



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Transformación digital y la gestión de la información gerencial en el Departamento de Talento Humano de la empresa PROPEMAR S.A, Montecristi, año 2024. (Estudio de caso)

AUTORA

Anchundia Santana María Fernanda

TUTOR

Lic. Oswaldo Waldemar Mero Delgado, Mg

MANTA- ECUADOR

2025-1

Tema

Transformación digital y la gestión de la información gerencial en el Departamento de Talento Humano de la empresa PROPEMAR S.A, Montecristi, Año 2024, (Estudio de caso).

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

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) 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: **Anchundia Santana María Fernanda**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultado), cuyo tema del trabajo es: **Transformación digital y la gestión de la información gerencial, en el Departamento de Talento Humano de la empresa PROPEMAR S.A, Montecristi, Año 2024 (Estudio de caso).**

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

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

Manta, 30 de julio de 2025

Lo certifico,



Lic. Oswaldo Waldemar Mero Delgado, Mg
Docente Tutor
 Área: Administrativas Contables y Comercio

Autoría

Yo, Anchundia Santana María Fernanda, portadora de la cedula de ciudadanía N° 131177025-7, 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 Manabí, declaro que el presente trabajo de titulación correspondiente: **“Transformación digital en la gestión de la información gerencial en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Propemar S.A.”** en el periodo 2024 (Estudio de Caso) pertenece a mi autoría afinidad en redacción, la demostración de los datos y el desarrollo de las conclusiones son auténticas. Se consolida en base a cualquier aportación instruida de otros autores este acertada referenciadas en el contexto del trabajo.



María Fernanda Anchundia Santana

CI. 131177025-7

Correo: el311770257@live.uleam.edu.ec

Dedicatoria

Dedico este trabajo con mucho amor a papito Dios por ser mi luz de guía en darme la fuerza, la sabiduría y la perseverancia para no resistir.

A la divina Misericordia por estar en mi corazón siempre por permitirme cumplir este sueño más anhelado de mi vida por sentir la fuerza día y noche para seguir con mi labor de mi estudio.

A mi amado esposo, Richard por su amor, paciencia y comprensión y apoyo incondicional en cada etapa de este proceso, por tus ánimos constante y tu fe en mí ha sido esencial para enfrentar cada desafío que se presentó a lo largo de este camino. Este logro también es tuyo, porque estuviste a mi lado siempre en este viaje lleno de retos.

A mis queridos hijos Melani, Gregorio, Richard por ser ustedes mi gran inspiración, mi fortaleza, mi alegría diaria, mi motor de fuerza, que me impulsan ser mejor cada día y seguir adelante con constancia y esperanza, durante todo este proceso académico.

Los amo con mi vida.

A mi querida mamita, Gloria por sus consejos, cariño, por creer en mí, incluso en los momentos más difíciles, por su apoyo constante, que sin duda también me impulsó lograr este sueño, por ser ejemplo para mí en este camino lleno de desafíos.

A mis queridos suegros, especialmente a mi suegra Aura por sus sabias palabras de ánimo, por su apoyo emocional, paciencia, y por cuidar mi niño Richard, en mi ausencia mientras seguía mis sueños que hoy en día es un logro fundamental.

Anchundia Santana María Fernanda

Agradecimiento

Al personal y autoridades competentes que conforman la Institución de la Educación Superior Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por confiar en mis conocimientos y ofrecerme la oportunidad de instruirme en lo académico a lo largo de estos cuatro años de estudios por formarme en lo personal como en lo profesional.

Mi sincero agradecimiento a todos los docentes de la carrera de Gestión de la Información Gerencial por su tiempo, dedicación y comprensión en el cual fue esencial en mi proceso de aprendizaje.

De manera muy acogedora y especial, agradezco a mi tutor de tesis Lcdo. Oswaldo Mero Delgado Mgtr, por su total disposición constante, orientación, en cada avance de este proceso académico, por ser mi guía de tesis. Es usted un gran ser humano, gracias profesor por su impulso continuo, su ayuda que sin duda no hubiese logrado este propósito que con mérito se me ha permitido cumplir.

A mis amigas de clases quienes me ofrecieron su ayuda académica cuándo lo necesitaba, consejos y ánimos en este viaje lleno de retos, sonrisas compartidas en un salón de clases gracias por esa amistad incondicional, siempre las llevaré en mi corazón.

Anchundia Santana María Fernanda

Índice

Tema.....	2
Certificación del tutor.....	3
Autoría.....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Antecedentes Investigativos.....	13
Definición del Caso de Estudio.....	16
Justificación del Caso.....	18
Objetivos.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivo Específicos	20
Marco Conceptual	21
Transformación Digital.....	21
Tecnologías Digitales.....	21
Tecnología en la Nube	21
Inteligencia Artificial	22
Herramientas y Tecnología Colaborativas	22
Gestión de Datos.....	23
Toma de Decisiones en la Organización Modernas.....	23
Satisfacción del Personal y de los Clientes	24
Marco Metodológico.....	26

	8
Metodología.....	26
Tipo de investigación.....	26
Métodos.....	26
Participantes.....	27
Muestra.....	27
Instrumento.....	28
Análisis de Datos	28
Resultados Obtenidos.....	29
Análisis de los Resultados.....	44
Conclusiones.....	50
Recomendaciones	51
Referencias bibliográficas	53
Anexos.....	57
Anexo 1: Encuesta dirigida a la jefa de Talento Humano	57
Anexo 2: Encuesta dirigida a Colaboradora Administrativa	57
Propuesta	59
Justificación.....	59

Resumen

La transformación digital cambia la forma en que las organizaciones gestionan la información gerencial, convirtiéndose en un factor clave para la toma de decisiones estratégicas. Lo que afecta positivamente a respuestas ágiles y acertadas frente a los constantes cambios del entorno empresarial. En este sentido el objetivo de este estudio consiste en comprender el aporte de la transformación digital en la gestión de la información gerencial, para optimizar la toma de decisiones de la empresa, e identificar tecnologías digitales adecuadas para mejorar la calidad de la información gerencial de la organización, y establecer una cultura organizacional abierta al cambio para una eficiencia operativa en los procesos internos de la empresa, y recomendar soluciones tecnológicas efectivas para la transformación digital de la gestión de la información gerencial. Se utiliza una metodología estructurada con un enfoque cuantitativo para identificar las causas de un fenómeno, dirigido a los funcionarios departamentales del área de Talento Humano. Los resultados muestran que se valoran efectivamente la transformación digital, en especial el uso de los sistemas de ERP, CRM, Inteligencia Artificial y Computación en la Nube, donde es considerable la integridad y los beneficios que aportan a los procesos en el que automatizan una gestión más progresiva y contundente, más competitiva en globalizar herramientas digitales para mejorar la efectividad y el uso correcto de las tecnologías. Además, la herramienta ERP es la más considerada por parte de los administrativos donde garantizan su eficiencia operativa en los procesos.

Palabras claves: Transformación digital, Herramientas tecnológicas, Gestión de la información, Toma de decisiones.

Abstract

Digital transformation changes the way organizations manage management information, becoming a key factor for strategic decision-making. This positively impacts agile and accurate responses to the constantly changing business environment. In this sense, the objective of this study is to understand the contribution of digital transformation to management information management to optimize business decision-making, identify appropriate digital technologies to improve the quality of the organization's management information, establish an organizational culture open to change for operational efficiency in the company's internal processes, and recommend effective technological solutions for the digital transformation of management information management. A structured methodology with a quantitative approach is used to identify the causes of a phenomenon, aimed at departmental officials in the Human Talent area. The results show that digital transformation is effectively valued, especially the use of ERP, CRM, Artificial Intelligence, and Cloud Computing systems. The integrity and benefits they bring to processes are considerable, as they automate more progressive and efficient management, making them more competitive in globalizing digital tools to improve the effectiveness and proper use of technologies. Furthermore, the ERP tool is the most highly regarded by administrators, ensuring operational efficiency in processes.

Keywords: Digital transformation, Technological tools, Information management, Decision making.

Introducción

La transformación digital constituye un factor esencial en una sociedad caracterizada por constantes desafíos, donde la información y la tecnología evolucionan de manera acelerada. En este contexto, el presente estudio titulado “Transformación digital y gestión de la información gerencial en el departamento de Talento Humano de la empresa Propemar S.A.” adquiere relevancia, busca analizar las limitaciones que aún persisten en muchas organizaciones frente a los cambios derivados de la era digital, los cuales modifican de manera profunda la administración de la información gerencial.

Reconociendo la importancia de la transformación digital en los procesos de toma de decisiones estratégicas, esta investigación tiene como finalidad comprender el aporte de la transformación digital y la gestión de la información gerencial para optimizar la toma de decisiones en la organización.

Reconociendo la importancia de los cambios tecnológicos corporativo en los procesos y toma de decisiones estratégicas, esta investigación tiene como finalidad identificar las ventajas que ofrecen las herramientas digitales para optimizar la gestión de la información y fortalecer la eficiencia organizacional.

El estudio se desarrolla bajo un enfoque mixto con alcance explicativo y documental, donde se utiliza como técnica principal la aplicación de encuestas que permiten diagnosticar las necesidades existentes y proponer soluciones tecnológicas más eficaces para impulsar la renovación tecnológica y agilizar los procesos de gestión en el departamento de Talento Humano de la empresa Propemar S.A. Asimismo, se enfatiza que las herramientas digitales constituyen tecnologías de innovación capaces de responder a las demandas actuales de la era digital.

La investigación se estructura en dos fases: diseño y resultados. En la primera, fase se realiza una revisión bibliográfica rigurosa sobre las variables de estudio, para identificar

antecedentes, hechos y fenómenos relevantes. De manera complementaria, se establecen los objetivos generales y específicos que fundamentan el análisis de la transformación digital y la gestión de la información gerencial. El marco teórico desarrolla una sistematización precisa de los conceptos y características fundamentales del fenómeno de estudio.

En la segunda fase, se aplican los instrumentos de recolección de datos, cuyos resultados son analizados críticamente para formular conclusiones y recomendaciones que orienten la mejora de los procesos. Además, se incluyen anexos y referencias bibliográficas provenientes de fuentes académicas y confiables, junto con una propuesta tecnológica diseñada para fortalecer la gestión de talento humano de la empresa Propemar S.A.

Este procedimiento resulta fundamental para garantizar resultados válidos, fiables y aplicables, constructivo al desarrollo de soluciones estratégicas basadas en evidencia. En consecuencia, los datos recopilados permiten organizar y examinar la información de manera sistemática, y validar los objetivos planteados y proyectando mejoras en los sistemas y herramientas digitales actualmente en evolución.

Los hallazgos obtenidos confirman que la transformación digital es un elemento clave para optimizar la gestión de la información gerencial, las herramientas tecnológicas, especialmente las orientadas a la automatización, facilitan la visualización de datos esenciales, mejoran la precisión y fortalecen el desempeño en la toma de decisiones.

Finalmente, se evidencia que la mayoría de los participantes reconocen positivamente el impacto del desarrollo tecnológico, mostrando actitudes cada vez más conscientes y favorables hacia la adopción digital en los procesos administrativos. No obstante, persisten barreras asociadas a la resistencia cultural y la falta de capacitación continua, lo cual refuerza la necesidad de diseñar estrategias corporativas que consoliden la utilidad y el valor estratégico de la transformación digital.

