



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 PROPUESTA METODOLÓGICA

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

**Dinámica de la gestión de la información para la toma de decisiones en la Empresa
Publica Aguas de Manta, 2024 (Propuesta Metodológica)**

AUTORA

Mero Molina Fernanda Belén

TUTORA

Dra. Gardenia Edith Cedeño Marcillo

MANTA-ECUADOR

2024 - 1

Tema

Dinámica de la gestión de la información para la toma de decisiones en la Empresa

Publica Aguas de Manta, 2024 (Propuesta Metodológica)

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

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la 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:

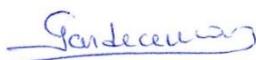
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Propuesta Metodológica, bajo la autoría de la estudiante, **MERO MOLINA FERNANDA BELÉN**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es “Dinámica de la gestión de la información para la toma de decisiones en la Empresa Publica Aguas de Manta, 2024 (Propuesta Metodológica)”.

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, 2 de agosto de 2024

Lo certifico,



Lic. Gardenia Cedeño Marcillo, PhD.

Docente Tutora

Área: Administrativas Contables y Comercio

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Fernanda Belén Mero Molina, con cedula de identidad N°1313418731, declaro que el presente trabajo de titulación: "**Dinámica de la gestión de la información para la toma de decisiones en la Empresa Pública Aguas de Manta, 2024 (Propuesta Metodológica)**" cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulosa con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión de la tutora académica de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.

Fernanda Mero

Fernanda Belén Mero Molina

C.I.: 1313418731

E-mail: fernandameromolina1407@gmail.com

Telf: 0978800897

Dedicatoria

Con infinito agradecimiento dedico esta tesis a mis padres Carlos Fernando Mero Castro y Genny Alexandra Molina Carrillo quienes me han motivado y día a día a seguir adelante y no dejarme vencer por los obstáculos que se me puedan presentar. Les doy las gracias por apoyarme en cada momento de mi vida, por siempre estar presente en cada acontecimiento importante y nunca dejarme sola.

Esta dedicatoria se extiende con mucho cariño a todas las personas que me han acompañado en este arduo camino. A quienes, con sus palabras de aliento, han sido un faro de luz en los momentos de duda y esfuerzo. Cada uno de ustedes, con su confianza y apoyo incondicional, ha sido una fuente invaluable de fortaleza y motivación. Gracias por creer en mí y por estar a mi lado en cada paso de este viaje. Su apoyo ha sido esencial para alcanzar este logro.

Con esta tesis quiero agradecer a todos quienes en su momento contribuyeron en mi formación tanto académica como personal.

Mero Molina Fernanda Belén

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por ser el pilar fundamental en mi vida, por darme sabiduría y entendimiento para poder culminar cada meta de mi vida.

A mi tutora de tesis, la Dra. Gardenia Cedeño por su paciencia y su apoyo que ha sido de gran ayuda para poder culminar con éxito este proyecto.

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a mis profesores, quienes han sido una fuente constante de inspiración y guía durante mi formación. Su dedicación, sabiduría y paciencia han sido fundamentales en el desarrollo de este proyecto

Mero Molina Fernanda Belén

Contenido

Tema.....	2
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Problema.....	11
Delimitación de problema.....	13
Objetivos.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos.....	14
Justificación.....	15
Estado del Arte.....	18
Antecedentes de la investigación.....	18
Fundamentación teórica.....	20
La Información y toma de Decisiones.....	21
Gestión de la información y toma de decisiones.....	21
Normativos para la gestión de la información.....	22
Normativos ISO.....	22
Normativo ISO 27001.....	23
Consideraciones metodológicas.....	24
Métodos teóricos.....	24

Análisis-Síntesis.....	24
La encuesta.....	24
La entrevista.....	24
Resultados.....	25
Conclusiones.....	36
Cronograma.....	40

Resumen

El trabajo que se presenta constituye una alternativa hacia el desarrollo de la gestión de la información para la toma de decisiones, atendiendo la incorporación de la norma ISO 27001 con lo que se normará y fortalecerá la información para la toma de decisiones; bajo estas premisas se presenta la propuesta metodológica con el tema: Dinámica de la gestión de la información para la toma de decisiones en la Empresa Pública Aguas de Manta. Esta investigación tuvo como objetivo general Implementar una estrategia de gestión de la información para la toma de decisiones en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta.

La utilidad de los métodos teóricos, como el análisis-síntesis, proporcionan una comprensión profunda de las realidades abordadas y ayudan a identificar conexiones fundamentales entre las variables de estudio; las técnicas de recolección de datos como la encuesta y entrevista, propiciaron la información empírica, de esta forma los resultados permitieron inferir que, si bien la información manejada es valiosa; sin embargo, la gestión inadecuada de la misma ha impactado en la toma de decisiones de la Empresa Pública Aguas de Manta, producto de la inexactitud de los datos, así como falta de disponibilidad y acceso en el momento adecuado. Como resultado se propone dinamizar la Gestión de la Información basada en la norma ISO 27001 para favorecer la Toma de Decisiones.

Palabra claves: gestión de la información; toma de decisiones

Abstract

The work presented constitutes an alternative towards the development of information management for decision making, considering the incorporation of the ISO 27001 standard, which will allow to regulate and strengthen information for decision making. Under these premises, a methodological proposal is presented with the theme: Dynamics of Information Management for Decision Making in the Public Company Aguas de Manta. The general objective of this research is to implement an information management strategy for decision making in the Coactiva department of the Public Company Aguas de Manta.

The usefulness of theoretical methods, such as analysis-synthesis, provides a deep understanding of the realities addressed and helps to identify fundamental connections between the study variables; data collection techniques such as surveys and interviews provided empirical information. In this way, the results allowed us to infer that, although the information handled is valuable, the inadequate management of it has impacted the decision-making of the Public Company Aguas de Manta, due to the inaccuracy of the data, as well as the lack of availability and access at the right time. As a result, an Information Management Dynamics based on the ISO 27001 standard for Decision Making is proposed.

