



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:

La Información como recurso gerencial para la toma de decisiones de la
Empresa Indumaster en el periodo 2024 (Estudio de caso)

AUTOR:


Ana Cristina Macias Sornoza

MANTA – MANABI - ECUADOR

2024

Tema

La Información como recurso gerencial para la toma de decisiones de la Empresa
Indumaster S.A en el periodo 2024 (Estudio de Caso)

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

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de 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 de la estudiante **Macías Sornoza Ana Cristina**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2, cumpliendo el total de 240 horas, (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del proyecto es "**La Información como recurso gerencial para la toma de decisiones de la Empresa Indumaster en el periodo 2024**".

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, 20 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



Lic. Jonathan Covaña Menéndez, Mg.E.I.I.

Docente Tutor
Área: Administración

Autoría

Yo, Macias Sornoza Ana Cristina, portadora de la cedula de ciudadanía N°135051239-6, ecuatoriana de nacimiento, estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio perteneciente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi de declaro que el de este documento titulado La Información como recurso gerencial para la toma de decisiones de la Empresa Indumaster S.A en el periodo 2024 (Estudio de Caso) corresponde a mi autoría respecto a redacción, la interpretación de los datos y la elaboración de las conclusiones son originales. Se ha asegurado que cualquier contribución intelectual de otros autores esté correctamente referenciada en el texto del trabajo.



Macias Sornoza Ana Cristina

CI:135051239-6

Correo: e135051239@live.uleam.edu.ec

Telf:0986460043

Dedicatoria.

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, por iluminar mi vida con su amor infinito y darme la sabiduría para superar los desafíos.

Dedicado a mi amado esposo Daniel la cual ha estado a mi lado en incasables jornadas de trabajo dándome su apoyo y cariño para seguir adelante

A mi hija Crisel mi mayor bendición y mi más grande motivación. Eres la luz de mi vida y la razón por la que siempre busco ser mejor. Todo mi esfuerzo está dedicado a ti, para que sepas que con fe y perseverancia no hay sueños imposibles.

A mi papá, Anita y Orlando, por ser mi ejemplo de dedicación y fortaleza. Gracias por sus consejos, por su apoyo constante y por enseñarme que el esfuerzo y la determinación son las claves del éxito.

A mi familia, con todo mi amor y gratitud, dedico este logro, porque cada paso que di fue impulsado por el amor que me han brindado.

Ana Cristina Macias Sornoza

Reconocimiento

Agradezco el apoyo incondicional a mi amado esposo Daniel gracias por su paciencia, amor y fortaleza. Por estar a mi lado en los momentos más difíciles, por animarme cuando sentía que no podía continuar y por creer en mí y sin tu apoyo incondicional no habría sido posible.

A mi hija Crisel mi mayor tesoro y razón de ser cada sonrisa suya y el simple hecho de tenerte en mi vida me han dado la fuerza para seguir adelante.

A mis padres por su amor incondicional, apoyo constante y palabras de aliento su ejemplo de esfuerzo y dedicación, y por estar siempre a mi lado. Gracias por enseñarme a creer en mí misma, a nunca rendirme y a valorar la importancia del aprendizaje cada paso que he dado en este proceso tiene su huella, porque ustedes han sido mi guía y mi motor.

A mi mamita Liduvina quien, con su sabiduría, ternura y sus palabras de aliento han sido un faro de luz en este camino.

A mis profesores, especialmente al Licenciado Jonathan Coveña, por su paciencia, orientación, y por compartir sus conocimientos y experiencias que fueron fundamentales para enriquecer este trabajo

A mis amigos, quienes me ofrecieron apoyo emocional, ideas valiosas y, en muchas ocasiones, una sonrisa cuando más lo necesitaba.

Ana Cristina Macias Sornoza

Índice

Portada	1
Tema	2
Certificado del tutor	3
Autoría	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento	6
Introducción	9
Antecedentes investigativos.....	11
Definición del problema	13
Justificación	15
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Marco Conceptual.....	18
Sistema de Información Gerencial	18
Información.....	18
Análisis de Información.....	19
Procesos de información.....	20
Estructuras organizacionales.....	21
La toma de decisiones.....	21
La toma de decisiones organizacionales: una mirada desde su definición o conceptualización teórica.....	22
Marco Metodológico.....	24
Metodología.....	24
Tipo de investigación.....	24
Métodos.....	24

Población.....	25
Muestra.	25
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
Técnicas de recolección de datos.....	25
Instrumentos de recolección de datos.	26
Técnicas.	26
Encuesta.	26
Resultados Obtenidos.....	27
Análisis de resultados	39
Conclusiones	41
Recomendaciones	42
Bibliografía	43
Anexo.....	46
Propuesta.....	49

Introducción

En el entorno empresarial contemporáneo, la toma de decisiones efectiva es un pilar esencial para el éxito y la supervivencia de las organizaciones en un mercado altamente competitivo y dinámico. La Información, como recurso gerencial, desempeña un papel crucial en la toma de decisiones oportunas y estratégicas, siendo determinante para alcanzar los objetivos y adaptarse a los cambios del entorno. (Jorge González, 2019)

En este contexto, la información se consolida como un recurso crítico para la gestión empresarial, la disponibilidad de datos precisos y oportunos combinada con la capacidad para analizarlo y utilizarlo eficazmente, influye significativamente en la calidad y eficiencia de las decisiones gerenciales. Una adecuada gestión de la información permite identificar oportunidades, anticipar amenazas optimizar recursos y mitigar riesgos, lo que contribuye al fortalecimiento de la ventaja competitiva y al logro de resultados sostenibles. (Canelones, 2015)

En el diseño de la investigación, abarca aspectos como los antecedentes, la relevancia histórica y datos estadísticos relacionados con las empresas del caso de estudio. Además, se incluye el planteamiento del problema, que analiza los síntomas, causas y posibles pronósticos, junto con la formulación y sistematización de las preguntas de investigación. Los objetivos, tanto general como específicos, se establecen para guiar el estudio, mientras que el marco teórico desarrolla una revisión detallada de conceptos clave características y tipologías de las variables involucradas.

El marco metodológico describe un diseño de la investigación descriptivo- correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo para analizar las variables de estudio. Se emplean métodos y técnicas específicas para la recolección de datos, definiendo variables, dimensiones, indicadores

e ítems que componen los instrumentos, como cuestionarios y entrevistas, aplicados en la empresa INDUMASTER S.A.

La información obtenida será procesada y analizada mediante métodos estadísticos y comparativos. Este análisis permitirá evaluar la evolución y las tendencias en el impacto de la información como herramienta gerencial para la toma de decisiones, los resultados de la investigación destacaron que los sistemas de información gerencial (SIG) desempeñan un papel fundamental en la gestión organizacional de INDUMASTER S.A., facilitando la toma de decisiones a través de la sistematización y análisis de datos. Se identificó que la estructura organizacional y el uso de herramientas tecnológicas contribuyen significativamente al control interno y a la alineación estratégica. Además, la dependencia de fuentes internas de información refuerza la operatividad diaria, aunque se evidenció una limitada incorporación de fuentes externas, lo que podría restringir oportunidades de innovación y perspectivas más amplias.

Se observó también una percepción positiva sobre el clima laboral, con un reconocimiento notable hacia las contribuciones individuales y colectivas de los empleados, lo que fomenta un entorno de cohesión y motivación. Los hallazgos resaltan la importancia de ajustar productos y estrategias a las preferencias del mercado para fortalecer la competitividad. Basado en estos resultados, se propone un plan estratégico enfocado en la optimización del uso de recursos informativos y la implementación de herramientas tecnológicas que promuevan una toma de decisiones más eficiente y orientada al crecimiento sostenible.

Antecedentes investigativos

A lo largo del tiempo, se han llevado a cabo numerosos análisis sobre el desarrollo empresarial en el Ecuador. Estos estudios han demostrado que, aunque las empresas representan el 95% del sector productivo y contribuyen significativamente al Producto Interno Bruto (PIB), su desarrollo en aspectos estructurales y funcionales sigue siendo limitado. Las empresas necesitan mejorar la gestión administrativa y fomentar el uso de sistemas de información como herramientas clave para su progreso (Zambrano & Campins, 2015)

A pesar de la importancia de las empresas en el país, solo el 25,3% de las pequeñas empresas invierten en tecnologías de información y comunicación, esta brecha de inversión aumenta con la categoría de la organización. Según datos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, únicamente el 5,4 % de las pequeñas empresas utiliza software para procesar información. En el caso de las medianas empresas tipo A y B, estos porcentajes ascienden al 12,5 % y 13,6 %, respectivamente. Sin embargo, aunque las empresas tienen grandes expectativas respecto al uso de modelos de gestión de la información, enfrentan barreras significativas que dificultan su implementación (García M. & Días, 2018).

