acerca de la pregunta se logra identificar que se aplica o se conoce de las políticas pero no en su totalidad de cómo llevar a cabo algunos procesos, además de que algunas normativas se desconozca en cuanto al uso de la información en cuanto a organizarla, procesarla, guardar la información, como de distribuir la información como se debería, se debe analizar en cuanto a cómo utilizarlas y darlas a conocer para que se lleve a cabo las actividades de forma adecuada a los procesos informacionales.

#### 4. ¿La información cumple con los requerimientos de cada etapa del proceso?

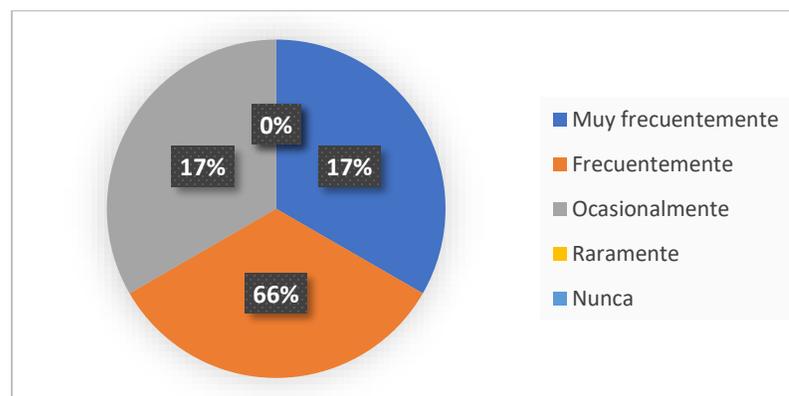
**Tabla 4.** Requerimientos de cada etapa de los procesos informacionales

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Muy Frecuentemente</b>	2	17%
<b>Frecuentemente</b>	8	66%
<b>Ocasionalmente</b>	2	17%
<b>Raramente</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

**Ilustración 4.** Requerimientos de cada etapa de los procesos informacionales



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

En cuanto a la información obtenida para los procesos a desarrollarse se debe de organizar, procesar, guardar la información, como distribuir la información, en base a las políticas y normativas que se expresa en la pregunta anterior, por lo cual se debe de realizar un enfoque en cuanto a las políticas y en base a los sistemas que se deben utilizar y los pasos al realizar la actividad manifestando que los encargados, los sistemas y las políticas deben de ser cumplidas en conjunto para que no exista, incumplimiento en cuanto a lo solicitado y el proceso informacional no se vaya retrasando en cuanto a la solicitud realizada por el usuario.

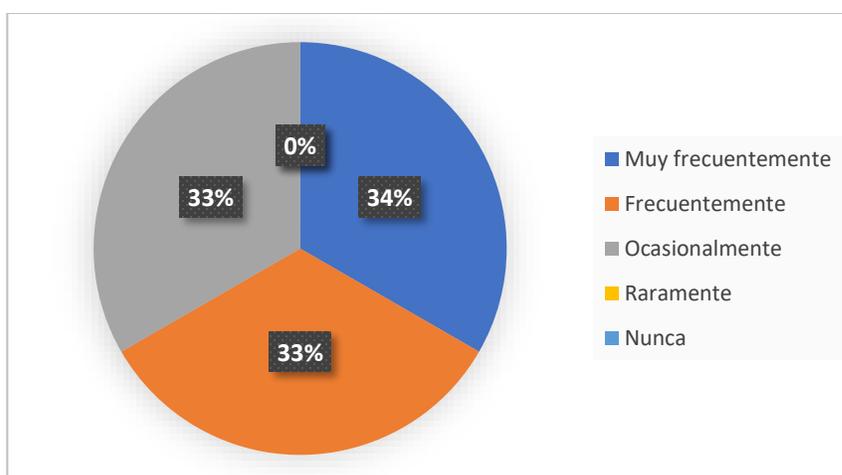
5. ¿Existe comunicación entre departamentos que permite el flujo correcto de la información?

**Tabla 5.** Comunicación de la información

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Muy Frecuentemente</b>	4	34%
<b>Frecuentemente</b>	4	33%
<b>Ocasionalmente</b>	4	33%
<b>Raramente</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

Fuente: Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
 Autor: Delgado Mero Yandry

**Ilustración 5.** Comunicación de la información



Fuente: Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
 Autor: Delgado Mero Yandry

En cuanto a la comunicación de los departamentos, no se da correctamente en la organización, manifestando que los sistemas informacionales deben compartir información a los demás departamentos para tener la misma para cualquier actividad a realizar, dado que no sea información confidencial, además que se comparta a los encargados de cada departamento en tal caso a cada director departamental, para que se dé una correcta comunicación.

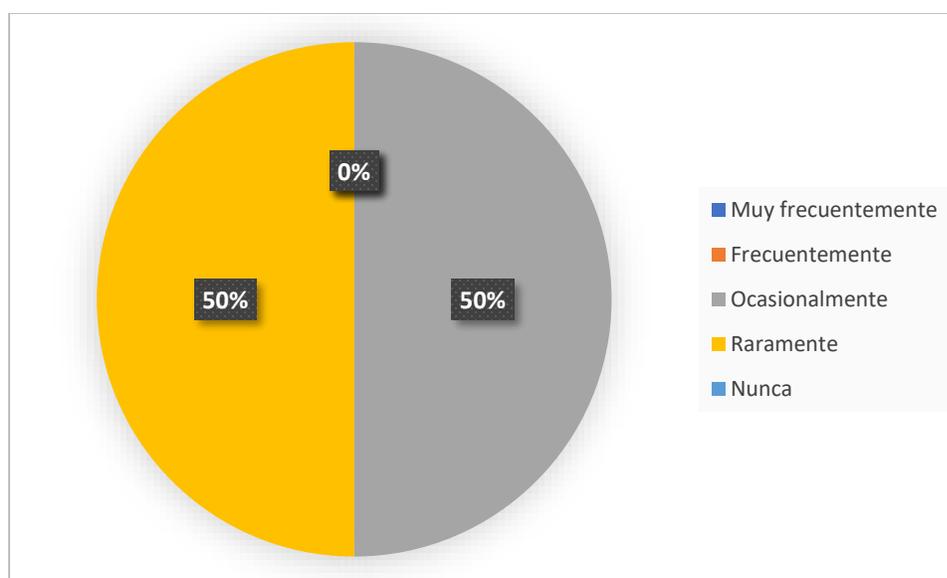
**6. ¿Existen problemas para compartir información entre departamentos o equipos en la empresa?**

