



**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:

Sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el
Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, año
2024 (Estudio de caso)

AUTORA:

Suleika Samantha Moreira Zambrano

TUTOR:

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

MANTA-ECUADOR

2025 (1)

TEMA

Sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el
Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, año
2024 (Estudio de caso)

Certificado del Tutor

	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 3 de 56

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 **MOREIRA ZAMBRANO SULEIKA SAMANTHA**, 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 Resultados), cuyo tema del proyecto es "**Sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el Departamento de Talento Humano del Benemérito de Manta, 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, 08 de agosto de 2025.

Lo certifico,



Lic. Jonathan Goveña Menéndez, Mg.E.I.I.
Docente Tutor
Área: Administración

Autoría

Yo, Suleika Samantha Moreira Zambrano, portadora de la cédula de ciudadanía N° 13 1649220-4 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 declaro que este documento titulado “ Sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el Departamento de Talento Humano del Benemérito de Manta, año 2024 (Estudio de caso)” corresponde a mi autoría respecto a la redacción, la interpretación de los datos y la elaboración de las conclusiones son originales. Se asegura que cualquier contribución intelectual de otros autores estécorrectamente referenciada en el texto de trabajo.


Suleika Samantha Moreira Zambrano
AUTORA
C.I 131649220-4

Dedicatoria

A ti, abuelito, que desde el cielo me miras con esos ojos llenos de orgullo que siempre tuviste para mí.

A mis padres, por ser mi inspiración. Por sus sacrificios, su amor incondicional y por creer en mí incluso en los momentos en que yo dudaba. Esta tesis es el fruto de su apoyo incansable.

A mis hermanas por ser mi motivación diaria, mi apoyo incondicional y por ser las mejores amigas que Dios me dio.

A mis profesores y mentores, por guiarme con sabiduría, exigirme excelencia y mostrarme el valor del conocimiento.

Y, finalmente, a quien lo necesite hoy: que esta página sea un recordatorio de que los sueños se conquistan con persistencia, fe y un corazón agradecido.

Muchas Gracias

Suleika Samantha Moreira Zambrano

Agradecimiento

A Dios, gracias por ser mi fuerza cuando la fatiga nublaba mi mente, por ser mi consuelo en las noches de incertidumbre y por recordarme, en cada paso, que los imposibles solo existen para quienes no creen en tu poder. Fuiste tú quien puso en mi camino las personas correctas, las oportunidades y la perseverancia para no rendirme.

A mis padres, mis héroes sin capa: Juan Carlos Moreira y Johanna Zambrano. Hoy les devuelvo este logro con el corazón en la mano, es suyo. Porque sin su sacrificio, sin su fe inquebrantable en mí, jamás habría llegado hasta aquí.

A ti mamá que decidiste entregarte por completo, convirtiendo tus sueños en los míos, tus metas en las mías. Cada logro que hoy celebro lleva impreso tu sacrificio silencioso, esos días en los que dejaste tus propias batallas a un lado para pelear las mías, jamás podré recompensar todo lo que has hecho por mí, pero haré que siempre te sientas orgullosa de mí, te amo. A ti papá, porque el bienestar de tus hijas siempre fue más importante. Gracias, porque creí que la vida era fácil, hasta que crecí y entendí que lo que para mí era normal, el refrigerador lleno, los útiles escolares a tiempo, todo ello tenía detrás tu esfuerzo y sacrificio. Te amo. A mis hermanas, mis cómplices de vida: Karla y Roberta. Por ser mi refugio en el caos, las que me obligan a reír cuando solo quiero llorar y me dan esos abrazos inesperados que me reconfortan. Familia, son el combustible que me mantiene en pie, nunca me falten.

A mi tutor de tesis Licenciado Jonathan Coveña y a todos los que sumaron a este camino. Cada palabra de aliento, cada crítica constructiva quedó grabados en esas páginas.

Índice

Certificado del Tutor	3
Autoría	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento	6
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
Antecedentes.....	14
Definición del caso de estudio.....	18
Objetivos.....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos	21
Marco Conceptual.....	22
Sistemas gerenciales	22
Importancia de los sistemas gerenciales en la toma de decisiones estratégicas en el Talento Humano del Cuerpo de Bombero.....	22
Contexto del Cuerpo de Bomberos de Manta, y sus desafíos en la gestión del talento humano.....	23
Decisiones estratégicas en relación con contexto Cuerpo de Bomberos de Manta.	24
Información.....	25

Características de los sistemas de Información	25
La Relevancia.....	25
La Integración	26
Flujo de independiente	26
Distribución de información	26
Uso de la información.....	26
La información estratégica.....	27
Componentes de un sistema de información	28
Toma de decisiones.....	29
Tipos de toma de decisiones	29
Importancia para la toma de decisión como instrumento de gestión para una organización.....	30
Marco Metodológico	31
1.1 Tipo de Estudio.....	31
1.1.1 <i>Investigación descriptiva</i>	31
1.1.2 <i>Investigación Explicativo</i>	32
1.2 Alcance del Estudio	32
1.3 Población y Muestra	32
Técnicas e instrumentos de investigación.....	33
Resultados Obtenidos	34
Análisis de los Resultados	36
Conclusiones.....	38

Recomendaciones	39
Bibliografía.....	40
2 ANEXOS.....	44
Anexo# 4 Evidencia de fotos realizando la entrevista realizada a el jefe del departamento y la analista de Talento Humano de la del Benemérito de Manta.	51
Propuesta	52
Titulo.....	52
Descripción	52
Introducción	52
Justificación	53
Objetivo	53
Objetivo general.....	53
Objetivos específicos	54
Plan de acción	54
Conclusión	56

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo en el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta durante el año 2024. El estudio se centró en analizar las limitaciones y la falta de conocimientos en el uso de sistemas gerenciales para la toma de decisiones estratégicas. El objetivo general fue analizar el uso de sistemas gerenciales como herramienta clave para transformar información en decisiones estratégicas. La metodología aplicada fue de tipo cualitativo, utilizando entrevistas para identificar la situación actual y los principales desafíos que enfrenta el departamento. Los resultados evidenciaron la necesidad de implementar herramientas tecnológicas, como el uso de un Dashboard, que permita optimizar los procesos operativos y mejorar la toma de decisiones dentro de la institución.

Palabras claves: Decisiones estratégicas, Sistemas gerenciales, Departamento de talento humano, Procesos operativos, Información.

Abstract

This research was conducted in the Human Talent Department of the Manta Fire Department during 2024. The study focused on analyzing the limitations and lack of knowledge in the use of management systems for strategic decision-making. The overall objective was to analyze the use of management systems as a key tool for transforming information into strategic decisions. The methodology applied was qualitative, using interviews to identify the current situation and the main challenges facing the department. The results demonstrated the need to implement technological tools, such as a Dashboard, to optimize operational processes and improve decision-making within the institution.

Keywords: Strategic decisions, Management systems, Human Talent Department, Operational processes, Information.

Introducción

Los sistemas gerenciales es una parte esencial de los sistemas y procedimientos que permiten la recopilación de varias fuentes con la finalidad de presentar un formato legible soporte de decisiones, se define como un marco de información que respalda las actividades de toma de decisiones empresariales u organizativas.

Este estudio de caso se centra en investigar los sistemas gerenciales que permitan convertir la información en decisiones estratégicas para el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bombero de la ciudad de Manta. Por ende esto permitirá mejorar los sistemas gerenciales para gestionar y optimizar los procesos. Estos sistemas permitirán determinar la recopilación y procesar los análisis de datos estadísticos del departamento para la facilidad de tomar decisiones estratégicas con el propósito de mejorar la eficiencia operativa a través de la tecnología digital.

Sin embargo, en un análisis previo se identificaron áreas en donde se pueden aplicar mejoras en el manejo de información en el Departamento de Talento Humano del del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta donde se analizó que los procedimientos en esta área demuestran lentitud e ineficiencia debido a la carencia de estrategias de toma de decisiones. Como solución, se determinó en la ejecución de un sistema gerencial de información en decisiones estratégicas lo cual su objetivo es ayudar a los líderes y empleados a tomar decisiones sobre problemas que pueden estar cambiando rápidamente y que no se diagnostican fácilmente con anticipación.

El objetivo del estudio de caso se basa en analizar los sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el departamento de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos de Manta examinando la situación actual de la gestión de información que esta tiene para la toma de decisiones en el departamento.