La distribución inadecuada de la información en las empresas ecuatorianas también se refleja en el bajo nivel gerencial y la falta de valoración de modelos de gestión que faciliten la identificación de oportunidades para la toma de decisiones. Por ello, es fundamental promover metodologías que impulsen avances en la gestión administrativas y que adapten el uso de la información como una herramienta estratégica para la toma de decisiones en el sector empresarial (Chávez Carvajal & Delgado, 2017).

Las inversiones en tecnologías de la información, aunque esenciales, son altamente costosas para las empresas de este sector. Esto lleva a muchas de ellas a depender de

aplicaciones ofimáticas tradicionales y navegadores de internet que, si bien reducen costos administrativos, no proporcionan herramientas adecuadas para fundamentar decisiones estratégicas.

Un factor crítico es el uso eficiente de la infraestructura tecnológica y el capital organizacional. Es necesario fomentar una cultura organizacional que promueva la adopción de inteligencia de negocios. Además, el recurso humano debe adquirir las habilidades necesarias para interpretar y aplicar los resultados derivados del análisis de datos en la gestión empresarial. En este contexto, la presente investigación estudiará el impacto de los sistemas de información en la toma de decisiones y su papel en la gestión administrativa.

Definición del problema

En un entorno empresarial cada vez más complejo, la empresa Indumaster S.A. enfrenta desafíos en el proceso de toma de decisiones efectivas, cruciales para el éxito organizacional. Sin embargo, muchos de los departamentos administrativos enfrentan desafíos significativos en el aprovechamiento óptimo de la información disponible como recurso gerencial para la toma de decisiones.

Estos desafíos incluyen la falta de acceso oportuno a información relevante, la sobreabundancia de datos sin procesar, la falta de claridad en la comunicación de la información y la incapacidad para integrar datos de diversas fuentes en un contexto significativo para la toma de decisiones estratégicas. Estas dificultades pueden obstaculizar la capacidad de los líderes y gerentes para tomar decisiones informadas y basadas en evidencia, afectando negativamente la eficiencia operativa, la competitividad y la capacidad de integración de las compañías ante los cambios del entorno empresarial.

En el sector empresarial del Ecuador, la gestión de la información se caracteriza por su debilidad. La frecuencia de análisis de la información estadística en estas organizaciones es mayoritariamente anual (47,5%), seguida de trimestral (17,5%), mensual (13,1%) y semestral (10,0%), especialmente en algunas pymes agrícolas. (FAO, 2018)

Además, la cultura organizacional y la resistencia al cambio influyen en cómo se valora y utiliza la información dentro de la organización. La falta de transparencia en la comunicación y la ausencia de incentivos para compartir conocimientos también pueden obstaculizar los esfuerzos para mejorar la utilización de la información en la toma de decisiones.

A pesar de contar con una variedad de fuentes de datos y herramientas de análisis, las áreas estratégicas y las gerencias enfrentan dificultades para acceder a la información relevante

en el momento oportuno y en un formato que sea comprensible y utilizable para la toma de decisiones estratégicas. Esta brecha entre la disponibilidad de información y su capacidad para informar decisiones críticas está resultando en decisiones subóptimas, falta de agilidad en la respuesta a cambios del mercado y una disminución en la capacidad de la organización para mantener su ventaja competitiva. Por lo tanto, es imperativo abordar esta desconexión y mejorar la alineación entre la información disponible y las necesidades reales de toma de decisiones para impulsar el rendimiento y la competitividad de Indumaster S.A. en el entorno empresarial actual.

La pregunta clave es: ¿De qué manera influye la información en la toma de decisiones gerenciales en Indumaster S.A.?

Justificación

Esta investigación busca ampliar los conocimientos existentes sobre el uso de los sistemas de información en el área de recursos humanos como herramienta de apoyo a la toma de decisiones y en los procesos de registro, consolidación y consulta de notificación., cuyos hallazgos se compilarán en una propuesta para ser utilizada como conocimiento en las ciencias aplicadas. La ley orgánica de transparencia y acceso a la información específica que El derecho a la protección de datos de carácter personal se establece en Ecuador en el artículo 66, El numeral 19 de la Constitución de la República establece cómo se puede acceder y tomar decisiones sobre estos datos, así como cómo se protegen.

La toma de decisiones es un proceso de planificación que implica elegir un curso de acción entre varias opciones. Durante los últimos siglos, la toma de decisiones ha ganado popularidad debido a su relevancia en los contextos organizacionales. No obstante, a pesar de que la exploración del tema y sus características fundamentales no se llevó a cabo hasta finales de la década de los 90 del pasado siglo, es igualmente verdad que, en el pasado, la producción mercantil y los ambientes de negocios en general estaban afectados por este proceso específico.

Cuando se convierte en un tema central y fundamental, comienza un esfuerzo por comprender cómo las personas, grupos y organizaciones responden a la toma de decisiones. La gerencia comenzó a contratar expertos en varios campos como el derecho, el marketing, la ingeniería y las finanzas cuando se dieron cuenta de que el negocio se hacía más complicado. Primero, las estadísticas operativas y la información interna eran utilizadas por la persona que tomaba decisiones; sin embargo, este enfoque carecía de la sofisticación necesaria para abordar la variedad de factores que afectan la toma de decisiones organizacionales. (Osion, 2010) uno de los investigadores más destacados en esta etapa del proceso de investigación sobre la toma de

decisiones. Debido a las contribuciones significativas que hizo al campo, (Simon, 1955) estableció la base para el estudio de la toma de decisiones. Su perspectiva y conocimientos en economía, administración, política y psicología le permitieron enfocar sus investigaciones específicamente en la toma de decisiones organizacionales y la gestión. Esto condujo a teorías de toma de decisiones y, a su vez, a un precedente para futuras investigaciones sobre el tema.

Sin embargo, a pesar de que se han desarrollado modelos para la toma de decisiones los estándares y métodos del proceso de software son flexibles, los proyectos de desarrollo de modelos para la toma de decisiones en las pymes no alcanzan los objetivos planificados; solo un 29 % de los proyectos aplicados dentro de las pymes son exitosos, el 52 % son cuestionados y el 19 % fracasan. Una de las causas principales de la baja tasa de implementación de los modelos adoptados por las pymes es el déficit de análisis de la Información para lo cual es necesario considerar que el proyecto tenga un enfoque científico; y en segundo lugar los cambios estratégicos internos, y por último parámetro que se puede mencionar es que los estándares solo se enfocan en una parte del negocio y no como una propuesta integral.

Es crucial resaltar que el crecimiento de las empresas tiene un impacto en la mejora de los procesos, la productividad y el crecimiento organizacional. Es importante destacar que las empresas deben enfocar sus operaciones en actividades que les permitan obtener beneficios mediante un modelo de gestión de información adecuado. Estos desafíos incluyen desde la recuperación de la capacidad de financiación hasta la reestructuración de la organización. (Superintendencia de Compañías, 2020)

Objetivo General.

Analizar la utilización de la información como recurso gerencial en la toma de decisiones con el fin de incrementar la eficiencia operativa y competitividad de la empresa INDUMASTER S.A.

Objetivos Específicos.

- Analizar las teorías y modelos relevantes relacionados con la gestión de la información y la toma de decisiones en el contexto organizacional.
- Identificar las fuentes de información utilizadas por INDUMASTER S.A. en sus procesos de toma de decisiones.
- Proponer estrategias y diseñar un plan de implementación para mejorar la utilización de la información, aumentándole la eficiencia operativa y competitividad.

Marco Conceptual

Sistema de Información Gerencial

Según lo escrito (Laudon, 2016), "un sistema de información se puede definir técnicamente como un conjunto de partes interconectadas que procesan (o recuperan), recolectan (o recuperan), almacenan y procesan información". y distribuyen información para ayudar a las decisiones y el control de una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y desarrollar nuevos productos, la coordinación y el control.". Según (Castro, Contreras, & Pazmiño, 2018) nos indica: "Como parte de la Teoría General de Sistemas (Van Gigch), los sistemas de información deben analizarse de acuerdo con los parámetros de esta teoría. Por lo tanto, los analistas se enfocan en primer lugar en investigar el sistema organizacional o la entidad en la que operan los sistemas de información, con el fin de comprender el contexto y las consecuencias de ese entorno a nivel mundial.".

Según (Ruiz, 2016)nos dice: "Se puede entender los sistemas de información: como un conjunto de diferentes elementos que se relacionan entres si, para capturar, procesar, almacenar y distribuir información con el propósito de lograr los intereses de un negocio. Los elementos básicos que se utilizan en un sistema de informacion son: El equipo computacional, los programas, los datos, el recurso humano, la telecomunicación, la filosofía de organización computacional y Los procedimientos asociados".

Información.

De acuerdo con (Martínez C & Perozo S, 2010), los sistemas de información creados por los administradores sirven como fuente de información para inversionistas, acreedores,

autoridades gubernamentales y personas que interactúan con los directores. Por lo tanto, este sistema brinda la información necesaria para los profesionales de finanzas que manejan una empresa. En teoría, un sistema de información gerencial puede ser diseñado para recopilar información de todas las partes de una organización y almacenarla en una base de datos que ayuda a los usuarios internos y externos a tomar decisiones, los sistemas de información creados por los administradores proporcionan información a inversionistas, acreedores, autoridades gubernamentales y otros usuarios.