**Tabla 6.** Problemas para compartir información

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Muy Frecuentemente</b>	0	0%
<b>Frecuentemente</b>	0	0%
<b>Ocasionalmente</b>	6	50%
<b>Raramente</b>	6	50%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

Fuente: Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
 Autor: Delgado Mero Yandry

**Ilustración 6.** Problemas para compartir información



Fuente: Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
 Autor: Delgado Mero Yandry

En base a los encuestados el flujo de información entre departamentos no es el adecuado dado que no se logran compartir documentos de diferentes áreas, el flujo de información presenta ineficiencia en cuanto al levantamiento y recopilación de la empresa en cuanto a departamentos, esto causando que la información se retrase y no llegue a cada departamento, evitando que finalice cada actividad que se esté desarrollando.

7. ¿Los procesos de levantamiento y recopilación de la información que se llevan actualmente en la empresa son los adecuados?

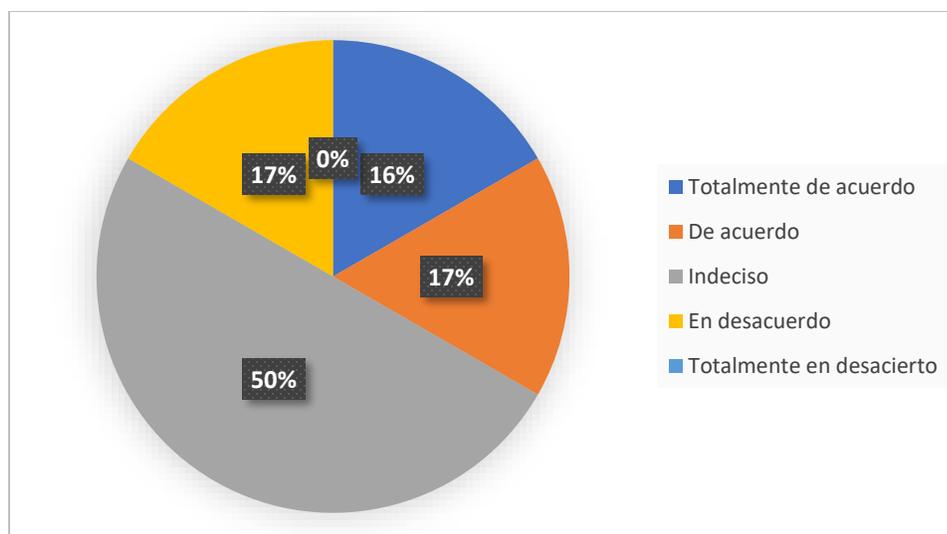
**Tabla 7.** Procesos de levantamiento y recopilación de información

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	16%
<b>De acuerdo</b>	2	17%
<b>Indeciso</b>	6	50%
<b>En desacuerdo</b>	2	17%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

**Ilustración 7.** Procesos de levantamiento y recopilación de información



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

En cuanto a resultados los procesos que se llevan a cabo en su mayoría están inconforme en cómo se llevan a cabo los procesos de levantamiento y recopilación de la información, se debe a como comparten la información en tal caso no dan a conocer datos completamente establecidos, como el sistema que en tal caso no permite visualizar los datos en los diferentes departamentos limitando también la búsqueda de información personalizada de cada departamento.

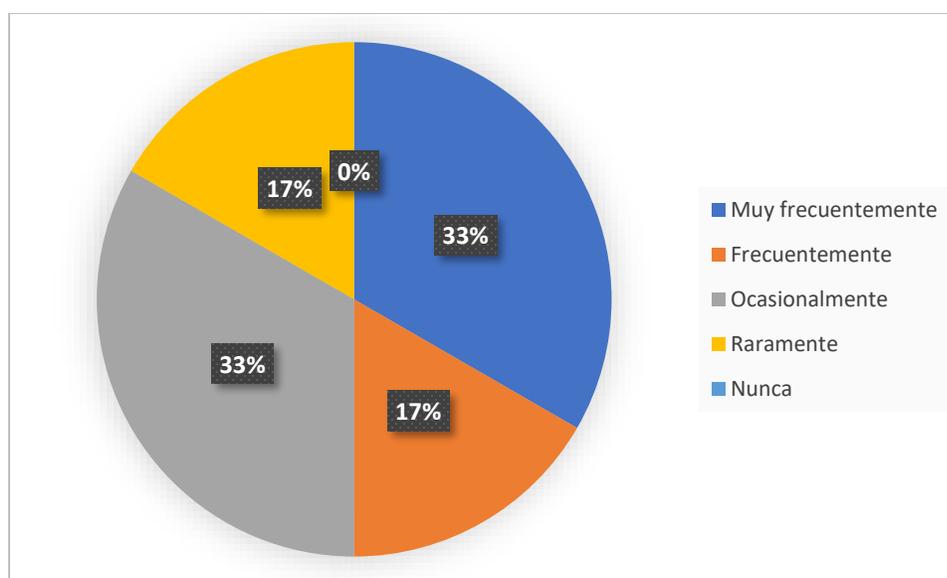
**8. ¿La empresa tiene un sistema de gestión que permite el levantamiento de la información?**

**Tabla 8.**Sistema de gestión para levantar información

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Muy Frecuentemente</b>	4	33%
<b>Frecuentemente</b>	2	17%
<b>Ocasionalmente</b>	4	33%
<b>Raramente</b>	2	17%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

Fuente: Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
 Autor: Delgado Mero Yandry

**Ilustración 8.** Sistema de gestión para levantar información



Fuente: Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
 Autor: Delgado Mero Yandry

En correspondencia con los resultados, la empresa maneja un sistema de gestión que le permite el levantamiento de información, pero está limitado en cuanto a la solicitud de información por parte de los distintos departamentos, causando problemas en cuanto a la indagación de información, manifestando que en su mayoría de casos las actividades tengan retrasos porque no se da a conocer la información.