Para ejecutar este proyecto, se presenta una estructura en la cual se identifican sus elementos. En primer lugar, se desarrolla una discusión bibliográfica sobre los antecedentes investigativos de las variables de estudio, las cuales corresponden a los sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas. Asimismo, se expone la definición del estudio de caso, es decir, el problema identificado en el área intervenida, que es el Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, año 2024.

A continuación, se presenta la justificación en la que se expresan las interrogantes ¿Por qué? y ¿para qué? del estudio de caso. Seguidamente se presentan los objetivos generales y específicos que apoyan a la elaboración de una propuesta que contribuya al tema de investigación como parte de una mejora en el lugar de estudio.

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

Una vez aplicados los instrumentos para la recolección de datos; es decir, entrevista y encuesta que se han dirigido al personal departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, se muestran los resultados obtenidos con sus respectivos análisis.

Estos resultados servirán como base para realizar una propuesta específica que permita analizar su implementación, superando debilidades y aprovechando oportunidades de mejora. Este estudio será de gran importancia para el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, ya que permitirá resaltar que un sistema gerencial de información, basado en el uso de software para la gestión de datos, puede mejorar las estrategias y la productividad en la toma de decisiones.

Antecedentes

Un Sistema gerencial de información es aquel donde ser un instrumento que de manera breve y clara informe al beneficiario del estado actual de la organización, mediante las medidas mitorios que haya implementado la misma.

Por lo tanto, el objetivo de un plan de sistemas de información es proporcionar una guía estratégica de referencia para los sistemas de información dentro de un ámbito específico de la organización. Este plan, complementado con técnicas de gestión de sistemas de información, permite dirigir y controlar con precisión las operaciones organizacionales.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta tiene como misión salvaguardar la vida de los ciudadanos y proteger sus bienes ante incendios en toda el área metropolitana de la ciudad. Además, brinda servicios médicos de emergencia, realiza operaciones de rescate y actúa como primera respuesta ante riesgos biológicos, químicos y radiológicos.

Por ende la institución sin fines de lucro, tuvo sus principios en el período colonial del país debido a la gran cantidad de incendios en la ciudad. Fue instaurada legalmente en 1835, lo que convierte a esta institución en el cuerpo de bomberos más antiguo de todo el continente americano.

Este caso de estudio se centra en el Departamento de Talento Humano de la ULEAM, el cual tiene la responsabilidad de gestionar el Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta con un enfoque basado en la aplicación de subsistemas, orientándose hacia el logro de los objetivos institucionales.

Adicionalmente, se presentan estudios realizados anteriormente, partiendo en el ámbito internacional, donde se menciona el trabajo investigativo de Rodríguez (2020) en

su investigación con el título "Toma de decisiones estratégicas en organizaciones de salud". Pontificia Universidad Javeriana, Colombia) donde menciona:

Se realizó el análisis de los factores que influyen en el proceso de toma de decisiones estratégicas en las organizaciones del sector salud. El objetivo de esta revisión fue identificar y analizar, a partir de la literatura científica, los principales factores que inciden en la toma de decisiones estratégicas en dicho **sector**. Para ello, se llevó a cabo una revisión sistemática de estudios que abordan esta temática, utilizando el sistema integrado de búsqueda de la Universidad del Rosario, el cual permite el acceso a múltiples bases de datos y contenidos (electrónicos e impresos) desde un único cuadro de búsqueda. La investigación se centró en bases de datos electrónicas relevantes como PubMed, EMBASE y ScienceDirect, y fue complementada con una búsqueda libre en Google Scholar. Se incluyeron 14 artículos que analizaron variables relacionadas con tres factores principales: los tomadores de decisiones, aspectos organizacionales internos y factores ambientales externos. Cabe destacar que ninguno de los estudios incluidos consideró la influencia de los factores específicos de la decisión, lo cual representa una limitación importante y una oportunidad para futuras investigaciones. (pág. 76)

Se llegó a la conclusión de que existen diferentes factores contextuales que influyen en el proceso de toma de decisiones estratégicas en organizaciones de salud. No obstante, existen pocos estudios que permitan establecer un marco global que integre las diferentes perspectivas.

Por otro lado manifiesta Amaya (2023) en su investigación con el tema "Los sistemas de información gerencial y su evolución hacia la cuarta revolución industrial"

de Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica. El objetivo de esta investigación es investigar la transformación de estos sistemas gerenciales de información en la industria 4.0. Se empleó una revisión bibliográfica y análisis documental de fuentes científicas y se identificaron las características clave de los sistemas de información gerencial actuales, su capacidad para integrar tecnologías como IoT, inteligencia artificial y big data (pág. 87).

Se concluye que los sistemas de información gerencial deben evolucionar para aprovechar al máximo las tecnologías emergentes, mejorando la toma de decisiones y la eficiencia operativa.

En el territorio Nacional, se expone un primer estudio que corresponde a Chumbi & Tenezaca, (2022) con su tema "Estudio de Itinerarios Financieros e Inductores de Valor como Instrumento de Optimización en las Decisiones Estratégicas Corporativo en Guayaquil" donde se determina:

Se determinó que la aplicación de los itinerarios consiente valorar la situación económica y financiera de la empresa para la toma de decisiones idóneas que ayuden a la generación del valor corporativo. El objetivo de esta investigación fue determinar si dichos itinerarios permiten evaluar con precisión el desempeño financiero de las organizaciones del sector comercial de la ciudad de Cuenca que aplican las NIIF completas, con el propósito de facilitar decisiones que aporten a la creación de valor. Según el análisis, se verificó a un grupo de 36 organizaciones que conforman el sector comercial con aplicación de NIIF completas en la ciudad de Cuenca. La metodología de investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, de alcance explicativo y de diseño no experimental, utilizando una estructura de datos balanceados. A partir del cálculo de los inductores EBITDA,

margen EBITDA, KTNO, PKT, PDC, FCL y EVA, se utiliza la herramienta ANOVA, concluyendo que este sector, en el periodo 2015 al 2019, destruye valor para sus propietarios (pág. 34).

En cambio para González (2023) menciona en su trabajo de investigación con el tema "Sistemas gerencial de información para lograr tomar decisiones en las PYMES de la ciudad Troncal". Se Analizó varios acontecimientos de la aplicación del sistema de información gerencial para la toma de decisiones de las organizaciones de turismos del cantón Troncal perteneciente a la provincia de Cañar por ende se utilizó un diseño mixto y un diseño representativo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 organizaciones del sector turístico de la Troncal. Se utilizó una encuesta que consintió determinar el nivel de incidencia de la aplicación del sistema de información gerencial en la toma de decisiones dentro de pequeñas empresas domiciliadas en el cantón La Troncal. Estos resultados permitieron conocer que en la actualidad tan solo el 20% de estas compañías han declarado que el sistema de información que emplean, contribuye calidad y productividad en el proceso de toma de decisiones (pág. 65).

Así mismo se realizó un análisis local donde menciona según (Baque, 2023) con su tema "Los sistemas de información gerencial y su contribución en la toma de decisiones de la microempresa Plastimetal". Proyecto de investigación. Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM", Jipijapa, Manabí, Ecuador. El objetivo es analizar los efectos de los Sistemas Gerenciales de Información en la toma de decisiones de la microempresa "Plastimetal", adicionalmente se:

Emplea una metodología mixta de tipo cuali-cuantitativa y exploratoria apoyada en la investigación de campo y bibliográfica, como técnica de investigación se utilizó la encuesta y la entrevista acompañada de la observación

para conocer a profundidad la situación actual de la microempresa, con base a ello se obtuvo el siguiente resultado. Se comprobó que el 33% de los encuestados si tiene conocimiento respecto al tema de sistemas de información gerencial, mientras que el restante 67% indica que no tiene conocimientos sobre estos sistemas, de este modo quedo claro que los procesos a nivel de sistema que lleva a cabo la entidad son escasos debido a que existe un desconocimiento del mismo por parte de los trabajadores de la microempresa “Plastimetal”. Así mismo, la mayoría de encuestados determinó que el nivel de automatización para la toma de decisiones en la empresa es bajo, mientras que solo un pequeño porcentaje señaló que el nivel es alto (pág. 54).

Por ello se concluye que los tipos de sistemas de información gerencial que se aplican para la toma de decisiones no existen ya que no se utilizan, dejando así una ventana abierta para que en posteriores investigaciones se plantee la implementación de un sistema gerencial en dicha entidad.