Keywords: information management; decision

Problema

En el contexto de una organización, la gestión de la información se considera una disciplina que se encarga de asegurar que la información correcta llegue a las personas indicadas en el momento preciso.

Dentro de los principales objetivos de la gestión de la información están, aumentar el valor y los beneficios del uso de la información, tanto para los procesos operativos como para la toma de decisiones en las organizaciones; reducir los costos de adquisición, procesamiento y uso de la información; determinar la responsabilidad efectiva, eficiente y económica de la información y garantizar el suministro continuo de información a quienes deben decidir el destino de las instituciones.

En este sentido, la gestión de la información y la toma de decisiones están estrechamente relacionadas. Por una parte, la gestión de la información se encarga del proceso de recopilar, organizar, almacenar y distribuir información relevante para una organización o individuo; y, por otra la toma de decisiones implica elegir las evidencias documentales adecuadas para resolver un problema o aprovechar una oportunidad. De esta forma para tomar decisiones efectivas, es crucial contar con información precisa, completa y relevante, aquí es donde la gestión de la información juega un rol fundamental.

Una gestión eficiente de la información proporciona los datos necesarios para tomar decisiones informadas; al recopilar y organizar la información relevante, se pueden identificar patrones, tendencias y relaciones que ayudan a comprender mejor una situación y evaluar las diferentes opciones disponibles. La información adecuada permite a los individuos y organizaciones tomar decisiones más fundamentadas y minimizar la incertidumbre.

Sin embargo, desde las investigaciones consultadas la gestión de la información y la toma de decisiones aun presentan contradicciones, como son las barreras en el acceso a la

información; el exceso de información irrelevante, información incompleta o la falta de organización de la información lo cual dificulta el proceso de acceso y recuperación de los datos. Si se recopila una cantidad excesiva de información sin un enfoque claro, se corre el riesgo de perderse en detalles irrelevantes o contradictorios, lo que puede llevar a una mayor confusión y dificultad para tomar una decisión efectiva.

Por tanto, es importante encontrar un equilibrio entre la cantidad y la calidad de la información recopilada, asegurándose que esta sea relevante y útil para el problema o la situación en cuestión. Una sobrecarga de información puede obstaculizar la toma de decisiones, mientras que una gestión eficiente de la información puede proporcionar una base sólida para decisiones bien fundamentadas.

Para el desarrollo de esta investigación se ha escogido como contexto, el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM-2024), y a partir de un diagnóstico inicial se ha podido determinar los problemas que existen dentro del departamento de Coactiva, entre los que se destacan los siguientes:

- Falta de sistemas de clasificación y ordenamiento documental.
- Información incompleta o imprecisa,
- Sobrecarga de información que dificulta el proceso de selección.
- Retraso en los procesos
- Baja calidad de informes.
- Dificultad en la toma de decisiones

Delimitación de problema

Inadecuada gestión de la información que afecta la toma de decisiones en la Empresa Pública Aguas de Manta 2024.

De lo anterior se generan las siguientes tareas científicas, que en adelante constituyen los objetivos específicos de esta investigación.

¿Cómo se caracteriza teóricamente el objeto de estudio y campo de acción de esta investigación

¿Cuál es el estado actual de la gestión de la información en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta?

¿De qué manera se basan las decisiones en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta?

¿Mediante qué estrategia se puede regular la gestión documental para favorecer la toma de decisiones en Empresa Pública Aguas de Manta?

Objetivos

Objetivo general

Implementar una estrategia de gestión de la información para la toma de decisiones en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta

Objetivos específicos

Caracterizar teóricamente el objeto de estudio y campo de acción de esta investigación.

Determinar el estado actual de la gestión de la información en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta.

Identificar como se basan la toma de decisiones en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta.

Identificar una estrategia que permita regular la gestión documental para favorecer la toma de decisiones en Empresa Pública Aguas de Manta

Justificación

Actualmente la gestión de la información es considerada la base esencial para tomar decisiones acertadas en las organizaciones; al recopilar, analizar y evaluar la información, se proporciona a los líderes y gerentes una base para evaluar opciones estratégicas, reducir riesgos y aprovechar oportunidades, facilitando decisiones más informadas y efectivas, es bajo estos principios que se propone como tema de esta investigación, Dinámica de la Gestión de la Información para la toma de decisiones en la Empresa Pública Aguas de Manta, 2024.

El propósito de esta propuesta metodológica es proponer una dinámica que permita regular el acceso a la información para la toma de decisiones de la EPAM, mediante el normativo ISO 27001. Esta norma es parte de la familia de estándares ISO/IEC 27000 y proporciona un marco para establecer, implementar, mantener y mejorar la gestión de la seguridad de la información.

De esta forma se pretende abarcar aspectos como las principales limitaciones que se presentan en la toma de decisiones, las que en algunos casos se toman basados en suposiciones puesto que existe la falta de acceso a información relevante y dificultades para evaluar la información disponible.

Esta propuesta metodológica permitirá solventar el principal problema que radica en la inexactitud de los datos, así como la falta de disponibilidad y acceso en el momento indicado. Estas limitaciones se originan por la falta de conocimiento sobre gestión documental por parte de los responsables, lo cual genera información imprecisa y demoras en la disponibilidad de datos, comprometiendo así la eficiencia operativa y la capacidad de la organización para responder ágilmente.

Con todo lo anterior se formula el problema de la siguiente forma:

¿De qué manera se debe gestionar la información para la toma de decisiones en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta?

Implementar una dinámica de gestión de la información es una propuesta beneficiosa para mejorar la toma de decisiones en una organización. Esta implementación permitiría disponer de información relevante de los datos precisos en lugar de suposiciones o intuiciones; establecer controles de seguridad; control de acceso, criptografía; seguridad física y ambiental; y principalmente, proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, reduciría los riesgos asociados con la falta de información o la información incorrecta, mejorando así la precisión y asertividad de las decisiones.