"La información puede trabajar con diversos elementos (Mesquita, 2019) entre ellos se encuentran software, hardware, bases de datos, sistemas especialistas y sistemas de apoyo gerencial. Por lo tanto, incluyen incluso todos los procesos informatizados que pueden proporcionar la información adecuada y hacer que la empresa funcione correctamente, sin embargo, hay algunas características inherentes a este sistema que deben ser consideradas.

Se llegó a la conclusión de que los sistemas que ayudan a tomar decisiones este tipo de sistemas tienen la característica principal de ser muy interactivos y analíticos, puesto que están diseñados para apoyar las partes implicadas en la toma de decisiones. Son cruciales para la resolución de problemas no estructurados que incluyan una variedad de modelos y datos, como el análisis de costos y de beneficios.

Análisis de Información.

De acuerdo con (Goñi Camejo, 2008), es fundamental emplear los análisis y resúmenes de cada documento. Se deben procesar las entrevistas realizadas para obtener información sobre el subsistema de información externa, así como para crear diagramas de flujo que permitan ver las entradas y salidas de información en los procesos. Se debe profundizar en el análisis de los flujos de toda la empresa en función del objetivo del trabajo y, en el futuro, si se considera

necesario automatizar todos los procesos que se consideren necesarios. Por el contrario, si se prioriza un sistema de información para la alta dirección de la empresa y otros segmentos prioritarios, se deben crear diagramas de flujo a nivel gerencial para que comprendan los detalles de este proceso y comprendan su papel en las organizaciones. Autores como (Lant, 2002), (Lira, 2007). han abordado este tema y sus investigaciones han confirmado que la información es esencial para que las personas tomen decisiones racionales. Según Córdova y Santana (2011), es fundamental que las organizaciones asimilen la importancia de tener información y conocimiento disponibles durante el proceso de toma de decisiones que se deben a que la información y conocimiento suelen estar dispersos, fragmentados y almacenados en la mente de las personas y pueden verse afectados por sus modelos mentales.

Procesos de información.

(Martínez González, Alfaro Rivera y Ramírez Montoya, 2011) definen la gestión de la información como "la coordinación deliberada y sistemática de personas, tecnología, procesos y estructura de una organización con el objetivo de agregar valor mediante la aplicación y la innovación". Esta disciplina surge y se aplica en empresas y organizaciones que no siempre están dedicadas a la educación, pero al considerarla, nos brinda un modelo para identificar y analizar los procesos de formación de los investigadores, especialmente en la forma en que gestionan la información y transforman el conocimiento de implícito a explícito desde el nivel de conocimiento en el que se encuentran, y cómo buscan alcanzar niveles superiores basándose en qué modelos gestionan y construyen su propio aprendizaje. El procesamiento de datos se refiere a las técnicas eléctricas, electrónicas o mecánicas utilizadas para manipular datos para el empleo humano o de máquinas (Unicauca, 2020) Por supuesto, ¿por qué no revertir la situación y

afirmar que el cerebro es capaz de procesar datos, considerando que la comparación entre computadoras y cerebros ha avanzado mucho?

Estructuras organizacionales.

De acuerdo con (Guzmán Lozada, 2016) la estructura organizacional es un componente crucial para guiar la gestión empresarial, siendo crucial en las pequeñas y medianas empresas para llevar a cabo las actividades de control interno. La falta de esta estructura puede generar problemas en la organización. Los componentes del control interno están estrechamente relacionados para el crecimiento operacional de una organización. El objetivo de este artículo es analizar y proporcionar datos sobre los factores que tienen mayor impacto en el diseño e implementación de un sistema de control interno y sus componentes, incluido el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la evaluación de riesgos de la información, comunicación y la supervisión monitoreo.”. Se llegó a la conclusión de que la estructura organizacional de una empresa determinará su gestión, la estructura organizativa formal e informal son dos partes distintas a las relaciones planificadas son la base de la estructura organizativa.

La toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o formas de resolver diferentes situaciones que se ha vuelto más conocida por su importancia en los contextos organizacionales en los últimos siglos, especialmente en los siglos XIX y XX. Es verdad que este proceso específico en el pasado influyó en la producción mercantil y los ambientes de negocios en general, a pesar de que la investigación sobre el tema y sus características principales no se llevó a cabo hasta finales de la década del pasado siglo.

La administración individual de cada propietario de negocios durante la Revolución Industrial influyó en las particularidades de la toma de decisiones. Esto demuestra que las decisiones tomadas se basaban en los criterios que se tenían en cuenta, y la responsabilidad de las consecuencias, incluso si podían tener un impacto en la producción y los empleados, recaía en la máxima autoridad administrativa.

La gerencia comenzó a contratar especialistas en varios campos como el derecho, el mercadeo, la ingeniería y las finanzas cuando se dieron cuenta de que el negocio se hacía más complicado. Esto resultó en que, a principios del siglo XX, las personas se basaban principalmente en las estadísticas operativas y la información interna. Sin embargo, este método carecía de la sofisticación necesaria para abordar los múltiples factores que afectan las decisiones de una organización (Moody, 1983)

La toma de decisiones organizacionales: una mirada desde su definición o conceptualización teórica.

En toda organización se desempeñan diversas tareas en función de su propósito social o misión, y se llevan a cabo varios procesos para lograr estos objetivos. Sin embargo, algunos procesos organizacionales, como la toma de decisiones organizacionales, se han convertido en pilares organizacionales con el surgimiento y evolución de la Teoría de la Administración. Según (McKenzie, J., van Winkelen, C., & Grewal, S., 2011) "la toma de decisiones es un aspecto intrínseco de las actividades comerciales". Además, según autores como (Bourgeois, L. J., & Eisenhardt, K. M., 1988), (Murnighan, J. K., & Mowen, J. C., 2002), (Nutt, 1993) y (Shull, 1970), el desempeño organizacional satisfactorio requiere una toma de decisiones eficiente y una implementación efectiva. (Roberto, 2004).

Los autores como (Perrow, 1986) (Olson, 2010) afirman que muchos escritores han descrito la toma de decisiones como una tarea fundamental que juega un papel importante en las organizaciones, lo que demuestra el reconocimiento reflejando este proceso. La evolución de la toma de decisiones organizacionales ha demostrado que la toma de decisiones es la parte más importante del trabajo gerencial, hasta el punto que se ha asumido como "la actividad organizacional principal".

Las decisiones se pueden clasificar de diversas maneras según diferentes criterios. Según el nivel jerárquico, se dividen en estratégicas, tácticas y operativas, dependiendo de si afectan a la alta dirección, mandos intermedios o actividades diarias. Según la certeza, pueden ser tomadas bajo certeza, incertidumbre o riesgo, según el grado de información disponible. También se diferencian en programadas rutinarias y con procedimientos establecidos y no programadas únicas y sin precedentes. En cuanto al impacto, pueden ser individuales o colectivas, afectando a una persona o a todo un grupo. Finalmente, según el enfoque, las decisiones pueden ser racionales basadas en análisis lógico o intuitivas basadas en experiencia o juicio personal.

Marco Metodológico

Metodología.

La metodología es el campo que estudia el conjunto de métodos o técnicas que se utilizados en las investigaciones científicas para lograr objetivos. El objetivo de la metodología de investigación es optimizar las estrategias para analizar la efectividad de los métodos de acción. Se empleará una investigación de tipo cualitativo y cuantitativo, lo que permitirá un análisis completo de los datos recopilados. (Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio) (2014).

Tipo de investigación.

Cualitativa: Los métodos son analíticos e inductivos, lo que significa que los datos se obtienen directamente de la observación. La metodología cualitativa utiliza procedimientos interpretativos y analíticos para abordar su objetivo de estudio, ya que la investigación se basa en documentos.

Cuantitativa: La metodología cuantitativa se basa en datos cuantificables, que se analizan a través de observaciones y mediciones mediante la utilización de métodos estadísticos.

Métodos.

Método deductivo: Parte de lo general a lo específico. Es una forma de interpretación de resultados que ayuda a analizar las preguntas de las encuestas, partiendo de principios generales para llegar a conclusiones específicas en la investigación.

Método inductivo: Parte de lo particular a lo general. Se recopila datos de una población pequeña, se analiza el problema de la gestión de la calidad y se formulan conclusiones que aplicarse de manera más amplia al área de producción.

Población.

La Industria Indumaster S.A tiene una plantilla de 110 personas. Es importante destacar que la razón social de la empresa Indumaster S. A es la marca principal del grupo empresarial, bajo la cual operan otras empresas como la Fabrica en línea e Indumaster S.A., esta última dedicada al transporte. Por lo tanto, se utiliza para obtener información relevante para el desarrollo de esta investigación.

Muestra.