Antecedentes Investigativos

La tecnología digital, cambia la forma en que las empresas operan y gestionan sus recursos, notablemente significativos relacionado con la transformación digital y la gestión de la información gerencial, y por ende en la toma decisiones. Dentro de este trabajo se defiende los estudios que demuestran el uso de tecnologías digitales para la mejora de los procesos internos y fomentar la innovación en la toma de decisiones basadas en datos.

El estudio de Salgado-García y colaboradores (2024) titulado: La transformación digital para la competitividad de las empresas, que se realiza en México se menciona que la transformación digital es un proceso tanto tecnológico como sociocultural que involucra la adopción de tecnologías digitales y modificaciones en los modelos de negocios y la estrategia de las firmas.

La relación actual que existe entre la transformación digital y la competitividad de las empresas se desarrollan en el periodo de postpandemia, de tal manera que las investigaciones en estas áreas antes de la pandemia eran insuficiente, por tal motivo el objetivo de este estudio es analizar el efecto y la importancia y la capacidad que tiene la transformación digital hacia las empresas.

Los resultados de este estudio revelan un efecto positivo, donde se evidencia que tanto la transformación digital como la competitividad se distribuyen de manera eficiente en los territorios, al mismo tiempo se encuentra resultados beneficiosos para la transformación digital generar recursos valiosos para las organizaciones, mediante un análisis que se obtiene dentro de este estudio investigativo.

Este análisis concluye, que las empresas que deseen aumentar su competencia deben incrementar la transformación digital en base a estudios exploratorios, donde se tiene una relación existente entre las variables y que determinen como Transformación Digital, y la Competitividad empresarial, e Innovación.

Siguiendo el análisis internacional realizado en Venezuela, Alvarado y colaboradores, (2018) menciona en un estudio titulado: Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones, actualmente, la información se convierte en uno de los recursos más importantes y garantizar la implementación de un Sistema de Información Gerencial eficiente y confiable que integre adecuadamente los subsistemas de información, con el fin de proporcionar datos precisos y oportunos a la alta gerencia.

El objetivo es facilitar la toma de decisiones acertadas que contribuyan a los logros organizacionales y a las mejoras continua en los ámbitos organizativo y financiero.

En cuanto a los resultados, de este estudio es incrementar capacidades ante los cambios en un entorno competitivo y organizacional, para fortalecer la comunicación entre los distintos niveles y áreas de la organización en base a un sistema integrado de información.

Finalmente se deduce, un Sistema de Información Gerencial bien estructurado, clasifica una información correctamente, en el cual se convierte en una herramienta indispensable para la competitividad y sostenibilidad de la organización en el mercado actual.

Este estudio nacional realizado en quito, Dania Onora de León Nazareno, (2024) titulado: Transformación digital como factor de cambio de la matriz productiva de Ecuador,

El objetivo de este estudio es analizar el nivel de interdependencia intersectorial en la matriz productiva de Ecuador en el contexto de la transformación digital. Identificar los principales desafíos, y fortalezas, oportunidades para una integración efectiva de tecnologías digitales en sectores estratégicos, para acelerar la digitalización de la economía ecuatoriana de forma planificada y sostenible.

La transformación digital se encuentra en una etapa inicial en Ecuador, con un avance significativo en infraestructura digital y habilidades tecnológicos, con brechas en conectividad y formación digital, principalmente en zonas rurales.

Como conclusión, la transformación digital es decisiva para transformar y completar valor a la matriz productiva de Ecuador, e impulsar la competitividad en los mercados globales.

Estudio nacional realizado en Guayaquil, Versoza y Yagual (2017) titulado: modelo de sistema de información gerencial para la toma de decisiones en las PYMES de productos tecnológicos de la ciudad de Guayaquil Ecuador, es un modelo de Sistema de Información Gerencial, en el caso de un CRM, para la toma de decisiones de las PYMES productos tecnológicos de Guayaquil. El objetivo de este estudio es mejorar las relaciones con los clientes en cuanto a la fidelización y optimizar los procesos internos de los negocios.

En efecto, permite el interés en la fidelización de clientes, en el que existe como propósito evaluar las situaciones de las empresas mencionadas para el debido diseño de una propuesta que ofrezca una solución viable al problema.

Para finalizar, se requiere una implementación de un CRM que tenga series de funcionalidades encaminadas a mejorar la gestión de las relaciones con los clientes, y lograr la máxima satisfacción para contribuir toma de decisiones más oportunas.

Este estudio se realiza en Portoviejo, Zambrano-Dueñas y Rivadeneira-Barreiro (2023) titulado. Impacto económico de transformación digital de servicios ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo.

Su objetivo, es analizar el impacto económico de la transformación digital en los servicios ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo,

Además, persiste controles importantes, como la falta de acceso a internet para ciertos grupos, hacia las herramientas tecnológicas, lo que limita una adopción más desarrollada, y una digitalización de espera para facilitar la comunicación entre la institución y los ciudadanos, en mejorar la eficiencia del servicio.

Por lo tanto, se puede concluir la transformación digital en la gestión pública de Portoviejo ha generado un impacto económico positivo, como evidencia el aumento significativo de la recaudación a través de canales digitales, y la adopción creciente de servicios en el que requiere una infraestructura tecnológica que promuevan herramientas para maximizar los beneficios.

La digitalización contribuye a una mayor eficiencia administrativa y satisfacción ciudadana, que posiciona el GAD de Portoviejo como ejemplo local de progreso hacia la era digital, fundamentalmente se diseñan las estrategias que consideren barreras digitales existentes de una transformación digital más equitativa y sostenible en el municipio.

Este estudio realizado en el cantón de Portoviejo, Ecuador Sosa y colaboradores (2024), titulado: metodología de control de gestión para la eficiencia gerencial, caso Marpena S.A. El uso de herramientas innovadoras y las habilidades consistentes necesaria para una gestión eficaz. El objetivo de este estudio es mejorar el sistema gerencial de la empresa Marpena, la misma que está ubicada en el cantón Portoviejo, Ecuador.

Su objetivo muestra que la técnica es efectiva para las mejoras del sistema de gestión de una empresa. En particular, las perspectivas financieras de los procesos internos son favorables, mientras que los resultados en la perspectiva de clientes, el crecimiento, aprendizaje, y la posición competitiva fueron desfavorable.

Para concluir, los hallazgos de esta investigación proporcionan resultados que se centra en el diseño de un sistema de control de gestión en la empresa Marpena S.A.

Definición del Caso de Estudio

En el contexto del Departamento de Talento Humano de la empresa Propemar S.A., organización dedicada a la exportación y comercialización de productos de mariscos, cuya actividad impulsa el desarrollo del sector pesquero, genera empleos y atiende las necesidades de sus clientes bajo estándares de calidad, se plantea la necesidad de fortalecer sus procesos de gestión de información.

A lo largo de los años, las organizaciones incorporan tecnologías avanzadas; sin embargo, muchas no prestan la debida atención al desarrollo de la digitalización estratégica, lo que dificulta el uso eficiente de herramientas tecnológicas en la toma de decisiones gerenciales. Ante esta situación, se considera necesario implementar y mantener sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información que permitan optimizar los procesos internos y potenciar la eficiencia organizacional.

La empresa orienta su misión hacia la producción sostenible de recursos de mariscos promueve la responsabilidad social, la protección del medio ambiente y la satisfacción del cliente, con el propósito de consolidarse como un referente en la industria pesquera a nivel nacional e internacional.

En este marco, autores como Buleo y Vicente (2016), sostienen que las organizaciones deben reconocer la importancia de adaptarse a los cambios digitales, en incorporar herramientas tecnológicas que fortalezcan sus capacidades y contribuyan a una verdadera revolución digital en sus procesos internos.

No obstante, en los departamentos organizacionales persisten déficits en la adopción de herramientas digitales, lo que limita el acceso a tecnologías emergentes y restringe la generación de información confiable y de valor. De ahí la importancia de este estudio de caso, el cual se centra en la optimización de la gestión de la información gerencial en el área de Talento Humano de Propemar S.A. mediante la implementación de

estrategias digitales.

En base a estas consideraciones, se realizan las siguientes preguntas en el cual son referentes al desarrollo del estudio de caso.

¿Cuál es el nivel de comprensión del aporte de la transformación digital para el Departamento de Talento Humano de Propemar S.A.?

¿Qué soluciones digitales pueden implementarse para optimizar los procesos del área de Talento Humano?

¿Cuáles son las tecnologías adecuadas para fortalecer la gestión de información en los procesos internos del departamento?

¿Qué modelo de cultura organizacional favorece de manera más efectiva la adopción de herramientas digitales y la mejora de la gestión en Talento Humano?

Justificación del Caso

En la actualidad, las organizaciones enfrentan el reto de adaptarse de manera ágil y efectiva a las nuevas tecnologías, siendo las competencias digitales un recurso estratégico esencial para alcanzar los objetivos institucionales. Estas competencias constituyen un eje fundamental para lograr eficiencia operativa, e impulsar el uso de herramientas tecnológicas actualizadas y avanzadas que fortalecen la gestión organizacional en un entorno empresarial cada vez más dinámico.

La digitalización estratégica se configura como un proceso integral en las organizaciones, orientar y optimizar la toma de decisiones mediante el acceso oportuno a la información, el almacenamiento eficiente de datos y la incorporación de ideas innovadoras que generan valor agregado. En este sentido, la relevancia del presente estudio radica en evidenciar la importancia de las herramientas digitales como soporte en la gestión de la información gerencial, y garantizar eficacia operativa, competitividad y sostenibilidad en la

empresa Propemar S.A.

La transformación digital no solo implica la adopción de tecnologías, sino también un cambio cultural organizacional que fomente la innovación, la adaptabilidad y la toma de decisiones basada en datos confiables. De este modo, la investigación adquiere pertinencia al proponer estrategias claras y objetivos precisos que fortalezcan la incorporación de recursos digitales en la gestión de Talento Humano.

La factibilidad del estudio es alta, debido a la necesidad evidente de modernizar procesos, la disponibilidad de tecnologías aplicables, el compromiso institucional con la capacitación del personal y la existencia de una cultura organizacional abierta al cambio. Estos factores garantizan la viabilidad técnica, organizacional y práctica del análisis, lo que permitirá obtener resultados aplicables en la gestión de la información gerencial.

En un entorno globalizado y competitivo, resulta imprescindible que las organizaciones adopten tecnologías digitales que fortalezcan la seguridad de la información, faciliten el acceso a datos actualizados y favorezcan decisiones estratégicas. Así, la relevancia del presente estudio también se fundamenta en su aporte al conocimiento académico, y promover el desarrollo de competencias digitales tanto a nivel organizacional como en la formación y desarrollo profesional del personal.

El impacto social de este estudio se refleja en la optimización del uso de recursos humanos y tecnológicos, suscitar procesos más eficientes y sustentables. A través de un enfoque sistemático, se busca impulsar la incorporación de tecnologías emergentes como Inteligencia Artificial, herramientas colaborativas y tecnologías en la nube, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones gerenciales y asegurar una ventaja competitiva sostenible.

En consecuencia, la digitalización aplicada a la gestión de la información gerencial se presenta como un elemento indispensable para la supervivencia y crecimiento de las

organizaciones, favorece la precisión, rapidez y confiabilidad en los procesos de análisis de datos, y reforzar una gestión más efectiva y orientada a resultados.

Objetivos

Objetivo General:

Comprender el aporte de la transformación digital en la gestión de la información gerencial, para optimizar la toma de decisiones en la organización.