La importancia de este proyecto radica en que la gestión de la información es esencial para la toma de decisiones efectivas, porque proporciona acceso rápido y preciso a datos relevantes, asegurando que la información utilizada sea completa y actualizada. Esto permite a los líderes y empleados tomar decisiones informadas, basadas en hechos concretos, minimizando errores y aumentando la eficiencia organizacional.

En la actualidad, la gestión de la información y la toma de decisiones son fundamentales para el éxito de las organizaciones. Por su parte la gestión de la información garantiza que los datos sean precisos, completos y fácilmente accesibles, lo que permite a las empresas tomar decisiones informadas y estratégicas, mejorar la eficiencia operativa y reducir los riesgos asociados con decisiones erróneas.

Pertinencia de este proyecto radica en conocer la importancia de gestionar la información para tomar decisiones precisas y acertadas basadas en datos y no en suposiciones. Al hacerlo, las empresas pueden responder mejor a las necesidades de cada departamento y tomar mejores decisiones con datos reales.

El marco conceptual que fundamenta científicamente esta propuesta se deriva de las siguientes categorías: Gestión de la información; información para la toma de decisiones; gestión de la información y toma de decisiones; Normas ISO para la gestión de la información.

Las principales directrices del marco metodológico de la propuesta incluyen la evaluación y análisis de la necesidad de gestionar la información para decisiones fundamentadas sobre datos precisos y confiables. Los métodos de inducción y deducción, así como el análisis y síntesis constituyeron la base para diseñar la dinámica de esta.

La estructura de la propuesta está basada en fases propuestas por Riveros (2019) que otorgan el carácter metodológico de la misma. La implementación de estas fases y actividades contribuirá a dinamizar la normatividad del proceso de gestión de la información, con lo cual se favorecerá la toma de decisiones.

Las fases que conforman la propuesta son:

Fase I. Planificación.

Fase II: Implementación.

Fase III: Evaluación.

Fase IV: Mejora continua.

Estado del Arte

La inclusión de investigaciones anteriores pretende destacar la importancia de este tema de estudio, así como la evolución del problema en cuestión.

Antecedentes de la investigación

El estudio realizado por (Rios, 2016)-Perú, cuyo objetivo fue desarrollar y proponer un modelo de gestión basado en el uso de tecnologías y sistemas de información, se busca mejorar la administración de datos y la toma de decisiones en el Instituto Superior Tecnológico Público Enrique López Albuja de Ferreñafe. Utilizando métodos como la observación científica, entrevistas y análisis documental para la recolección de datos, se identificó que el principal problema es la existencia de barreras que impiden el acceso eficaz a la información y una toma de decisiones oportuna en el instituto. Esto llevó a la necesidad de planificar la implementación y integración de sistemas de información, así como la adquisición de tecnologías adecuadas. Como resultado se obtiene un modelo de gestión de la información y toma de decisiones para el Instituto Superior Enrique López Albuja.

El estudio realizado por (Corcuera, 2017) -Perú, cuyo objetivo fue establecer la conexión entre la gestión de la información y la toma de decisiones a través del estudio de sus dimensiones asociadas., el método que se utilizó en esta investigación fue el de la encuesta; el problema refiere a la necesidad de comprender la conexión entre la administración de la información y el proceso de toma de decisiones en las Comisiones Metropolitanas de la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el año 2017, se obtiene que existe conexión significativa y entre las variables, gestión de la información y la toma de decisiones en las Comisiones Metropolitana de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2017

El estudio realizado por (Barzaga, 2018) -Ecuador, cuyo objetivo fue examinar cómo se gestiona la información y el conocimiento para la toma de decisiones dentro de las

organizaciones con el propósito de establecer procedimientos que optimicen los resultados en diversas actividades. Esto se logra transformando la información en conocimiento que facilita una toma de decisiones más efectiva en la organización. La metodología empleada fue el análisis documental, respaldado por los métodos histórico-lógico y sistémico estructural-funcional, estos métodos permitieron analizar documentos relevantes y aplicar marcos teóricos para comprender la relación entre gestión de la información, conocimiento y toma de decisiones. El problema identificado se centra en la necesidad de establecer una mejor interacción entre la administración de la información, el conocimiento y la toma de decisiones conduce a una gestión efectiva de la información organizacional. Esto permite reducir riesgos y notificar a la administración si la estrategia adoptada se aparta de los objetivos establecidos, contribuyendo a prevenir errores en el proceso de toma de decisiones

Fundamentación teórica

Marco teórico o Marco referencial.

El presente marco teórico permitirá a los lectores comprender los fundamentos epistemológicos de la gestión de la información y la toma de decisiones; estas teorías sustentarán la investigación, así como la propuesta metodológica.

Gestión de la información

La gestión de la información es el proceso integral de adquirir, almacenar, organizar, procesar y compartir datos de manera efectiva y eficiente dentro de una organización. Este proceso no solo se centra en la tecnología y sistemas de almacenamiento, sino también en políticas y prácticas que aseguran que la información sea precisa, accesible y útil para la toma de decisiones y la operación diaria.

Estrada (2016) afirma que “la gestión de la información abarca una serie de procesos vinculados a actividades dirigidas a crear, coordinar, almacenar, conservar y recuperar información tanto interna como externa en cualquier formato”. (p. 9).

Hernández (2014) menciona que “la gestión de la información es un proceso que engloba actividades como la recolección, manipulación, procesamiento, depuración, conservación y acceso a la información obtenida por una organización de diversas fuentes.” (p.10)

Según Torres (2015) “la gestión de la información implica organizar, evaluar, presentar y comparar datos en un contexto específico, asegurando la calidad, veracidad, oportunidad, relevancia, precisión y utilidad de la información, y que esté disponible cuando se necesite.” (p. 10)

La Información y toma de Decisiones

La información y la toma de decisiones están estrechamente vinculadas en las organizaciones. La efectividad de las decisiones está estrechamente vinculada a la exactitud, pertinencia y actualidad de la información disponible. Esta información se utiliza para evaluar, predecir resultados y seleccionar la acción más adecuada. Una gestión eficiente de la información garantiza que quienes toman decisiones dispongan de datos precisos y oportunos, lo que fortalece la capacidad de la organización para adaptarse con rapidez a los cambios y desafíos del entorno.