Una vez identificada la población a estudiar, y dado que esta es amplia para aplicar instrumentos de investigación de manera efectiva, se requiere una muestra seleccionada de los 25 usuarios del área administrativa en los departamentos financiero y Gerencia Administrativa las cuales son las que más manejo de Información registran en la empresa.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos

Finalmente, es esencial reconocer y valorar las técnicas e instrumentos que se utilizarán en una investigación. El presente estudio se desarrolló mediante entrevistas y análisis documental. Se emplearon entrevistas y encuestas participantes con preguntas abiertas para recopilar información de campo mientras que el análisis documental requirió una evolución de todos los procesos realizados en el área que se intervenida.

Según Roberto (2014) la técnica de recopilación de datos implica crear un plan detallado de procedimientos que permitan recopilar datos para un propósito específico. Este estudio incluye determinar:

- a) ¿De dónde se obtienen los datos? Es decir, los datos podrían provenir de observaciones y registros, encontrarse en documentos, archivos o bases de datos, entre otras fuentes.
- b) ¿Dónde se encuentran estas fuentes? Normalmente en la muestra seleccionada, pero es esencial definirlo con precisión.
- c) ¿Cómo planeamos recopilar los datos? Este paso implica elegir uno o más métodos y establecer los procedimientos que se utilizaran para recopilar datos. Los métodos deben ser objetivos, confiables y válidos.

Instrumentos de recolección de datos.

Técnicas.

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos utilizados para acceder al conocimiento. Las más utilizadas son la encuesta, la entrevista y la observación. En este estudio, se empleará principalmente la encuesta como técnica de recolección de datos, complementada con entrevistas cuando sea necesario para profundizar en ciertos aspectos.

Encuesta.

La encuesta es una técnica de investigación y recopilación de datos utilizada para obtener información específica de los participantes, en este estudio se elaboró un cuestionario centrado en la calidad y la toma de decisiones en el área de producción de Indumaster S.A. el cuestionario incluye preguntas de tipo cerrado y abierto diseñadas para captar tanto datos cuantitativos como cualitativos, lo que permitirá un análisis integral de las percepciones de prácticas actuales de la empresa.

Resultados Obtenidos

Resultados del objetivo 1

El análisis del marco conceptual relacionado con la gestión de la información y la toma de decisiones en el contexto organizacional permitió identificar aspectos clave que sustentan teórica y metodológicamente el objetivo planteado.

En primer lugar, los sistemas de información gerencial (SIG) desempeñan un papel crucial en la toma de decisiones al proporcionar herramientas para capturar, procesar, almacenar y distribuir información relevante. Según Laudon y Laudon (2016), estos sistemas facilitan la visualización de problemas complejos, lo que permite tanto a gerentes como a trabajadores del conocimiento analizar escenarios, desarrollar productos y tomar decisiones más informadas. Este hallazgo subraya la importancia de integrar procesos tecnológicos y humanos para optimizar la gestión organizacional.

En relación con la teoría general de sistemas, autores como Proaño Castro, Orellana Contreras y Martillo Pazmiño (2018) destacan que el análisis de los sistemas de información debe partir del contexto organizacional donde operan. Este enfoque permite comprender las interacciones entre los elementos del sistema y su entorno, contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas y operativas. Además, el diseño de estos sistemas incluye componentes como hardware, software, datos, recursos humanos y telecomunicaciones, tal como lo señala Ruiz (2016), lo que asegura un manejo integral de la información empresarial.

Adicional, el análisis de la información, según Goñi Camejo (2008), implica no solo la sistematización de datos, sino también la creación de diagramas de flujo y esquemas que optimicen el entendimiento de los flujos de información en la organización. Este hallazgo refuerza la

necesidad de implementar herramientas visuales y metodologías de procesamiento de datos para mejorar la eficacia del sistema de información.

La estructura organizacional también se presenta como un componente esencial en la gestión de la información. De acuerdo con Guzmán Lozada (2010), la organización formal e informal influye directamente en el control interno y en el diseño de los sistemas de información. Una estructura bien definida permite maximizar los beneficios del SIG, optimizar procesos y garantizar una mejor respuesta ante los cambios del entorno.

Finalmente, el estudio destaca que la toma de decisiones en las organizaciones ha evolucionado significativamente desde la Revolución Industrial hasta la actualidad. Según McKenzie, van Winkelen y Grewal (2011), este proceso es intrínseco a las actividades comerciales y depende de información confiable, oportuna y relevante. La disponibilidad de datos, información y conocimiento, como lo menciona Córdova y Santana (2011), se convierte en un factor crucial para una toma de decisiones eficiente y alineada con los objetivos organizacionales.

Resultados del objetivo 2

Con el propósito de identificar las fuentes de información empleadas por INDUMASTER S.A. en sus procesos de toma de decisiones, se aplicó una encuesta, cuyos resultados se presentan a continuación en forma de tablas y gráficos.

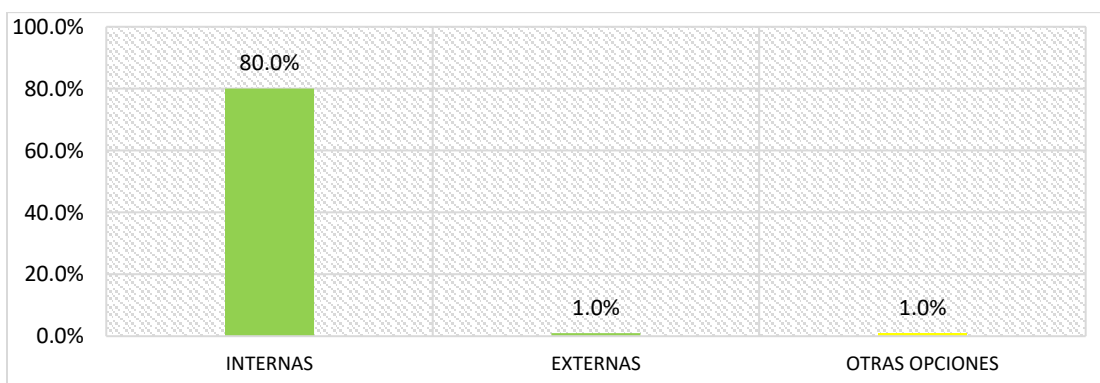
Tabla 1

Fuentes de información utiliza habitualmente en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Internas	8	80%
Externas	1	10%
OTRAS OPCIONES	1	10%
Total	10	100%

Nota: Utilizan fuentes internas en cambio, para dar contraste a las repuestas externas y otras opciones.

Figura 1



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza

Interpretación y análisis.

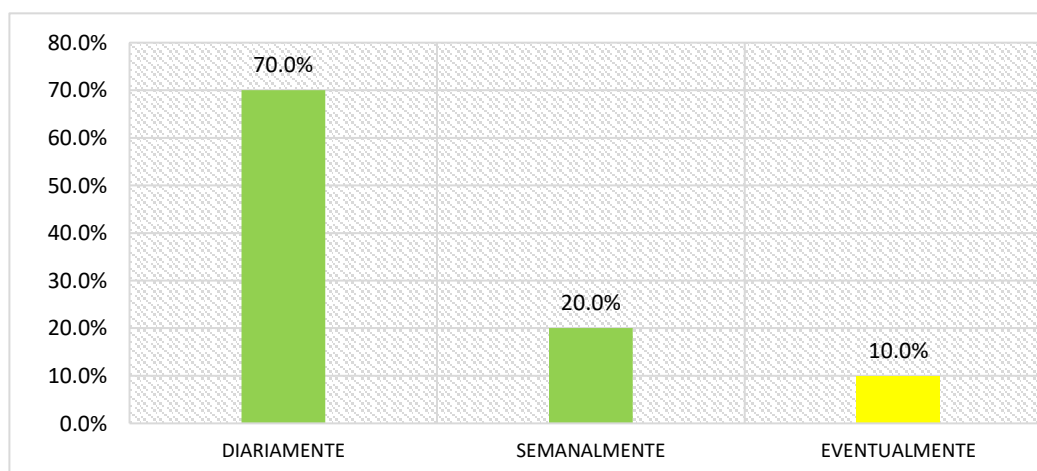
La mayoría de los participantes optaron por la opción interna, lo que sugiere que los aspectos internos son más relevantes o satisfactorios para el grupo encuestado. Esto podría indicar que la organización, los procesos o la comunicación interna son considerados podría sugerir una posible falta de conocimiento o interés en esos aspectos.

Tabla 2*Fuentes de información para la toma de decisión*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	7	70%
Semanalmente	2	20%
Eventualmente	1	10%
Total	10	100%

Nota: Los factores que motivan a los participantes a participar estrategias para aumentar la participación y el compromiso.

Figura 2.



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza

Interpretación y análisis.

Implicaciones: La alta frecuencia de participación diaria sugiere un compromiso significativo con la actividad, lo que podría ser un indicador de su eficacia o valor para los participantes. Sin embargo, la baja proporción de respuestas semanales y eventuales podría señalar la necesidad de entender las barreras que enfrentan algunos para participar.

