



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

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
Previo a la Obtención del Título de:

Licenciada En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Modelo de Gestión de Información de Choo para la Toma de Decisiones en el Departamento de Talento Humano, Uleam, Manta 2023. (Estudio de caso)

AUTORA:

VELEZ ROMERO ROXANA KATHERINE

MANTA - ECUADOR
2024

Tema

Modelo de Gestión de Información de Choo para la Toma de Decisiones en el Departamento de Talento Humano, Uleam, Manta 2023. (Estudio de caso)

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría de la estudiante Srta. Vélez Romero Roxana Katherine, legalmente matriculada en la carrera de Gestión de la Información Gerencial período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase I de Diseño y 144 horas Fase de Resultados e Informe) cuyo tema del proyecto es **“MODELO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE CHOO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO, ULEAM, MANTA 2023 (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, 1 de agosto de 2024

Lo certifico,


Lic. Julia Marlene Garay Vera
Docente Tutora

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

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

Declaración de autoría

Quien suscribe, Velez Romero Roxana Katherine, con C.I # 0957534779, hace constar que es la autora de este Trabajo de Unidad de Integración Curricular bajo la modalidad de Estudio de caso titulado **“Modelo de Gestión de Información de Choo para la Toma de Decisiones en el Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”**, el cual constituye una elaboración personal realizada bajo la dirección de la Docente Tutora Lcda. Julia Garay Vera.

En este sentido, manifiesto la originalidad de la argumentación del trabajo, interpretación de resultados y elaboración de las conclusiones, dejando establecido que los aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

Roxana Velez

Roxana Katherine Velez Romero
C.I: 0957534779
e0957534779@live.uileam.edu.ec

Dedicatoria

Queridos padres, agradezco a Dios por haberme dado su amor y guía incondicional a lo largo de este camino de aprendizaje. Su apoyo y sacrificio han sido mi mayor inspiración. A ustedes les dedico este trabajo, con la certeza de que su amor y fe han sido mi mayor fortaleza.

¡Gracias por ser mi luz en cada paso de esta travesía académica!

Velez Romero Roxana Katherine

Reconocimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis.

A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante. Su sacrificio, dedicación y palabras de aliento han sido fundamentales en mi formación académica y personal. Gracias por creer en mí, incluso en los momentos en que yo mismo dudaba, y por enseñarme los valores de la responsabilidad y la perseverancia. Este trabajo es un reflejo de su esfuerzo y de las enseñanzas que me han brindado a lo largo de mi vida.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y en especial al Departamento de Talento Humano, por brindarme los recursos y el entorno necesario para llevar a cabo esta investigación.

A mis compañeros de clase, y a mis amigos por sus valiosas ideas y por compartir este viaje académico conmigo.

Finalmente, a todas las personas que de alguna manera contribuyeron a la culminación de esta tesis, les extiendo mi más profundo agradecimiento. Este logro es tan suyo como mío.

Gracias de todo corazón.

Velez Romero Roxana Katherine

Índice

Portada	1
Tema	2
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Índice	7
Introducción	8-9
Antecedentes	10-15
Definición del Estudio de Caso.....	16-18
Justificación del Estudio de Caso	19
Objetivos	20
Marco conceptual	21-23
Marco Metodológico	24-29
Análisis de resultados.....	31-43
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Propuesta.....	46-50
Anexos	51-53
Bibliografía	54-58

Introducción

La gestión de información ha adquirido un papel fundamental en el fomento de estrategias innovadoras y competitivas para las organizaciones contemporáneas. Por ende, la disponibilidad de información eficaz, accesible y que pueda utilizarse de manera fiable y oportuna es esencial para la toma de decisiones acertadas y la consecución de metas establecidas.

Este estudio de caso se centra en investigar el modelo de gestión de la información de Choo y la toma de decisiones en el contexto específico del departamento de Talento Humano de ULEAM. Se trata de cómo la introducción de una mejor gestión de la información puede impactar el logro de metas y objetivos a través de la toma de decisiones y permitir un ambiente de trabajo mejor y más efectivo.

Sin embargo, en un análisis previo se identificarán áreas en donde se pueden aplicar mejoras en el manejo de información en el Departamento de Talento Humano. Los procedimientos en esta área demuestran lentitud e ineficacia debido a la carencia de estrategias de gestión de información, generando así un proceso de toma de decisiones prolongado y repetitivo.

Como solución, se prevé la implementación del modelo de gestión de información de Choo. Este modelo propone un ciclo de actividades que abarcan la identificación de necesidades, la adquisición, el desarrollo de productos y servicios, la distribución y la utilización de la información. La expectativa es que, el Departamento de Talento Humano de la Uleam, mejore su rendimiento organizacional relacionado con la gestión de información y la toma de decisiones.

El objetivo del estudio de caso se basa en proponer la implementación del modelo de Gestión de Información de Choo en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM, analizando la situación actual de la gestión de información para la toma de decisiones. Los resultados servirán como base para una propuesta específica de implementación, superando debilidades y capitalizando oportunidades de mejora.

Este estudio será de gran relevancia práctica para la ULEAM, ya que proporcionará una guía que orienta la gestión de información como respaldo a la toma de decisiones, alineándose con las mejores prácticas sugeridas por el modelo de gestión de información de Choo.

Para ejecutar este proyecto, se presenta una estructura en la cual se identifican los elementos de esta, primero, se presenta una discusión bibliográfica sobre los antecedentes investigativos de las variables de estudio las cuales corresponden a los modelos de gestión y la toma de decisiones, se expone la definición del Estudio de Caso, es decir, el problema identificado en el área intervenida que es el Departamento de Talento Humano de la Uleam.

A continuación, se presenta la justificación en la que se expresan las interrogantes ¿Por qué? y ¿para qué? del estudio de caso. Seguidamente se presentan los objetivos generales y específicos que apoyan a la elaboración de una propuesta que contribuya al tema de investigación como parte de una mejora en el lugar de estudio; adicionalmente, se expone la conceptualización de las variables de estudio y sus puntos claves para la comprensión general de este trabajo de investigación.

La metodología que acompaña este estudio de caso es la investigación mixta, descriptiva, documental bibliográfico y como métodos de investigación se han utilizado el inductivo y deductivo.

Una vez aplicados los instrumentos para la recolección de datos; es decir, entrevista y encuesta que se han dirigido al personal Administrativo del Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se muestran los resultados obtenidos con sus respectivos análisis.

Posteriormente, se presentan los resultados, los hallazgos, resumen en que el personal de Talento Humano no tiene conocimiento suficiente sobre los modelos de gestión de información; sin embargo, reconocen la importancia del uso de estos, además de que están interesados en establecer nuevas estrategias de gestión de información, lo que conlleva a crear una propuesta de implementación del modelo de gestión de información de Choo para este Departamento.

Antecedentes

Los modelos de gestión de información son los enfoques o marcos de trabajo que las organizaciones utilizan para administrar sus procesos, recursos y operaciones con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos. Estos modelos brindan una estructura para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una organización. Hay varios modelos de gestión, y la elección de uno u otro dependerá de la naturaleza y los objetivos específicos de la organización.

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí es una institución educativa superior con una estructura dinámica que incluye direcciones departamentales. Estas direcciones desempeñan un papel fundamental en la realización de la misión, visión y objetivos estratégicos de la universidad.

Este caso de estudio se centra en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM, el cual tiene la responsabilidad de gestionar el talento humano con un enfoque basado en la aplicación de subsistemas, orientándolos hacia el logro de los objetivos institucionales.

Este proceso se lleva a cabo dentro de los marcos establecidos por la normativa legal y reglamentaria, garantizando así un desarrollo integral y sostenible de las áreas administrativas y de servicios. El objetivo final del Departamento de Talento Humano de la ULEAM es efectivizar los procesos y la generación de estrategias para que el personal se motive, exponga su conocimiento y fomente valores como el compromiso con la institución.

El Departamento tiene la responsabilidad de realizar las fases de contratación y selección, así como de realizar análisis y valoración de puestos, evaluar el rendimiento, proporcionar capacitación y fomentar el desarrollo personal. Además, se encarga de mantener registros y ofrecer servicios al personal, en conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público y el Código del Trabajo, respectivamente.