Según Cobeña (2018) “en la actualidad, la información es vista como un recurso estratégico crucial para las organizaciones. Tener acceso a la información adecuada facilita la toma de decisiones óptimas” (p.46)

Gestión de la información y toma de decisiones

La gestión eficaz de la información es fundamental para la toma de decisiones empresariales; al asegurar la captura, almacenamiento y análisis adecuados de datos relevantes, las organizaciones pueden asegurar el asertividad de sus decisiones estratégicas.

Barzaga (2019) menciona que, “la gestión de la información es una herramienta esencial y poderosa para la gerencia, cuya función es proporcionar información relevante y oportuna que favorece la gestión del conocimiento y apoya la toma de decisiones” (p. 9)

Normativos para la gestión de la información

Definición de Norma ISO

Según Unifikas (2023) “las Normas ISO representan un conjunto de estándares de alcance global desarrollados por la Organización Internacional de Estandarización (ISO). Su propósito es asegurar que las empresas adopten criterios uniformes en la administración de sus operaciones”.

Las normas ISO constituyen un conjunto de directrices que establecen diversos modelos de aseguramiento de calidad, promoviendo la coordinación y la unificación de normas a nivel internacional, e integrando el concepto de estandarización, lo cual beneficia tanto a productores como a compradores de bienes y servicios. Estas normas fueron introducidas en 1987 por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que agrupa a más de 90 organismos de normalización.

Normativos ISO

Con el propósito de establecer políticas organizacionales que se cumplan siempre y en todo momento, pero a su vez deben formularse en función de la normatividad existente de acuerdo con la necesidad de las organizaciones pueden mencionarse algunas normas y estándares internacionales.

Según Pérez (2020), “las normas ISO proporcionan un marco esencial para la conservación y gestión de documentos, garantizando su durabilidad y accesibilidad a largo plazo”. Entre las más relevantes se encuentran:

ISO 9706. 1994. Información y documentación. Papel para documentos. Requisitos de conservación.

ISO 11108. 1996. Información y documentación. Papel para archivos permanentes. Requisitos de conservación y durabilidad.

ISO/ FDIS 11798. Conservación y resistencia de textos, impresiones y copias en papel. Criterios y métodos de verificación.

ISO/DIS. 11799. 2003. Requisitos para la conservación de documentos.

ISO/DIS 14416. Condiciones necesarias para la encuadernación de libros, periódicos, revistas y otros documentos en papel destinados a archivos y bibliotecas. Técnicas y materiales utilizados.

ISO/CD 15659. Cartones para almacenamiento de archivos permanentes.

ISO/WD 16245. Cajas y cubiertas de archivo para documentos en papel.

Normativo ISO 27001

Según Protección de datos (2018) “la norma ISO 27001 es un estándar internacionalmente reconocido que proporciona un marco para la gestión de la seguridad de la información dentro de una organización”

El principal objetivo es ayudar a las empresas a proteger su información sensible mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Este sistema abarca políticas, procedimientos y controles diseñados para gestionar los riesgos relacionados con la seguridad de la información, asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Consideraciones metodológicas

Esta investigación fue realizada en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta, se aplicó una la entrevista al jefe del área de Coactiva y la encuesta se aplicó a 5 trabajadores del área.

Los métodos y técnicas utilizados en la presente investigación son:

Métodos teóricos

Mediante métodos teóricos, se logró identificar las conexiones fundamentales de las variables de estudio y la teoría existente sobre ISO 27001 y su aplicación en la gestión de la información.

Análisis-Síntesis

Estos métodos permitieron la comprensión de la realidad abordada el análisis-síntesis, proporcionan una comprensión profunda de las realidades abordadas y ayudan a identificar conexiones fundamentales entre las variables de estudio

La encuesta

Una encuesta es una herramienta de investigación que utiliza un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para recopilar información. La encuesta fue aplicada en el departamento de coactiva para obtener información directa sobre gestión de la información para la toma de decisiones.

La entrevista

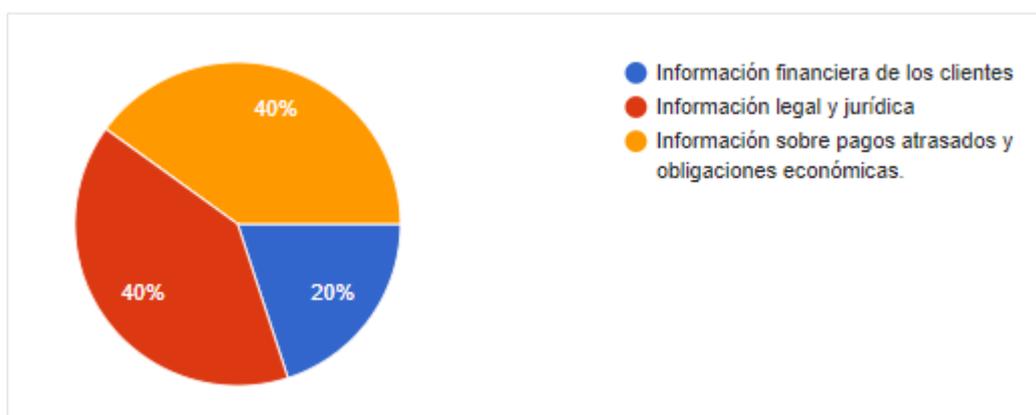
una encuesta es un método de investigación que utiliza un conjunto organizado de preguntas para recoger información. La entrevista fue aplicada al jefe departamental, la cual permitió conocer los obstáculos y problemas que presenta al tomar decisiones.

Resultados

En este capítulo se realiza el análisis de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados al personal del área de Coactiva de la empresa EPAM, los resultados de las encuestas se muestran a continuación.