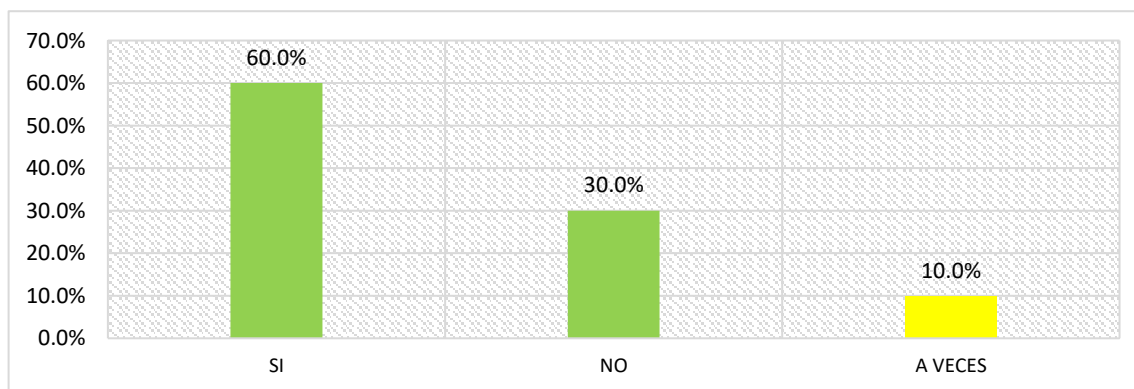
Tabla 3

Información proporcionada para toma decisiones estratégicas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	3	30%
A veces	1	10%
Total	10	100%

Nota: Realizar entrevistas o encuestas adicionales podría ayudar a identificar áreas específicas para la mejora.

Figura 3.



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza

Interpretación y análisis

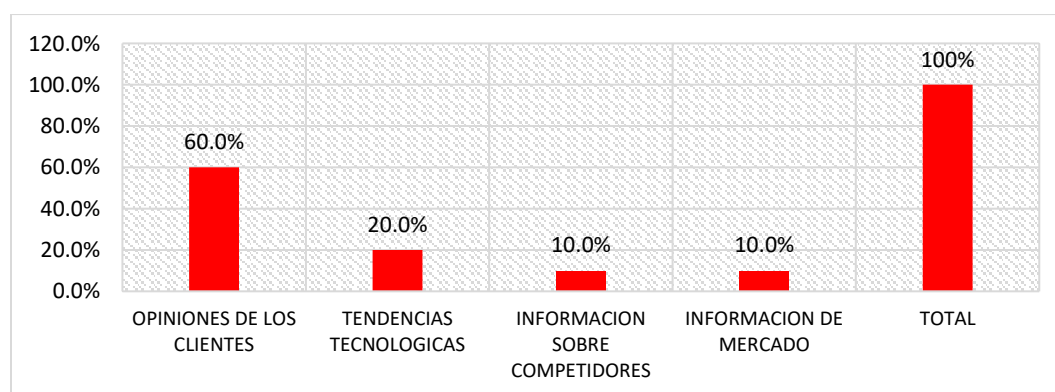
La mayoría de los encuestados indica que una parte significativa considera que la situación, es favorable o se ajusta a sus expectativas y esto refleja un buen nivel de aceptación, mientras tanto es importante explorar las razones detrás de estas respuestas negativas para abordar posibles problemas o inquietudes o la falta de consistencia en la percepción podría ser un área de mejora.

Tabla 4*Información externa para las decisiones del área.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Opiniones de los clientes	6	60%
Tendencias tecnológicas	2	20%
Información sobre competidores	1	10%
Información de Mercado	1	10%
Total	10	100%

Nota: Fortalecer la investigación de mercado y la vigilancia de competidores mediante informes periódicos y análisis de benchmarking.

Figura 4.



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza

Interpretación y análisis.

La mayoría de los encuestados prioriza las opiniones de los clientes, destacando su enfoque en la satisfacción y mejora continua. Un 20% valora las tendencias tecnológicas para adaptarse e innovar, mientras que solo un 10% considera clave la información sobre competidores, quizá por percibirla como menos crítica o ya conocida

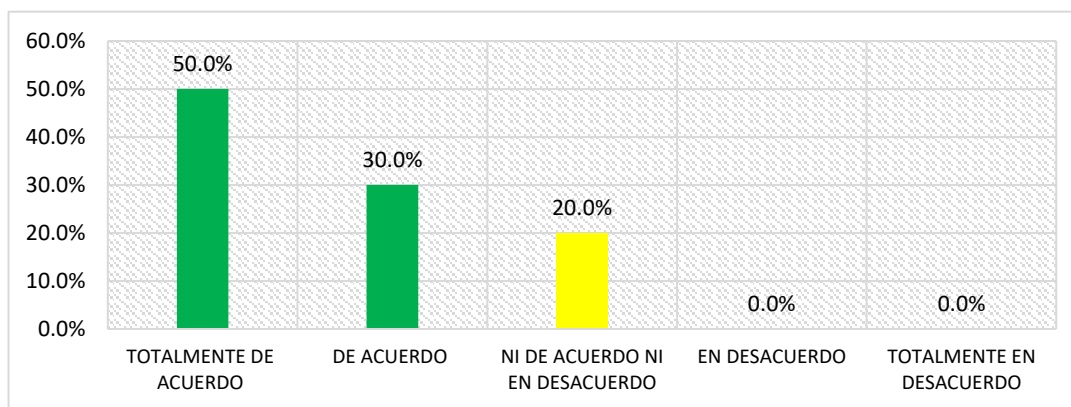
Tabla 5

El uso de sistemas de gestión documental en el Departamento de Secretaria General.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	50%
De Acuerdo	3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
En Desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Aumentar el compromiso y la claridad entre la comunicación abierta y fomentar el diálogo puede ser clave para fortalecer el apoyo general.

Figura 5.



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza

Interpretación y análisis.

La afirmación cuenta con un respaldo mayoritario de los encuestados está totalmente de acuerdo y un 30% adicional está de acuerdo, lo que refleja una aceptación generalizada. Un 20% se mantiene neutral, posiblemente por falta de información o indecisión, lo que podría requerir mayor exploración.

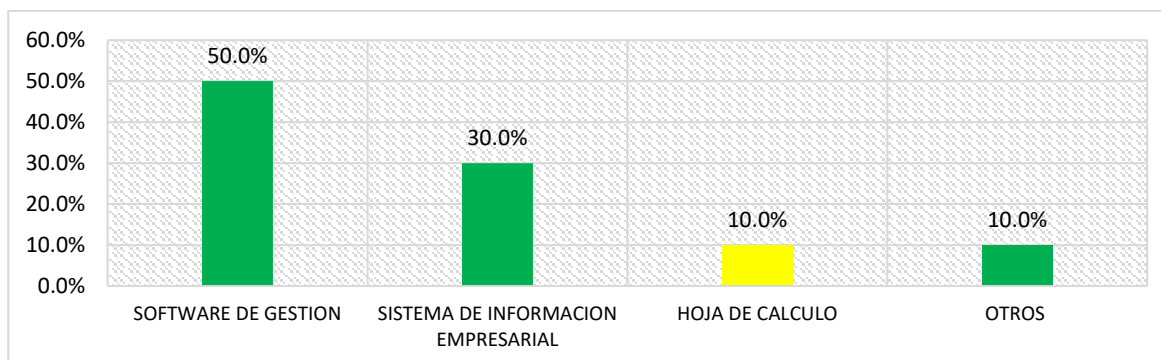
Tabla 6

Herramientas tecnológicas para acceder a la información en la empresa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Software de Gestión	5	60%
Sistema de Información Empresarial	3	30%
Hoja de Calculo	1	10%
Otros	1	10%
Total	10	100%

Nota: La mayoría de las respuestas se concentraron en el software de gestión.

Figura 6.



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza
Interpretación y análisis.

El software de gestión es la herramienta más utilizada, con un 50% de preferencia, destacando por su capacidad de integrar y automatizar funciones empresariales. Los sistemas de información empresarial, con un 30%, también son significativos, reflejando la necesidad de análisis en tiempo real. La hoja de cálculo, con un 10%, tiene menor relevancia, lo que sugiere una preferencia por soluciones más completas. Por último, la categoría "Otros" (10%) evidencia una diversidad de herramientas utilizadas que no fueron especificadas en las opciones principales.