Adicionalmente, se presentan estudios realizados anteriormente, partiendo en el ámbito internacional, donde se menciona el trabajo investigativo de Quispe (2023) en su tesis publicada en la Universidad Cesar Vallejo, titulada como modelo de gestión educativa y el compromiso organizacional de una institución de educación primaria de Chiclayo; el objetivo principal de esta investigación es establecer la conexión entre el Modelo de Gestión Educativa y el Compromiso Organizacional en un centro educativo de Chiclayo. Los resultados alcanzan un acuerdo en señalar que a medida que se incrementa el conocimiento del modelo de gestión, aumenta el nivel de compromiso por parte de los colaboradores en la institución estudiada. Esto se debe a la percepción de que dicho conocimiento contribuye a elevar su éxito general. Como conclusión se expone que un grupo de docentes de una Institución Educativa en Chiclayo, se encuentran en un nivel moderado en cuanto al compromiso Organizacional.

Un modelo de gestión contribuye a llevar al éxito y aumenta el nivel de compromiso de los colaboradores de una organización, por lo que resulta importante citar el trabajo antes mencionado.

En el territorio Nacional, se expone un primer estudio que corresponde a Gonzales (2019) con el tema Modelo de gestión de recursos humanos para la Empresa Comic con Ecuador S.A; el objetivo de este trabajo es diseñar un modelo de gestión cuyo resultado final demuestra que la implementación de un modelo de gestión posibilita una administración eficaz del personal en una empresa.

Entre los resultados se encuentra que el diseño del modelo de gestión de recursos humanos aplicado para la empresa Comic Con Ecuador S.A. no solo es una propuesta viable debido a la ausencia de un departamento de recursos humanos, sino porque lo más significativo que una empresa puede tener es el capital humano, mismo que a través de sus conocimientos, habilidades, competencias, actitudes y comportamientos, forman parte del nivel de desempeño de la empresa.

Se concluye principalmente, que el modelo de gestión de recursos humanos propuesto es capaz de adaptarse a empresas de servicios, destacando el involucramiento del recurso humano como parte fundamental para la operación de una empresa con calidad y eficiencia.

Un segundo trabajo realizado por (Carlos Orellana, 2020) con el tema Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria; presenta como objetivo, presentar un modelo para la gestión de procesos administrativos, sirviendo como herramienta aplicable cuando una organización enfrenta desafíos.

Los resultados de la investigación indican la importancia de abordar las cuatro etapas de la administración como la planificación, organización, dirección y control, en un modelo de gestión. Además, se destaca la necesidad de estructurar el modelo en fases que proporcionen estrategias de solución basadas en objetivos.

En el ámbito local, se presenta un trabajo de investigación realizado por (Vera I. A., 2020) titulada como Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Ligüiqui en Manta, Ecuador, los resultados obtenidos presentan mejorar la práctica turística comunitaria a través del desarrollo sostenible.

Se concluye que, para la determinación de los requerimientos de un modelo de gestión orientado hacia el desarrollo sostenible, se analizaron una serie de factores metodológicos y prácticos que fueron congruentes con la necesidad. Por ello, se adapta un modelo propuesto por la Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos.

Una segunda investigación correspondiente a Castro (2023) presenta un estudio titulado Modelo de gestión documental para la empresa pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Esta investigación tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión documental con la ayuda de la NORMA ISO 9001: 2015. Este estudio evidencia en sus resultados que el manejo de la información dentro de la institución no es el más adecuado, esto pone en evidencia que los procesos no están siendo óptimos y se necesita de urgencia la implementación de un sistema de gestión documental basado en una norma internacional.

Este trabajo de investigación conduce a la conclusión de que realizar tareas automatizadas es crucial para respaldar adecuadamente toda la información documental, especialmente con la asistencia de sistemas de gestión documental autorizados.

Respecto a la toma de decisiones, internacionalmente se expone un artículo realizado por (Torres, 2021), publicado en la revista TZHOECOEN, titulado Inteligencia estratégica para la toma de decisiones gerenciales; este documento tiene como objetivo proponer un modelo de inteligencia estratégica para la toma de decisiones gerenciales y se llega a la conclusión de que para el nivel táctico, las decisiones no se deben ejecutar bajo riesgo por presión de tiempo o incertidumbre, debido a la obtención de resultados desfavorables y a la vez son responsables los ejecutivos si no acatan dicha advertencia. Asimismo, la relevancia de tener información gerencial validada.

Los resultados obtenidos determinan que los ejecutivos de las Universidades encuestadas aseguran que para tener éxito en las decisiones se tendrá en cuenta el talento humano, la adecuada formulación de estrategias, las tecnologías, DAFO, Tendencias y medición, además la falta de información validada para la gestión gerencial.

Otro estudio referente a la toma de decisiones realizado por parte de Guilianny (2020), publicado en Colombia, con el título Toma de decisiones gerenciales en Pymes de construcción del distrito especial turístico y cultural de Riohacha; este estudio tiene como objetivo analizar los estilos de toma de decisiones gerenciales en las pequeñas y medianas empresas deconstrucción del Distrito especial turístico y cultural de Riohacha.

Los resultados obtenidos indican que existen obstáculos que impiden el desarrollo óptimo y la toma de decisiones efectiva y oportuna en la empresa mencionada. Se concluye que en los gerentes prevalece la toma de decisiones directiva, con una categoría muy efectiva. Además, se concluye que en los gerentes prevalece la toma de decisiones directiva, con una categoría muy efectiva.

Seguidamente, en el territorio nacional, Laura Pincay (2022), realiza un proyecto de investigación con el tema Toma de decisiones y Gestión Administrativa en los docentes de una Escuela de Educación Básica de Guayaquil 2022; este tiene como objetivo encontrar la relación entre la toma de decisiones y gestión administrativa en los docentes de la institución educativa.

En los resultados de esta investigación se expone que la variable para la toma de decisiones se relaciona con la gestión administrativa por parte de los docentes, lo que significa que la gestión administrativa tiende a mejorar, mientras que la toma de decisiones sea la más acertada. El estudio concluyó en que la toma de decisiones está vinculada al ejercicio de la dirección, de manera que una acertada toma de decisiones conduce a una mejora en los procesos de dirección.

Otro trabajo investigativo importante de mencionar es el de Cristina Acuña, Juan Ortiz, Matías Abad y Efraín Naranjo, con título Toma de decisiones en las Pymes ecuatorianas: industrias de Pichincha y Azuay cuyo trabajo tiene como objetivo determinar los estilos de toma de decisiones presentes en los gerentes de las pymes del sector manufacturero de las provincias en mención.

La conclusión principal de este estudio indica que los directivos no tienen problemas en asumir riesgos, siempre y cuando sean gestionados cuidadosamente. Aunque los responsables de tomar decisiones tienen una inclinación hacia asumir riesgos, no están dispuestos a permitir que una acción estratégica corporativa tenga el potencial de perjudicar a la organización.

Definición del Estudio de Caso

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí constituye una institución de educación superior compuesta por diversos departamentos que contribuyen a la consecución de los objetivos estratégicos. En este caso particular, nos enfocaremos en el Departamento de Talento Humano. Su tarea primordial consiste en dirigirlos hacia el logro de las metas institucionales dentro del marco de los estándares legales y regulatorios, garantizando el desarrollo integral y sostenible en áreas específicas como la Administrativa y de Servicios. Esto se realiza con el propósito de facilitar la ejecución efectiva de los procesos y la generación de valor agregado.

La gestión de la información del departamento de Talento Humano de la Uleam es inadecuada. La falta de un modelo de consumo y gestión de información ralentiza el proceso. Esto significa que el departamento tiene ineficiencias operativas y retrasos en la toma de decisiones que están impactando la competitividad de la organización.

La escasez de estrategias que contribuyan a la gestión de información, y posteriormente a la toma de decisiones provoca una serie de desafíos para la organización, generando así, principalmente conflictos informacionales, tales como, la ineficiencia al acceso oportuno de la información que, a su vez, genera retrasos en la toma de decisiones o toma de decisiones erróneas que podrían deberse a procesos ineficientes de recopilación, almacenamiento y recuperación de información.