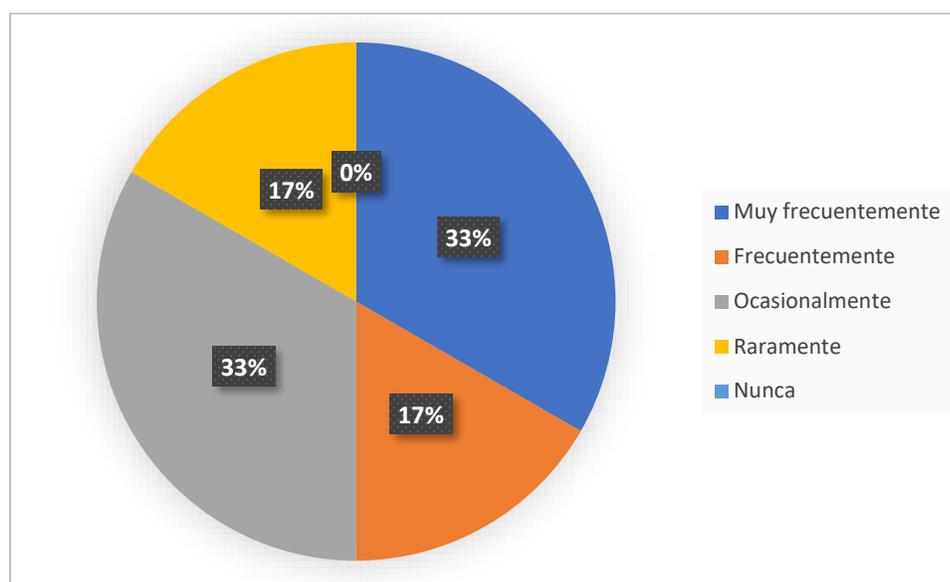
## 9. ¿Existen problemas en los sistemas informacionales que maneja la empresa?

**Tabla 9.** Problemas en los sistemas informacionales

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Muy Frecuentemente</b>	0	0%
<b>Frecuentemente</b>	6	50%
<b>Ocasionalmente</b>	2	33%
<b>Raramente</b>	4	17%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
**Autor:** Delgado Mero Yandry

**Ilustración 9.** Problemas en los sistemas informacionales



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
**Autor:** Delgado Mero Yandry

En cuanto a las respuestas de la pregunta, se logra identificar que existe ineficiencia en los sistemas que maneja la empresa esto por la diversificación de las respuestas, además de que los sistemas están limitados en información que se almacena en cada departamento, además de la lentitud o actualizaciones que llegan a presentarse, otro factor se da en la complejidad o el flujo en cómo se dé la información en los sistemas de información de la empresa.

## 10. ¿Los sistemas informacionales están actualizados en la empresa?

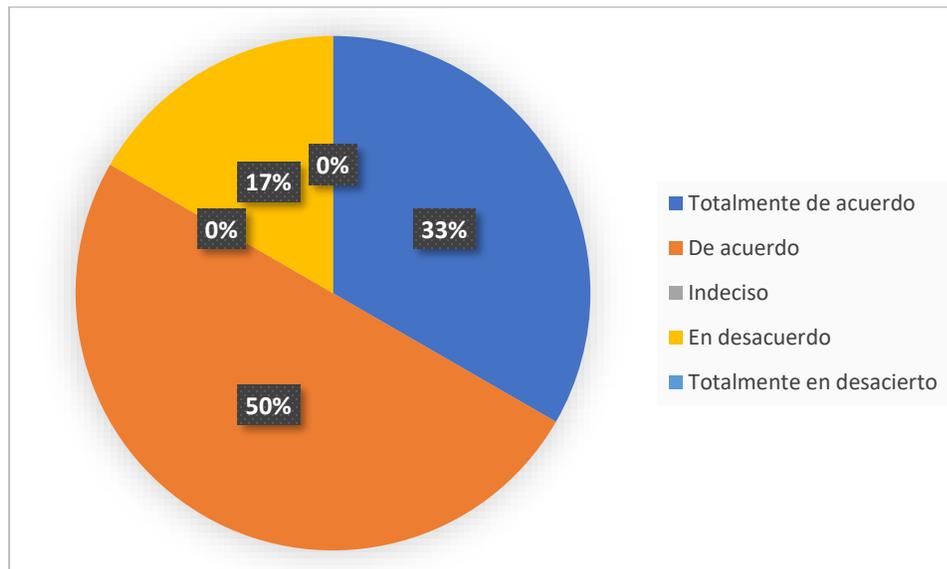
**Tabla 10.** Sistemas informacionales actualizados

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	4	33%
<b>De acuerdo</b>	6	50%
<b>Indeciso</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	2	17%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

**Ilustración 10.** Sistemas informacionales actualizados



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

Los sistemas informacionales en la empresa no se encuentran totalmente actualizados, presentando inconvenientes entre recopilar la información, por otro lado, al momento de una actualización presentan inconvenientes dado que se comparte con el sistema de la institución del Gad (Gobierno Autónomo descentralizado), lo cual evita que sea independiente la empresa y se actualice de forma libre.