Definición del caso de estudio

El Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta forma parte de una organización pública de carácter técnico, dedicada al servicio de la sociedad. Su misión principal es la protección de las personas, el entorno natural y los bienes públicos y privados. La institución tiene como finalidad combatir incendios, brindar auxilio en situaciones de catástrofe y realizar labores de rescate. Este estudio se enfoca específicamente en dicho departamento, cuya responsabilidad es orientar las actividades hacia el cumplimiento de las metas institucionales, en estricto apego a las normas legales y regulatorias.

El objetivo es facilitar la ejecución eficiente de los procesos internos y contribuir a la generación de valor agregado para la organización. Sin embargo, el Departamento de Talento Humano carece de un sistema gerencial eficaz que permita transformar la información en decisiones estratégicas. Esta carencia provoca ineficiencias operativas y demoras en la toma de decisiones, lo que afecta negativamente la competitividad y el desempeño institucional.

La falta de estrategias adecuadas para la gestión de información en los sistemas gerenciales genera conflictos informacionales, tales como, la lentitud e ineficiencia al acceso oportuno de la información que, a su vez, genera retrasos en la toma de decisiones que podrían deberse a procesos ineficientes de recopilación, almacenamiento.

La toma de decisiones en los sistemas gerenciales es esencial, especialmente al seleccionar estrategias para problemas de distinta complejidad. Estas decisiones permiten abordar tanto situaciones que requieren solución inmediata, como aquellas que exigen mayor tiempo. Surgen, en su mayoría, de eventos imprevistos que exigen acción y que conllevan consecuencias, que a su vez pueden implicar riesgos, los cuales son asumidos por la organización.

A continuación realizaremos preguntas que describan las problemáticas del Departamento de Talento Humano.

¿Tiene conocimiento usted sobre el uso de sistemas gerenciales para la transformación digital que ayude a la información en decisiones estratégicas dentro del Departamento de Talento Humano ?

¿Qué estrategias de sistemas gerenciales podrían implementar en el departamento de talento humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Manta para optimizar el proceso de la toma de decisiones?

¿Cómo se podría desarrollar una propuesta para fortalecer los sistemas gerenciales para la toma de decisiones estratégicas en el departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Manta?

Justificación

El presente estudio de caso se centra en investigar los sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en la institución del Departamento de Talento Humano de Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Manta en el año 2024, con el fin de obtener resultados más rápidos, eficientes y eficaces en sus procesos, lo cual a los trabajadores de esta empresa pública tendrán más conocimientos de estas estrategias de información que les dará solución a los problemas presentados.

Por lo tanto, el objetivo principal de este estudio es analizar los sistemas gerenciales con el fin de transformar la información en decisiones estratégicas dentro de la institución. Se espera, como resultado del estudio de caso, optimizar los procesos de gestión mediante la mejora de los sistemas gerenciales, facilitando así la toma de decisiones estratégicas y aumentando la eficiencia operativa a través de la transformación digital.

El motivo de este estudio radica en la creciente acumulación de quejas por parte del personal del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta. Se ha identificado que los procedimientos en esta área presentan lentitud e ineficiencia, principalmente debido a la falta de estrategias adecuadas para la toma de

decisiones. Por ello, es fundamental realizar un diagnóstico que permita identificar las causas de estos problemas y proponer soluciones efectivas.

Cabe destacar que la relevancia de este estudio también se manifiesta en su impacto social, ya que una gestión ineficiente de la información en los sistemas gerenciales puede generar efectos negativos en el desempeño del Departamento de Talento Humano. Mejorar estos sistemas fomenta la confianza, impulsa la capacitación del personal y sienta las bases para un modelo más eficaz de toma de decisiones.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar los sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el departamento de Talento Humano del Benemérito del Cuerpo de Bomberos de Manta en el año 2024 (Estudio de caso).

Objetivos Específicos

- Identificar teóricamente los conceptos de los sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas para el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta.
- Diagnosticar la situación actual en los sistemas gerenciales para la toma de decisiones en el departamento de del Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta.
- Presentar propuesta para mejorar los sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, año 2024.

Marco Conceptual

Sistemas gerenciales

El sistema gerencial de información es aquel que se componen y suministran información con el objeto de apoyar la planeación, la revisión y las sistematizaciones de una organización con el fin de desarrollar información útil en la administración. (Churchman, 2022, pág. 123)

En este sentido se determina que los sistemas gerenciales son aquellos que permiten facilitar información necesaria y exacta con el fin de cumplir los objetivos de la organización que se realiza en la institución del Departamento de Talento Humano Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Manta.

Importancia de los sistemas gerenciales en la toma de decisiones estratégicas en el Talento Humano del Cuerpo de Bombero

La función de los sistemas de información gerencial es proporcionar a la gerencia las herramientas que necesita para acceder a los datos y tomar decisiones. Además, un sistema de información gerencial puede ayudar a los gerentes a monitorear las operaciones y obtener información sobre el desempeño del negocio. (Berghe, 2022, pág. 109)

Según lo que manifiesta el autor la importancia de los sistemas gerenciales para las organizaciones es una herramienta que les permite recopilar información necesaria para la toma decisiones con el fin de trabajar eficazmente dentro de la empresa.

El Departamento de Talento Humano del Cuerpo de Bombero representa una parte fundamental para el desarrollo de los sistemas gerenciales de información lo cual permitirá integrar o vaciar toda información innecesaria así como repartir a los distinto

subsistemas con el fin de poder ofrecer con precisión a los representantes de tomar la decisión en la institución para darle soporte a los clientes en caso de alguna falla que presente dicho sistema.

Por ende dentro talento humano del Cuerpo de Bombero existen obstáculos que no permiten que los Sistemas de Información Gerencial sean totalmente efectivos, esto motivado a que los medios de comunicación no son los más idóneos y la información llega con lentitud o la manera como es presentada la información no es confiable y su interpretación es muy difícil.

Contexto del Cuerpo de Bomberos de Manta, y sus desafíos en la gestión del talento humano.

Los del Cuerpo de Bomberos sus labores se remontan desde hace cientos de años, existían este tipo de ayuda comunitaria para la ciudadanía en el mundo lo cual su aporte era ayudarse entre sí a la hora de atender emergencias provocadas por el fuego, y debido a las diferentes funciones que este organismo ejerce en las comunidades se han posicionado como una institución invaluable para cada país. (Carrión, 2020, pág. 78)

El Cuerpo de Bomberos de Manta es una institución pública cuyo objetivo principal es efectuar políticas, reglas y procedimientos que avalen la atención a la comunidad de manera efectiva, con valiosos estándares de calidad y servicio, y con la diligencia de los valores institucionales que le ha hecho ser reconocido como una institución líder en mitigar emergencias y gestión de riesgos a nivel local. (Cuerpo de Bomberos de Manta, 2021, pág. 2)

Existen algunas funciones esenciales que destacan la asignación en la administración y funcionamiento de cuerpos de bomberos, prevención y extinción de incendios, brindando primeros auxilios, rescates y apoyo a la ciudadanía. Esta organización brinda ayuda antes los riesgos naturales o las emergencias que se han presentado en la ciudad de Manta, pero como todo organismo presenta varias falencias en su administración, mismas que generan poca seguridad al momento de realizar sus labores, una de ellas es que carece de una estructura orgánica definida bajo unas líneas de autoridad en las diferentes estaciones de trabajo, y además de que no cuentan con canales de comunicación interno. Asimismo existe un inconveniente administrativo y es que no posee manuales administrativos que sirva como guía para el personal que labora en el establecimiento, permitiéndoles conocer y ejecutar sus funciones acordes a sus competencias y funciones dentro de su puesto de trabajo de forma eficiente y correcta para la toma de decisiones.

Decisiones estratégicas en relación con contexto Cuerpo de Bomberos de Manta.

Por lo tanto, es evidente la necesidad de que en el departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta adopten métodos o técnicas acordes a los nuevos tiempos que les permitan sobrevivir e incluso crecer y consolidarse en estos ambientes que son cada vez más turbulentos y complejos. Es aquí donde, sin duda, la gerencia estratégica tendrá un papel más preponderante.

Es de destacar que la principal ventaja competitiva es el talento humano creativo y altamente especializado y, sin duda la tecnología como medio y fin de conducir desarrollos significativos con grandes aportaciones no sólo para las empresas, sino para el país y la región en la cual se desenvuelven.

Finalmente, la gerencia estratégica permite la toma de decisiones, las cuales deben asumirse como transformaciones, que conduzcan a las organizaciones por nuevos rumbos, nuevos procesos, nuevos objetivos, nuevas estrategias, nuevas tecnologías e incluso nuevos riesgos y a nuevos comportamientos y actitudes del capital humano. Todo ello, utilizando herramientas que permitan un desarrollo gerencial dirigido e incrementar la habilidad del liderazgo y resaltar los valores institucionales.