Existen organizaciones que no consideran la implementación de estrategias innovadoras para la gestión de información debido a los desafíos a los que pueden enfrentarse, entre ellos se podría encontrar la falta de conciencia de como la gestión de información eficiente puede contribuir a la calidad operativa de la organización y a la toma de decisiones.

Otro desafío importante de mencionar es la cultura entorno a la organización, existente, puesto que, si no se promueve la importancia de la gestión de información, no surge la necesidad de implementar estrategias para mejorar la toma de decisiones, además, existe la posibilidad de que los colaboradores se encuentren en una situación de resistencia al cambio.

Cuando una organización se adapta a los cambios tecnológicos que se producen día tras día, o simplemente adopta nuevas tecnologías y sistemas para su proceso operativo, resulta ser un buen momento para implementar ciertas estrategias que contribuyan positivamente la gestión de información, siempre y cuando se garantice su eficiencia y compatibilidad.

La ineficiente toma de decisiones no solo afecta a los procesos operativos de una organización, sino también se involucra la toma de decisiones a nivel general, la seguridad de la información y la competitividad.

La implementación del modelo de gestión de información de Choo será fundamental para el éxito a largo o corto plazo de la organización; esto da como resultado una toma de decisiones mayormente informada, la reducción de gastos innecesarios asociados con la mala gestión de información, por tanto, aporta a un nivel mayor en la competitividad y una rápida respuesta a los cambios que pueden presentarse en su mercado de trabajo.

Para darle solución a este coeficiente, se considera una propuesta para implementar el Modelo de gestión de Información de Choo, (**ver anexo 1**) el cual se aplicará en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM, para una mejora en la gestión de información y posteriormente en la toma de decisiones.

A continuación, se presenta el árbol de problemas como parte del esquema situacional de la problemática.

Tabla 1.*Análisis del problema*

Efectos	Decisiones inadecuadas debido a la falta de un marco de referencia para la gestión de información.	Ineficiencias en la gestión de la información y toma de decisiones.	Pérdida de competitividad debido a la falta de innovación.
Problema central	Deficiencias en la gestión de información en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM.		
Causas	Falta de conocimiento sobre los modelos de gestión de la información.	Resistencia al cambio por parte de los colaboradores del Departamento de Talento Humano.	Falta de un sistema de gestión de información.

Nota: Esta tabla presenta el problema inicial en el Departamento de Talento Humano junto con sus causas y efectos.

De acuerdo con las problemáticas encontradas, se presenta el siguiente problema en la investigación:

¿Qué estrategias se deben adoptar para mejorar la gestión de información dentro del Departamento de Talento Humano de la ULEAM?

Adoptar estrategias que favorezcan la gestión de información, como son las del modelo de Choo, para conseguir una acertada toma de decisiones, tomando en cuenta la adquisición y necesidades de información., productos y servicios, distribución, organización y almacenamiento, uso y el comportamiento adaptativo de la información.

Para resolver este estudio de caso, se deben resolver los siguientes puntos:

¿Cuál es la caracterización teórica de los modelos de gestión de información y la toma de decisiones?

¿Cuál es la situación actual de la gestión de información para el proceso de la toma de decisiones dentro del Departamento de Talento Humano de la ULEAM?

¿Cómo se podría desarrollar una propuesta para fortalecer la gestión de información, y contribuir con la toma de decisiones?

Justificación del Estudio de Caso

En un entorno organizacional en constante evolución, la gestión de información adecuada se ha convertido en un factor determinante para su éxito. En particular, el Departamento de Talento Humano de la ULEAM, enfrenta desafíos a la hora de tomar decisiones, donde la correcta gestión de información es esencial para llevar a cabo este proceso.

Es oportuno considerar la implementación del modelo de gestión de información debido a la importancia que se reflejaría en la toma de decisiones en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM, este modelo no solo beneficiará la toma de decisiones en esta área, sino también contribuirá al desarrollo sostenible de la Institución y su capacidad de adaptarse a los desafíos contemporáneos.

La investigación es posible debido a varios factores. En primer lugar, la ULEAM cuenta con recursos tecnológicos que pueden utilizarse para facilitar el uso del modelo de gestión de la información de Choo, Además, el Departamento ha destinado recursos a la formación del personal administrativo para facilitar la implementación del modelo de gestión de información.

Esta investigación es relevante porque identificará lagunas en la comprensión de aplicación de estrategias que contribuyan a la gestión de información, en el área de Talento Humano de la ULEAM, puesto que las cuestiones relacionadas a la adaptación y eficacia de este proceso no han sido totalmente exploradas y se percibe un desconocimiento sobre este tema.

Este estudio de caso tiene como propósito proponer el modelo de gestión de información en el Departamento de Talento Humano que contribuya a la toma de decisiones. Se plantea la elaboración de un plan de acción para fortalecer la gestión de información que ya poseen y fortalecer la toma de decisiones mediante estrategias innovadoras.

Objetivos

Objetivo General:

Proponer el modelo de gestión de información en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM.

Objetivos específicos:

- Caracterizar teóricamente los modelos de gestión y la toma de decisiones.
- Analizar la situación actual de la gestión de información en el proceso de la toma de decisiones en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM.
- Elaborar una propuesta para fortalecer la gestión de información en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM.

Marco conceptual

Modelos de gestión de información de Choo

Este proyecto de investigación se centra en las variables de estudio que incluyen el modelo de gestión de información de Choo y la toma de decisiones, se recurre a teorías convencionales propuestas por diversos autores con el objetivo de obtener una comprensión exhaustiva de este documento.

Información

La información es un recurso necesario y de gran valor para las empresas que la gestionan adecuadamente. La información implica un proceso de interpretación y transformación cuyo principal objetivo es la minimización de la incertidumbre en la toma de decisiones, en un entorno de creciente complejidad e incertidumbre. (Rafael Lapiedra Alcamí,2021)

Gestión de información

(Estrada, 2016, como se citó en Barzaga et al., 2019) menciona que la gestión de la información se refiere al conjunto de procesos que sirve para designar actividades orientadas a la generación, coordinación, almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de la información tanto interna como externa contenida en cualquier soporte.

Definición del modelo de gestión de información de Choo

Dante, G.P (2011) manifiesta que:

Una entidad adquiere conocimiento cuando, a través del procesamiento de información, modifica sus patrones potenciales de comportamiento. En consecuencia, según este autor, el objetivo fundamental de la gestión de la información radica en fortalecer los recursos

informativos y las capacidades, con el propósito de facilitar el aprendizaje y la adaptación de la organización a un entorno en constante cambio (p.13).

Componentes del modelo de gestión de información de Choo

Según (Dante, La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones, 2011) establece que los componentes del modelo son los siguientes:

Identificación de necesidades informativas

Los integrantes de la entidad son conscientes de la inestabilidad del entorno y buscan comprender los aspectos cambiantes a través de la obtención de información. Este propósito es vital para interpretar percepciones, obtener los datos necesarios para la toma de decisiones y abordar problemas.

Adquisición de información

Se trata de un procedimiento dirigido por las demandas de información. La preparación para obtener datos se ha vuelto una tarea complicada, ya que el aumento de la especialización ha dado lugar a una proliferación de fuentes y servicios que requieren un conocimiento detallado de su naturaleza, evolución y características generales.

Organización y almacenamiento

La meta consiste en establecer una memoria organizacional que actúe como un depósito activo de gran parte del conocimiento y experiencia de la entidad. La gran cantidad de datos generados y las necesidades recopiladas deben organizarse de manera que reflejen los intereses y los métodos de uso tanto de la organización como de sus miembros.

Distribución de información

El objetivo es crear una memoria organizacional que sirva como un depósito dinámico para almacenar significativa porción del conocimiento y experiencia acumulados por la entidad. La abundancia de datos producidos y las necesidades recopiladas deben ser estructuradas de manera que reflejen los intereses y los enfoques de utilización tanto de la organización como de sus integrantes.