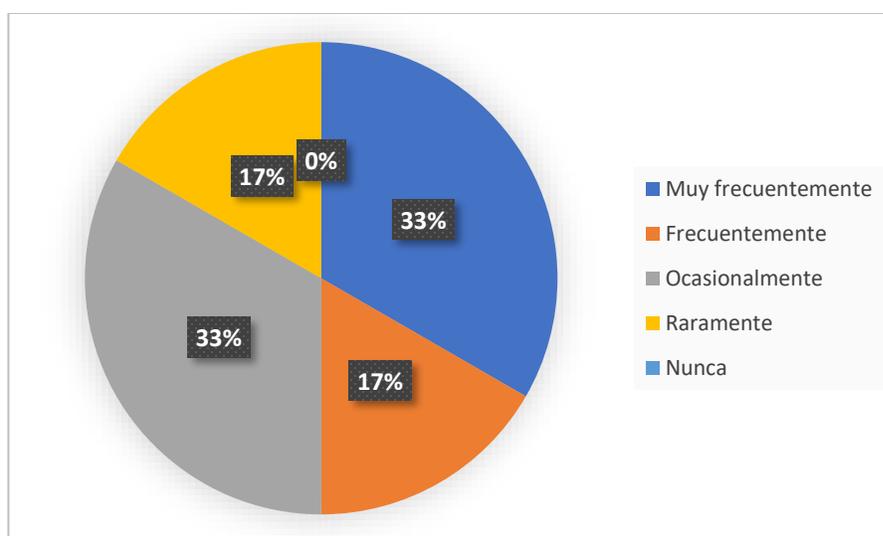
## 11. ¿Los equipos tecnológicos que utilizan en la empresa son los adecuados para los sistemas de información?

**Tabla 11.** Equipos tecnológicos actualizados

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
Muy Frecuentemente	2	16%
Frecuentemente	2	17%
Ocasionalmente	2	17%
Raramente	2	17%
Nunca	4	33%
Total	12	100%

**Fuente:** Departamento de Recursos humanos, tesorería y área contable  
**Autor:** Delgado Mero Yandry

**Ilustración 11.** Equipos tecnológicos actualizados



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
**Autor:** Delgado Mero Yandry

En correspondencia a la pregunta los equipos tecnológicos que utiliza la empresa no son los adecuados, carecen de actualizaciones y son ineficientes en cuanto a realizar las actividades de forma rápida en cuanto a lo solicitado, por otro lado, los sistemas que se utilizan no dan mejor capacidad en cuanto a reposar información en la nube, para evitar en peso del almacenamiento en los equipos tecnológicos que maneja la empresa.

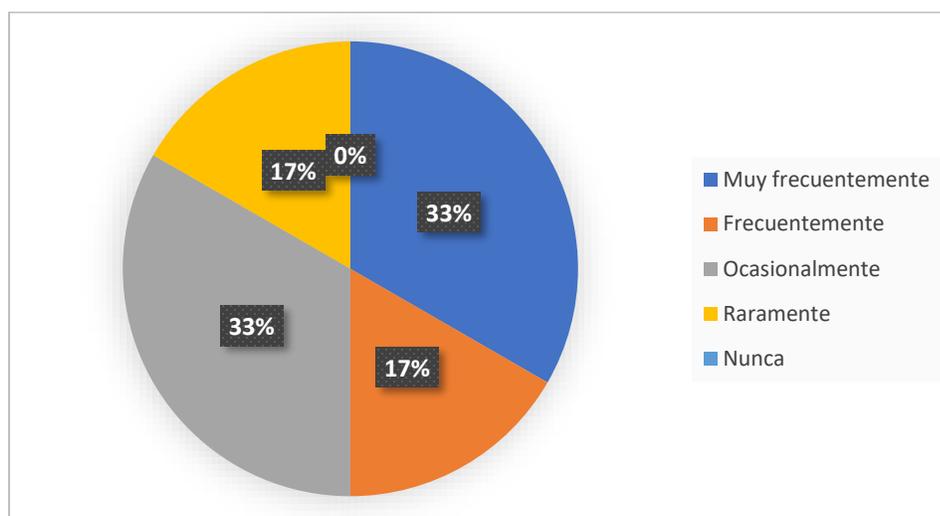
**12. ¿La calidad de los datos para el levantamiento y recopilación de la información es asegurada en el sistema que maneja actualmente la empresa para su acceso y distribución?**

**Tabla 12.** Calidad de los datos

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
Muy Frecuentemente	2	17%
Frecuentemente	6	50%
Ocasionalmente	4	33%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
**Autor:** Delgado Mero Yandry

**Ilustración 12.** Calidad de los datos



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
**Autor:** Delgado Mero Yandry

En cuanto a si los sistemas son seguros para digitalizar la información y si hay acceso como de la distribución de la información, se manifiesta que no se cumple correctamente esto porque los sistemas de información no permiten distribuirla a los demás departamentos como de que no se asegura correctamente la información, en los mismos sistemas, creando inconvenientes en cuanto al levantar y recopilar información en la empresa.

**13. ¿Realizan guardado de datos en línea sincronizados de forma que no se repita la información dentro de los sistemas informacionales?**

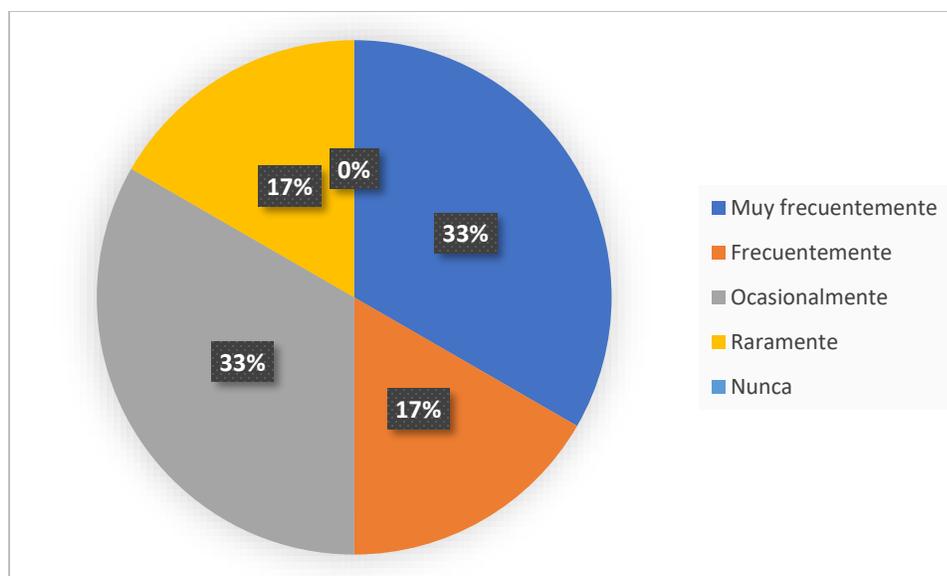
**Tabla 13.** Almacenamiento en los sistemas informacionales

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
<b>Muy Frecuentemente</b>	6	50%
<b>Frecuentemente</b>	4	33%
<b>Ocasionalmente</b>	0	0%
<b>Raramente</b>	2	17%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

**Ilustración 13.** Almacenamiento en los sistemas informacionales



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable

**Autor:** Delgado Mero Yandry

En cuanto a la pregunta de si se realizan guardados en línea dentro de los sistemas informacionales, se logra visualizar que la información no se almacena en su mayoría en la nube, creando duplicidad en cuanto a los datos que se requiera, creando inconvenientes al momento de levantar y recopilar como distribuir la información.