Objetivo Específicos:

- Identificar las tecnologías digitales adecuadas para mejorar la calidad de la información gerencial en la organización.
- Analizar una cultura organizacional abierta al cambio para eficiencia operativa en los procesos internos de la organización.
- Recomendar solución tecnológica efectivas para la transformación digital de la gestión de la información gerencial.

Marco Conceptual

Transformación Digital

López (2018), sostiene que la transformación digital de una organización es un proceso que combina adecuadamente los nuevos avances tecnológicos de las empresas con la cooperación de su capital humano. Las organizaciones transforman los modelos de negocio basados en la tecnología y la innovación y mejorarán sus operaciones y procesos funcionales. El desarrollo de las habilidades de los empleados de la empresa permite alcanzar mayores resultados en la comprensión y asimilación de los nuevos cambios tecnológicos,

En concordancia, Yépez y colaboradores (2022), según que las herramientas digitales tienen un alcance significativo para las organizaciones en orientar y automatizar los procesos y la usabilidad de las actuales tecnologías. Además, se convierten fundamentalmente importante para la innovación, productividad y desarrollo sostenible de la empresa.

Tecnologías Digitales

En la actualidad hay diferentes tecnologías que aportan en el desarrollo de las empresas para la toma de decisiones, en llevar con éxito los procesos, y los cambios tecnológicos que se necesita incorporar estas herramientas digitales actualizadas en las organizaciones. Entre ellas tenemos, tecnología en la nube, inteligencia artificial, herramientas tecnológicas colaborativas.

Tecnología en la Nube

Páez-Gabinas y colaboradores (2022), mencionan que la computación en la nube también es una tecnología importante para la transformación digital y el desarrollo social actual y futuro. Entre otras cosas se define como un modelo que proporcione un acceso rápido, que sea beneficioso para los procesos, y procedimientos de recursos para la capacidad de la información puesto que contribuya en la utilización y servicios.

Inteligencia Artificial

Páez-Gabinas y colaboradores, (2022), señala que el científico estadounidense Marvin Lee Minsky, uno de los pioneros en el desarrollo de esta tecnología, define la Inteligencia Artificial (IA) como máquinas de diseños para hacer cosas que los humanos se limitan en resolver, analizar y razonar de manera rápida. El uso de la inteligencia artificial está tan extendido que se encuentra en casi todos los sectores de la economía y actualmente es compatible con la realización de diversas tareas. Por ejemplo, aclarar diagnósticos en un entorno organizacional.

Además, algunas aplicaciones son más visibles que otras en el mundo, que incluye el asistente virtual Siri de Apple, el Asistente de Google, Alexa de Amazon, que apoyan eficazmente la toma de decisiones de los usuarios mediante simples direcciones de voz en un futuro próximo. Además de los motores de búsqueda que se utilizan ampliamente en la vida diaria, empresas como Google también ofrecen diversas tecnologías a los usuarios.

Herramientas y Tecnología Colaborativas

Peñalver y León (2006), indica que el uso compartido de la información, el conocimiento y la Comunicación (TIC) se vuelve una herramienta importante para los procesos colaborativos y las relaciones interorganizacionales. Así mismo, las organizaciones utilizan cada vez más los Sistemas de Información (SI), y que facilite utilizar el Internet como soporte.

Posteriormente, se clasifican como herramientas y tecnologías a través de las cuales las empresas realizan ventajas competitivas, como las oportunidades y beneficios potenciales que se tenga que alcanzar a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) colaborativas.

Gestión de Datos

Rodríguez y Bautista (2021), manifiestan los sistemas de gestión que contribuyen al desarrollo de una cultura organizacional enfocada a la mejora continua en la organización, por lo que es fundamental utilizar procesos de cambio individuales y colectivos planificados y gestionados para lograr el desarrollo de buenas prácticas operativas efectivas y eficientes en la gestión.

Toma de Decisiones en la Organización Modernas

Quinto y colaboradores,(2021) en el mundo actual, debido al desarrollo acelerado de la tecnología, las decisiones de gestión se vuelven complejas, y los tomadores de decisiones deben procesar una gran cantidad de información diferente a la vez y ver las posibles consecuencias y riesgos asociados a esta dinámica acelerada, en donde esta información debe ser compilado y analizada para proponer alternativas adecuadas. Ante esta problemática que enfrentan las organizaciones, la inteligencia artificial (IA) se convierten en un aliado ideal en la toma de decisiones y un posible reemplazo de los tomadores de decisiones humanos.

La gestión de la calidad empresarial enfrenta nuevos retos y herramientas donde se desarrollan los procesos necesarios para seguir siendo competitivos en el mercado, del siglo XXI, donde la gestión de calidad de la información es comprender el emprendimiento y la importancia que tienen las Industrias 4.0 mediante, la aplicación de diferentes estrategias en la toma de decisiones efectivas y eficientes en el ámbito competitivo.

Sánchez y colaboradores, (2022) que la estructura organizacional debe tener modos automatizados de diagnósticos y prevención de errores, y las ventajas de las nuevas tecnologías en la optimización del mantenimiento, y seguridad de las infraestructuras, donde se analicen datos al instante y comprenda las necesidades del cliente, y además las organizaciones necesitan evolucionar estándares de calidad y que todos los empleados de las organizaciones tengan el conocimiento del uso de herramientas tecnológicas.

Satisfacción del Personal y de los Clientes de las empresas

Pineda y colaboradores, (2014) mencionan que la relación entre satisfacción y calidad del producto o servicio, en otras palabras, se proporcionan por las organizaciones de alta calidad y de mejoras continuas en la satisfacción del cliente en instituciones públicas y privadas para determinar la calidad del servicio que se brindan a los clientes o usuarios, en el ambiente de la organización que con lleva asociar con el producto y servicio, sobre todo el compromiso de la visión de la empresa.

Maciel y Villavelázquez, (2019) sostienen que la satisfacción en las empresas de logística internacional en jalisco decide la contratación de servicios logísticos de suma importancia en el que se busca lograr objetivos para identificar qué factores influyen en la satisfacción del cliente, y cuales admiten un enfoque cuantitativo para utilizar un análisis factorial de métodos mínimos cuadrados generalizados.

Los resultados muestran que la conformidad depende de factores como la calidad del servicio, la lealtad y la tecnología de la información. En consecuencia, la disposición de los encuestados a responder al instrumento de medición fue alta. Estos hallazgos ayudan que las empresas que prestan servicios logísticos desarrollen estrategias orientadas y ganen mayor confianza y a su vez generen fidelidad de sus clientes.

Beneficios concretos que aporta un sistema de gestión de procesos de negocios

Según Mejía y Arzate, (2006) mencionan que las empresas en la actualidad necesitan adaptar rápidamente sus procesos de negocio para mantenerse competitivos. La flexibilidad necesaria en las empresas se puede lograr mediante un conjunto de prácticas conocidas como administración de procesos de negocio. Además, de manera que la integración de aplicaciones se vuelve transparente, permiten a las organizaciones contar con conocimientos rápidos, flexibles y medibles que efectúen los propósitos para los cuales fueron creados.

Marco Metodológico

Metodología.

El presente estudio de caso se realiza y se describe mediante enfoques, métodos y técnicas relacionadas con la transformación digital en el Departamento de Talento Humano, por su estructura y organización, se debe tomar decisiones importantes en el área, y se optimice garantizar los procesos que se llevan a cabo, al personal administrativo del área. Se utiliza encuestas y se realiza un análisis profundo para medir la situación actual en el que se recopila información totalmente precisa que permita obtener opiniones valiosas y claras para tomar decisiones relevantes en base a los estudios que se establecen.

El enfoque mixto detalla la conjugación de métodos estadísticos en cuanto a la comprensión global del fenómeno, la investigación basada en datos sirve para recopilar identificaciones y medir indicadores relacionados con la adopción de tecnologías digitales y su impacto en la transformación digital que proporcione la toma de decisiones y facilite una descripción más precisa y concisa.

Tipo de investigación.

Enfoque mixto: Se efectúa a través de un instrumento específico, como encuestas que instituyen en describir y explorar un análisis de confiabilidad y vigor, a partir de una perspectiva esencial y profunda que viabilice excavar las experiencias, percepciones y significados en los trabajadores administrativos y adquieran un enfoque más flexible donde favorezca el conocimiento de los hechos, e identificar estándares con relación a las tecnologías digitales de la gestión organizacional.

Métodos

Este análisis se diseña en recolectar datos favorables a un conjunto de colaboradores, del departamento de Talento Humano de la empresa PROPEMAR S.A. en describir y registrar expedientes del fenómeno sin manipular las dimensiones, con el fin que

suministren objetivos principales en cuanto a una descripción precisa, para tomar decisiones eficientemente asentada en hechos y sintetizar una información más explicativa que brinde fortaleza y predomine, la toma de decisiones esencial, y de valor para la empresa.

Investigaciones bibliográficas: Se utiliza para recopilar, analizar y compendiar información existente sobre el tema específico, obtenida de fuentes primarias como libros, artículos científicos, literatura académica, y bases de datos esto con el fin de organizar un marco teórico firme, extrayendo nuevas culturas que indemnice una comprensión más profunda del tema.

Además, es una herramienta importante para edificar conocimientos, y desarrollar teorías, para futuros propósitos o investigaciones en base a información positiva, confiable y proveer investigaciones existentes, que tengan fundamentos cruciales al instante de encontrar alguna información real de algún tema en específico.

Participantes

Se involucran dentro de estudio de caso, de acuerdo con la población universo de la empresa que son 500 colaboradores, donde muestran interés y ofreciendo su aporte, lo que accede lograr datos valiosos, y relevantes para el análisis.

Muestra

Se involucra, 50 colaboradores, entre ellos directivos, o director del departamento, administrativos, usuarios internos, usuarios externos, que participan en relación a la encuesta, con el objetivo de recopilar y considerar datos de calidad y lograr conseguir resultados exitosos.

Instrumentos:

Se aplica a los involucrados los cuales concretan que contexto o problemática abordan y se revela dentro del departamento de Talento Humano en el cual se aplica, una encuesta de 14 preguntas, de opción múltiple.

La encuesta se aplicará al personal del Departamento de Talento Humano de la empresa Propemar S.A., con el propósito de recopilar información objetiva y confiable acerca de la percepción, uso y nivel de conocimiento en relación con las herramientas digitales implementadas en la gestión de la información gerencial.

Se empleará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas de opción múltiple, lo que permitirá obtener respuestas estandarizadas y facilitar el análisis. Este tipo de formato asegura mayor claridad en la interpretación de los resultados, reduce la tergiversación en las respuestas y posibilita la comparación entre los distintos participantes.

La encuesta estará diseñada bajo criterios de validez y confiabilidad, garantizando que las alternativas de opción reflejen de manera precisa las dimensiones a evaluar.

De esta manera, los resultados obtenidos proporcionarán evidencia empírica para sustentar el análisis y contribuir a la formulación de propuestas que fortalezcan la gestión digital de la información en la organización.

Análisis de Datos

Se realiza el análisis de datos, mediante la utilización de Excel, una herramienta básica para el análisis descriptivo y la visualización de datos para el manejo de los resultados donde se lo hará de modo cuantitativo, por otra parte, la toma de decisiones establecida en datos lo que permite e identificar los métodos que se ejecutan en el área del departamento de Talento Humano basándose en perfeccionar recursos y aumentar la eficiencia operativa.