Información

La información es un recurso necesario y de gran valor para las empresas que la gestionan adecuadamente. Implica un proceso de interpretación y transformación cuyo principal objetivo es la minimización de la incertidumbre en la toma de decisiones, en un entorno de creciente complejidad e incertidumbre. (Alcam, 2021, pág. 87)

Características de los sistemas de Información

Las características de las personas que desean o tienen algún emprendimiento presenta varias dificultades tales como administrativas o financieras debido a la falta de conocimiento en el área. Sin embargo, preexisten algunas características inseparables a este sistema que deben ser usadas en consideración según (McIntyre, 2022, pág. 59)

La Relevancia

Es donde el sistema debe crear informaciones relevantes y necesarias para las organizaciones lo cual deben ser confiables. (McIntyre, 2022, pág. 165)

La Integración

Esta permite entrar al sistema de información con la estructura y misión de las empresas. (McIntyre, 2022)

Flujo de independiente

Esta característica permite que al mismo tiempo haya un flujo de procesamiento de datos que ocurre dentro de un monitor de una organización tanto interna como externa. (McIntyre, 2022, pág. 87)

Distribución de información

La distribución de información es una forma que permite repartirla por diferentes medios de comunicación con el fin de reducir los riesgos de las derivadas filtraciones o robos de información. (Ernest Abadal, 2023, pág. 504)

Además, lo malo de esta distribución es que frena a las personas tener un enfoque de conjunto sobre aquello en lo que trabajan, lo cual podría ser provechoso para su progreso e inclusive para su motivación. Por eso se desarrolla un organigrama eficiente sin hacer que la gente sienta que es por difidencia, en lugar de por seguridad.

Uso de la información

“La información tiene tantos usos como el receptor pueda darle. Van desde el mero aumento del conocimiento que este posee sobre una materia específica, o quizá del conocimiento aplicable ante una situación determinada, es decir, del conocimiento útil” (Gómez A. G., 2022, pág. 9).

Otros usos de la información pueden ser más estratégicos, permitiendo al receptor llevar a cabo una mejor toma de decisiones, mejores procesos de control,

mejores reglas de evaluación o una mejor elección de alternativas, dependiendo de a qué nos referimos.

Por último, la información tiene un valor cultural, es decir, educativo, divulgativo. A mayor cantidad de información, mayor conocimiento posible, y por lo tanto mayores posibilidades educativas

La información estratégica

La información estratégica juega un papel crucial para la toma de decisiones en el entorno empresarial actual. Esta información incluye desde los datos del mercado, competidores, tendencias económicas, comportamiento del consumidor, hasta todos aquellos factores claves que pueden afectar a la empresa. (West, 2021, pág. 90)

En el entorno actual empresarial que es cada vez más demandante y competitivo, la toma de decisiones informadas ha pasado a convertirse en un pilar fundamental para el éxito de las empresas, porque es la manera en que pueden anticipar cambios, identificar oportunidades, minimizar riesgos y mantenerse a largo plazo en el mercado de forma exitosa.

Tener acceso a información relevante y precisa es vital para tomar decisiones informadas en los negocios. Esta información proporciona una visión clara de la situación actual, las tendencias y las oportunidades, lo que permite a las empresas tomar medidas acertadas y estratégicas. (Suñol, 2022, pág. 23)

Sin embargo, recopilar, analizar y utilizar eficazmente esta información puede ser un desafío.

Componentes de un sistema de información

Para (Giner, 2023) un sistema de información se compone de varios componentes importantes los cuales son:

- **Hardware:** Los dispositivos físicos que componen un sistema de información, como las computadoras, servidores, dispositivos de almacenamiento, etc.
- **Software:** Los programas y aplicaciones que permiten que el hardware procese datos y genere información útil.
- **Datos:** Los elementos que se procesan para obtener información significativa. Incluye bases de datos y almacenes de datos.
- **Personas:** Los individuos que utilizan el sistema de información, desde los usuarios finales hasta los administradores y técnicos.
- **Procesos:** Los procedimientos y reglas que rigen la operación y el uso del sistema de información.
- **Redes:** Los sistemas de comunicación que conectan los diferentes componentes y permiten el intercambio de datos e información. (Giner, 2023, pág. 78)

Por lo tanto, al momento de entender estos componentes, las empresas pueden diseñar y gestionar sus sistemas de información de manera eficaz, en este caso asegurándose de tener un adecuado hardware y un software actualizado para que se procesen de mejor manera los datos, genere información útil y una mejor eficiencia operativa.

Además, es importante capacitar a las personas adecuadamente y aplicar o establecer procesos claros y de este modo garantizar que el sistema de información sea manejado y utilizado de manera óptima.

Toma de decisiones

Para Lazzati (2022) “El sumario de toma de decisiones es aquel método que permite congrega la información y valorar alternativas para luego, en terminante, tomar la decisión final” (pág. 6).

Según Amaya (2022) hace referencia a que la organización es un sistema de decisiones en que cada persona participa consciente y racionalmente, y escoge y decide entre las alternativas más o menos racionales que se le presentan, de acuerdo con su personalidad, motivaciones y actitudes (págs. 56-34)

La toma de decisiones es un componente crítico dentro de una organización debido a que estas se pueden tomar rápidamente, sin invertir mucho tiempo y esfuerzo en el proceso de toma de decisiones, sin embargo, requieren una consideración sustancial de las circunstancias que rodean la decisión, las alternativas disponibles y los posibles resultados.

Tipos de toma de decisiones

Para (Gómez, 2022) menciona que existen varios tipos de toma de decisiones gerenciales tales como:

- **Modelos racionales para la toma de decisiones**

Estos permiten el tipo de modelo ser lógico y secuencial lo cual permite ser lógico y secuencial para la toma de decisiones . (Gómez, 2022, pág. 67)

Es decir cuando la decisión que se toma en una organización tiene un gran impacto en el dispositivo lo cual se necesita maximizar los resultados.

- **Modelos intuitivos para la toma de decisiones**

Este tipo de modelo permite tomar las decisiones no se rige por la información o los datos duros, sino por el instinto. Para emplear esta representación de toma de decisiones se requiere práctica previa y la posibilidad de dar la razón modelos para desarrollar instintos marcados. (Gómez, 2022)

- **Modelos creativos de toma de decisiones**

Este modelo creativo de toma decisiones permite reunir información y analizar los datos acerca de un problema y a partir de allí crear ideas para encontrar una viable solución. (Gomez, 2022)

Importancia para la toma de decisión como instrumento de gestión para una organización.

Para la toma de decisión es importante seguir un seguimiento de las decisiones puede trascender complicado cuando no están debidamente documentadas. La toma de decisiones en una empresa desempeña un papel crucial y es de vital importancia por varias razones. En primer lugar, ayuda a establecer la orientación estratégica de la empresa al identificar oportunidades de crecimiento, evaluar los riesgos y definir los objetivos a largo plazo. (Chiapello, 2022, pág. 122)

La toma de decisiones estratégicas también permite a la empresa adaptarse al entorno empresarial en constante cambio, al tomar decisiones oportunas y acertadas, la compañía puede ajustar su estrategia y operaciones de acuerdo con las condiciones cambiantes del mercado, la competencia y las demandas de los clientes.

Marco Metodológico

1.1 Tipo de Estudio

Este estudio de caso se realizó mediante un análisis relacionado con sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas para el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Manta, área en la que debido a su estructura y organización se deben tomar importantes decisiones que se relacionan con el personal.

En este contexto, la investigación se ejecutó a través de un enfoque cualitativo. Se utilizaron entrevistas y el análisis documental para obtener un enfoque global de la situación actual y los desafíos a los que se enfrenta el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta en su indagación por mejorar los sistemas gerenciales de información utilizando decisiones estratégicas.

1.1.1 Investigación descriptiva

Según Tamayo (2020), menciona que la investigación descriptiva es aquella que describe los fenómenos ocurridos dentro del objeto de investigación. (pág. 23)

Este estudio de caso adopta un enfoque descriptivo y ayuda a recopilar, presentar y analizar los resultados de la revisión documental. En lo cual se recopiló de fuentes secundarias principalmente del personal que labora en el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta.