Uso de la información

Se relaciona con la construcción social de la realidad y debe respaldar la interacción a múltiples niveles en el discurso social. La utilización de la información implica elegir entre alternativas y proporcionar información y contenido para respaldar el proceso de toma de decisiones. (p.14)

Toma de decisiones

Según Álvarez (2009) La toma de decisiones relaciona las circunstancias presentes de la organización con acciones que la llevara hacia el futuro. Así mismo, se basa en el pasado; las experiencias del pasado, positivas y negativas que desempeñan una parte importante para determinar las opciones que los gerentes consideran factibles o deseables. Es necesario e importante tener presente que la toma de decisiones se trata principalmente con problemas, no dejando de lado las oportunidades.

Inteligencia organizacional y toma de decisiones

Para Vásquez (2020) La inteligencia organizacional se presenta como una corriente destacada en la gestión contemporánea. Esta tendencia facilita la mejora de las técnicas, análisis y aplicación de la información, generando un conocimiento preciso y

fidedigno. Este conocimiento se emplea para tomar decisiones acertadas en relación con la formulación de objetivos, planes, indicadores y otras estrategias, contribuyendo así a potenciar la competitividad tanto a nivel interno como externo en el ámbito empresarial.

Liderazgo y toma de decisiones

En su trabajo investigativo, Caiceo (2020) argumentó que la toma de decisiones guarda una estrecha relación con el liderazgo, ya que su concreción depende directamente de este último. Es crucial considerar que la toma de decisiones y las comunicaciones representan los dos procesos más significativos en la gestión administrativa (como se citó en Caiceo, 2010).

Marco Metodológico

Tipos de investigación

Este estudio de caso se realizó mediante un análisis relacionado con la gestión de la información en el Departamento de Talento Humano, área en la que debido a su estructura y organización se deben tomar importantes decisiones que se relacionan con el personal Docente, Administrativo y de Servicio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

En este contexto, la investigación se ejecutó a través de un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Se utilizaron encuestas, entrevistas y el análisis documental para obtener un enfoque global de la situación actual y los desafíos a los que se enfrenta el Departamento de Talento Humano ULEAM en su indagación por mejorar la gestión de información y la posterior toma de decisiones.

Investigación mixta

Este enfoque mixto no solo nos permitió cuantificar la gestión de información en el Departamento de talento humano de la ULEAM, sino que también generó referentes cuantitativos a través de la recolección de datos cualitativos obtenidos a través de una entrevista al Director del Departamento de Talento Humano, la referencia cuantitativa se generó por medio de una encuesta administrada a los empleados que laboran en la Dirección, que arrojó los resultados para comprender con más profundidad cómo la gestión de información se incorpora y afecta a la toma de decisiones.

Investigación descriptiva

Nieto (2018) plantea que “Es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales.”

Este estudio de caso adopta un enfoque descriptivo y ayudó a recopilar, presentar y analizar los resultados de la revisión documental. Fue una recopilación sistemática de datos de fuentes secundarias y terciarias principalmente sobre la gestión de información del personal que labora en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM.

Investigación documental bibliográfica

Se utilizó para reunir y analizar investigaciones anteriores relacionadas al tema de estudio, esta técnica hizo posible comprender cómo se abordó el objeto de estudio en investigaciones realizadas previamente.

Al realizar la revisión bibliográfica sobre el estudio de caso se pudo obtener una base de conocimiento, sobre las variables de estudio: modelo de gestión de información y la toma de decisiones para cumplir con el objetivo de este estudio de caso.

Métodos

Los métodos que permitieron participar en el progreso de este trabajo son:

Método inductivo

Se comenzó analizando casos específicos y situaciones concretas relacionadas con la gestión de información y la toma de decisiones en el Departamento de Talento Humano de la Uleam. Esto implicó examinar procesos específicos de manejo de información, sistemas existentes, problemas identificados, necesidades, entre otros aspectos.

A partir de estos puntos, se buscaron patrones comunes, identificando puntos débiles y áreas de oportunidad en la gestión de información del mencionado Departamento a nivel general. Estas conclusiones proporcionaron una comprensión integral de la problemática en relación con la gestión de información del Departamento de Talento Humano, incluyendo sus causas profundas y su impacto en la toma de decisiones.

Método deductivo

Se inició explorando los fundamentos teóricos del modelo de gestión de información de Choo, examinando sus componentes en términos generales. Luego, se examinó cómo las estrategias que contribuyan a la gestión de información en el contexto específico del Departamento de Talento Humano de la Uleam tienen el fin de optimizar y respaldar la toma de decisiones.

El análisis se desplazó desde una perspectiva conceptual y abstracta del modelo hacia la implementación o establecimiento de sus estrategias específicas para abordar problemas concretos identificados en la realidad observada del Departamento de Talento Humano de la Uleam.

Población

(Tamayo, 2004, como se citó en Arana, 2021) La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población objeto de estudio fueron las 18 personas que conforman el personal administrativo que labora en la Dirección de Talento Humano y el director. En este contexto es evidente que la población es pequeña.

Tabla 2.*Población*

Tamaño de la empresa	Número de empleados	Área Dirigida
	1	Administrativo
	2	Analista 1
	2	Analista 2
	1	Analista 3
	1	Analista de remuneración
	1	Asistente
	1	Sección de bienestar social
	1	Auxiliar de archivo de expediente
	1	Mensajero
	1	Medico ocupacional
	1	oficinista
	1	Supervisor de seguridad e higiene laboral
	1	Técnico-supervisor
	3	Técnico
Total	18	

Nota: En esta tabla se presentan la población general del Departamento de Talento

Humano dela Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Proceso de recolección de datos

La recopilación de información se realizó de manera personal y presencial, en este estudio de caso se aplicó una observación dentro del Departamento de Talento Humano de la ULEAM, donde se pudo identificar las causas y efectos del problema de investigación; además, se aplicó una encuesta al personal que está ligado con las actividades administrativas en la Dirección de Talento Humano. Este proceso se realizó en julio de 2024.

Técnicas e instrumentos de investigación

Entrevista: Fue aplicada al tomador de decisiones que integra el Departamento de Talento Humano de la Uleam, se llevó a cabo a través de un diálogo con el fin de obtener información sobre los criterios, necesidades y aportes que pudieron brindar a la investigación. La elaboración de la entrevista se realizó tomando en cuenta los objetivos que sostienen a la investigación. **(ver anexo 2).**

Observación

Esta técnica se utilizó para recopilar, procesar y examinar datos, involucrando a profesionales expertos en el área y al investigador principal. **(ver anexo 3)**

Encuesta

Para este estudio de caso se usó esta herramienta con el propósito de poder determinar estrategias de gestión de información para fortalecer la toma de decisiones en el Departamento de Talento Humano de la Uleam, por tanto, a los colaboradores se les aplicó una encuesta, compuesta de 8 preguntas estructuradas, las cuales fueron elaboradas de acuerdo a los objetivos de la investigación, consiguiendo de este modo, el nivel de relevancia que presenta cada factor en los encuestados, cabe indicar que, se realizó la encuesta de forma virtual utilizando la plataforma de formularios de Google drive.

Resultados obtenidos

Luego de realizar los respectivos métodos de recolección de datos hacia el personal y tomador de decisiones que laboran en el Departamento de Talento Humano de la Uleam, se pudo obtener la información mediante la aplicación de Escala de Likert, cuya finalidad era identificar los conocimientos teóricos/prácticos que aplica el personal en el Departamento sobre la gestión de información y sus modelos, además de conocer cómo se realiza el proceso de gestión de la información y como como profesionales de dicho Departamento.

Como segundo apartado, la entrevista que fue dirigida al Gerente para conocer las estrategias a las que recurren para gestionar información en el Departamento, dicha información fue obtenida mediante 8 preguntas de respuestas abiertas, las cuales brindaron información relevante para elaborar una propuesta como solución al problema al que se enfrenta el Departamento de Talento Humano de la Uleam.

Resultados de la encuesta aplicada al personal de Talento Humano de la Uleam

Se aplicó una encuesta al personal que labora en esa dirección, a continuación, el análisis cuantitativo de la información recolectada. Este análisis se fundamenta en un enfoque descriptivo, el cual implica analizar e interpretar cada una de las preguntas a partir de la información recopilada en los datos.