Figura N°1:

Tipos de datos que el departamento de Coactiva maneja.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

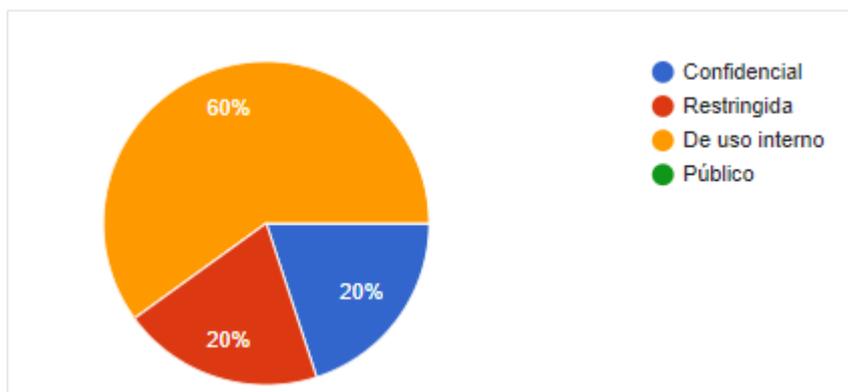
Los resultados obtenidos indican que el 40% información legal y jurídica, el 40% información sobre pagos atrasados y obligaciones económicas y el 20% información financiera de los clientes. Esto determina que todos los tipos de datos que maneja el departamento son fundamentales tanto para garantizar la transparencia de los procesos organizacionales, como para respaldar la toma de decisiones, por el alto valor que tienen estos documentos.

Al no gestionar correctamente este tipo de datos se pueden presentar varios problemas como: pérdida de información, exponer datos sensibles a accesos no autorizados,

incumplimiento de las normativas legales, baja calidad de datos, lo cual impacta negativamente en la eficiencia operativa y reputación institucional.

Figura N°2:

Método para clasificar la información.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

En cuanto a los métodos de clasificación de la información, el 60% del personal clasifica la información de uso interno, mientras que el 20% clasifica la información restringida y el 20% clasifica la información confidencial.

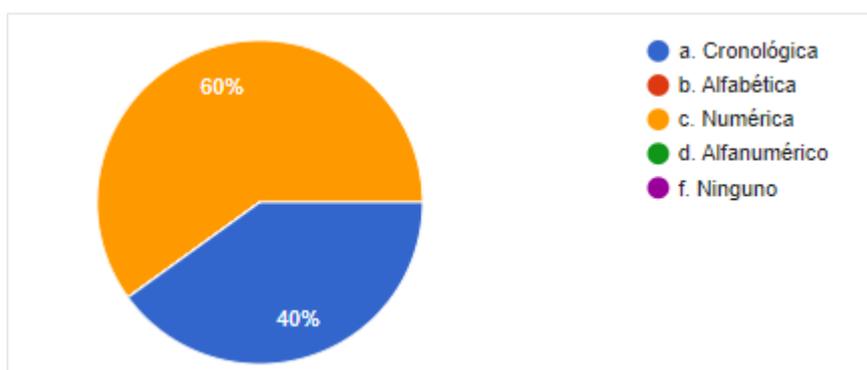
Los resultados muestran un bajo porcentaje en la clasificación de información restringida y clasificación de información confidencial, esto puede generar problemas como sobre carga de información restringida, incumplir normativos, riesgo de pérdida de la información, toma de decisiones inadecuadas.

Por tal motivo es necesario reforzar las políticas internas de clasificación de la información, así como ofrecer capacitaciones específicas al personal sobre los diferentes

métodos de clasificación (confidencial, restringida, uso interno, público), sus características y los mecanismos de protección requeridos en cada caso.

Figura N°3:

Métodos utilizados para el almacenamiento de archivos físicos



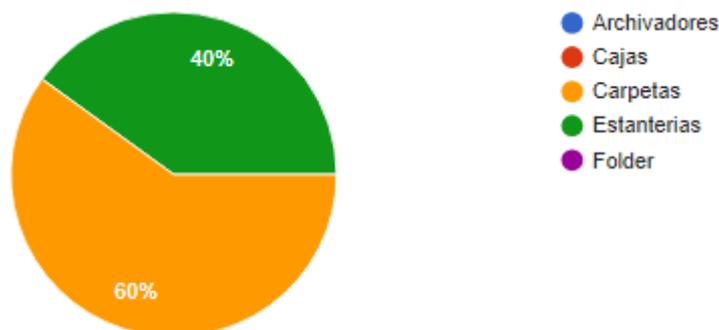
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

Según los datos obtenidos el 60% menciona que realizan el ordenamiento documental mediante el método numérico; mientras que el 40% utiliza el método cronológico.

Si bien ambos métodos son válidos, para lograr una gestión eficiente de la información es recomendable considerar la aplicación del método alfanumérico, ya que combina números y letras, lo que permite una clasificación más flexible, estructurada y específica. Este tipo de ordenamiento facilita la accesibilidad, mejora los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos, y disminuye la posibilidad de errores en el archivo.

Figura N°4

Métodos utilizados para el almacenamiento de los archivos físicos.



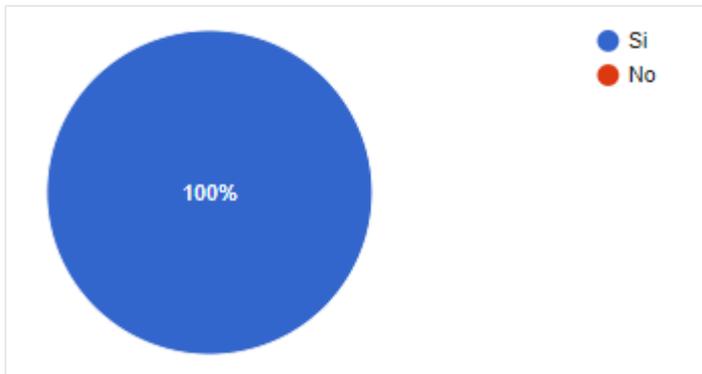
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

En cuanto al almacenamiento de datos, el 60% del personal menciona que este proceso se realiza mediante carpetas; mientras que el 40% en estantería. Estos métodos tradicionales permiten un acceso básico a la información; sin embargo, presentan importantes limitaciones cuando se consideran factores como la durabilidad, seguridad y eficiencia en la gestión documental.