1.1.2 Investigación Explicativo

Para Sampieri (2019) manifiesta que está dirigido a responder por las causas o fenómenos sociales encontrados dentro de la investigación de los eventos y fenómenos físicos o sociales. (pág. 78)

Dentro del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta se analizó los problemas que tiene el departamento en los sistemas gerenciales para convertir la información en decisiones estratégicas que ayuden para tomar decisiones.

1.2 Alcance del Estudio

- **Temporal:** La investigación se realiza en el 2025
- **Espacial:** La investigación se desarrollará en el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta.
- **Temático:** Dentro de este alcance se utilizaron aspectos de temas importantes tales como gestión empresarial, estrategias para la toma de decisiones, las tecnologías de información y comunicación entre otros temas según las variables de la investigación.

1.3 Población y Muestra

Según Salvatierra (2022) “Los datos de población son un todo y completo. La muestra es un subconjunto de la población que se obtiene utilizando el muestreo” (pág. 56).

Dentro del departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta trabajan 5 personas con horarios rotativos por lo que como muestra se utilizó solo a 2 personas que estaban laborando dentro del área el día de la entrevista,

es evidente que la muestra es pequeña por ende no se podrá realizar una valoración estadística.

Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas que se utilizaron para el desarrollo del trabajo investigativo fueron:

- Entrevista de preguntas cerradas, por tanto, a los colaboradores se les aplicó una encuesta, compuesta de 10 preguntas, las cuales fueron elaboradas de acuerdo a los objetivos de la investigación, donde se realizó al personal del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta.
- Observación esta técnica se utilizó para recopilar, procesar y examinar datos, involucrando a profesionales expertos en el área y al investigador principal.
- Otras fuentes como libros, revistas, páginas de internet y demás proporcionaron información suficiente para la elaboración de la investigación.

Resultados Obtenidos

A continuación, se presenta la entrevista realizada a el jefe del departamento y la analista de Talento Humano de la del Benemérito de Manta con el fin de obtener su perspectiva en relación al tema y las preguntas planteadas.

Categoría de análisis	Pregunta(s) de la entrevista	Entrevista 1 (jefe de Talento Humano)	Entrevista 2 (Analista de Talento Humano)	Referencia teórica relacionada
Uso de herramientas gerenciales	1. ¿Qué herramientas utiliza actualmente para gestionar la información?	Se utilizan hojas de cálculo; no existe un sistema automatizado de información gerencial.	Se trabaja con Word y Excel; no se emplean plataformas especializadas para gestión de talento humano.	Laudon (2016): los sistemas gerenciales deben automatizar y facilitar la toma de decisiones.
Contribución del sistema a la toma de decisiones	2. ¿Considera que el sistema de información contribuye a la toma de decisiones oportunas y estratégicas?	La toma de decisiones es manual e intuitiva; se reconoce retraso y debilidad analítica.	Los datos no se analizan de forma estructurada; decisiones se basan en experiencia más que en información.	Chiavenato (2009): los sistemas deben respaldar decisiones estratégicas mediante información confiable y oportuna.
Capacitación y preparación del personal	3. ¿El personal ha recibido formación para el uso de herramientas de gestión?	No se ha desarrollado un plan de capacitación continua; conocimientos limitados.	La mayoría no ha recibido formación reciente; existe resistencia al cambio por desconocimiento técnico.	Montoya (2020): la capacitación es clave para el uso efectivo de sistemas de información gerencial.
Protocolos de gestión de la información	4. ¿Existen procedimientos o manuales institucionales para la gestión de la información?	Existen manuales, pero no están actualizados ni aplicados formalmente.	Hay formatos básicos; no se integran en una base de datos ni en procesos formales.	Robbins y Coulter (2014): la estandarización de procesos mejora la eficiencia y la trazabilidad organizacional.
Flujo de comunicación interdepartamental	5. ¿Cómo calificaría la comunicación del área con otros departamentos respecto a la información que se genera o requiere?	Se presentan retrasos por falta de canales claros; la información no fluye oportunamente.	Hay duplicación de esfuerzos y descoordinación entre áreas; no hay herramientas colaborativas.	Serrano (2022): una comunicación institucional eficiente mejora la integración funcional y la toma de decisiones.

Categoría de análisis	Pregunta(s) de la entrevista	Entrevista 1 (jefe de Talento Humano)	Entrevista 2 (Analista de Talento Humano)	Referencia teórica relacionada
Percepción sobre necesidad de mejora	6. ¿Considera necesario mejorar o actualizar el sistema de gestión de la información?	Existe disposición a implementar mejoras si hay recursos y capacitación.	Se considera urgente automatizar procesos para reducir errores y tiempos; se espera apoyo institucional.	Chiavenato (2009): la gestión del cambio debe ser planificada y apoyada por la alta dirección.

Análisis de los Resultados

Este análisis se enfoca en la implementación de Sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el Departamento de Talento Humano del Benemérito de Manta, a partir de los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas.

Gestión Estratégica

Según lo analizado ambos entrevistados manifiestan que la toma de decisiones es poco estructurada debido a la falta de procesamiento adecuado de los datos disponibles. Se observa que existe una falta de soporte estratégico por parte del sistema de información actual lo cual limita la capacidad de planificar, evaluar y mejorar procesos institucionales de manera eficiente.

Herramientas Tecnológicas

Según lo analizado ambos reportan el uso de herramientas básicas como Excel y Word, sin utilizar plataformas automatizadas por lo que se observó que no se cuenta con un sistema especializado de información gerencial. Por estas razones el uso de herramientas ofimáticas es muy importante debido a que una fuente de gestión donde revela una falta de modernización tecnológica, lo que dificulta la eficiencia operativa afectando la seguridad de la información en la institución de en el Departamento de Talento Humano del Benemérito de Manta.

Formación del Personal

Se verificó dentro de las entrevistas que no existe un plan de formación continua para el personal de la institución, además se observa que existe poco interés por el

personal por desconocimiento técnico y falta de preparación. Esta debilidad evidencia que el personal del Cuerpo de Bombero de Manta no tiene la capacidad técnica del personal y que no esta alineada con las necesidades actuales del entorno laboral digital por la falta de formación.

Protocolos y debilidades

En la institución del Cuerpo de Bomberos de Manta existen manuales y formatos operativos básicos; sin embargo, muchos de estos no se encuentran actualizados, lo que ocasiona deficiencias en la gestión interna y retrasos en el flujo oportuno de la información. Esta falta de actualización limita la eficiencia operativa y dificulta la correcta aplicación de protocolos en situaciones críticas.

Por esto evidencia una debilidad estructural en los procesos institucionales debido a la falta de protocolos claros y de herramientas colaborativas que impacta directamente la eficiencia , trazabilidad y coordinación interna.

Conclusiones

O.B.1. Identificar teóricamente los conceptos de los sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas para el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta.

Se determinó que los sistemas gerenciales modernos están basados en la capacidad de recopilar, procesar y transformar datos en información esencial para la toma de decisiones estratégicas en la institución. Se analizó una brecha entre la teoría y la práctica ya que los conceptos son elementos claves sobre los sistemas gerenciales y no se encuentran aplicados en su totalidad dentro de la institución públicas ni alineados a un enfoque integral.

O.B.2. Diagnosticar la situación actual en los sistemas gerenciales para la toma de decisiones en el departamento de del Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta.

Se determinó que la institución no cuenta con un sistema gerencial especializado, actualmente depende del uso de herramientas básicas como Excel y Word lo que limita el procesamiento eficiente de datos para la toma de decisiones debida a la situación reduce la captación de procesar informaciones estratégicas, donde se identifica la poca formación del personal lo que dificulta este tipo de herramientas tecnológicas.

O.B.3 Presentar propuesta para mejorar los sistemas gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, año 2024.

A partir del análisis establecido se elabora una propuesta orientada a la implementación de un sistema gerencial más robusta y automatizada en tecnologías con el propósito de

que permitan la integración y análisis de datos en tiempo real. La propuesta también determina una capacitación que facilite la adopción de nuevas herramientas para el personal con el propósito de mejorar la coordinación y eficiencia operativa del departamento de talento humano.

Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer los conocimientos teóricos del personal del Departamento de Talento Humano a través de programas de capacitación en sistemas de gestión gerencial, con el fin de implementar estrategias efectivas que contribuyan a una toma de decisiones más acertada y eficiente dentro de la institución.
- Modernizar los sistemas actuales del departamento del Cuerpo de Bombero de Manta mediante la implementación de herramientas tecnológicas especialidad en gestión del talento humano que permita automatizar los procesos interno y externo de la institución con el fin de tomar decisiones eficientes y estratégicos.
- Implementar un plan estratégico que ayude a mejorar la actualización de manuales, el establecimiento de protocolos claros y un programa de formación continua del personal alineados a las necesidades digitales del departamento del Cuerpo de Bomberos.