Tabla 3.

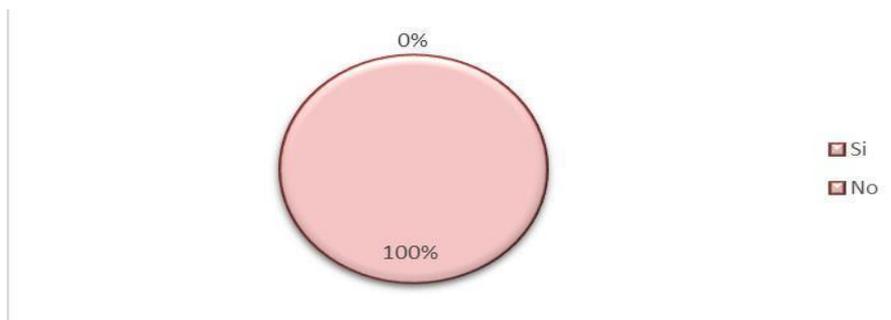
Conocimiento sobre los modelos de gestión de información

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Si	0	0,00%
2	No	18	100,00%
Total		18	100,00%

Nota: Esta tabla presenta los resultados respecto al conocimiento sobre los modelos de gestión de información en el Departamento de Talento Humano.

Gráfico 1

Conocimiento sobre los modelos de gestión de información



Nota: El grafico representa la cantidad de la población que conoce sobre los modelos de gestión de información en el Departamento de Talento Humano de la Uleam.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados no tienen conocimiento sobre los modelos de gestión de información, lo que puede causar que los empleados tengan dificultades para recopilar, procesar y analizar información relevante para la toma de decisiones. Esto puede llevar a decisiones basadas en información incompleta o incorrecta.

Tabla 4.

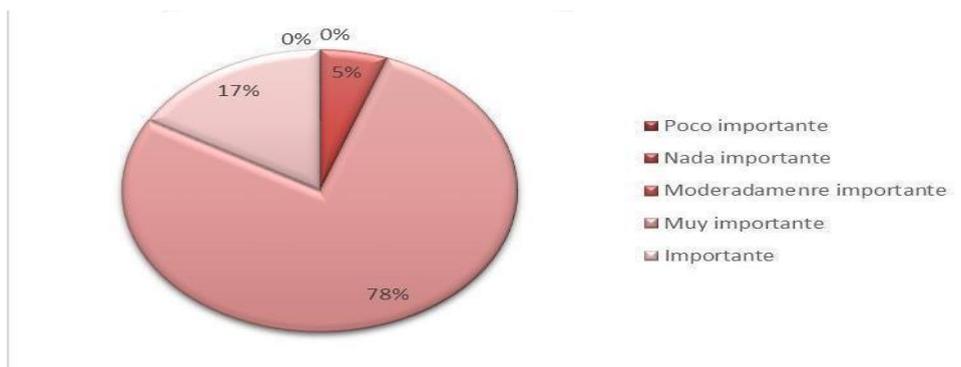
Importancia de los modelos de gestión de información

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Muy importante	14	78,00%
2	Importante	3	17,00%
3	Moderadamente importante	1	05,00%
4	Poco importante	0	0,00%
5	Nada importante	0	0,00%
Total		18	100,00%

Nota: En esta tabla se presentan los resultados respecto a la importancia del uso de los modelos de gestión de información.

Gráfico 2

Importancia de los modelos de gestión de información



Nota: Este gráfico refleja el grado de importancia de los modelos de gestión de información según el personal Administrativo del Departamento de Talento Humano.

Análisis e interpretación:

Este análisis refleja un consenso positivo sobre la importancia de los modelos de gestión de información, lo que muestra un entorno favorable para implementar uno de estos modelos como estrategia para gestionar información y su utilización efectiva dentro del Departamento de Talento Humano de la Uleam.

Tabla 5.

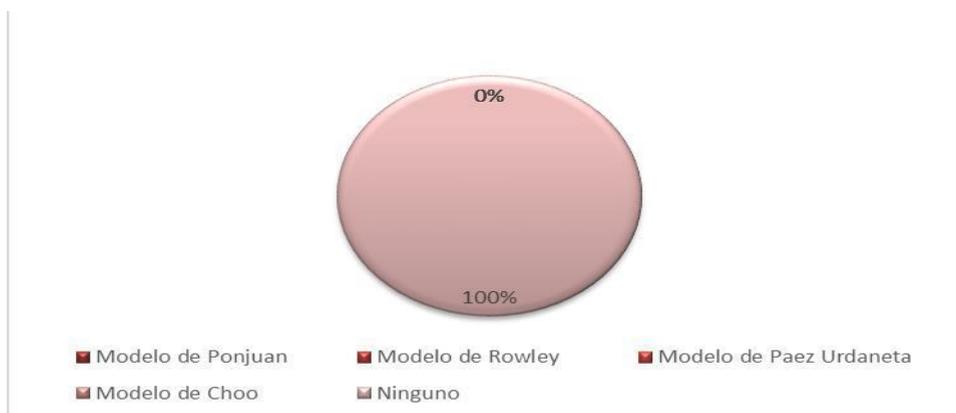
Uso de los modelos de gestión de información.

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Modelo de Ponjuan	0	0,00%
2	Modelo de Rowley	0	0,00%
3	Modelo de Paez Urdaneta	0	0,00%
4	Modelo de Choo	0	0,00%
5	Ninguno	18	100,00%
Total		18	100,00%

Nota: Esta tabla presenta los resultados de los modelos de gestión de información que usan en el Departamento de Talento Humano de la Uleam.

Gráfico 3

Modelos de gestión de información empleados en el Departamento de Talento Humano.



Nota: El grafico presenta que en el Departamento de Talento Humano no se utilizan modelos de gestión de información.

Análisis e interpretación:

Los resultados arrojan que el 100% de la población encuestada indica que en el Departamento de Talento Humano no utilizan ningún modelo de gestión de información.

Esto señala una oportunidad de mejora. Aunque no sugiere una completa

deficiencia en la gestión de información, sí presenta una posibilidad de implementar cambios o estrategias que pueden llevar a decisiones más precisas. Apoyarse en un modelo de gestión de información se muestra como un paso estratégico para alcanzar el éxito en el Departamento.

Tabla 6

Calificación de la toma de decisiones

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Eficiente	12	67,00%
2	Muy eficiente	5	28,00%
3	Poco eficiente	1	05,00%
4	Nada eficiente	0	0,00%
Total		18	100,00%

Nota: Esta tabla presenta los resultados respecto a la calificación que le da el personal de Talento Humano a la toma de decisiones dentro del Departamento.

Gráfico 4

Calificación de la toma de decisiones



Nota: El gráfico presenta la percepción en cuanto a calificación de la toma de decisiones que se lleva a cabo en el Departamento.

Análisis e interpretación:

Estos resultados indican que la toma de decisiones en el Departamento de Talento Humano es percibida en su mayoría como eficiente o muy eficiente. Sin embargo, la

percepción del 5% que considera al proceso de la toma de decisiones como poco eficiente abre un espacio para mejoras específicas en la gestión de información, puesto que esta es un elemento fundamental para la toma de decisiones.

Tabla 7.

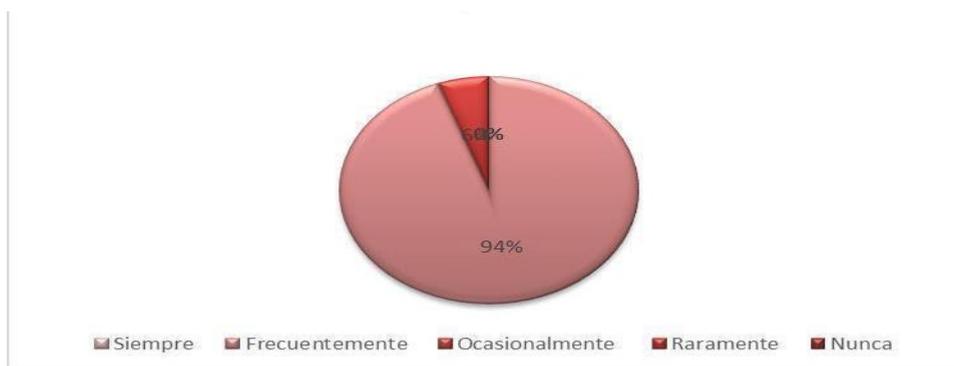
Uso de la información para la toma de decisiones.