Resultados Obtenidos

En la era digital, las herramientas tecnológicas se convierten en recursos importantes para optimizar los procesos, facilitar la comunicación y mejorar la gestión de la información en varios campos. Estas herramientas no solo desarrollan la validez operativa, sino que también toman decisiones más entendidas y estratégicas, el impacto y el nivel de equipos digitales en el entorno organizacional es identificar las capacidades de perfeccionamiento clave y lograr una perspectiva integrada y apropiada.

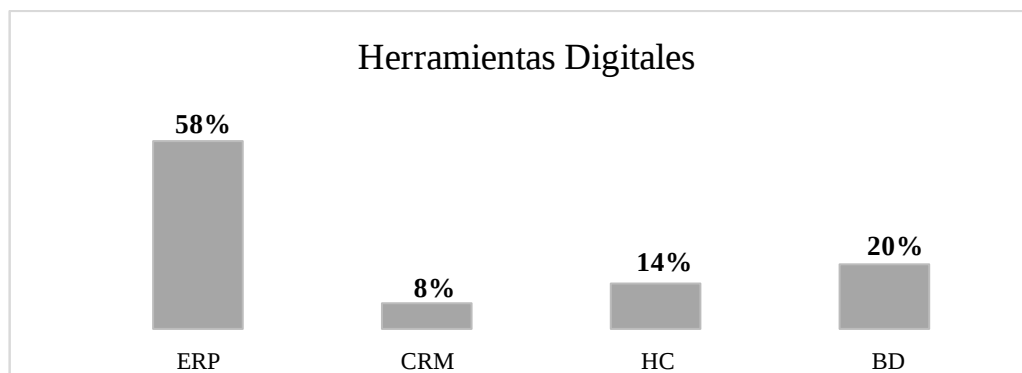
El propósito de esta encuesta es estudiar el nivel de uso, dominio y percepción de las herramientas digitales en el departamento de Talento Humano, de la empresa Propemar S.A. Con los resultados logrados se identifican fortalezas, áreas de mejora y posibles dificultades en la aceptación tecnológica.

Tabla 1

Herramientas digitales útiles para la gestión de la información

Alternativa	Alternativa	Alternativa
ERP (Planificación de recursos empresariales)	29	58%
CRM (Gestión de relaciones con el cliente)	4	8%
HC (Hoja de Cálculo)	7	14%
BD (Bases de Datos)	10	20%
Total	50	100%

Figura 1



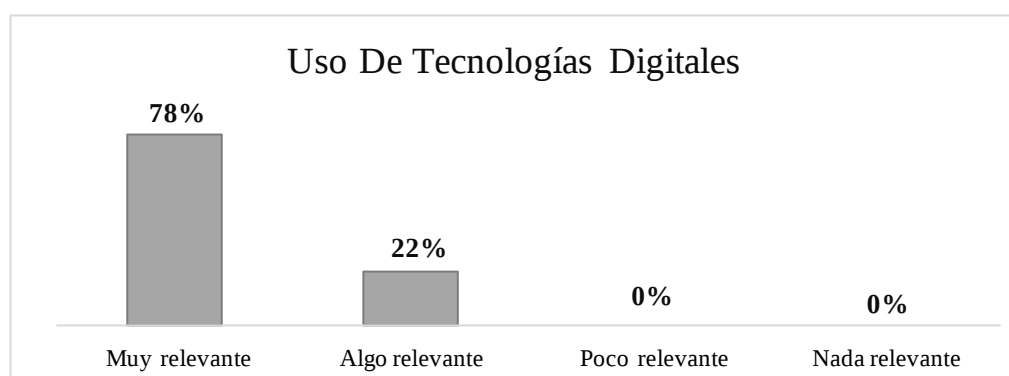
Interpretación y Análisis

De acuerdo con la Pregunta: ¿Qué herramientas digitales considera más útiles para la gestión de la información en su departamento? Se presenta el análisis del uso de diferentes tipos de tecnologías en un entorno organizacional. De acuerdo con los datos, la herramienta digital más utilizada es el ERP (Enterprise Resource Planning), con un 58%, que representa 29 persona encuestadas; en contraste, el CRM (Customer Relationship Management) muestra apenas un 8%, que constituyen a cuatro participantes; por su parte, las Herramientas de Hoja de Cálculo (HC) representan un 14% del total, con siete involucrados; las Bases de Datos (BD) tienen una participación del 20%, lo que refleja 10 involucrados

Tabla 2

Uso de tecnologías digitales en la toma de decisiones

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Muy relevante	39	78%
Algo relevante	11	22%
Poco relevante	0	0%
Nada relevante	0	0%
Total	50	100%

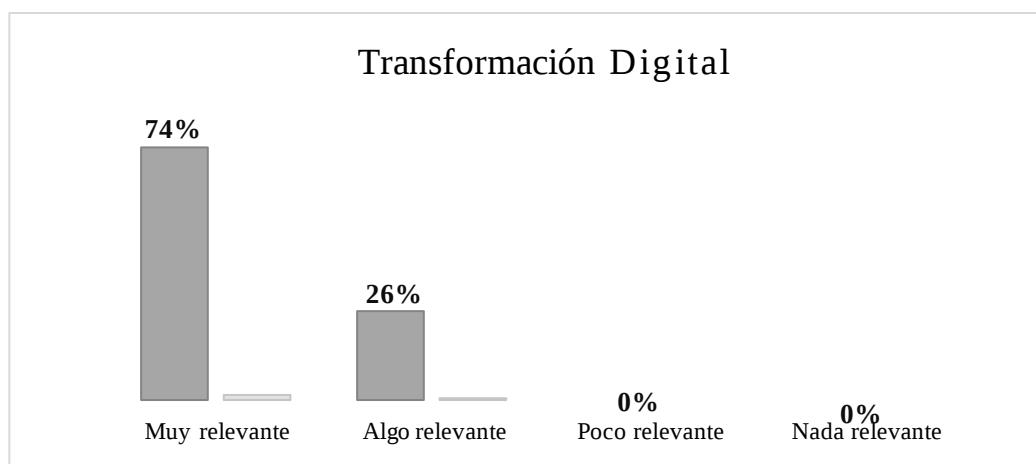
Figura 2**Interpretación y Análisis**

De acuerdo con la pregunta: ¿Frecuentemente realizan capacitaciones sobre el uso de las herramientas digitales en la organización? Se muestra un análisis detallado de los resultados que se obtienen. que el 78% de los encuestados, es decir, 39 personas, consideran que es muy Relevante el uso de herramientas digitales para los departamentos. Por otro lado, el 22% 11 participantes consideran algo relevante, mientras 0% poco Relevante y 0% nada Relevantes. Estos resultados muestran que las herramientas digitales son el componente clave para optimizar los procesos y mejorar las organizaciones de la competencia

Tabla 3

Transformación digital en las mejoras de los procesos gerenciales

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Muy relevante	37	74%
Algo relevante	13	26%
Poco relevante	0	0%
Nada relevante	0	0%
Total	50	100%

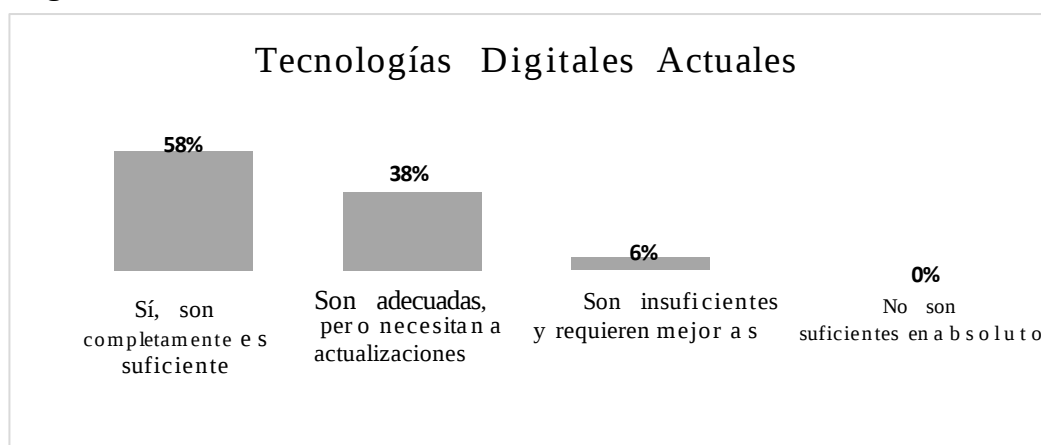
Figura 3**Interpretación y Análisis**

En relación con la pregunta ¿La transformación digital es relevante para las mejoras de los procesos gerenciales? Por lo tanto, la transformación digital es totalmente importante para las mejoras de los procesos departamentales con el respectivo análisis se identifica que el 74% donde 37 personas dieron su opinión que se considera Relevante para las mejoras de los procesos de acuerdo con la transformación digital, seguidamente se dio a conocer Algo Relevante una muestra de tan solo el 26% en el cual fueron entrevistados 13 personas, además, los participantes no dieron su opinión alguna de Poco Relevante y finalmente también con 0% de Nada Relevante

Tabla 4

Las tecnologías digitales actuales satisfacen las necesidades de gestión de información

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Sí, son completamente suficientes	29	58%
Son adecuadas, pero necesitan actualizaciones	19	38%
Son insuficientes y requieren mejoras	3	6%
No son suficientes en absoluto	0	0%
Total	50	100%

Figura 4

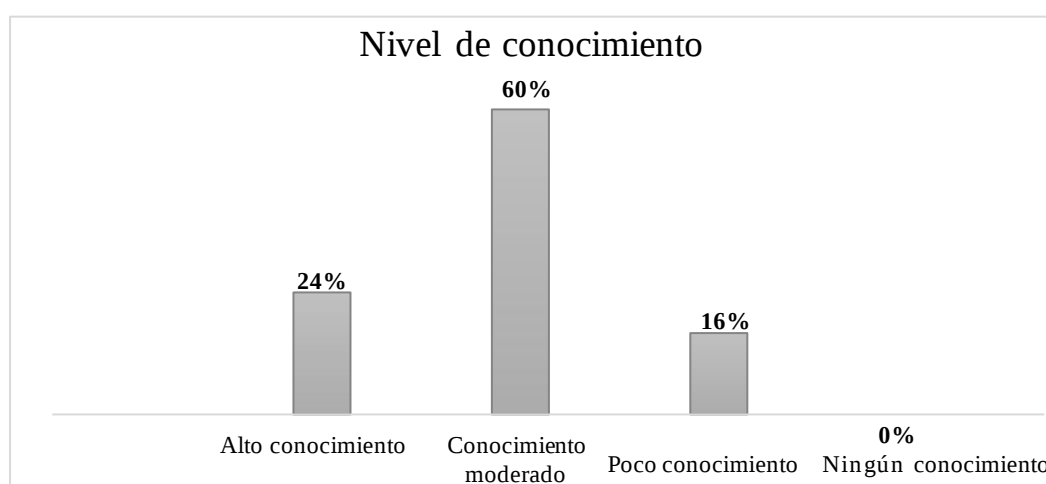
Interpretación y Análisis

En relación con la pregunta: ¿Las tecnologías digitales actuales satisfacen las necesidades de gestión de información? Los resultados que se obtienen mediante el proceso de encuesta que es aplicada a los administrativos departamentales de las 14 respuestas el 58% consideran que las tecnologías digitales actuales son completamente suficientes para satisfacer las necesidades de gestión de información. Así mismo, el 38% de los encuestados, que corresponde a 19 personas opinan que estas tecnologías son adecuadas. Solo el 6% indica, que las tecnologías actuales son insuficientes y requieren mejoras. Por otra parte, respondieron 0% que las tecnologías digitales no son suficientes en absoluto.