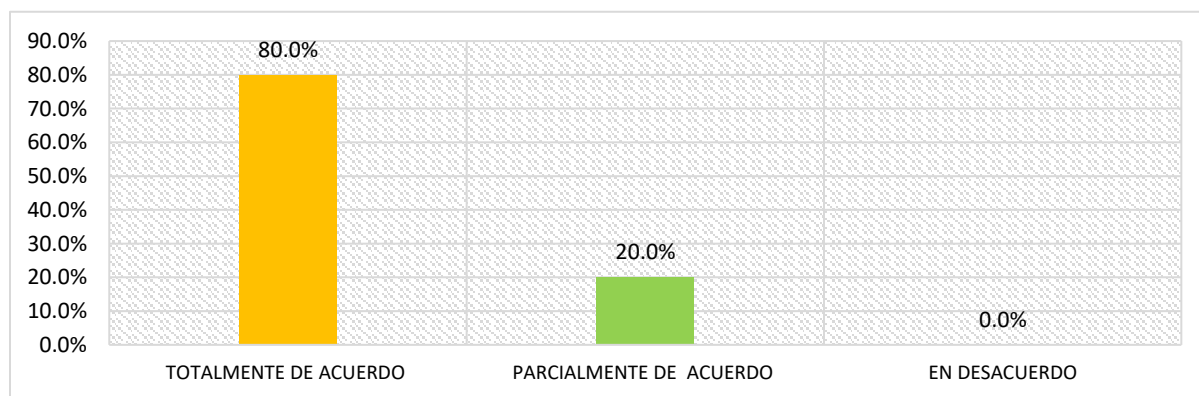
Tabla 7

Información que maneja es confiable y oportuna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	8	80%
Parcialmente de Acuerdo	2	20%
En Desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Indicador favorable para futuras iniciativas para abordar cualquier inquietud y optimizar la propuesta.

Figura 7



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza

Interpretación y análisis.

software de gestión lidera con un 50% de preferencia por su capacidad de integración empresarial, seguido por los sistemas de información empresarial (30%) para análisis en tiempo real. La hoja de cálculo y la categoría "Otros" comparten un 10% cada una, reflejando menor relevancia y diversidad de herramientas.

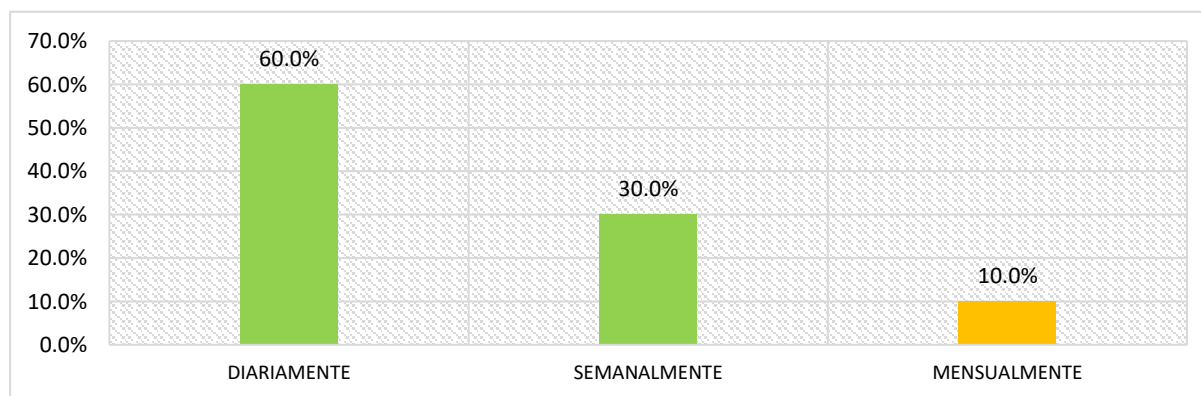
Tabla 8

Fuentes de información utilizada para la toma de decisión.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	6	60%
Semanalmente	3	30%
Mensualmente	1	10%
Total	10	100%

Nota: La importancia de la herramienta, lo que representa un punto fuerte en su valor percibido

Figura 8.



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza

Interpretación y análisis.

La mayoría de los encuestados diariamente, mostrando su relevancia en la rutina. Y un 30% la emplea semanalmente, reflejando una utilidad moderada, mientras que el 10% la usa mensualmente, indicando un uso más limitado

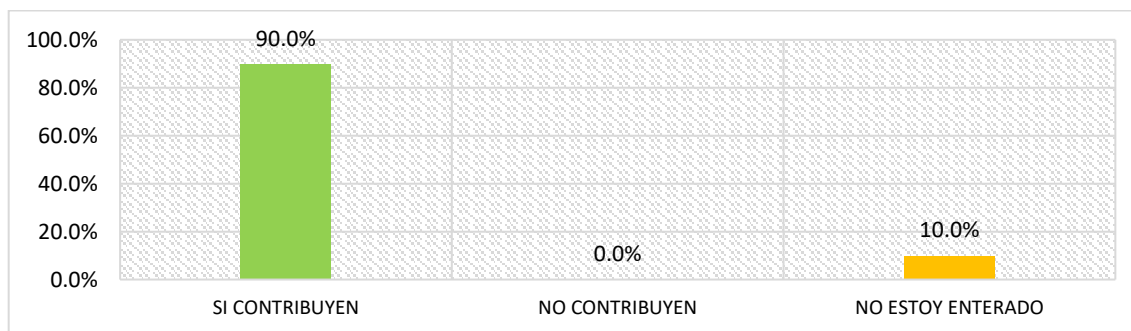
Tabla 9

Herramientas de recolección y análisis de datos para mejorar las decisiones operativas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si Contribuyen	9	90%
No Contribuyen	0	0%
No estoy Enterado	1	10%
Total	10	100%

Nota: Las herramientas de automatización por su contribución al análisis de datos, destacando su impacto favorable.

Figura 9



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza

Interpretación y análisis.

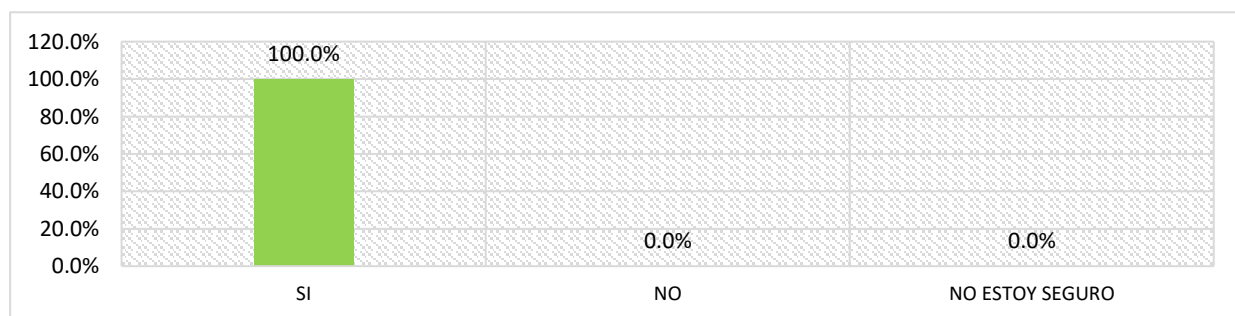
De las 10 respuestas, el 90% considera que las contribuciones son significativas, lo que refleja una percepción positiva. Ningún encuestado opinó que no contribuyen, y solo el 10% indicó no estar informado sobre el tema, lo que sugiere una posible falta de comunicación.

Tabla 10*Implementación de estrategias en los sistemas de información*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
No estoy Seguro	0	0%
Total	10	100%

Nota: Facilita la implementación de decisiones a proyectos futuros.

Figura 10.



Elaborado por: Ana Cristina Macias Sornoza

Interpretación y análisis.

Se recogieron 10 respuestas, todas afirmativas (100%), lo que indica un consenso absoluto y una clara aprobación del tema evaluado. No hubo respuestas en desacuerdo ni expresiones de duda, lo que sugiere una certeza general sobre la postura

Análisis de resultados

El análisis de los resultados obtenidos de la encuesta revela una clara tendencia hacia la dependencia de las fuentes de información internas en los procesos de toma de decisiones de la organización. Este comportamiento refleja una confianza considerable en los datos generados internamente, aunque la limitada incorporación de fuentes externas podría estar restringiendo las oportunidades de innovación y perspectivas más amplias. La recurrencia en el uso de herramientas de información sugiere que estas son un recurso fundamental en las actividades laborales diarias de los empleados, lo que resalta su relevancia operativa y estratégica. Sin embargo, hay un grupo menor que recurre a estas herramientas con menor frecuencia, lo cual podría responder a diferencias en los roles o necesidades específicas dentro de la organización.

Por otro lado, la percepción general sobre las contribuciones realizadas por los empleados resulta sumamente positiva. Esto indica un ambiente laboral en el que las aportaciones individuales y colectivas son valoradas, promoviendo un entorno de reconocimiento y motivación. Este aspecto también se refleja en el consenso observado respecto a ciertos temas organizacionales, donde la aceptación unánime demuestra cohesión interna y alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

Los resultados de la encuesta proporcionan información clave para la toma de decisiones en áreas estratégicas como el desarrollo de productos, políticas internas y la creación de estrategias a futuro. Esta información no solo permite identificar fortalezas y oportunidades, sino también aspectos que requieren atención prioritaria para garantizar la mejora continua y la adaptabilidad frente a las demandas del mercado.