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Siempre	0	0,00%
2	Frecuentemente	17	94,00%
3	Ocasionalmente	1	6,00%
4	Raramente	0	0,00%
5	Nunca	0	0,00%
Total		18	100,00%

Nota: Esta tabla presenta los resultados obtenidos en el Departamento de Talento Humano con relación a la frecuencia con la que usan información para la toma de decisiones.

Gráfico 5

Uso de la información de la toma de decisiones



Nota: El gráfico presenta la frecuencia con la que se usa la información para la toma de decisiones en el Departamento.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos obtenidos, el 94% de la población encuestada utiliza

información frecuentemente para tomar decisiones, mientras que un 6% la utiliza ocasionalmente.

Esto indica que el uso de la información para la toma de decisiones es una práctica común en el Departamento. Sin embargo, una pequeña porción la utiliza ocasionalmente, esto podría deberse a los diferentes roles que tienen cada uno de los colaboradores en el Departamento, puesto que no todos manejan información para llevar a cabo sus actividades diarias.

Tabla 8.

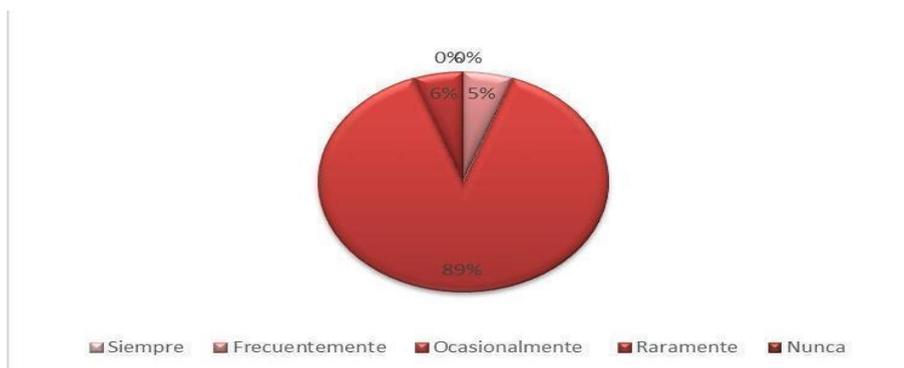
Dificultades para tomar decisiones

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Siempre	0	0,00%
2	Frecuentemente	1	05,00%
3	Ocasionalmente	16	89,00%
4	Raramente	1	06,00%
5	Nunca	0	0,00%
Total		18	100,00%

Nota: En esta tabla se presentan los resultados obtenidos acerca de la frecuencia con la que el personal del Departamento de Talento Humano presenta dificultades para tomar decisiones.

Gráfico 6

Dificultades para tomar decisiones



Nota: El gráfico presenta que, en su mayoría, el personal de Talento Humano, ocasionalmente presenta dificultades para tomar decisiones.

Análisis e interpretación:

Esta información sugiere que existen áreas específicas y contextuales que deben ser abordadas para optimizar el proceso de toma de decisiones en el departamento. Abordar estos problemas mediante la identificación de factores contextuales, brindando apoyo adicional y compartiendo mejores prácticas puede resultar en una mejora general en la eficiencia y efectividad de la toma de decisiones dentro del departamento.

Tabla 8.

Necesidad de nuevas estrategias de gestión de información.

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Si	18	100,00%
2	No	0	0,00%
	Total	18	100,00%

Nota: En esta tabla se presentan los resultados obtenidos acerca de la necesidad de nuevas estrategias de gestión de información en el Departamento de Talento Humano.

Gráfico 7

Necesidad de nuevas estrategias de gestión de información



Nota: Este gráfico presenta el porcentaje de opiniones sobre la necesidad de implementar nuevas estrategias de información en el Departamento de Talento Humano.

Análisis e interpretación:

Este consenso total indica un reconocimiento común de la importancia de realizar mejoras en este ámbito y una actitud positiva hacia el cambio. Esta circunstancia favorable puede simplificar la implementación de nuevas estrategias, impulsar la innovación y respaldar un proceso continuo de mejora en la gestión de información del departamento.

Tabla 9.

Estrategias de gestión de información.

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Sistema de gestión de información	14	78,00%
2	Identificar las necesidades de información	0	0,00%
3	Capacitación y desarrollo personal	4	22,00%
4	Procesos estandarizados	0	0,00%
Total		18	100,00%

Nota: Esta tabla presenta los resultados obtenidos acerca de que estrategias de gestión de información consideran que pueden contribuir a la toma de decisiones en el Departamento.

Gráfico 8

Estrategias de gestión de información



Nota: El gráfico presenta las estrategias consideradas por el personal del Departamento de Talento Humano para la gestión de información.

Análisis e interpretación:

Estos datos reflejan que el 78% de los empleados del Departamento de Talento Humano, coinciden en que una de las estrategias que mejor se considera adoptar es la implementación de un sistema de gestión de información, mientras que otro 22% considera que la capacitación y desarrollo personal puede resultar una buena práctica para mejorar la gestión de información.

Estos resultados indican la necesidad de un enfoque que integre tecnología y desarrollo humano para optimizar la gestión de información en el departamento. La implementación de estrategias innovadoras, junto con programas de capacitación adecuados, puede maximizar la eficiencia y efectividad en la gestión de información.

ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Objetivo: Conocer el proceso de gestión de información en el Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

1. Como profesional del Departamento de Talento humano ¿Está familiarizado con los modelos de gestión de información?

No, para mi es nuevo ese término.

2. ¿Utilizan un modelo de gestión de información en el Departamento de Talento Humano?

No, no utilizamos un modelo de gestión de información.

3. ¿Cuál es la razón principal por la que no utilizan un modelo de gestión de información?

No existe una persona que nos guíe o encamine a aplicar un modelo para que se gestione mejor la información dentro del Departamento.

4. ¿Cómo describe la gestión de información que se realiza en el Departamento?

La gestión de información presenta ineficiencias debido a la falta de estrategias para gestionar la información. Realmente si hace falta un personal especializado en el área de la gestión de información.

5. ¿Qué procesos realiza el Departamento al momento de recopilar y usar la información para la toma de decisiones?

El proceso que se realiza es que desde el momento en el que llega información a la recepción, lo registran en una matriz en Excel y derivan a la persona encargada de acuerdo con lo que se indica en gerencia, una vez esto, el encargado realiza el trámite y notifica que el trámite esta completado y dieron respuestas, pero no existe un sistema

de gestión de información para que los tramites tomen menos tiempo, es decir, todo lo hacemos manualmente.

6. ¿El personal se encuentra capacitado para gestionar información?

Solo en un aproximado al 70% del personal dentro del Departamento, puesto que no se tiene un marco de referencia para gestionar la información correctamente.

7. ¿Cuál es el principal desafío que enfrenta la gestión de información del Departamento?

El principal desafío, es que todas las personas que conformamos en Departamento de Talento Humano estemos dispuestos a hacer cambios en cuanto a la gestión de información.

8. ¿Han implementado nuevas estrategias que favorezcan la gestión de información?

Sí, pero con lo que tiene que ver con brindar la información con rapidez, aunque lo realizamos manualmente.

Análisis e interpretación de la entrevista

La entrevista indica que el Departamento de Talento Humano de la Uleam enfrenta varios desafíos importantes en la gestión de información, como la falta desconocimiento sobre modelos de gestión de información, la ausencia de personal especializado y procesos manuales ineficientes. Además, la resistencia al cambio es una barrera significativa. No obstante, existe una disposición general para mejorar, lo que sugiere que, con el liderazgo adecuado y la capacitación, el departamento podría beneficiarse considerablemente de la implementación de un sistema o modelo de gestión de información más avanzado y automatizado.