Tabla 5
Conocimientos sobre las tecnologías digitales

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Alto conocimiento	12	24%
Conocimiento moderado	30	60%
Poco conocimiento	8	16%
Ningún conocimiento	0	0%
Total	50	100%

Figura 5



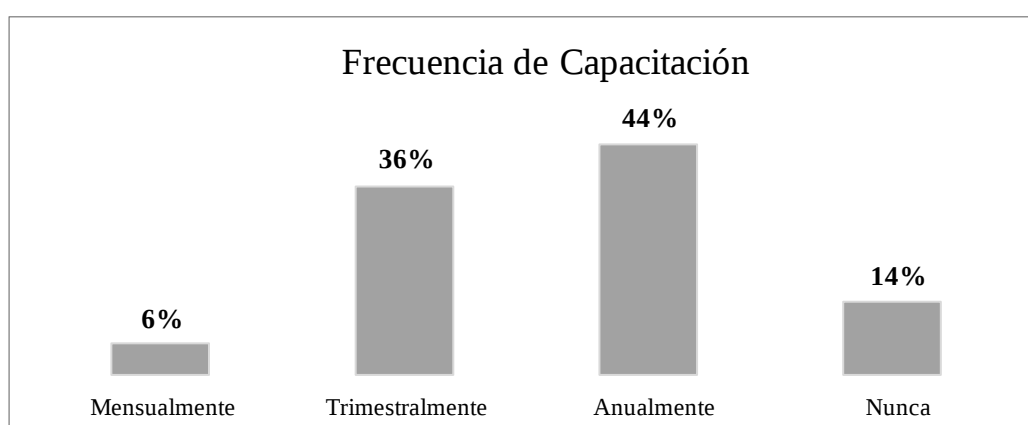
Interpretación y Análisis

De acuerdo con la pregunta: ¿Cuáles son los niveles de conocimiento en las tecnologías digitales? Los datos que se logran en el análisis, el 24% que representa a 12 personas, declaran tener un alto conocimiento sobre tecnologías digitales. Por lo tanto, 30 participantes responden que el nivel de Conocimiento Moderado es de 60%, Por consiguiente, ocho personas consideran que el 16% se debe a Poco Conocimiento en relación con las tecnologías digitales, de este modo, en el nivel de Ningún Conocimiento los encuestados no facilitaron ninguna observación.

Tabla 6

Frecuencia de capacitación sobre el uso de herramientas digitales

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Mensualmente	3	6%
Trimestralmente	18	36%
Anualmente	22	44%
Nunca	7	14%
Total	50	100%

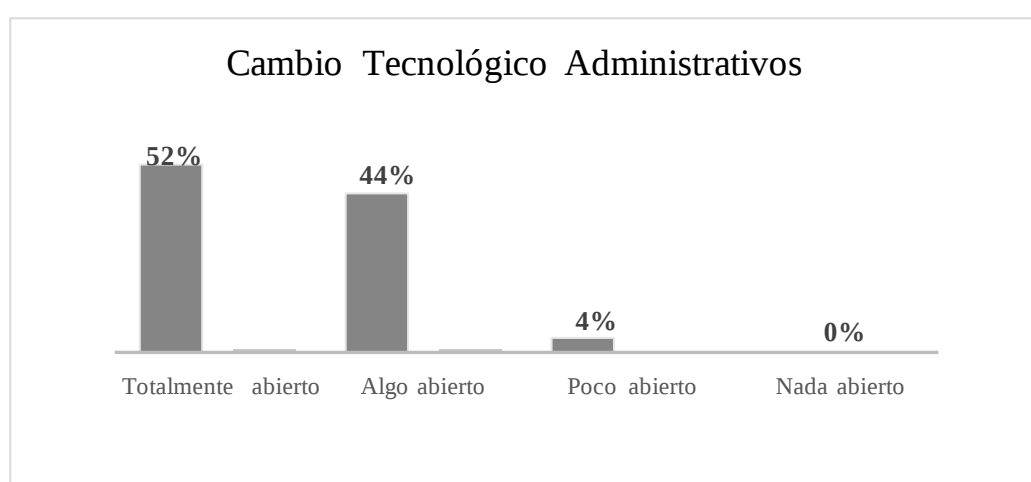
Figura 6**Interpretación y Análisis**

En relación con la pregunta: ¿Con qué frecuencia reciben capacitación sobre el uso de herramientas digitales? En efecto a los resultados que se obtienen en el análisis se especifica, que el 6% de los encuestados, en el que tres personas manifiestan, que las capacitaciones las realizan Mensualmente. Por lo tanto, el 36% que representa a 18 personas, señalan que reciben capacitaciones de forma Trimestral. También, indica los participantes un 44% que es reflejado por 22 personas, donde declaran que las capacitaciones se efectúan Anualmente. Por último, el 14% de los involucrados, que corresponde a siete personas, muestran que jamás reciben capacitaciones.

Tabla 7

Cambios tecnológicos en el área administrativa

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Totalmente abierto	26	52%
Algo abierto	22	44%
Poco abierto	2	4%
Nada abierto	0	0%
Total	50	100%

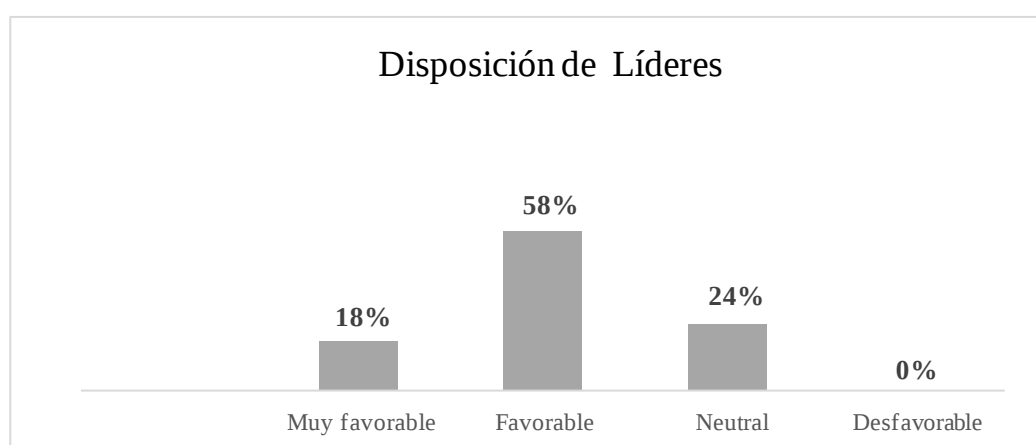
Figura 7**Interpretación y Análisis**

Al considerar la siguiente pregunta: ¿Qué tan abierto considera los cambios tecnológicos en el área administrativa? el estudio refleja una forma predominante efectiva hacia la apertura a la transformación digital dentro del área administrativa. De los encuestados, un 52% señalan que, 26 personas muestran estar Totalmente Abierto al cambio tecnológico. Un 44%, equivalente a 22 personas indican estar Algo Abierto al cambio, lo cual muestra una aprobación moderada, pero también positiva, hacia la ejecución de las tecnologías para sus procesos. A excepción, un 4% presentado por dos personas, consiguen estar Poco Abierto al cambio, es significativo recalcar que ningún participante proporcionó respuesta alguna a los cambios tecnológicos.

Tabla 8
Disposición de líderes departamentales

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Muy favorable	9	18%
Favorable	29	58%
Neutral	12	24%
Desfavorable	0	0%
Total	50	100%

Figura 8



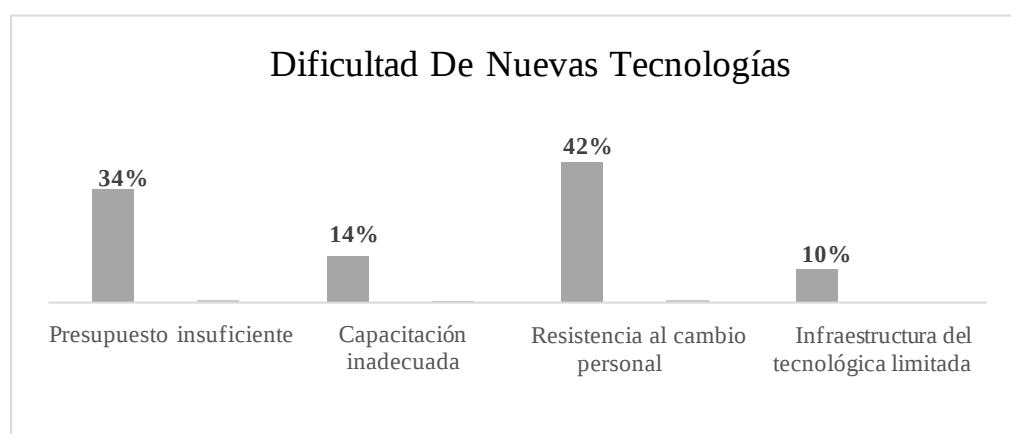
Interpretación y Análisis

En este contexto, la pregunta clave es ¿Cuáles son la disposición de los líderes departamentales? hacia las iniciativas presentadas, se observa que la totalidad de los encuestados el 58%, 29 personas, observan este modo como Favorable. Asimismo, un 18%, nueve personas consideran que la disposición es Muy Favorable, lo que revela un nivel significativo de soporte hacia los cambios propuestos. Por otro lado, el 24% manifiestan, doce personas de tal manera Neutral, lo que podría explicar como una equivocación, frente a estas decisiones. Es notable recalcar que no se reconocieron opiniones clasificadas como Desfavorables, 0% lo que expone especialmente las labores emprendidas.

Tabla 9
Dificultad de nuevas tecnologías en la organización

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Presupuesto insuficiente	17	34 %
Capacitación inadecuada	7	14%
Resistencia al cambio del personal	21	42%
Infraestructura tecnológica limitada	5	10%
Total	50	100%

Figura 9



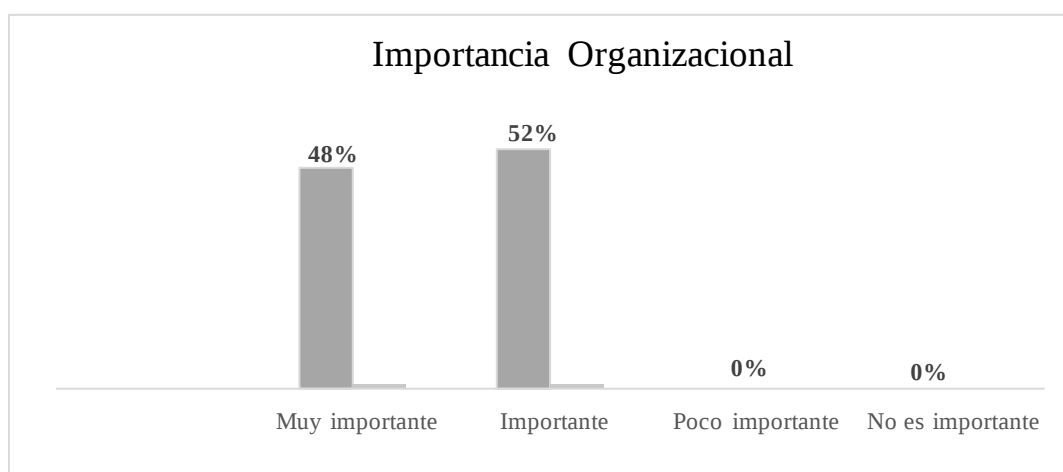
Interpretación y Análisis

De acuerdo con la pregunta: ¿Cuáles son las dificultades de adopción de las nuevas tecnologías en la organización? Los datos revelan que la Resistencia al Cambio del Personal es la barrera más significativa, el 42%, 21 involucrados responde. En segundo lugar, con un 34%, 17 personas que indican el Presupuesto Insuficiente. La Capacitación Inadecuada representa un 14%, 7 personas involucradas marcan una debilidad en las tecnologías de alineación para el personal. La Infraestructura Tecnológica Limitada se establece el 10% de muestra con la participación de cinco personas que si bien, es la mínima dificultad captada, en el que se adquiere un factor de implementación tecnológica.