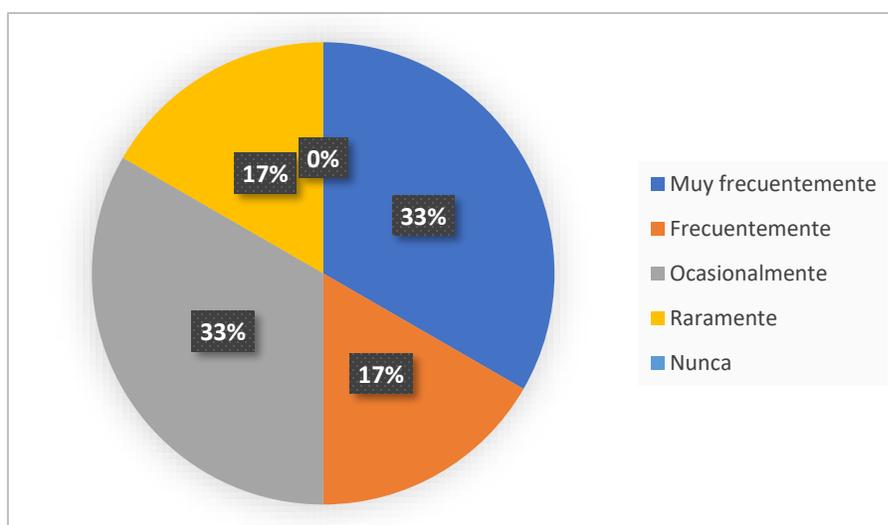
**14. ¿Los sistemas informacionales que se utilizan son los adecuados para el levantamiento y recopilación de la información?**

**Tabla 14.** Sistemas informacionales adecuados

Ítems	Personas encuestadas	Porcentaje
Muy Frecuentemente	4	33%
Frecuentemente	2	17%
Ocasionalmente	4	33%
Raramente	2	17%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
**Autor:** Delgado Mero Yandry

**Ilustración 14.** Sistemas informacionales adecuados



**Fuente:** Departamento de recursos humanos, tesorería y área contable  
**Autor:** Delgado Mero Yandry

Analizando a los sistemas informacionales en base a los resultados de los encuestados manifiestan que los sistemas informacionales que se utilizan, no serían los adecuados para levantar y recopilar la información de la empresa, dado que estos no permiten compartir información, como de tomar decisiones en cuanto a toda la información que se recibe dado que se encuentran limitados por la información que ellos tienen dependiente de cada departamento y de la capacidad y velocidad que permite dar respuesta a los solicitantes de la información.

## 12. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

### 12.1 Conclusión

Mediante la entrevista y la encuesta aplicada a los entes encargados de la Empresa se manifiesta que se encontró lo siguiente:

- Los procesos informacionales en la organización no serían los adecuados, esto causa inconvenientes al momento de dar una respuesta a las actividades a realizar en la organización, se debe a que no permite la recopilación de la información, la interacción de estos en los sistemas de la institución, además de la actualización y el conocimiento en cuanto a los procesos a realizarse.
- La recopilación de la información se da en los sistemas de información que maneja la empresa, aunque en su totalidad no se rigen con las políticas de la empresa y en algunos casos carecen de datos completos los que hacen que los procesos lleguen a tener retrasos en cuanto a las actividades a realizar, finalizar y archivarlas, causando que la información no se guarde de forma verídica con sus datos para continuar con el ciclo de información.
- Al momento de analizar el levantamiento de la información, en este caso está limitado por normativas en cuanto a los procesos informacionales como de los sistemas que se encuentran delimitados para la toma de decisiones de cada departamento, además de que esto hace que no se acceda a datos actualizados en tal caso también a los datos que poco se almacenan en la nube y están reposando en las herramientas tecnológicas.
- Por lo que consiste a los sistemas informacionales de la empresa estos están limitados, dado que se rigen con el Gad de Manta, los cuales no serían los

adecuados para tomar decisiones, además de que tienen el repositorio documental maya, este no permite que la información que se maneja no se demuestre a los demás departamento, en caso de requerirla para actividades que involucre, recopilar y levantar información en un solo contexto, por otro lado en su totalidad no se encuentran actualizados, dando como problemáticas en una actualización el retraso de la información que se llega a presentar en ese momento, dan como resultado un lento proceso.

## **12.2 Recomendaciones**

- Los procesos informacionales, mejorar las actividades de recopilar la información para llevar correctamente los procesos, esto permitiendo un mejor flujo de información en cuanto a las necesidades de la empresa, por otro lado, los procedimientos que no son los adecuados para el manejo de información en los sistemas de la empresa, se actualicen o se corrijan para garantizar la calidad de los datos en las diferentes áreas de la empresa.
- La recopilación de la información, se tiene que identificar correctamente los procesos informacionales que se llevan a cabo, donde encontrar la información y que este apoyada por los sistemas informacionales que permitan un buen flujo de estas para tener los datos correctos evitando duplicidad, además de que estos datos sean accesibles una vez que se finalice el proceso a todos los departamentos para consolidar la información que se maneja.
- Para levantar información en cuanto a la empresa, se requiere que existan los datos actualizados en la empresa para evitar la duplicidad en cuanto a información obsoleta, además de que se pueda interactuar con el sistema informacional que

permita la comunicación de toda la empresa para identificar la información que se requiera y de esta forma gestionar correctamente los datos de forma eficiente

- En cuanto a los sistemas informacionales, se debe de implementar un nuevo sistema independiente que manejen las entidades encargadas que permita el flujo correcto de la información a través de sus involucrados dando como resultado, respuestas inmediatas evitando que este limitado por otra entidad permitiendo la mejora en la recopilación y el levantamiento en conjunto de los procesos informacionales de la organización.