Análisis de resultados

Los instrumentos aplicados al personal del Departamento de Talento Humano de la Uleam revelan una serie de desafíos y oportunidades en la gestión de información. En primer lugar, los resultados muestran que ninguno de los empleados encuestados está familiarizado con los modelos de gestión de información. Este coeficiente sugiere una brecha significativa en la formación del personal. Tal como lo indica Galán (2024) En el contexto empresarial actual, la información se ha transformado en un recurso estratégico esencial. La habilidad de una organización para reconocer, obtener, organizar, desarrollar, distribuir y utilizar la información de manera efectiva puede ser decisiva entre el éxito y el fracaso. Por esta razón, la gestión de la información ha pasado a ser una prioridad crucial para las empresas que desean mantener una ventaja competitiva duradera (pág. 1).

A pesar de esta carencia de conocimiento, la gran mayoría de los encuestados reconoce la importancia de utilizar modelos de gestión de información. Un 78% considera que estos modelos son muy importantes, y un 17% los califica como importantes. Esta percepción positiva indica que hay una posibilidad de interés y disposición para mejorar las prácticas de gestión de información dentro del departamento, lo que es un primer paso importante hacia la implementación de nuevas estrategias de información e innovación.

Esto muestra que en el Departamento no se aplican actividades de gestión de información, es decir lo realizan manualmente, lo que provoca una deficiencia en el proceso de gestión de información, por tanto, el modelo de gestión de información de Choo, resulta ser una herramienta efectiva al momento de usar información para tomar decisiones, puesto que las actividades del Departamento para gestionar información no está relacionada con la identificación de necesidades de información, la adquisición, organización y almacenamiento, productos y servicios, distribución y la última actividad, el uso de la información para una efectiva toma de decisiones.

En cuanto a la eficiencia en la toma de decisiones, el 67% de los encuestados considera que el departamento toma decisiones de manera eficiente, y un 28% las califica como muy eficientes. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 5%, siente que las decisiones no son tan eficientes como podrían ser. Esto indica que, aunque la percepción general es positiva, existen áreas de mejora que podrían abordarse mediante la implementación de un modelo de gestión de información más estructurado y eficiente.

Además, es importante citar a Nuñez et al, (2023) La toma de decisiones estratégicas capacita a las organizaciones para realizar elecciones bien informadas y fundamentadas que apoyan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Por ende, este proceso es esencial para fomentar la innovación y la competitividad empresarial, permitiendo a las organizaciones identificar oportunidades y amenazas en su entorno, y desarrollar planes estratégicos para aprovechar dichas oportunidades y superar las amenazas.

El uso frecuente de la información para tomar decisiones es otra área destacada, con un 94% de los encuestados indicando que la utilizan de manera regular. Este dato traza la importancia de contar con información precisa y bien gestionada para apoyar la toma de decisiones estratégicas. Sin embargo, el hecho de que un 6% solo utilice la información ocasionalmente indica que todavía hay espacio para mejorar la accesibilidad y la integración de la información en todos los niveles del departamento.

Finalmente, todos los empleados del departamento coinciden en la necesidad de adoptar nuevas estrategias para mejorar la gestión de la información. Este acuerdo unánime refleja una actitud positiva por parte de casi todo el personal hacia la aceptación de cambios y mejoras en sus prácticas actuales. La adopción de soluciones tecnológicas avanzadas y programas de capacitación adecuados puede aumentar significativamente la eficiencia y

efectividad en la gestión de la información, permitiendo al Departamento de Talento Humano de la Uleam no solo mejorar su rendimiento operativo, sino también mantener una ventaja competitiva sostenible.

Conclusiones

- Se ha recopilado una sistematización de los conceptos de gestión de información, modelos de gestión de información y sus componentes, donde se destaca la importancia del uso de estos, el cual se podría aplicar en el Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Se determinó por medio de una encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Talento Humano de la Uleam, que el Departamento no están familiarizados con los modelos de gestión de información, por lo que la gestión de esta se realiza manualmente. Además, se constató que la mayoría de las personas que trabajan en el Departamento de Talento Humano especifican que las tomas de decisiones no presentan inconsistencias graves, sin embargo, muestran la disposición de capacitarse en mejorar estrategias para favorecer este proceso.
- Se consideró importante diseñar una propuesta para favorecer la gestión de información como estrategia de gestión de información en el Departamento de Talento Humano, puesto que, al aplicar nuevas estrategias permite que los empleados tomen decisiones más acertadas e informadas.

Recomendaciones

- Desarrollar un programa de formación específico en modelos de gestión de información dirigido al personal del Departamento de Talento Humano de la ULEAM. Este programa podría incluir talleres prácticos y sesiones de capacitación para que los empleados adquirieran las competencias necesarias para utilizar herramientas y sistemas automatizados de gestión de información.
- Aprovechar la disposición de los empleados para mejorar sus estrategias de gestión de información para la toma de decisiones mediante la oferta de cursos de desarrollo profesional enfocados en técnicas avanzadas de gestión de información. Estos cursos podrían incluir formación en el uso de un modelo especializado en gestión de información que apoye la toma de decisiones.
- Implementar un sistema integral de gestión de información que incluya herramientas de identificación de necesidades de información, adquisición, organización y almacenamiento, desarrollo de productos y servicios, distribución y uso de la información. Este sistema debe ser accesible y fácil de usar para todos los empleados, y debe estar diseñado para mejorar la calidad y la rapidez de las decisiones tomadas en el Departamento de Talento Humano.

Anexos

Anexo 1 Propuesta

Título:

Estrategias basadas en el modelo de gestión de información de Choo para la toma de decisiones en el Departamento de Talento Humano de la Uleam.

Objetivo general:

Plantear el modelo de gestión de información de Choo para la toma de decisiones en el Departamento de Talento Humano de la Uleam.

Objetivos específicos:

- Identificar las necesidades de información en el Departamento de Talento Humano de la Uleam.
- Implementar el modelo de gestión de información de Choo en el Departamento de Talento Humano de la Uleam.
- Evaluar el Impacto del Modelo de Gestión de Información de Choo en la Toma de Decisiones del Departamento de Talento Humano.

Descripción de la propuesta:

En la presente propuesta se plantearon las siguientes estrategias, con la finalidad de mejorar la gestión de información. Se plantea definir el modelo de gestión de información de Choo, permitiendo una mejora en la toma de decisiones, esta estrategia tiene la finalidad de que los empleados del Departamento de Talento Humano tengan un marco de referencia para gestionar la información que circula alrededor de ellos.

Por ejemplo, como lo indica el Art 4. “Principios de la aplicación de la ley. - Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público”.

Implementar un modelo de gestión de información para subir de nivel la gestión de información actual en el Departamento de Talento Humano de la Uleam. Así mismo, permitir que con esta información los colaboradores tomen decisiones más acertadas y mejorar la competitividad y favorecer en general, a toda la comunidad de la Institución de Educación superior, Uleam.

Tabla 10

Plan de implementación del modelo de Gestión de Información de Choo en el Departamento de Talento Humano de la Uleam.

Objetivos	Estrategias	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables
Identificar las necesidades de información en el Departamento de Talento Humano de la Uleam.	Evaluar la gestión de información actual en el Departamento.	Realizar entrevistas con el personal del Departamento de Talento Humano.	Humano Materiales tecnológicos	2 semanas	Expertos externos en gestión de información .
		Revisar los procesos actuales de gestión de información.	Humano Recursos tecnológicos	2 semanas	Expertos externos en gestión de información .