Tabla 10

Importancia organizacional en la transformación digital

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Muy importante	24	48%
Importante	26	52%
Poco importante	0	0%
No es importante	0	0%
Total	50	100%

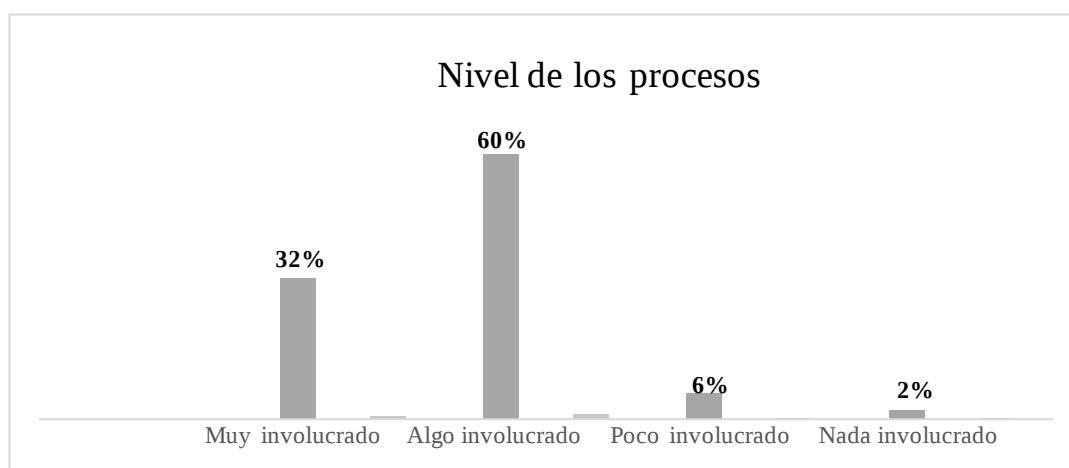
Figura 10**Interpretación y Análisis**

En relación con la pregunta: ¿Qué tan importante es la transformación digital? Los resultados de este análisis muestran la importancia que tiene la transformación digital en las organizaciones. El 52% de los encuestados que representa 26 personas, donde revelan una considerable Importancia. De tal manera, un 48% en representación a 24 personas que dan como respuesta a Muy Importante, que es la transformación digital para las organizaciones. Dado que, no se registran contestaciones que evidencien Poco Importante y No es Importante.

Tabla 11

Nivel de los procesos del uso de transformación digital

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Muy involucrado	16	32%
Algo involucrado	30	60%
Poco involucrado	3	6%
Nada involucrado	1	2%
Total	50	100%

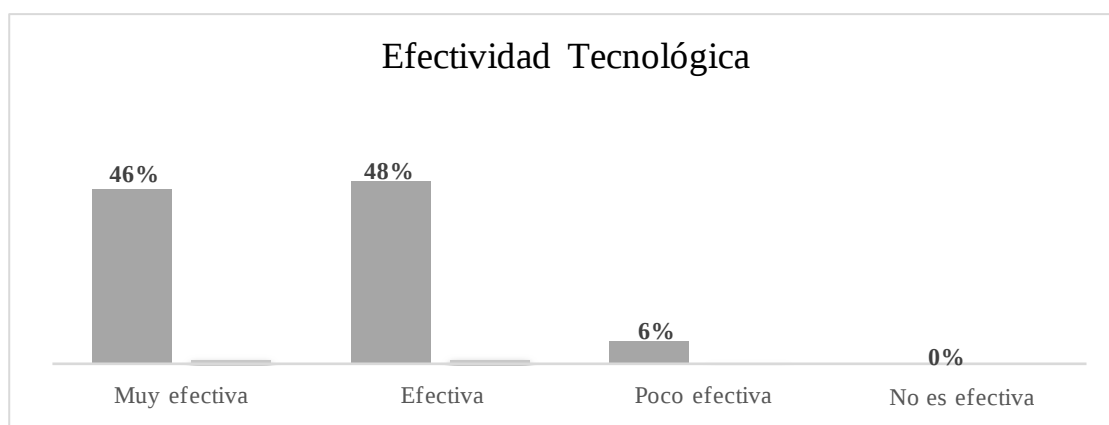
Figura 11**Interpretación y Análisis**

De tal modo, se realiza la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los niveles de los procesos del uso de transformación digital? Los datos que se obtiene mediante un análisis profundo donde se evidencian. Muy involucrados un 32%, el cual responden 16 personas. Al mismo tiempo, el 60%, que representa a treinta personas, en el que refleja una contribución significativa que puede considerarse el uso de transformación digital positivamente para el desarrollo organizacional, y señalar responsabilidad e interés. Además, el 6%, tres participantes muestran su intervención, y posteriormente, el 2% Nada Involucrado que tan solo responde un solo participante.

Tabla 12

Efectividad de las soluciones tecnológicas

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Muy efectiva	23	46%
Efectiva	24	48%
Poco efectiva	3	6%
No es efectiva	0	0%
Total	50	100%

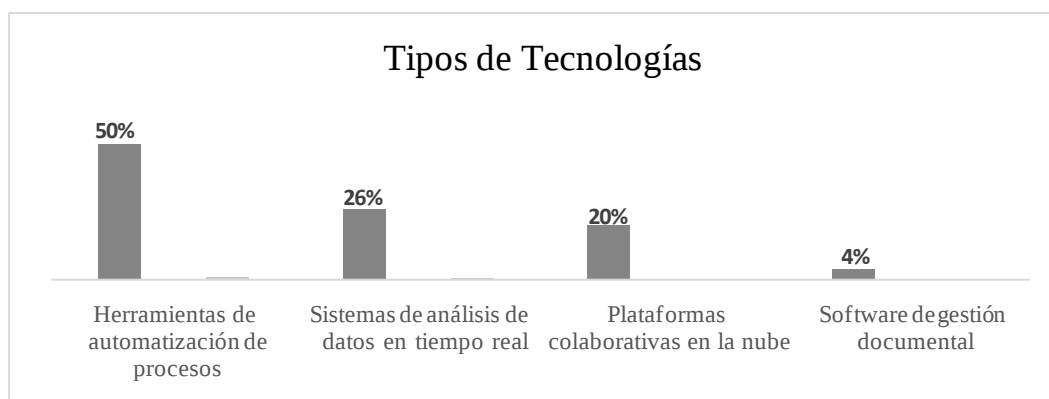
Figura 12**Interpretación y Análisis**

De acuerdo con la pregunta: ¿Qué efectividad considera a las soluciones tecnológicas? Se presenta un análisis que reflejan un alto conocimiento positivo en relación con la efectividad de soluciones tecnológicas que se ejecutan. Un 46% de los encuestados que representa 23 participantes que opinan que dichas soluciones son Muy Efectivas. Además, se detalla que el 46%, 23 involucrados consideran una clara evidencia de aceptación y satisfacción en su desempeño. Poco Efectiva se constituyen en un 6%, tres implicados, dieron los sucesos. Los participantes consideraron que No son Efectivas donde, se obtiene un 0

Tabla 13

Tipos de tecnologías para implementar en el departamento

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Herramientas de automatización de procesos	25	50%
Sistemas de análisis de datos en tiempo real	13	26%
Plataformas colaborativas en la nube	10	20%
Software de gestión documental	2	4%
Total	50	100%

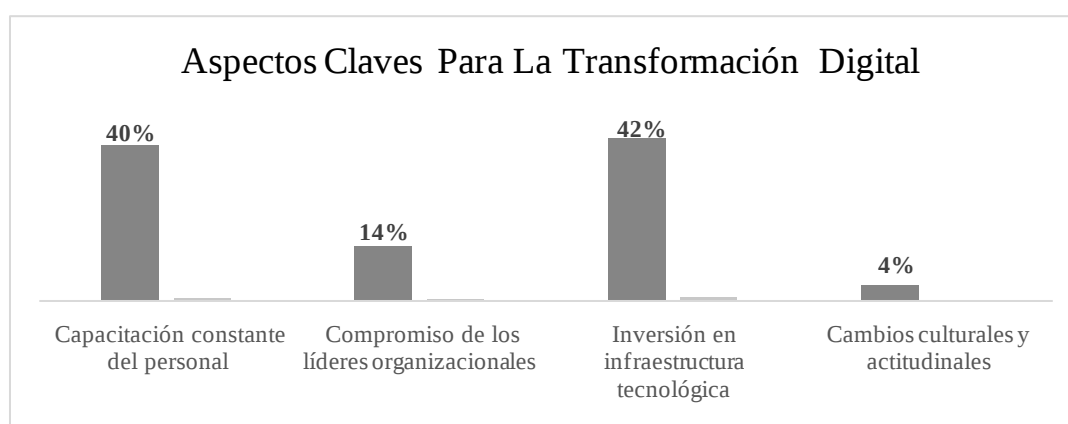
Figura 13**Interpretación y Análisis**

Con respecto a la pregunta: ¿Qué tipos de tecnologías se debe implementar en el departamento de Talento Humano? Los datos que proporcionan el análisis revelan los tipos de tecnologías que es esencial implementar en el departamento. Las Herramientas de Automatización de Procesos, con un 50% de preferencia, que presenta 25 implicados. De tal modo, los Sistemas de Análisis de Datos en Tiempo Real 26%, que representa 13 personas implicadas tomar en cuenta los beneficios para fortalecer la toma de decisiones, las Plataformas Colaborativas en la Nube un (20%) presentado por 10 encuestados que muestran un aspecto significativo a las necesidades de mejorar la comunicación y el compromiso en equipo. El Software de Gestión Documental tiene una disminución de 4%, que solo 2 personas dieron referencias que se obtiene conseguir, positivas soluciones aceptables en este ámbito organizacional.

Tabla 14

Aspectos claves para la transformación digital

Alternativa	Alternativa	Alternativa
Capacitación constante del personal	20	40%
Compromiso de los líderes organizacionales	7	14%
Inversión en infraestructura tecnológica	21	42%
Cambios culturales y actitudinales	2	4%
Total	50	100%

Figura 14**Interpretación y Análisis**

En relación con la pregunta sobre los: ¿Aspectos claves para la transformación digital? los resultados de este análisis exteriorizan que el factor más estimado es la Inversión en Infraestructura Tecnológica, con un 42%, 21 participantes brindan respuesta, que indican la calidad que tienen las herramientas para implementar cambios digitales.