Asimismo, se observa que los empleados tienen una percepción positiva del clima laboral, un elemento crucial para la retención del talento y la satisfacción del personal. La evaluación de las opiniones internas ofrece una valiosa oportunidad para implementar mejoras basadas en la retroalimentación, fortaleciendo así la comunicación y el compromiso dentro de la organización.

Por último, los resultados destacan la importancia de ajustar productos y campañas a las preferencias del mercado, fortaleciendo la competitividad empresarial. Además, estos hallazgos constituyen una base sólida para la planificación a largo plazo, asegurando que las decisiones estratégicas estén orientadas hacia la sostenibilidad y el crecimiento continuo de la organización.

Conclusiones

La investigación permitió abordar de manera integral el proceso de gestión de la información y su impacto en la toma de decisiones en INDUMASTER S.A. El análisis de teorías y modelos relevantes, destacó la importancia de un enfoque estructurado para la recopilación y análisis de datos en un contexto organizacional, proporcionando bases sólidas para decisiones estratégicas informadas y efectivas.

En la identificación de las fuentes de información utilizadas por la empresa, se evidenció una predominancia de fuentes internas, lo que refleja la confianza en los recursos propios. Sin embargo, se detectó la necesidad de incorporar fuentes externas, como tendencias del mercado y análisis de la competencia, para enriquecer el proceso de toma de decisiones y mejorar la capacidad de adaptación al entorno competitivo.

Se diseñó un plan de implementación enfocado en optimizar la eficiencia operativa y aumentar la competitividad de la empresa. Este plan contempla la integración de herramientas tecnológicas avanzadas, la capacitación continua del personal y la mejora en los procesos de gestión documental y automatización de datos que buscan fortalecer la toma de decisiones y el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Las estrategias propuestas constituyen una base sólida para que INDUMASTER S.A. avance hacia una gestión de la información más efectiva, alineada con las mejores prácticas organizacionales lo que permite tomar decisiones más acertadas y mantener una ventaja competitiva sostenible.

Recomendaciones

Fortalecer el uso de fuentes externas, como análisis de mercado, tendencias de la competencia y opiniones de los clientes, mediante un sistema analítico y estructurado, proporcionará a la empresa una visión integral del entorno operativo y facilitará decisiones estratégicas más informadas.

Establecer un sistema de monitoreo competitivo para recopilar información relevante sobre los movimientos de la competencia, estas herramientas ayudarán a identificar oportunidades y riesgos, fortaleciendo la capacidad de la empresa para adaptarse y mantener una posición competitiva en el mercado.

Diseñar e implementar un programa de formación continua para el personal, orientado al uso de sistemas de gestión documental y herramientas tecnológicas avanzadas, esto mejorará la eficiencia en la gestión de la información y la calidad de los datos utilizados en la toma de decisiones estratégicas.

Fomentar una cultura organizacional en la que las decisiones estén fundamentadas en el análisis de datos estratégicos que puede lograrse a través de políticas que promuevan la transparencia en el flujo de información y la adopción de tecnologías que optimicen su uso.

Mejorar la comunicación interna sobre los beneficios de las herramientas de automatización para que todos los colaboradores comprendan su impacto positivo en el análisis y toma de decisiones. También es fundamental optimizar los procesos de automatización para facilitar el acceso y uso de los datos. Establecer canales permanentes de retroalimentación con los empleados para identificar necesidades y ajustar herramientas y procesos de información de acuerdo con los cambios y expectativas organizacionales. Esto contribuirá a un proceso de toma de decisiones más dinámico y adaptativo.

Bibliografía

- Bourgeois, L. J., & Eisenhardt, K. M. . (1988). *Strategic decision processes in high velocity environments: Four cases in the microcomputer industry. Management Science*, 34(7), 816-835.
- Canelones, R. F. (2015). *Formación Gerencial, Toma de Decisiones un Abordaje desde el Punto de Vista Holístico*.
- Castro, P., Contreras, S. Y., & Pazmiño, I. O. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. *Espacios*, 3.
- Chávez Carvajal & Delgado, C. (2017). *LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS*.
- Córdova, C. &. (2011). *Cómo las tomas de decisiones se apoyan en los sistemas de informacion*. Panama.
- García M. & Días. (2018). *Emprender en Economías Emergentes el Entorno Institucional y su Desarrollo*.
- Goñi Camejo. (19 de Mayo de 2008). *diagnóstico del sistema de información gerencial*.
Obtenido de <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=51319>
- Guzmán Lozada, Á. D. (septiembre de 2016). *La estructura organizacional un componente básico en la evaluación del control interno de las pymes de la provincia de El Oro – Republica del Ecuador*. Obtenido de Recuperado el 08 de noviembre de 2019, de Observatorio Economía Latinoamericana. ISSN: 1696-8352: :
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/control.html>
- Jorge González, F. S. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, vol. 21, núm. 1, pp. 242-267.

- Lant, T. K. (2002). *Rational decision-making and the role of information in organizational growth*. New York: Business Insights Publishing.
- Laudon, K. C. (2016). *Sistemas de información gerencial (14ª ed.)*. Ciudad de México: Pearson.
- Lira, R. C. (2007). *Gestión de la información para la toma de decisiones estratégicas*. São Paulo. Editora Estratégica.
- Martínez C & Perozo S. (2010). Sistema de información gerencial para la optimización de portafolios de inversión. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Martínez González, Alfaro Rivera y Ramírez Montoya. (2011). *Procesos de gestión de información y construcción de conocimiento en la formación de investigadores*.
- McKenzie, J., van Winkelen, C., & Grewal, S. (2011). *Developing organizational decision-making: Theory and practice*. Oxford: Chandos Publishing.
- Mesquita, R. (1 de junio de 2019). *Sistema de Información*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-sistema-de-informacion/>
- Moody, P. E. (1983). *Decision making: methods for better decisions*. New York. Mc. Graw-Hill.
- Murnighan, J. K., & Mowen, J. C. . (2002). *The art of high-stakes decision-making: Tough calls in a speed-driven world*. New York: Wiley.
- Nutt, P. C. (1993). *The formulation processes and tactics used in organizational decision-making*. *Organization Science*, 4(2), 226-251.
- Olson, D. L. (2010). *Decision making and business performance*. London: Springer.
- Oslo, J. (2010). *Strategic Decision Making: The Effects of Cognitive Diversity, and Trust on Decision Outcomes*. *Journal of Management*, 196-222. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588561702005/588561702005.pdf>
- Perrow, C. (1986). *Decision making and business performance*. London: Springer.

- Ruiz, J. P. (2016). *PERSPECTIVA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN*. Mexico: Sistema de información.
- Shull, F. A. (1970). *Organizational decision-making*. New York: McGraw-Hill.
- Simon, H. (1955). *La toma de decisiones organizacionales*.
<https://www.redalyc.org/journal/5885/588561702005/html/>.
- Superintendencia de Compañías, V. y. (2020). *Informe sobre el impacto del crecimiento empresarial en la gestión organizacional*. . Quito, Ecuador.
- Unicauca. (2020). *Procesamiento de la Información*. Obtenido de
<http://fccea.unicauca.edu.co/old/procesamiento.htm>
- Van Gigch, J. P. (s.f.). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Trillas: Editorial Limusa.
- Zambrano & Campins. (2015). *Diagnóstico de la gestión administrativa en las PYMES*. Los Rios, Los Rios, Ecuador.
- Córdova, C., & Santana, C. (2011). *¿Cómo las tomas de decisiones se apoyan en los sistemas de información?*, 75. Panamá
- Roberto MA. Strategic Decision-Making Processes: Beyond the Efficiency-Consensus Trade-Off. *Group Organization Management*. 2004;29(6):625-58.
- Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *La metodología: Optimización de estrategias para analizar la efectividad de los métodos de acción*. [

Anexo



Anexo 1: Entrevista dirigida a la encargada del Departamento de talento humano



Anexo 2: Entrevista dirigida a la encargada del Departamento de Contabilidad



Anexo 3: Revisión1° del Estudio de Caso por parte del tutor Lic. Jonathan Coveña M.

Anexo 4: Formato de encuesta

TEMA

Objetivo De La Encuesta: Analizar la utilización de la información como recurso gerencial en la toma de decisiones con el fin de incrementar la eficiencia operativa y competitividad de la empresa INDUMASTER S.A.

Preguntas Abiertas.

1.- ¿Qué tipo de fuentes de información utiliza habitualmente en su área para tomar decisiones?

Internas

Externas

Otras Opción

2.- ¿Con que frecuencia consulta fuentes de información para la toma de decisión?

Diariamente

Semanalmente

Eventualmente

3.- ¿Considera que la información proporcionada por su área es suficiente para toma decisiones estratégicas?

Si

No

A veces

4.- ¿Qué tipo de información externa es más relevante para las decisiones de su área

Opiniones de los clientes

Tenencias tecnológicas

Información sobre competidores

Información de mercado

5.- Como califica la accesibilidad de la información interna necesaria para sus decisiones

- Muy accesible
- Difícil de acceder
- Moderadamente accesible

6.- ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza para acceder a la información en la empresa?