Bibliografía

- Abad, E. (2022). *La responsabilidad de la gestión corporativa*. Editorial Universidad de Almería. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/La_responsabilidad_social_corporativa_en/UNbwEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Alcam, R. L. (2021). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN LAS EMPRESAS*. Universidad Jaime I. Obtenido de <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194661/Sapientia178.pdf>
- Amaya, J. A. (2022). *Sistemas gerenciales Hardware, software, redes, Internet, diseño*. Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Sistemas_de_informacion_gerenciales/nZzFAQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Amaya, J. A. (2023). *Toma de decisiones gerenciales*. Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/TOMA_DE_DECISIONES_GERENCIALES_M%C3%A9todos/ETpVI-KJxWEC?hl=es&gbpv=0
- Baque, R. (2023). *Contabilidad de costos : conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. McGraw-Hill. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Contabilidad_de_costos_conceptos_y_aplicaciones/tfjHxgEACAAJ?hl=es
- Berghe, É. V. (2022). *GESTION GERENCIAL Y EMPRESARIAL*. Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Gestion_gerencial_y_empresarial_aplicaciones/9sS4DQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Carrión, F. (2020). *120 estrategias y 36 experiencias de seguridad ciudadana*. FLACSO, Sede Ecuador. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/120_estrategias_y_36_experiencias_de_seguridad_ciudadana/gtowyh3zM5IC?hl=es&gbpv=0
- Chiapello, È. (2022). *Herramientas de la gestión*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Herramientas_de_la_gestion/Sociologia_de_las_herramientas_de_la_gestion/rjvADwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Chiavenato, A. (2020). *Gestión de Recursos Humanos*. Universitario Carlos Fonseca Amador. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4814/1/17041.pdf>
- Chumbi, N., & Tenezaca, G. (2022). *Toma de Decisiones Gerenciales - 2da Edición*. El Cid Editor Incorporated. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Toma_de_decisiones_gerenciales/69vkxwEACAAJ?hl=es
- Churchman, C. W. (2022). *El enfoque de sistemas*. Diana. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_enfoque_de_sistemas/NjuSOwAAQAAJ?hl=es

- Cuerpo de Bomberos de Manta. (2021). Cuerpo de Bomberos de Manta. Obtenido de <https://bomberosmanta.gob.ec/>
- Díaz, R. (2023). *Manual de practica de planeacion estartegico*. Ediciones Diaz de Santos S.A. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Manual_pr%C3%A1ctico_de_planeaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gic/kGzWDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Ernest Abadal. (2023). *Sistemas y servicios de Informacion digital*. Trea. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Sistemas_y_servicios_de_informaci%C3%B3n_dig/12kR70_CkFYC?hl=es&gbpv=0
- Fernandez. (2023). *Gestión estratégica*. Universidad de Guadalajara. México. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n36/n36a10.pdf>
- Giner, F. (2023). *Los sistemas de informacion en la sociedad*. ESIC.
- Gómez, A. G. (2022). *Los sistemas de informacion en la empresa*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Los_sistemas_de_informaci%C3%B3n_en_la_empre/b52oExuISPoC?hl=es&gbpv=0
- Gómez, D. G. (2021). *Herramientas de vigilancia tecnológica para decisiones estratégicas*. Instituto Tecnológico Metropolitano. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Herramientas_de_vigilancia_tecnol%C3%B3gica/VhQ4DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Gomez, S. (2022). *Toma de decisiones gerenciales*. McGraw-Hill. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Toma_de_decisiones_gerenciales/AfNwAAAACAAJ?hl=es
- González, A. (2023). *La evaluación del desempeño y la toma de decisiones gerenciales*. IPES Blas Cañas. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/La_evaluaci%C3%B3n_del_desempe%C3%B1o_y_la_toma/-MiHzgEACAAJ?hl=es
- Guerra, M. L. (2025). *Un modelo para la gestión tecnológica en las organizaciones de salud*. Sultana del Lago, Editores. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/NEGUENTROP%C3%8DA_GERENCIAL/Xy8WEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Lazzati, S. (2022). *Toma de decisiones*. Granica. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Toma_de_decisiones_La/IZ5fAAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Londoño, G. G. (2023). *Prácticas de gobernanza contable en empresas privadas de interés público*. Ediciones de la U. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Plan_de_Cuentas_bajo_NIF_Grupo_1/3zOjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- McIntyre, R. C. (2022). *Desiciones gerenciales*. Editorial Colegio de Estudios Superiores de Administración, CESA. Obtenido de

- https://www.google.com.ec/books/edition/Decisiones_gerenciales_estrat%C3%A9gicas_una/4PmFDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Montoya, L. M. (2020). *Conocimientos gerenciales*. Universidad EAFIT. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Conocimiento_gerencial_El_caso_de_una_em/vi-jDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Morera-Carballo. (2022). *Toma de decisiones gerenciales*. Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Toma_de_decisiones_gerenciales/ykZAzwEACAAJ?hl=es
- Pulido, P. P. (2025). *Gestión estratégica*. Universidad de los Andes, Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_del_talento_humano/VCueDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Rodríguez, G. (2020). *Toma de decisiones gerenciales*. McGraw-Hill. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Toma_de_decisiones_gerenciales/AfNwAAACAAJ?hl=es
- Salvatierra, J. (2022). *Fundamentos de bioestadística*. Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Fundamentos_de_bioestad%C3%ADstica_y_an%C3%A1lisis/MHgap8IN124C?hl=es&gbpv=0
- Sampieri, H. (2019). *investigación explicativa*. UNIVERSIDAD ANÁHUAC. Obtenido de <https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/disenodeinvestigaagos19.pdf>
- Serrano, K. M. (2022). *COMO HACER UN PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION*. Editorial UOC. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo_hacer_un_plan_estrat%C3%A9gico_de_comu/vE8tEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Suñol, S. M. (2022). *La sanidad en la sociedad de la información*. Díaz de Santos. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/La_sanidad_en_la_sociedad_de_la_informac/TxbRL6Xj_bwC?hl=es&gbpv=0
- Tamayo, M. (2020). *Investigación descriptiva*. Saberes del Conocimiento. Obtenido de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Trosino, C. R. (2023). *Liderazgo sistemas gerenciales*. UNAM, Facultad de Contaduría y Administración. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_gerente_efectivo_Los_fundamentos_de_/GQunDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Wehrich, H. (2023). *Administración*. McGraw Hill. Obtenido de <https://www.google.com.ec/books/edition/Administraci%C3%B3n/7BEmQgAACAAJ?hl=es>
- West, A. (2021). *Gestión de la distribución comercial*. Díaz de Santos. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_distribuci%C3%B3n_comercial/10pWjstZnWwC?hl=es&gbpv=0

2 ANEXOS

Figura 1

Ficha de observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN

TEMA: Sistema gerenciales para convertir información en decisiones estratégicas en el departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, año 2024 (Estudio de caso)

OBJETIVO: Evaluar la efectividad de los sistemas gerenciales implementados en el departamento de Talento Humano, con el fin de identificar las áreas de mejora en la conversión de datos en decisiones estratégicas, optimizando así la gestión de recursos humanos y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta.

Nombre del Observador: Suleika Samantha Morena Zambano.

Fecha de la Observación: Jueves, 12 de septiembre de 2024.

Lugar de la Observación: Benemérito Cuerpo de Bomberos

¿Existe un inventario completo de los sistemas de información existentes en la organización? ¿Están identificados los requisitos que deben cumplir estos sistemas?

Porcentaje de sistemas documentados: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Frecuencia de actualización del inventario: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Número de sistemas no documentados: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Porcentaje de sistemas con requisitos definidos: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Número de auditorías de requisitos realizadas: 1 0 2 0 3 0 4 0 5 0

¿Se ha realizado un análisis y evaluación de los sistemas de gestión de documentos y otros sistemas de información existentes? ¿Se ha determinado en qué medida cumplen con los requisitos establecidos?

Porcentaje de sistemas evaluados: 1 2 0 3 0 4 0 5 0

Frecuencia de sistemas evaluados: 1 2 0 3 0 4 0 5 0

Número de auditorías realizadas: 1 2 0 3 0 4 0 5 0

Porcentaje de sistemas que cumplen con los requisitos: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Número de no conformidades identificadas: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Tasa de resolución de no conformidades: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

¿Se utilizan procedimientos y controles esenciales de captura, conservación y accesibilidad? (p.ej. respaldo automático, control de acceso por niveles, etc.).