		Identificar problemas y áreas de mejora.	Humano Recursos tecnológicos	2 semanas	Expertos externos en gestión de información .
Implementar el modelo de gestión de información de Choo en el Departamento de Talento Humano de la Uleam.	Adaptar y/o adquirir herramientas tecnológicas que soporten el modelo de gestión de información.	Diseñar un plan de implementación.	Humano Materiales tecnológicos	4 semanas	Equipo de TI
		Capacitación del personal.	Humano Materiales tecnológicos	4 semanas	Asesores en gestión de información.
		Adquisición de herramientas tecnológicas necesarias.	Recursos humanos	4 semanas	Dirección de Talento Humano Equipo de Ti

<p>Evaluar el Impacto del Modelo de Gestión de Información de Choo en la Toma de Decisiones del Departamento de Talento Humano.</p>	<p>Evaluar el impacto de la implementación y asegurar la mejora continua.</p>	<p>Crear canales para recibir retroalimentación del personal.</p>	<p>Humano Materiales tecnológicos</p>	<p>Continuo</p>	<p>Dirección del Departamento de Talento Humano.</p>
		<p>Implementar un ciclo de mejora continua basado en las evaluaciones y retroalimentación.</p>	<p>Humano Materiales tecnológicos</p>	<p>Continuo</p>	<p>Dirección del Departamento de Talento Humano.</p>

Anexo 2

Entrevista

Objetivo: Conocer el proceso de gestión de información en el Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

- 1. Como profesional del Departamento de Talento humano ¿Está familiarizado con los modelos de gestión de información?**
- 2. ¿Utilizan un modelo de gestión de información en el Departamento de Talento Humano?**
- 3. ¿Cuál es la razón principal por la que no utilizan un modelo de gestión de información?**
- 4. ¿Cómo describe la gestión de información que se realiza en el Departamento?**
- 5. ¿Qué procesos realiza el Departamento al momento de recopilar y usar la información para la toma de decisiones?**
- 6. ¿El personal se encuentra capacitado para gestionar información?**
- 7. ¿Cuál es el principal desafío que enfrenta la gestión de información del Departamento?**
- 8. ¿Han implementado nuevas estrategias que favorezcan la gestión de información?**

Anexo 3.

Guía de observación

Ítems	Si	No	Observación
Disponibilidad y Accesibilidad de Información			
¿Existe un sistema o marco de referencia para almacenar y acceder a la información?		x	
¿Los empleados tienen fácil acceso a la información para la toma de decisiones?	x		
Calidad de la información			
¿La información que se encuentra disponible está actualizada?		x	
¿Se verifica la calidad de la información?		x	
Flujo de la información			
¿La información fluye de manera efectiva en cada uno de los roles de los empleados?		x	
Uso de tecnologías para la gestión de información			
¿Existe un sistema de gestión de información para distribuir la información?		x	
¿El sistema es fácil de usar?		x	
Capacitación personal			
¿El personal se encuentra capacitado para la gestión de información?	x		
¿El personal entiende la importancia de una efectiva gestión de información para la toma de decisiones?	x		
Áreas de mejora			
¿Existe espacios para aplicar mejoras en la gestión de información en el Departamento?	x		

Anexo 4. Encuesta

Preguntas Respuestas Configuración

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD
LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

Objetivo: Obtener información acerca del proceso de gestión de información para la toma de decisiones en el Departamento de Talento Humano.

Enlace de la encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf7ikru8c5QfJVIADV_NaeJ2PoLZluIMaYkWe kkumHxrTm-9g/viewform?usp=sf_link

Referencias bibliográficas

Acuña Cristina, O. J. (2019). Toma de decisiones en las PyMEs ecuatorianas: industrias de Pichincha y Azuay. *Revista Espacio*, 40(40), 18. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/19404018.html>

Álvarez, N., & CONTADURIA, D. D. A. Y. (2009). Incidencias del Estilo de Liderazgo en el Proceso de Toma de Decisiones de los Departamentos de Desarrollo Estudiantil de las Universidades Nacionales de Barquisimeto. *Trabajo de grado no publicado. Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado (UCLA). Barquisimeto.*

Álvarez, J. O. (12 de SEPTIEMBRE de 2021). *Repositorio digital UNESUM*. Obtenido de Repositorio digital UNESUM: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4036>

Alvarez, L. F. (DICIEMBRE de 2017). *PREANDINA*. Obtenido de PREANDINA : <https://digitk.areandina.edu.co/repositorio/handle/123456789/1394>

Arana, A. A. (2021). El uso de las tecnologías de la información. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 260-272. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=5324423>

Barzaga, V. H. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en. *Revista de Ciencias Sociales*, 120-130.

Caiceo Escudero, J. (2020). Liderazgo y toma de decisiones a nivel de una unidad educativa de Chile. *Papeles salmantinos de educación*.

Carhuachin, E. (6 de septiembre de 2023). *Repositorio UNDAC*. Obtenido de Repositorio UNDAC: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3603>

Carlos Orellana, E. O. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos. *Journal of Business and entrepreneurial*, 343 - 351.

Castro, V. F. (2023). Modelo de gestión documental para la empresa pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. *Revista Pentaciencias*, 5(5), 121-130. doi:10.59169/pentaciencias.v5i5.725

Chavez, J. P. (2023). MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA EMPRESA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ. *PENTACIENCIAS*, 121-130.

Dante, G. P. (2011). LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y SUS MODELOS REPRESENTATIVOS. VALORACIONES. *Revista Ciencias de la Información*, 42(2), 11-17. Obtenido de <https://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/280>

Dante, G. P. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *CIENCIAS DE LA INFORMACION*, 11-17.

Enrique Santos Nauca Torres, P. d. (2020). INTELIGENCIA ESTRATÉGICA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES. *Revista científica TZHOECOEN*, 12(1), 10-18. doi: <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i1.1241>

Galán Cubillo, J. (2024). Gestión de la información: Modelo orientado a procesos de Choo. Galán Cubillo, J. (2024). Gestión de la información: Modelo orientado a procesos de Choo.

González, E. (2019). Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic con Ecuador SA. Quito: *Universidad Tecnológica Israel*.

Guiliany, G. (2020). *Toma de decisiones gerenciales en Pymes de construcción del distrito especial turístico y cultural de Riohacha*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Simón Bolívar: <https://hdl.handle.net/20.500.12442/5954>

Jaime, C. E. (2020). Liderazgo y toma de decisiones a nivel de una unidad educativa de

Chile.

Revista redined (24), 93-115. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11162/216166> López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA. *Punto Cero*, 69-74.

Marcano, P. (2020). Toma de decisiones gerenciales en Pymes de construcción. *REVISTA ESPACIOS*.

Mendoza-García, M. D. (2021). Diagnóstico para la creación de un modelo de gestión de calidad para el proceso de transparencia y acceso a la información pública del gobierno provincial de Manabí. *FIPCAEC*.

Nieto, N. T. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. *Universidad Santo Domingo de Guzman*, 2-12. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Núñez, E. D. (2019). *Repositorio de la Universidad Tecnológica Isrrael*. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2220>

Núñez-Lira, L. A. (2019). Toma de decisiones estratégicas en Empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 628-641. Obtenido de <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.39>

Orellana Carlos Patricio, O. E. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 4(2), 343-351. Obtenido de <https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.113>

PAZ Marcano, A. (2020). Toma de decisiones gerenciales en Pymes de construcción. *REVISTA ESPACIOS*.

Pincay Mero, L. R. (2022). Toma de decisiones y gestión administrativa en los docentes de una escuela de educación básica de Guayaquil 2022.

Quispe Quiroz, K. G. (2023). *Universidad Cesar Vallejo, Repositorio Institucional digital*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123070>

Rafael Lapiedra Alcamí, B. F. (2021). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN LAS EMPRESAS*. Publicación de la Universidad Jaume I. Obtenido de <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194661/Sapientia178.pdf>

Rebeca, P. M. (2022). *Repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107544>

Sablón, O. S. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en Instituciones Educativas. *Revista de Ciencias Sociales*, XXV (2), 120-130.

Torres, E. S. (2021). INTELIGENCIA ESTRATÉGICA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES. *TZHOECOEN*.

Valladares, M. G. (2022). *Repositorio PUCESA*. Obtenido de Repositorio PUCESA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3455>

Vásquez Matiz, D. M. (2020). La inteligencia organizacional en la toma de decisiones de la gerencia del talento humano.

Vera, I. A. (2020). Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, 1-22.

Vera, I. A. (2020). Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo. *Revista Rotur*, 14(1), 1-22.

Valladares, M. G. (2022). *Repositorio PUCESA*. Obtenido de Repositorio PUCESA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3455>

Vásquez Matiz, D. M. (2020). La inteligencia organizacional en la toma de decisiones de la gerencia del talento humano.

Vera, I. A. (2020). Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, 1-22.

Vera, I. A. (2020). Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo. *Revista Rotur*, 14(1), 1-22.