- Software de gestión
- Sistema de información empresarial
- Hoja de calculo
- Otros especificar

7.- ¿Considera que la información que maneja su área es confiable y oportuna?

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- En Desacuerdo

8.- ¿Con que frecuencia se utiliza las fuentes de información para la toma de decisión?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente

9.- ¿Cómo contribuyen las herramientas de automatización en la recolección y análisis de datos para mejorar las decisiones operativas de la empresa?

- Si contribuyen
- No contribuyen
- No estoy enterado

10.- En su opinión, ¿La implementación de estrategias en los sistemas de información para optimizar la toma de decisiones es beneficiosa para la empresa?

- Si
- No
- No estoy seguro/a

Propuesta

Plan de Implementación para Aumentar la Eficiencia Operativa y Competitividad.

Resultados obtenidos: Objetivo 3

Proponer estrategias y diseñar un plan de implementación para mejorar la utilización de la información, aumentándole la eficiencia operativa y competitividad

Título

“Manual de Implementación de Estrategias para la Gestión Eficiente de la Información en INDUMASTER S.A.”

Introducción

Este manual presenta un plan estructurado para implementar estrategias innovadoras en la gestión de la información, con el objetivo de incrementar la eficiencia operativa y fortalecer la competitividad organizacional

Basándonos en autores como Ponjuán Dante (2004), que define la gestión de la información como un proceso que utiliza recursos para manejar datos de manera efectiva en una sociedad, este documento busca orientar al personal clave en la adopción de nuevas prácticas y herramientas. Estas estrategias están diseñadas para optimizar el uso de la información en un entorno competitivo, lo que resulta esencial para el éxito organizacional.

Este manual ofrece una guía práctica para identificar, diseñar e implementar estrategias que maximicen el aprovechamiento de la información. Estas propuestas se sustentan en el estudio de CARRASCO, J. B. (2001), quien establece directrices para mejorar la eficiencia operativa y consolidar la competitividad empresarial.

A través de este enfoque, se pretende no solo introducir innovación en la gestión de datos, sino también fomentar una cultura organizacional orientada hacia la excelencia en la toma de decisiones y el logro de resultados sostenibles.

Objetivos General:

Proponer estrategias y diseñar un plan de implementación para optimizar la utilización de la información de la empresa INDUMASTER S.A fortaleciendo la toma de decisiones de manera informada para ser competitivo en el mercado actual.

Objetivos Específicos de la Propuesta

- Desarrollar e implementar una metodología eficiente para la gestión integral de la información.

- Facilitar la toma de decisiones basada en datos confiables y oportunos.
- Incrementar la eficiencia operativa mediante el uso efectivo de recursos informativos.
- Promover una cultura organizacional orientada al análisis y la innovación.

Descripción de la Propuesta.

La propuesta consiste en desarrollar y ejecutar un conjunto de estrategias enfocadas en optimizar la utilización de la información en INDUMASTER S.A., con el objetivo de fortalecer la toma de decisiones de manera informada y mejorar la competitividad en el mercado actual. Esto incluirá la implementación de un sistema integrado de gestión de la información, la capacitación de los empleados en el uso eficiente de herramientas tecnológicas y la integración de fuentes de datos clave de las distintas áreas de la empresa, como finanzas, operaciones y recursos humanos. Se diseñará un plan de implementación que abarque la automatización de procesos de análisis de datos, el establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs) alineados a los objetivos estratégicos, y el uso de plataformas de inteligencia empresarial (BI) que faciliten la visualización y accesibilidad de la información. Además, se fomentará una cultura organizacional orientada al análisis y la innovación, asegurando que todos los niveles de la empresa tengan acceso a datos confiables y actualizados para tomar decisiones rápidas y fundamentadas, lo cual permitirá a INDUMASTER S.A. mantener su competitividad y adaptarse a los constantes cambios del mercado.

Tabla #: Plan de acción de la propuesta
Plan para el diseño de implementación estrategias de mejora de la utilización de la información

Objetivo	Estrategias	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsabilidades
Proporcionar una metodología estructurada para mejorar la gestión de información en la organización	Implementar un sistema de gestión de la información (SGI)	Adopta una plataforma centralizada para almacenar, organizar y recuperar información de manera eficiente. Asegúrate de que todos los empleados tengan acceso a la misma base de datos y que el flujo de información sea claro y transparente.	Recursos económicos	2 semanas	DPTO. FINANCIERO
	Desarrollar procedimientos estandarizados	Define y documenta procesos específicos para la captura, almacenamiento, y distribución de la información. Esto incluye protocolos de validación y actualización periódica de los datos	Recursos humanos	1 SEMANA	DPTO. TIC
	Capacitación continua	Realiza capacitaciones periódicas a los empleados sobre el uso de herramientas tecnológicas, buenas prácticas de gestión de la información y el manejo adecuado de datos confidenciales o sensibles	Recursos humanos	1 SEMANA	PERSONAL DE GESTION DOCUMENTAL
	Definir roles y responsabilidades	Asigna claramente a cada área o persona responsable de la gestión, actualización y control de la información. Esto evitará duplicidad y errores en el manejo de los datos.	Recursos humanos	1 SEMANA	DPTO. TALENTO HUMANO

Facilitar la toma de decisiones basada en datos confiables y oportunos	Desarrollar un sistema de inteligencia empresarial (BI)	Implementa herramientas de análisis de datos que permitan a los tomadores de decisiones acceder a informes, dashboards y análisis predictivos en tiempo real. Asegúrate de que los datos sean precisos, consistentes y actualizados.	Recursos económicos	1 SEMANA	DPTO. FINANCIERO
	Promover la integración de datos	Asegura que las diferentes áreas de la organización puedan compartir datos de manera eficaz. Esto implica integrar diversas fuentes de información (financiera, operativa, de recursos humanos, etc.) en un sistema único.	Recursos humanos	2 semanas	DPTO. TIC
	Definir indicadores clave de desempeño (KPIs)	Establece métricas clave que alineen la toma de decisiones con los objetivos estratégicos de la organización. Estos indicadores deben ser fácilmente accesibles y comprenderse en diferentes niveles jerárquicos	Recursos humanos	1 SEMANA	PERSONAL DE GESTION DOCUMENTAL
	Automatización de informes	Utiliza herramientas que generen automáticamente informes basados en datos en tiempo real, de modo que los responsables de la toma de decisiones puedan actuar rápidamente sin tener que esperar por información manual.	Recursos humanos	2 SEMANAS	DPTO. TIC

	Optimizar el almacenamiento de datos	Usa tecnologías de almacenamiento eficiente (como la nube) que permitan un acceso rápido y flexible a la información, reduciendo tiempos de búsqueda y costos operativos.	Recursos humanos	1 SEMANA	DPTO. TIC
	Implementar la automatización de procesos	Adopta herramientas tecnológicas que ayuden a automatizar tareas repetitivas relacionadas con la gestión de la información, como el procesamiento de datos y la generación de informes	Recursos humanos	1 SEMANA	DPTO. TIC
Incrementar la eficiencia operativa mediante el uso efectivo de recursos informativos	Fomentar el uso de tecnologías móviles y de acceso remoto	Proporciona a los empleados acceso remoto a la información para que puedan tomar decisiones informadas y realizar su trabajo desde cualquier lugar, lo que mejora la flexibilidad y eficiencia operativa.	Recursos humanos	1 SEMANA	PERSONAL DE GESTION DOCUMENTAL
	Auditoría y análisis de procesos	Realiza auditorías regulares de los procesos internos para identificar cuellos de botella y áreas donde los recursos informáticos puedan ser utilizados más eficientemente	Recursos humanos	3 SEMANAS	DPTO. CONTABLE

Promover una cultura organizacional orientada al análisis y la innovación	Fomentar el pensamiento analítico	Establece programas de formación en análisis de datos para todos los niveles de la organización, desde los empleados operativos hasta la alta dirección, con el objetivo de mejorar la capacidad crítica y el uso de datos para la toma de decisiones.	Recursos humanos	1 SEMANA	PERSONAL DE GESTION DOCUMENTAL
	Establecer espacios de innovación	Crea equipos multidisciplinarios o laboratorios de innovación donde se promueva el análisis de datos para generar nuevas ideas o soluciones creativas basadas en la información.	Recursos humanos	1 SEMANA	PERSONAL DE GESTION DOCUMENTAL
	Reconocer y premiar la innovación	Implementa programas de incentivos para empleados que contribuyan con ideas innovadoras que utilicen datos de manera efectiva para mejorar procesos o productos.	Recursos humanos	1 SEMANA	DPTO. TALENTO HUMANO
	Crear un entorno de colaboración	Promueve la colaboración entre diferentes departamentos mediante la creación de grupos de trabajo y foros donde se compartan insights y se resuelvan problemas utilizando análisis de datos	Recursos humanos	1 SEMANA	DPTO. TALENTO HUMANO