Al usar este tipo de almacenamiento de los archivos físicos puede generar varios problemas como deterioro físico de los documentos, pérdida de la información por accidentes, desorganización y acceso limitado.

Figura N°5

Existencia de procedimientos establecidos para compartir la información.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

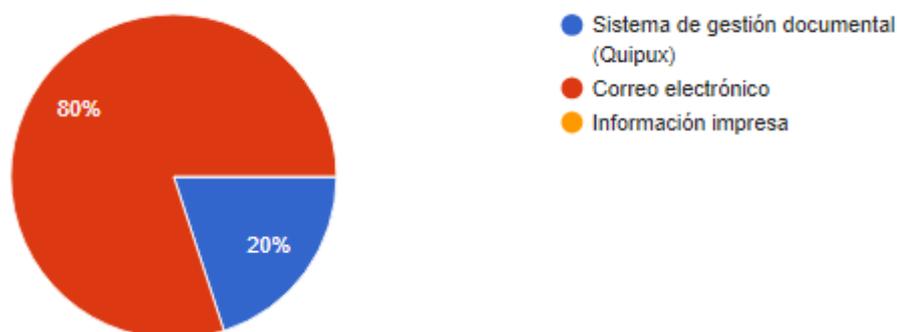
En lo que respecta a la existencia de procedimientos establecidos para compartir la información, el 100% del personal indica que sí existen estos procedimientos.

Estos procedimientos garantizan que la información relevante llegue a las personas adecuadas, promoviendo la colaboración efectiva y la toma de decisiones informadas.

Cuando no se establecen estos procedimientos, pueden surgir varios problemas puesto que la información importante puede no ser comunicada a tiempo, lo que afecta la coordinación entre equipos y la eficiencia operativa.

Figura N°6

Medios actuales para compartir información.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

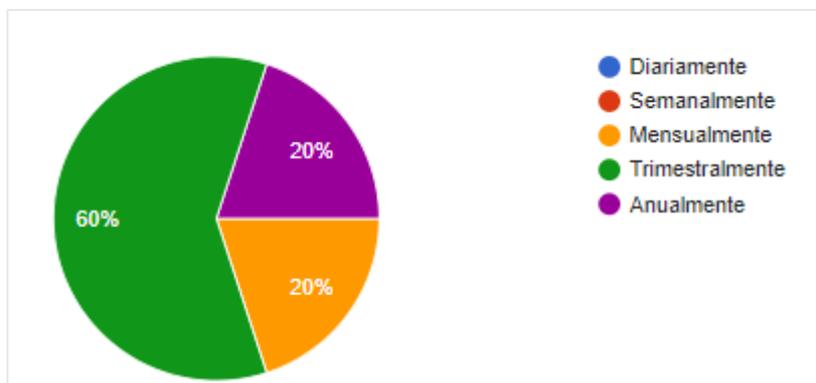
En cuanto a los procedimientos actuales para compartir información, el 80% comparte información mediante correo electrónico y el 20% lo hace mediante un sistema documental (Quipux). Esta preferencia por el correo electrónico revela una dependencia de herramientas convencionales que, aunque son de uso cotidiano y accesibles, no siempre garantizan un manejo adecuado de la información institucional.

Al utilizar el correo electrónico para compartir información en lugar de un sistema documental como Quipux puede surgir problemas relacionados con la seguridad y privacidad de la información, excesos de correos recibidos, falta de organización, retraso de la información y pérdida de cambios importantes.

el uso de un sistema documental como Quipux permite una gestión más segura, ordenada y trazable de la información institucional, ya que centraliza los archivos, registra automáticamente los movimientos, y facilita el acceso controlado.

Figura N°7

Frecuencia de actualización de la información para la toma de decisiones.



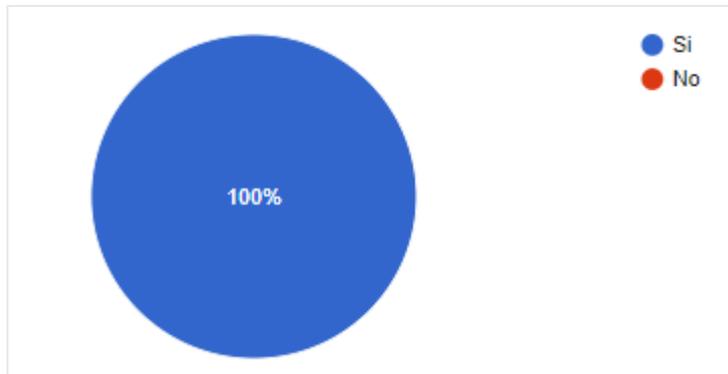
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

En cuanto a la frecuencia de la actualización de la información para la toma de decisiones, el 60% del personal actualiza la información trimestralmente; el 20% lo hace mensualmente y el 20% anualmente. Actualizar la información frecuentemente es importante para mantener la precisión y eficiencia garantizando que las decisiones se basen en datos actualizados y precisos.

Al manejar el tipo de datos que se muestran en la figura N°1 surgen problemas al no actualizar la información diariamente, como decisiones inexactas debido a que los datos se vuelven obsoletos, más aún en el Dpto. de coactivas, donde las leyes pueden actualizarse, esto afectaría la precisión y la fiabilidad de la información.

Figura N°8

Decisiones incorrectas por la falta de información adecuada.



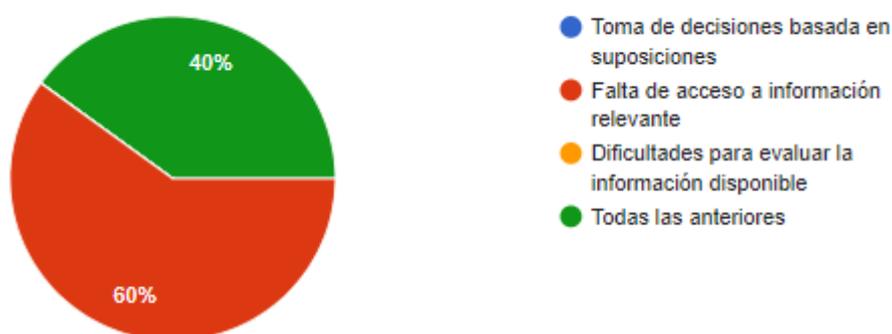
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

El 100% del personal encuestado ha indicado que la falta de información adecuada ha causado decisiones incorrectas en alguna ocasión. Esto evidencia una problemática crítica en la gestión informacional de la organización, por lo que pone en riesgo la eficacia, eficiencia y confiabilidad de los procesos de toma de decisiones.