Consecutivamente, la Capacitación Constante del Personal obtienen un 40% de 20 candidatos, manifiestan la insuficiencia de preparar los equipos hacia el ajuste de las nuevas tecnologías. Por otro lado, el Compromiso de los Líderes Organizacionales es detallado por un 14% de 7 personas involucrada muestran un aspecto notable. Mientras que los Cambios Culturales y Actitudinales tomaron únicamente un 4% presentado por dos personas, la falta mínima de comprensión del impacto que lleva la transformación digital.

Análisis de los Resultados

La transformación digital representa una solución tecnológica esencial para fortalecer la gestión de la información gerencial en las organizaciones. No obstante, el reto principal no radica únicamente en la disponibilidad de sistemas corporativos, sino en la resistencia al uso y adopción de herramientas clave como la automatización de procesos, el análisis de datos en tiempo real y las plataformas colaborativas. Estas tecnologías, son implementadas adecuadamente, permiten a los colaboradores agilizar la gestión de información, estructurar mejor los flujos de trabajo y fomentar entornos digitales que impulsen una productividad organizacional más competitiva.

En este sentido, Páez-Gabriunas y colaboradores (2021) destacan que tecnologías como la Inteligencia Artificial, el Análisis de Datos y la Computación en la Nube son fundamentales para la transformación digital y representan elementos claves tanto para el desarrollo social como para el progreso empresarial presente y futuro. Por su parte, Sandoya y colaboradores (2024) sostienen que la transformación digital se convierte en una competencia estratégica esencial, especialmente en el contexto de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), las cuales enfrentan desafíos significativos relacionados con limitaciones presupuestarias, resistencia al cambio y debilidades en la infraestructura especializada y el conocimiento técnico del personal.

De manera complementaria, Pérez y colaboradores (2021) señalan que muchas organizaciones encuentran obstáculos para adoptar herramientas digitales debido a deficiencias en la formación, poca visión estratégica y desconocimiento de las tecnologías emergentes. Estas limitaciones impiden que se aproveche el potencial de los recursos digitales para alcanzar los objetivos organizacionales. En consecuencia, la transformación digital debe ir acompañada de procesos de capacitación continua, orientación estratégica y un liderazgo comprometido con la innovación tecnológica.

De manera similar, Peñalver y León (2006) sostienen que las tecnologías colaborativas y los sistemas de información permiten a las organizaciones optimizar sus procesos internos y fortalecer la toma de decisiones mediante el acceso oportuno y estructurado a datos relevantes.

Además, el éxito de la transformación digital depende también del desarrollo de competencias digitales entre los empleados. Capacitar al personal no solo facilita la apropiación de nuevas herramientas, sino que promueve una cultura de innovación y mejora continua. En esta línea, Campos-Dávila y colaboradores (2024) sostienen que, para lograr una transformación digital efectiva las organizaciones deben contar con una visión estratégica clara, una dirección comprometida con el cambio, y una disposición para adoptar tecnologías emergentes como parte de su modelo operativo.

La revisión de la literatura permite afirmar que la transformación digital, sustentada en tecnologías emergentes y una cultura organizacional abierta al cambio, aporta significativamente a la gestión de la información gerencial. Su implementación adecuada no solo permite mejorar la organización y el flujo de datos, sino que también fortalece la capacidad para tomar decisiones más informadas, precisas y oportunas. De este modo, se cumple con el objetivo de esta investigación, que consiste en comprender el aporte de la transformación digital en la gestión de la información gerencial, para optimizar la toma de decisiones en la organización.

El uso de herramientas tecnológicas adecuadas se vuelve esencial para mejorar la calidad de la información gerencial en las organizaciones. Tal como, Bases de Datos los cuales permiten integrar y sistematizar procesos clave en las áreas administrativas, financieras y operativas. Estas soluciones no solo optimizan el acceso a la información, sino que también reducen costos y facilitan la toma de decisiones estratégicas basadas en datos confiables y oportunos.

Según Díaz y colaboradores (2014), muchas empresas enfrentan dificultades para mantener una operación eficiente debido a la ineficiente integración entre sus procesos internos, lo que lleva un aumento de los gastos financieros. En este sentido, la implementación de un sistema ERP presenta como una solución integral que permite organizar los recursos, automatizar tareas rutinarias y favorecer la productividad general. La adopción de estos sistemas se vuelve aún más relevante en el cual se busca consolidar una fuente única y precisa de información gerencial dentro de la organización.

Asimismo, el CRM (gestión de relaciones con el cliente) cobra relevancia como herramienta fundamental en la gestión de relaciones tanto internas como externas. Checasaca- Julca y colaboradores (2022) resaltan que el CRM permite establecer vínculos duraderos con los clientes, mediante el uso de información centralizada y actualizada que facilita la personalización de los servicios y la fidelización del cliente. Esta herramienta es especialmente útil en contextos donde la competitividad exige una gestión eficiente del conocimiento del cliente y una comunicación fluida entre los diferentes niveles de la organización.

Por su parte, Peñalver y León (2006) argumentan que las tecnologías colaborativas y los sistemas de información representan un componente esencial para mejorar los procesos internos, permitiendo a las organizaciones obtener ventajas competitivas sostenibles. Estas tecnologías facilitan la coordinación entre equipos, el acceso compartido a datos clave, y fortalecen la capacidad de análisis y respuesta frente a cambios del entorno. Además,

fomentan una cultura de trabajo colaborativo, lo cual es crucial para lograr una toma de decisiones más ágil y fundamentada.

Cabe destacar que la incorporación exitosa de estas herramientas digitales también requiere del desarrollo de habilidades y competencias digitales en el personal. Es necesario promover programas de capacitación que permitan a los empleados comprender, adoptar y sacar provecho de las nuevas tecnologías. Este proceso de alfabetización digital no solo garantiza una mejor utilización de los recursos tecnológicos, sino que también contribuye al empoderamiento del talento humano y a la sostenibilidad del cambio organizacional.

La identificación y adopción de tecnologías digitales como los sistemas ERP, CRM, Bases de Datos y Plataformas Colaborativas son determinantes para mejorar la calidad de la información gerencial. Estas herramientas permiten integrar datos, optimizar procesos y facilitar decisiones más precisas y estratégicas dentro de la organización. De este modo, se cumple con el objetivo específico de esta investigación, que es identificar las tecnologías digitales adecuadas para mejorar la calidad de la información gerencial en la organización, contribuyendo así a su transformación digital y a su posicionamiento competitivo.

La transformación digital no solo implica la adopción de tecnologías emergentes, sino también el desarrollo de una cultura organizacional que facilite y respalde dichos procesos. En este contexto, una cultura organizacional abierta al cambio se configura como un elemento clave para alcanzar eficiencia operativa en los procesos internos de las organizaciones. La disposición de los colaboradores a aceptar y adaptarse a las nuevas tecnologías permite consolidar entornos laborales más flexibles, innovadores y orientados a la mejora continua.

Como se evidencia en los resultados obtenidos, la apertura al cambio tecnológico por parte del personal favorece la implementación de soluciones digitales que incrementan la productividad, optimizan los recursos y mejoran la calidad de los servicios ofrecidos. Este

tipo de cultura organizacional promueve un enfoque colaborativo, donde el aprendizaje constante, la experimentación y la adaptación se convierten en pilares para afrontar los desafíos del entorno empresarial actual. La aceptación activa de las tecnologías permite no solo mejorar la ejecución de tareas operativas, sino también fortalecer la capacidad de respuesta ante los cambios del mercado y las exigencias del entorno digital.

En consonancia con esta visión, Rodríguez y Bautista (2021) sostienen que una cultura organizacional orientada al cambio constituye una combinación estratégica para alcanzar el éxito empresarial. Esta cultura facilita una gestión más participativa y comprometida con la implementación de soluciones tecnológicas eficaces, especialmente aquellas relacionadas con la automatización de procesos. La alineación entre la cultura interna y las estrategias tecnológicas permite que las herramientas digitales no solo se integren correctamente, sino que además sean utilizadas de manera eficiente y sostenible.

Asimismo, la transformación cultural hacia una mentalidad de apertura y proactividad tecnológica contribuye al empoderamiento del talento humano, al fomento de la innovación y a la consolidación de procesos más ágiles y orientados a resultados. Esta sinergia entre cultura organizacional y tecnología impulsa a las organizaciones a mantenerse competitivas, adaptables y preparadas para enfrentar los retos del entorno globalizado.

Fomentar una cultura organizacional abierta al cambio es un factor determinante para mejorar la eficiencia operativa en los procesos internos. La actitud positiva de los colaboradores frente a la adopción tecnológica, combinada con una gestión estratégica del cambio, crea las condiciones necesarias para una transformación digital efectiva. De este modo, se cumple con el objetivo específico de esta investigación: establecer una cultura organizacional abierta al cambio para eficiencia operativa en los procesos internos de la organización.

Soluciones tecnológicas y efectivas implica en examinar e incorporar herramientas digitales que permitan optimizar los procesos organizacionales en la gestión de la información gerencial mediante la implementación del sistema de BPM (Sistema de Gestión de Procesos de Negocio) que permite corregir atrasos en la información y promover decisiones eficientes, apropiadas, constructivas y centrada en la mejor continua. En contexto, estas soluciones tecnológicas ofrecen mejorar los procesos en base a cualquier herramienta o sistema, que se integren en el entorno organizacional para automatizar los procesos y gestionar una información más precisa, alineadas a las necesidades de la organización. Una percepción positiva de partes de los colaboradores refleja una aceptación significativa con relación a la implementación de herramientas digitales que automaticen los procesos centrales de las áreas administrativas.

Según González (2024) certifica recursos beneficiosos para la organización que requieren e implementar herramientas digitales, y llevar a cabo las actividades de forma persistente y de calidad, en usar BPM (Sistema de Gestión de Procesos de Negocio) en reducir costos laborales y hacia las necesidades de las actividades administrativas por parte de los colaboradores. De acuerdo Montalvo y colaboradores (2020) afirman que, en la actualidad las tecnologías juegan un papel esencial en la manera en que las empresas se procesan para obtener ventajas competitivas en el mercado. Por lo tanto, se centra en los procesos organizacionales e importantes en relación con el sistema de BPM en las mejoras de los procesos y actividades que se realizan en los departamentos administrativos y facilitar mostrando beneficios del uso de los sistemas de BPM (Sistema de Gestión de Procesos de Negocio) en las organizaciones. De tal manera se cumple con el objetivo específico de esta investigación, en recomendar soluciones tecnológicas efectivas para la transformación digital de la gestión de la información gerencial (Sistema de Gestión de Procesos de Negocio) .

Conclusiones

- La transformación digital es un factor estratégico clave para optimizar la gestión de la información gerencial, mejorando la calidad y uso de datos para una toma de decisiones más precisa y alineada con los objetivos organizacionales. Implica una estrategia integral que combina tecnología, procesos, cultura y personas.
- Tecnologías digitales como ERP, CRM, bases de datos y plataformas colaborativas son fundamentales para integrar procesos, reducir costos y fortalecer la gestión eficiente de recursos y procesos internos.
- Una cultura organizacional abierta al cambio, con adaptabilidad, colaboración e innovación, es esencial para el éxito de la transformación digital y para mejorar la eficiencia operativa interna.
- La capacitación continua y el desarrollo de competencias digitales del personal son indispensables para una adopción efectiva de las herramientas tecnológicas, maximizando el aprovechamiento de las tecnologías emergentes.