Porcentaje de procedimientos documentados: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Frecuencia de capacitación del personal: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Número de errores en la captura de datos: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Porcentaje de datos respaldados regularmente: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Tasa de recuperación de datos: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Nota: Elaboración propia. La ficha de observación fue utilizada como instrumento para registrar el comportamiento, funciones y dinámicas del personal del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo de la investigación.

Figura 2

Ficha de observación

Número de incidencias reportadas relacionadas con los sistemas:
 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de soporte: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de procesos alineados con los objetivos estratégicos:
 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Frecuencia de revisiones de alineación estratégica: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Número de decisiones estratégicas informadas por los sistemas gerenciales:
 1 0 2 0 3 0 4 5 0

¿Se evalúa periódicamente el rendimiento y eficacia de los procesos, personal, planes de formación y comunicación? ¿Existen proyectos de mejora continua?

Frecuencia de evaluaciones de rendimiento: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Porcentaje de procesos evaluados: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Satisfacción del personal con la formación recibida: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Número de proyectos de mejora continua implementados: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Porcentaje de objetivos de mejora alcanzados: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Tasa de retroalimentación sobre procesos: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

¿Existe un plan de acción o cronograma de mejoras continuas, para así establecer prioridades y recursos necesarios?

Porcentaje de procesos con planes de mejora definidos: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Nivel de detalle de los planes de mejora: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Aprobación del plan de acción por la alta dirección: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Porcentaje de proyectos priorizados según impacto: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Presupuesto asignado a proyectos de mejora: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de recursos humanos dedicados a la mejora continua:
 1 0 2 0 3 4 0 5 0

¿Se mide la satisfacción de los usuarios internos y externos con los sistemas gerenciales? ¿Se implementan acciones para mejorar la experiencia del usuario?

Porcentaje de usuarios satisfechos con los sistemas gerenciales:
 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Índice de satisfacción del usuario: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Número de mejoras implementadas en los sistemas: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Porcentaje de sugerencias de usuarios implementadas: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Nota: Elaboración propia. La ficha de observación fue utilizada como instrumento para registrar el comportamiento, funciones y dinámicas del personal del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo de la investigación.

Figura 3

Ficha de observación

Número de incidentes de pérdida de datos: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Porcentaje de usuarios con acceso a la información necesaria: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Tiempo promedio de acceso a la información: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Número de quejas sobre la accesibilidad de la información: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

¿Existen procesos automatizados para minimizar tiempos y recursos en actividades manuales? ¿Se ha implementado una política de "cero papeles" para optimizar la gestión administrativa?

Porcentaje de procesos automatizados: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Reducción de tiempo en actividades: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Ahorro de recursos monetarios: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de documentos digitalizados: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Reducción en el consumo de papel: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de procesos sin papel: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

¿Cuál es el impacto de la automatización? (p.ej. ahorro de tiempo, ahorro de recursos, etc).

Reducción de costos operativos: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Aumento de la productividad: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Satisfacción del empleado: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Satisfacción del cliente: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Tasa de cumplimiento de plazos: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

¿La información generada por los sistemas gerenciales se utiliza para la toma de decisiones estratégicas? ¿Existe un proceso definido para convertir datos en conocimiento útil?

Porcentaje de decisiones estratégicas basadas en datos: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Frecuencia de informes generados: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Satisfacción de los gerentes con la información disponible: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Existencia de un marco de trabajo documentado: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de datos analizados regularmente: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

¿Los sistemas gerenciales apoyan y no dificultan las funciones y actividades de la organización? ¿Están alineados con los objetivos estratégicos?

Porcentaje de usuarios que reportan satisfacción con los sistemas gerenciales:
1 0 2 0 3 0 4 5 0

Nota: Elaboración propia. La ficha de observación fue utilizada como instrumento para registrar el comportamiento, funciones y dinámicas del personal del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo de la investigación.

Figura 4

Ficha de observación

Número de incidentes de pérdida de datos: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Porcentaje de usuarios con acceso a la información necesaria: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Tiempo promedio de acceso a la información: 1 0 2 3 0 4 0 5 0

Número de quejas sobre la accesibilidad de la información: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

¿Existen procesos automatizados para minimizar tiempos y recursos en actividades manuales? ¿Se ha implementado una política de "cero papeles" para optimizar la gestión administrativa?

Porcentaje de procesos automatizados: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Reducción de tiempo en actividades: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Ahorro de recursos monetarios: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de documentos digitalizados: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Reducción en el consumo de papel: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de procesos sin papel: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

¿Cuál es el impacto de la automatización? (p.ej. ahorro de tiempo, ahorro de recursos, etc).

Reducción de costos operativos: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Aumento de la productividad: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Satisfacción del empleado: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Satisfacción del cliente: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Tasa de cumplimiento de plazos: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

¿La información generada por los sistemas gerenciales se utiliza para la toma de decisiones estratégicas? ¿Existe un proceso definido para convertir datos en conocimiento útil?

Porcentaje de decisiones estratégicas basadas en datos: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

Frecuencia de informes generados: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Satisfacción de los gerentes con la información disponible: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Existencia de un marco de trabajo documentado: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de datos analizados regularmente: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

¿Los sistemas gerenciales apoyan y no dificultan las funciones y actividades de la organización? ¿Están alineados con los objetivos estratégicos?

Porcentaje de usuarios que reportan satisfacción con los sistemas gerenciales:
1 0 2 0 3 0 4 5 0

Nota: Elaboración propia. La ficha de observación fue utilizada como instrumento para registrar el comportamiento, funciones y dinámicas del personal del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo de la investigación.

Figura 5*Ficha de observación*

Tiempo promedio de respuesta a problemas reportados: 1 0 2 0 3 4 0 5 0

¿Cómo se recopila la retroalimentación de los usuarios? (p.ej. encuestas, entrevistas, reportes, etc).

Número de métodos de recopilación utilizados: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de usuarios que participan en la retroalimentación: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Frecuencia de recopilación de retroalimentación: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

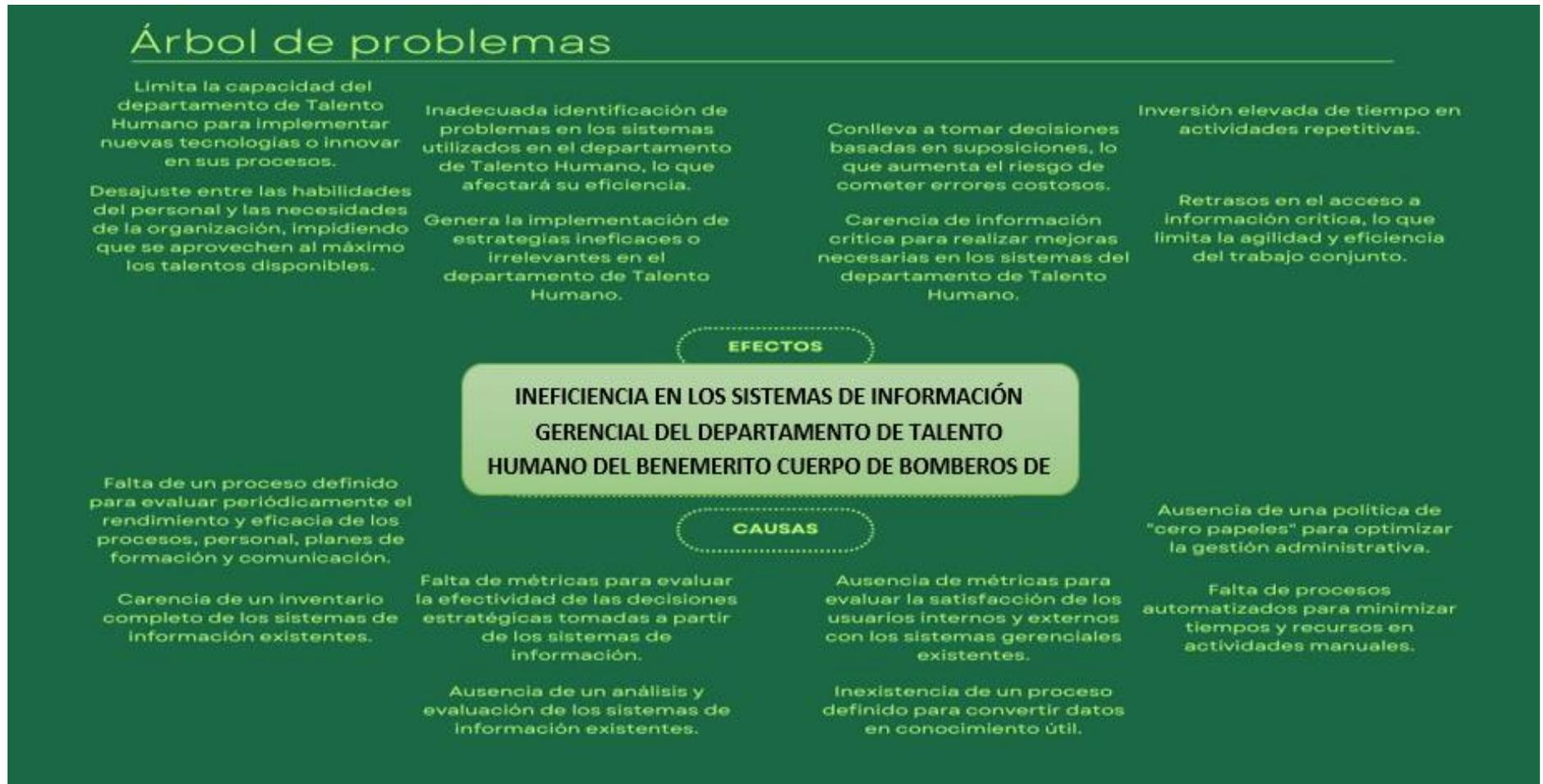
Calidad de la retroalimentación recibida: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Tiempo promedio para actuar sobre la retroalimentación: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Porcentaje de sugerencias implementadas: 1 0 2 0 3 0 4 5 0