La falta de información afecta la toma de decisiones dentro de una organización. Cuando los responsables de tomar decisiones no cuentan con datos completos y precisos, se ven obligados a basarse en suposiciones o información incompleta, lo que aumenta significativamente el riesgo de cometer errores.

Figura N°9

Principales obstáculos que enfrentan los líderes en la toma de decisiones.



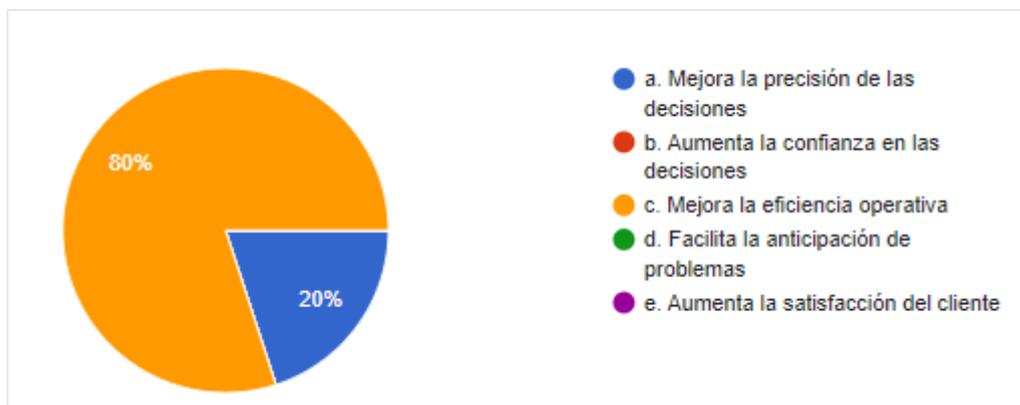
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

En cuanto a los principales obstáculos que enfrenta los líderes tenemos que el 60% es por falta de acceso a la información relevante, el 40% todas las anteriores es decir que los obstáculos son por toma de decisiones basadas en suposiciones, por la falta de acceso a información relevante y dificultades para evaluar la información disponible.

Tomar decisiones basadas en suposiciones aumenta significativamente el riesgo de errores y la ineficiencia operativa, ya que las decisiones pueden no resolver problemas reales y desviar recursos de manera inapropiada.

Figura N°10

Percepción acerca de las ventajas de la calidad de la información.



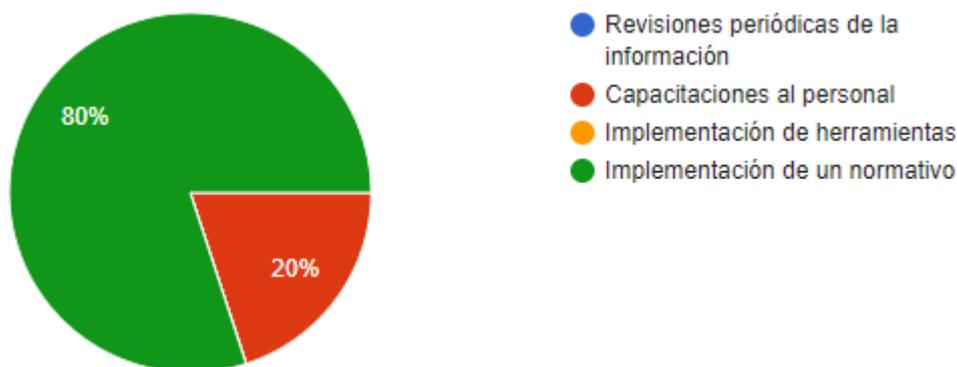
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

En cuanto a la percepción sobre las ventajas de la calidad de la información, el 80% del personal considera que mejora la eficiencia operativa, mientras que el 20% cree que mejora la precisión de las decisiones

La calidad de la información es esencial tanto en la eficiencia operativa como en la precisión de las decisiones dentro de una organización. La percepción de la mejora en la calidad de la información tiene un impacto mayor en la eficiencia operativa, lo cual es fundamental para el funcionamiento diario de la organización. No obstante, la precisión en la toma de decisiones también es crucial y debe ser considerada en cualquier estrategia de mejora de la gestión de la información.

Figura N°11

Medidas sugeridas para mejorar la gestión de la información utilizada en la toma de decisiones



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del área de Coactiva de la EPAM-2024.

El nivel de apoyo a las medidas sugeridas para mejorar la gestión de la información varía entre el personal. El 80% apoya implementación de un normativo, mientras que el 20% menciona las capacitaciones al personal.

Contar con un marco normativo, ofrece varias ventajas para una organización, incluyendo la mejora de la seguridad y gestión de la información. La implementación de un normativo promueve la eficiencia operativa al establecer procedimientos estandarizados, y fomenta una cultura de mejora continua dentro de la organización.

Conclusiones

La investigación ha demostrado que la gestión de la información en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta presenta varios problemas que afectan tanto la eficiencia operativa como la precisión en la toma de decisiones. Después del análisis de los resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

Caracterizar teóricamente el objeto de estudio y campo de acción de esta investigación, permitió comprender la gestión de la información en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta. La investigación mostró que la gestión de la información, definida como el proceso de recopilación, almacenamiento, protección y distribución de la información, es fundamental para la operatividad y la toma de decisiones en cualquier organización.

El estado actual de la gestión de la información en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta demostró varios problemas significativos con la seguridad de la información, problemas de accesibilidad y precisión de la información, afectando la capacidad del departamento para tomar decisiones precisas.