### **13.PROPUUESTA**

Sistema integrado ERP como herramienta para mejorar procesos de levantamiento y recopilación de la información

#### **13.1Beneficiarios**

#### **13.2 Internos**

Autoridades en función en los departamentos de recursos humanos, tesorería y área contable.

#### **13.3 Externos**

Personas requirentes en cuanto a los procesos que necesitan llevar a cabo en la organización

### **14.DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA**

La empresa EPAM en cuanto a lo analizado, se evidencia el proponer un software que permita a los departamentos a compartir información sin tener limitantes y continuar con el flujo del proceso, evitando seguir con las mismas inconsistencias en cuanto lo expuesto en la recolección de datos.

Por lo que un sistema ERP (Enterprise Resource Planning), que las siglas en inglés se traducen como Sistema de planificación de recursos empresariales, permite a las organizaciones optimizar como integrar los procesos, permitiendo la correcta gestión de la organización en cuanto a el levantamiento y recopilación de la información.

Al implementar el sistema ERP se deben de considerar los factores que se presentan en los resultados obtenidos, en cuanto a las ineficiencias de los mismos, que ocasionan retrasos en cuanto la entrega de respuestas a los usuarios dependientemente del requerimiento solicitado.

## **15. JUSTIFICACIÓN**

Los sistemas informacionales en la actualidad brindan soluciones oportunas en cuanto a los requerimientos que los usuarios soliciten, por lo cual el analizar e implementar un sistema adecuado a los que requiera la organización ayuda a reducir las inconsistencias y mejorar los procesos que manejan, evitando retrasos de información y la satisfacción del cliente.

Mediante un sistema ERP con características puntuales, que se logre compartir información a distintos departamentos, como la de tener guardada la información en el mismo sistema en cuanto a la nube permitirá el buen flujo de los procesos informacionales en cuanto al levantamiento y recopilación de la información, dado que no se limitaría por el sistema.

Por lo cual, el implementar un Sistema de planificación de recursos empresariales con las características mencionada, ayudará a planificar, analizar, utilizar y compartir información de manera oportuna, esto a través de los módulos que manejan dentro de los sistemas ERP.

## **16. OBJETIVOS**

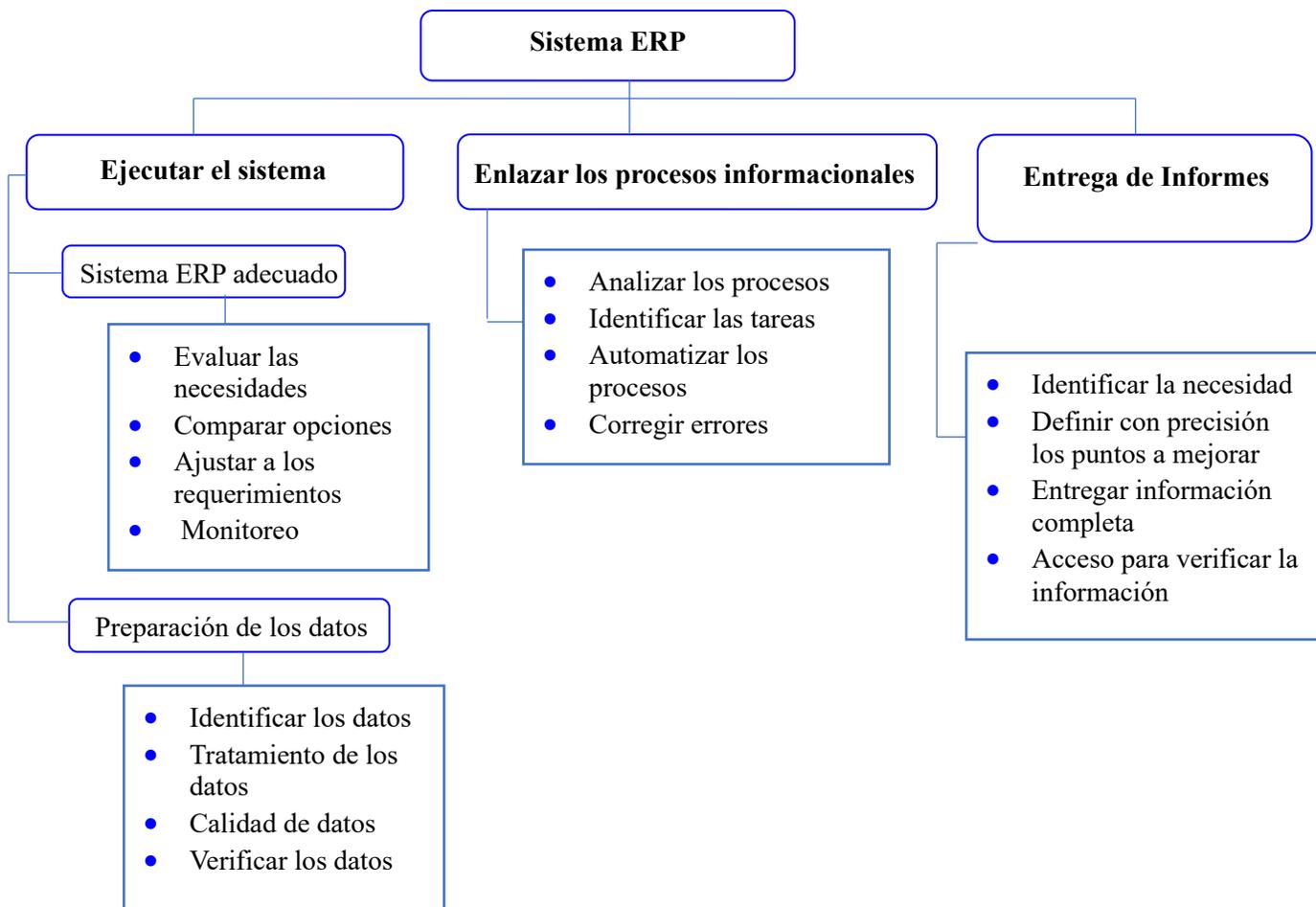
### **16.1 Objetivo General**

Implementar un sistema ERP para mejorar la eficiencia los Procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información en la EPAM 2023