Recomendaciones

- La Empresa Propemar S.A. debe diseñar e implementar una estrategia integral de transformación digital que optimice la gestión de la información gerencial, incorporando tecnologías adecuadas, estandarizando procesos informativos y fortaleciendo las capacidades digitales del personal. Esto permitirá una toma de decisiones más precisa, oportuna y alineada con los objetivos estratégicos.
- Es necesario evaluar e implementar tecnologías digitales como sistemas ERP, CRM, bases de datos y plataformas colaborativas, priorizando aquellas que se ajusten a las necesidades operativas y estratégicas, especialmente el Sistema de BPM (Gestor de Procesos de Negocio). Se recomienda hacer un diagnóstico previo de los procesos internos y promover la integración entre las áreas funcionales.
- Fomentar una cultura organizacional abierta al cambio, centrada en la adaptabilidad, colaboración e innovación. La alta dirección debe promover espacios de participación, capacitación continua y comunicación efectiva, para que el personal comprenda el valor de las nuevas tecnologías y adopte un rol activo, reduciendo la resistencia al cambio y mejorando la eficiencia operativa.
- Implementar programas permanentes de capacitación en competencias digitales para todo el personal, enfocados en la alfabetización digital, el uso estratégico de tecnologías emergentes y la adaptación a entornos digitales en evolución. Esto mejora el desempeño del talento humano y garantiza una mayor rentabilidad de las inversiones tecnológicas, recomendándose el Sistema BPM para Propemar S.A.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, M. C. U., Burgos, M. J. P., & Ramírez, C. A. B. (2021). Retos y desafíos del emprendimiento ecuatoriano, trascendiendo a la pospandemia. *Retos*, 11(22), 271-286. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.05>
- Alvarado, R., Acosta, K., & De Buonaffina, Y. V. M. (2018). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *InterSedes*, 19(39). <https://doi.org/10.15517/isucr.v19i39.34067>
- Bravo Rojas, L. M., Arenas Ñiquin, J. L., Castillo Luque, F. E., & Diaz García, M. F. (2024). Estrategias de transformación digital en entornos gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1285-1299. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.20>
- Buleo, M., & Vicente, J. (2016). *La transformación digital y su repercusión en las empresas* [Trabajo de fin de grado, Universitat Politècnica de València]. Riunet. <https://riunet.upv.es/handle/10251/68911>
- Campos-Dávila, J. E., Choque-Yarasca, C. L., Saldívar, D. O., & Hernández, Y. C. U. (2024). Estrategias de transformación digital en empresas tradicionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(105), 289-302. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.19>
- Díaz, A., Gonzales, J. C., & Ruiz, M. E. (2014). IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA ERP EN UNA ORGANIZACIÓN. *Revista de Investigación de Sistemas E Informática*, 2(3), 30-37. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sistem/article/view/3475>
- Francois, M. L. G. (2023). *Propuesta de un modelo conceptual de gestión operacional al implementar transformación digital*. <https://hdl.handle.net/11447/8525>
- González, F. O. (2024). BPM y analítica de datos en la gestión administrativa para mejorar los procesos empresariales. *Entrelíneas*, 3(1), 52-64. <https://doi.org/10.56368/entrelineas315>
- Jhudit, G. R. K. (2022, 17 febrero). *Uso de los sistemas de información y la metodología Business Process Management para incrementar la productividad en las empresas*. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21666>
- López, M., & María, L. (2018). *Retos y tendencias de la transformación digital para la empresa colombiana: Desafío de personas no de tecnología*. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/17490/1/MarulandaLopezLuisaMaria2018.pdf>
- Maciel, J. P., & Villavelazquez, N. V. O. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación Administrativa*, 48, 1-16. <https://doi.org/10.35426/iav48n123.03>
- Marcos-Rodriguez, K. L., Moran-Murillo, P. N., & Ríos-Gaibor, C. G. (2024). Transformación digital y su impacto en estrategias y herramientas tecnológicas en la administración moderna. *Multidisciplinaris Collaborative Journal*, 2(3), 53-64. <https://doi.org/10.70881/mcj/v2/n3/41>

- Montalvo, L., Farías, G., Pacheco, A., & Ollague, J. (2020). Impacto de la tecnología business process management en la atención a clientes de organizaciones privadas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 328-341. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.432>
- Mejía, M., & Arzate, L. (2006). Automatización de procesos de negocio utilizando un BPMS. *DOAJ (DOAJ: Directory Of Open Access Journals)*. <https://doaj.org/article/1859f6f3e2ab4ed692bc96acd16f1258>
- Páez-Gabriunas, I., Sanabria, M., Gauthier-Umaña, V., Méndez-Romero, R. A., & Virgüez, L. R. (2022). *Transformación digital en las organizaciones*.
- Peñalver, A. J. B., & León, I. M. M. (2006). Tecnologías colaborativas (TIC'S) para el fomento de la cooperación empresarial. *TECNOLOGIAS COLABORATIVAS (TIC'S) PARA EL FOMENTO DE LA COOPERACION EMPRESARIAL*. <http://repositorio.bib.upct.es/dspace/bitstream/10317/900/1/tcf.pdf>
- Pérez, C. M., Candia, J. G., Espinosa, R. M., & Briones, M. A. (2021). Gestión de personas y las barreras para innovar en la transformación digital. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 510-532. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.4>
- Pineda, A. L., Del Carpio Gallegos, J., B, E. C., Villarino, A. V., S, S. P. M., D, M. C. F., y R, L. P. L. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 16(1), 171. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Quintero, L. (2023). *Diseñar un proceso automatizado apoyado en tecnología Proactive Outreach Manager (POM), que asista y optimice el proceso de perfilación y gestión de usuarios susceptibles a contratación de los canales de redes sociales Facebook e Instagram*. <https://repositorio.unimagdalena.edu.co/items/d20f27cc-d9c2-4358-8a61-9ad27b577d69>
- Quinto, N. M. D., Villodas, A. J. C., Montero, C. P. C., Cueva, D. L. E., & Vera, S. A. N. (2021). Artificial intelligence and managerial decision making. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 52-69. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1631>
- Rodríguez, O. o. R., & Bautista, L. A. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: Una revisión bibliográfica. *Signos*, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- Salgado-García, J. A., Terán-Bustamante, A., & Martínez-Velasco, A. (2024). Transformación digital para la competitividad de las empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(Especial 11), 373-393. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.22>
- Sánchez, A. G., Ríos, C. R., & Hernández, A. F. S. (2018). Factores críticos de éxito para la implementación de Business Process Management (BPM): estudio de caso para la cadena de suministro de una empresa del sector floricultor. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 85-108. <https://doi.org/10.21158/01208160.n0.2018.2019>
- Sánchez, S. P. R., De Maria Garivay Torres de Salinas, F., Rojas, J. P. J., & Gutiérrez, J. N. M. (2022). Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 289-298. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.20>
- Sandoya, J. J. Q., Franco, J. J. O., Landirez, M. S. C., Ochoa, G. E. C., Mendía, K. A. Z., & Armendáriz, E. G. M. (2024). Transformación digital en las pymes: retos y estrategias

para la competitividad empresarial. *Revista Científica Multidisciplinar G-nerando*, 5(2). <https://doi.org/10.60100/rcmg.v5i2.373>

Versoza, L. M. P., & Yagual, R. R. C. (2017). Relación entre el ciclo de vida de las Pymes en redes sociales y el emprendimiento en la ciudad de Guayaquil. *INNOVA Research Journal*, 2(5), 125-136. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n5.2017.233>

Villota, M. L. F., & Flórez, L. V. E. (2024). La transformación digital como una oportunidad para la competitividad empresarial y su crecimiento sostenible. El caso de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en Pasto - Nariño – Colombia. *Revista Conocimiento Global.*, 9(2), 396-421. <https://doi.org/10.70165/cglobal.v9i2.432>

Yépez, G. G. M., Roca, L. R. E., & Quimis, J. D. C. (2022). Transformación digital e innovación. *RECIAMUC*, 6(3), 736-744. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(3\).julio.2022.736-744](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.736-744)

Zambrano-Dueñas, G., & Rivadeneira-Barreiro, L. (2023). Impacto económico de transformación digital de servicios ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 478-489. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1707>

Anexos



Encuesta dirigida a la jefa de Talento Humano



Encuesta dirigida a Colaboradora Administrativa

Propuesta

Proponer un sistema de BPM (Gestión de Procesos de Negocio) para automatizar los procesos del área de Talento Humano, en la empresa Propemar S.A.

Justificación

Según Sánchez y colaboradores, (2018) manifiestan que es de gran importancia implementar un sistema de BPM (Gestión de Procesos de Negocio) siendo un manual de procesos que es relacionado con las cadenas de suministros en las organizaciones que desean obtener resultados exitosos y además promover los propósitos alcanzados de BPM, es una esencial herramienta útil que permite acceder, dirigir con éxito la implementación.

Desde una perspectiva más general, BPM (Gestión de Procesos de Negocio) es un sistema de gestión que establece técnicas que proporciona estandarizar documentos automatizados, en cuanto perfecciona la capacidad de innovar los procesos que se manejan dentro de las empresas.

Posteriormente Jhudit (2022) indica también que los beneficios que tiene el sistema de BPM (Gestión de Procesos de Negocio) en los procesos de gestión comerciales tienen la capacidad de ser compatibles y complementados con los Sistemas de Información (SI). Se puede señalar que estos sistemas además de promover el éxito deseado es una herramienta útil con un enfoque excepcional hacia las organizaciones donde se alinean y mejoran los procesos que se ejecutan internamente. También, permite tomar decisiones más eficientes, claras y precisas. Además, este sistema de Gestión de Procesos de Negocio se constituye como una herramienta tecnológica integral que posibilita la automatización, gestión y optimización de los procesos empresariales en su totalidad, automatizan tareas, aportan una perspectiva estratégica en el que facilita la eficiencia operativa, la reducción de costos y la agilidad en la toma de decisiones.

En primera instancia, el modelado y diseño de procesos permite representar de forma visual los flujos de trabajo, lo que facilita su comprensión y rediseño, y asegurar que se ajusten a las necesidades de la organización. Seguidamente la automatización de flujos de trabajo convierte procedimientos manuales en procesos digitales, lo que incrementa la velocidad de ejecución y disminuye significativamente los errores operativos.

El Sistema de Gestión de Procesos de Negocio, fomenta la integración de personas, sistemas e información, y garantiza la coordinación entre actores humanos, plataformas tecnológicas y datos estratégicos. Esta integración favorece la estandarización de resultados y la alineación de los procesos con los objetivos organizacionales, en consolidar al BPM como un recurso fundamental en la transformación digital y en la gestión eficiente de la información gerencial.

Propuesta Tecnológica para la Transformación Digital y la Gestión de la Información Gerencial

Etapas del sistema de gestión de procesos de negocios para automatizar funciones del departamento de Talento Humano de la Empresa Propemar S.A

Función del BPM	Aplicación en la empresa	Beneficio principal
Modelado de procesos	Representar gráficamente el flujo de generación, validación y distribución de la información.	Claridad en los procedimientos y reducción de duplicidad.
Automatización de flujos	Digitalizar la captura, almacenamiento y envío de reportes internos y externos.	Mayor rapidez y disminución de errores manuales.
Monitoreo y análisis	Supervisar en tiempo real la calidad y uso de la información generada.	Identificación de cuellos de botella y mejoras oportunas.
Optimización continua	Reajustar procesos de gestión documental según los resultados obtenidos.	Incremento constante en eficiencia y productividad.
Integración de sistemas y datos	Unificar bases de datos y herramientas digitales para acceso compartido a la información.	Mejora en la colaboración y en la toma de decisiones.