Nota: *Elaboración propia. La ficha de observación fue utilizada como instrumento para registrar el comportamiento, funciones y dinámicas del personal del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo de la investigación*

Anexo# 2

Figura 6 *Árbol del problema*

Anexo# 3 Entrevista realizada a el jefe del departamento y la analista de Talento Humano de la del Benemérito de Manta.

1. ¿Qué herramientas utiliza actualmente para gestionar la información?

2. ¿Considera que el sistema de información contribuye a la toma de decisiones oportunas y estratégicas?

3. ¿El personal ha recibido formación para el uso de herramientas de gestión?

4. ¿Existen procedimientos o manuales institucionales para la gestión de la información?

5. ¿Cómo calificaría la comunicación del área con otros departamentos respecto a la información que se genera o requiere?

6. ¿Considera necesario mejorar o actualizar el sistema de gestión de la información?

Anexo# 4 Evidencia de fotos realizando la entrevista realizada a el jefe del departamento y la analista de Talento Humano de la del Benemérito de Manta.

Figura 7

Evidencia de las entrevistas al personal del Cuerpo de Bombero



Nota: La figura muestra evidencia fotográfica/documental del proceso de entrevistas realizadas al personal del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, como parte de la recolección de datos cualitativos para el presente estudio. Elaboración propia

Figura 8

Entrevista realizada al personal del Cuerpo de Bombero



Nota: La figura muestra evidencia fotográfica/documental del proceso de entrevistas realizadas al personal del Departamento de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, como parte de la recolección de datos cualitativos para el presente estudio. Elaboración propia

Propuesta

Título

Diseñar un Dashboard con indicadores claves de gestión de talento humano, para optimizar procesar y facilitar la toma de decisiones estratégicas con el Departamento de Talento Humano del Benemérito de Manta, año 2024.

Descripción

La propuesta de diseñar e implementar una herramienta de Dashboard permitirá monitorear y analizar información en tiempo real para minimizar los procesos internos y mejorar la toma de decisión estratégicas, el panel incluirá métricas como rotación de personal, ausentismo, capacitaciones y desempeño, facilitando una gestión más eficiente y basada en datos. La importancia de esta herramienta permitirá una base de datos más clara y fácil para la toma de decisiones dentro del Departamento de Talento Humano.

Introducción

La presente propuesta presenta una solución ágil y rápida para el Departamento de Talento Humano de contar con herramientas digitales que permitan analizar, visualizar y gestionar datos. En lo cual los sistemas gerenciales tradicionales no tienen suficiente conocimiento limitado si no están apoyados en tecnologías que integren indicadores clave de desempeño.

Por esta razón el Benemérito cuerpo de Bombero de Manta , con alta exigencia operativa y organización, requiere decisiones estratégicas basada en datos concretos sobre su personal. No obstante, se ha evidenciad la falta de herramienta que permita transformar la información del área de talento humano en las decisiones estratégicas, esta

investigación propone el diseñar un Dashboard digital que conecte y visualice dichos indicadores optimizando procesos de análisis y toma decisiones.

Justificación

Se justifica la presente propuesta debido a que la gestión del talento humano es uno de los pilares fundamentales para la institución para poder tomar la decisión eficiente en el área de departamento de talento humano puede impactar en la eficacia, motivación del personal y la planificación de recurso y por último en el clima laboral

En la actualidad el departamento de talento humano del Benemérito Cuerpo de bombero de Manta no cuenta con herramientas tecnológica que le permite la facilitación de lectura de datos como la rotación de personal, asistencia de formación , desempeño o cumplimiento de metas. Por ende la presente propuesta que se presenta como el diseño de un Dashboard digital permitirá tener una visualización más dinámico con el fin de tomar decisiones basadas en evidencia y no solo en criterios subjetivos, por tal razón esta propuesta responde a las necesidades de modernizar los sistemas gerenciales con herramientas tecnológicas a la entidad pública.

Objetivo

Objetivo general

- Analizar el diseño un Dashboard con indicadores claves de gestión de talento humano, que optimice los procesos para la toma de decisiones estratégicas y análisis de información del Departamento de Talento Humano del Benemérito de Manta, año 2024.

Objetivos específicos

- Analizar cómo se toman las decisiones en el área de Departamento de talento humano del Benemérito cuerpo de bombero de Manta y que tipo de información utilizan
- Establecer un modelo de Dashboard con indicadores claves de gestión de talento humano
- Realizar capacitación al personal sobre el uso y manejo del Dashboard para la toma de decisiones estratégicas del Departamento de talento humano del Benemérito cuerpo de bombero de Manta

Plan de acción

Objetivo	actividades	Recursos	Tiempo
Analizar cómo se toman las decisiones en el área de Departamento de talento humano del Benemérito cuerpo de bombero de Manta y que tipo de información utilizan	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las reuniones de planificación y evaluación en el departamento de talento humano • Anotar los procesos actuales de toma de decisiones, identificando puntos críticos y áreas de mejora. 	Herramientas para diseño y distribución de encuestas (Google Forms, Microsoft Forms). Software para creación de diagramas de flujo (Lucidchart, Microsoft Visio).	2 semanas
Establecer un modelo de Dashboard con indicadores claves de	Diseñar y selecciona los indicadores claves como (KPIs)	Software de diseño y desarrollo de dashboards.	4 semanas

<p>gestión de talento humano</p>	<p>Crear los bocetos del diseñar de Dashboard para definir la disposición de los indicadores , graficas o tablas.</p> <p>Utilizar herramientas como Microsoft Power BI, Google Data Studio o Tableau para desarrollar un prototipo funcional del dashboard.</p>	<p>Acceso a datos históricos del Departamento de Talento Humano</p>	
<p>Realizar capacitación al personal sobre el uso y manejo del Dashboard para la toma de decisiones estratégicas del Departamento de talento humano del Benemérito cuerpo de bombero de Manta</p>	<p>Desarrollar contenidos y material para las capacitaciones</p> <p>Crear usuarios y video tutoriales que expliquen como utilizar la herramienta de Dashboard</p> <p>Aplicar encuesta de satisfacción al final de cada capacitación</p> <p>Recoger retroalimentación para mejorar futuras sesiones y el material de capacitación.</p>	<p>Plataformas para videoconferencias</p>	<p>2 semanas</p>

Conclusión

El diseño de un Dashboard digital en el Departamento de Talento Humano Benemérito Cuerpo de Bombero de Manta es muy importante porque va a representar modernización los procesos administrativos. Esta herramienta permitirá que el instituto visualice a tiempo real los indicadores clave como la rotación de personal, el ausentismo, la asistencia a capacitaciones y el desempleo laboral facilitando la toma de decisiones estratégicas basadas en datos concretos y no en criterios subjetivos. De esta manera el departamento de talento humano tendrá un apoyo esencial para la eficiencia operativa de la institución.