### **16.2 Objetivos específicos**

- Ejecutar el sistema ERP en la organización para unificar los datos, ordenar, corregir la información en una sola base de datos actualizada.
- Enlazar los procesos informacionales al sistema ERP con fin de automatizarlos través de la herramienta.
- Identificar la confiabilidad de los datos en el sistema ERP para mejorar el levantamiento y recopilación de la información en la empresa

## 17.DISEÑO DE LA PROPUESTA



**Autor:** Delgado Mero Yandry

Antes de implementar el sistema ERP en la empresa se deben analizar muchos factores en cuanto a la organización, para evitar errores en su aplicación por lo cual en el esquema presentado se dan a conocer las características que se necesitan cumplir, para evitar que la organización siga presentando las mismas falencias en cuanto a la necesidad de la información.

Para mejorar los procesos informacionales al tomar la información, guardarla y almacenarla para posteriormente tener esa información que ayude a la solución de las mismas

inquietudes de diferentes usuarios y evitar los retrasos de entrega de informes finales a los mismos, aportando a la empresa la reducción de inconvenientes y seguridad en cuanto a la información.

Al ejecutar el sistema ERP se necesita ubicar el adecuado siendo este como puntual un sistema ERP de operatividad o un ERP de guardado en la nube ambos que se encuentren relacionado con los departamentos que requieran de cierto tipo de información para reducir en cuanto a tiempo y características puntuales la información.

Luego de evaluar las necesidades que requiera la organización se debe de comprar las opciones propuestas o las que existen en los sistemas de ERP, comparados las opciones se identificará el adecuado que permitirá la mejora en los procesos informacionales, luego se ajusta el sistema a los requerimientos que necesita cada departamento por las características mencionadas.

Al implementar el ERP se deberá llevar a cabo el monitoreo constante para asegurar su correcta implementación, asegurando que ofrezca beneficios a las personas encargadas y directamente a los usuarios que realicen petición de su información, en la organización, mejorando así que los procesos informacionales de la empresa se cumplan en exactitud.

Ahora bien, lo siguiente es enlazar correctamente los procesos informacionales que lleva la organización al sistema ERP permitiendo modificar los existente para reducir pasos y mejorar la forma en cómo se levanta la información y como se recopila en los sistemas de la empresa con los que se maneja, para identificar las actividades que se realizan para automatizar y optimizar procesos.

De esta manera se podrán corregir donde se encuentra las ineficiencias de los procesos en los sistemas que utilizan y como se mejoran a través del sistema ERP, permitiendo que se entregue

informes puntuales, detallados de toda la información que permitirá a los departamentos tomar decisiones adecuada en las tareas que se le soliciten.

De esta forma se mantendría la información completa, en cuanto al levantamiento y recopilación de los departamento solicitantes, como a su vez el acceso libre en cuanto a la información compartida que el sistema ERP le brindaría a la empresa, mediante la resolución de las limitantes que se encontraron y las que existan por lo cual esta propuesta deja muchas aristas abiertas en cuanto el estudio a profundidad de este sistema ERP y el monitoreo constante que se le brinde al mismo para encontrar ineficiencia dentro de sus sistemas organizacionales.

## **18.Métodos propuestos**

### **18.1 Método descriptivo**

El método descriptivo me permitió analizar la información a través de la redacción del análisis situacional de la organización de las problemáticas que tienen en cuanto a los procesos de sistemas informacionales, en cuanto a la medición de los objetivos y análisis de los documentos.

### **18.2 Método de análisis y síntesis**

En cuanto el análisis me permitió analizar la situación de la organización e identificar las problemáticas que existen para dar solución en cuanto a los objetivos de la organización, la síntesis me permito escoger la información puntual de ante la problemática de organización y permitir comprender la problemática de la organización.

### **18.3 Método documental**

En cuanto al método documental me permitió recoger información de distintos documentos para buscar indicios de las problemáticas existentes en cuanto a las necesidades que requiere la organización y generar de esta forma la solución asertiva apoyada de documentación.

#### **18.4 Método bibliográfico**

Este método me permitió analizar ideas de autores, en cuanto al contexto y la redacción del trabajo para analizar las problemáticas a través de conceptos e ideas, compartiendo las opiniones, como el conocimiento de los autores del método bibliográfico.

#### **18.5 Método de investigación de campo**

Mediante este método me permitió analizar en forma de observación la recolección de la información en cuanto al comportamiento de la situación expuesta en el trabajo, permitiendo la comprensión de las necesidades en la organización, como de la situación que presenta la misma en cuanto a necesidad de mejorar los procesos informacionales.

## 19. BIBLIOGRAFIA

Astudillo Moreira, W. P., & López Gutiérrez, J. B. (2019). Valores ecológicos en el clima áulico (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación).

Ávila Intriago, J. M., & Jarrín Saavedra, P. N. (2019). Metodología para el control de gestión en la empresa Decorcasa Cia. Ltda, ciudad de Manta (Bachelor's thesis, Calceta: ESPAM MFL).

Cando Escobar, L. E. (2017). Estrategias metodológicas en el desarrollo de la destreza del speaking en los estudiantes del 2°“E” del Colegio Fiscal de Bachillerato Tarqui en la ciudad de Quito, periodo 2015/2016 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185.

Correa, R. (1999). La aproximación biográfica como opción epistemológica, ética y metodológica. *Proposiciones*, 29, 35-44.

Cruz, Y. R. (2021). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 11(4), 150-163.

CruzI, Y. R., & Molina, M. P. (2010). Evolución, particularidades y carácter informacional de la toma de decisiones organizacionales. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, 21(1), 57-77.

- De Velasco, J. A. P. F. (2009). *Gestión Por Procesos*. 3 Edición. ESIC editorial.
- Dante, G. P. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. *Valoraciones. Ciencias de la Información*, 42(2), 11-17.
- Durán Becerra, T. (2016). *AMI en Latinoamérica Aproximación, análisis y propuesta de medición sobre el contexto de la Alfabetización Mediática e Informacional en América Latina*. Universitat Autònoma de Barcelona,.
- Espinoza Espinoza, D. X., & Vera Solórzano, J. D. (2018). Propuesta tecnológica para levantamiento de información Geo-referenciada del centro de salud socio vivienda 2 Distrito 09d08 (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Jiménez, A. R., & Jacinto, A. O. P. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de negocios*, 82, 175-195.
- Junco Villena, J. L. (2019). *Factoring como estrategia de liquidez en Santa María de Casagrande* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Medina, M. I. R., Quintero, M. D. S. B., & Valdez, J. C. R. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, (13), 8.

Morales, O. (2003). Fundamentos de la investigación documental y la monografía. *Manual para la elaboración y presentación de la monografía. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes*, 1-14.

Moreira Delgado, M. D. L. C. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. *Acimed*, 14(5), 0-0.

PACHAY CHOEZ, E. G. (2022). AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ONCE DE SEPTIEMBRE DEL CANTÓN JIPIJAPA PERIODO 2019 (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum).

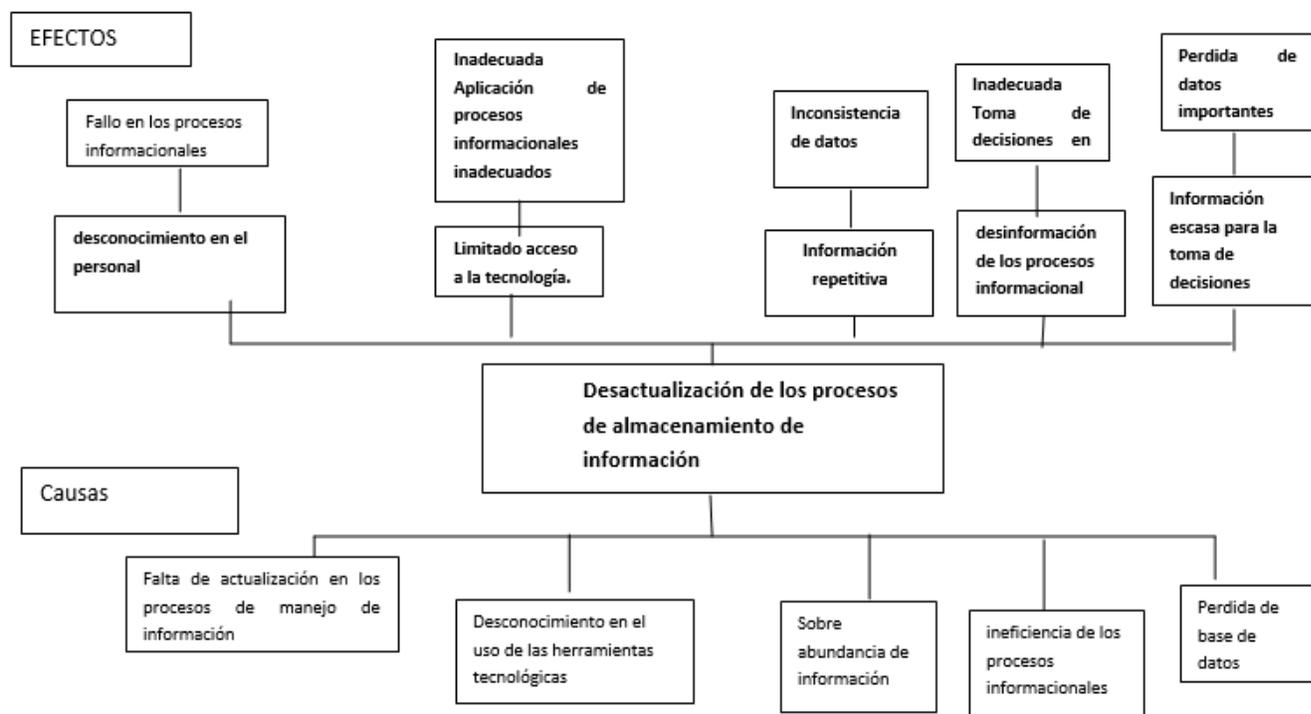
Paumier Caballero, I. (2012). Identificación del flujo de información en el Centro de Gestión para la Reducción del Riesgo en el municipio Moa (Doctoral dissertation, Departamento de Ciencias de la Información).

Pérez Lao, L. (2014). *Identificación de los procesos informacionales del área de Recursos Humanos del ISMMM* (Doctoral dissertation, Departamento de Ciencias de la Información).

PLASENCIA BARBA, G. A. (2018). FACTORES QUE LIMITARON EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS HOSPITALARIOS SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas).

Trujillo Sandoval, D. J. (2012). Definición de los procesos productivos e implementación de mejoras en la empresa 'Productos Exquisito' (Master's thesis, Quito, 2012.).

## 20. ANEXO



## Aprobación de Solicitud



**Oficio Nro. EPAM-GTHU-OFI-110520231453**

Manta, 11 de Mayo del 2023

**ASUNTO:** ACEPTACIÓN DE SOLICITUD

Ingeniero

Johnny Rodríguez Sánchez ,Mg

**DIRECTOR DE DE LA CARRERA DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL  
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

En su despacho.

De mi consideración:

En atención a su Oficio. No 073-FCACC-DIR-GIG-JRS-2023 de fecha 08 de Mayo del 2023 suscrito por el Ingeniero Johnny Rodríguez Sánchez Director de la Carrera de la Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; quien solicita la autorización para realizar el Proyecto de Titulación; al respecto informo que dicho requerimiento ha sido aprobado favorablemente para que el estudiante **DELGADO MERO YANDRY JESÚS** realice su Proyecto en la EP-AGUAS DE MANTA.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

**RODRIGUEZ SANTANA EDGAR GONZALO  
GERENTE DE TALENTO HUMANO**

Elaborado por  
ECHEVERRIA BALDERRAMA ANGELA ELIZABETH

## Fotos de evidencia

### Encargados encuestados