La toma de decisiones en el departamento de Coactiva de la Empresa Pública Aguas de Manta se basa principalmente en la información disponible, la cual se ve afecta por la accesibilidad de la información, información incompleta o un exceso de información.

Implementar una estrategia basada en la norma ISO 27001 puede proporcionar un marco estructurado para mejorar la gestión de la información, reduciendo riesgos y mejorando la capacidad del departamento para tomar decisiones informadas y efectivas.

Diseño de la propuesta

La Empresa Pública Aguas de Manta enfrenta desafíos críticos en la gestión de la información, lo cual impacta negativamente en la precisión y eficacia de la toma de decisiones. En un entorno cada vez más digital y globalizado, la seguridad y gestión adecuada de la información se han convertido en factores determinantes para el éxito organizacional. La implementación de la norma ISO 27001 es una norma internacional creada por la Organización Internacional de Normalización, esta norma no solo mejora la seguridad de la información, sino que también establece un marco estructurado para gestionar los riesgos asociados en la toma de decisiones y fomentar una cultura de mejora continua.

La gestión de la información es crucial para las organizaciones, esta permite el acceso a datos precisos y oportunos, fundamentales para la toma de decisiones efectivas. Una gestión de la información eficiente asegura que los responsables de las decisiones tengan a su disposición la información necesaria para responder rápidamente a los cambios y desafíos del entorno. En el caso de la Empresa Pública Aguas de Manta, mejorar la gestión de la información permitirá optimizar los procesos de toma de decisiones, asegurando una mayor eficiencia y efectividad.

Título de la Propuesta Metodológica

Dinámica de la Gestión de la Información basada en la norma ISO 27001 para favorecer la Toma de Decisiones

Objetivo general

Proponer la dinámica de gestión de la información basada en la norma ISO 27001 para aportar a la toma de decisiones en la Empresa Pública Aguas de Manta.

Diseño de la propuesta.

Fase I: Planificación

Actividades

- **Compromiso de la alta dirección:** Asegurar el compromiso de la alta dirección con la implementación de la norma ISO 27001.
- **Identificación de brechas:** Evaluar las diferencias entre la situación actual y los requisitos de la norma ISO 27001.
- **Desarrollo de políticas:** Crear una política de seguridad de la información que refleje los objetivos y directrices de la organización.
- **Análisis de riesgos:** Realizar un análisis de riesgos para evaluar amenazas y vulnerabilidades asociadas.

Fase II: Implementación

Actividades

- **Controles de seguridad:** Implementar controles de seguridad de acuerdo con los requisitos de la norma.
- **Documentación de procedimientos:** Documentar los procedimientos y políticas que soportan los controles de seguridad.
- **Capacitación del personal:** Formar al personal sobre la gestión adecuada de la información.
- **Pruebas de los controles de seguridad:** Realizar pruebas piloto para asegurar que los controles de seguridad funcionan correctamente antes de su implementación completa.

Fase III: Evaluación

Actividades

- **Auditorías internas:** Realizar auditorías internas regulares para verificar la efectividad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- **Preparación para la certificación:** Asegurar que todos los requisitos para la certificación estén cumplidos.

Fase IV: Mejora Continua

Actividades

- **Indicadores clave de desempeño:** Establecer indicadores clave de desempeño para monitorear el SGSI.
- **Ciclo PDCA:** Adoptar el ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) para mejorar continuamente el SGSI.

Referencias

- Alonso, J. (2007). *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento*.
Obtenido de <http://eprints.rclis.org/11273/>
- Barzaga, O. (2018). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales - Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 25(2), 120–130. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27341>
- Cabrera, M. D. L. Á. C. (2016). *La toma de decisiones en la comunicación organizacional* (Doctoral dissertation, Universidad Rey Juan Carlos).
- Canós, L., Pons, C., Valero, M., & Maheut, J. (2012). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10251/16502>
- Carrión, R. (1998). Gloria Ponjuán Dante. Gestión de información en las Organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones. *Investigación Bibliotecológica Archivonomía Bibliotecología e Información*, 12(24).
<https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1998.24.3867>
- Corcuera, J. (2017). Relación entre la gestión de la información y la toma de decisiones en las Comisiones Metropolitanas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14749/Corcuera_ONJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cobeña, C., Guerra, P., & Pozo, R. (2018). Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo. *ECA Sinergia*, 9(2), 45-54.

ISO 27001. Origen e historia. (2013, diciembre 10). PMG SSI - ISO 27001. Obtenido de <https://www.pmg-ssi.com/2013/12/iso27001-origen/>

ISO 27001: de qué se trata y cómo implementarla. (s/f). Piranirisk.com. obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/iso-27001-que-es-y-como-implementarla>

Pérez, J. (2020). La importancia de las normas ISO en la gestión documental. *Revista de Documentación y Archivística*, 35(2), 45-60. obtenido de https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental_Modulo1_LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf.

De datos, P. (2018). *Ventajas e inconvenientes de la ISO 27001.* Protección de datos. <https://www.protecciondatos.org/ventajas-e-inconvenientes-de-la-iso-27001/>

Ríos, C. (2016). *Modelo de Gestión de Información y Toma de Decisiones en el Instituto Superior Enrique López Albuja.* Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9245/articulo10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riveros, A. (2019). *Fases para implementar la ISO 27001 en una organización.* EALDE Business School. <https://www.ealde.es/fases-implementar-iso-27001-seguridad-informacion/>

Suárez, A., Cruz, I., & Pérez, Y. (2015). La gestión de la información: herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), 72-79.

Anexos

Encuesta

- 1. ¿Cuáles son los tipos de datos que el departamento de Coactiva maneja en particular y cómo se obtienen?**
 - Información financiera de los clientes
 - Información legal y jurídica
 - Información sobre pagos atrasados y obligaciones económicas.

- 2. ¿Cuáles son los métodos que utiliza para clasificar la información?**
 - Confidencial
 - Restringida
 - De uso interno
 - Público

- 3. ¿Cuáles son los métodos de ordenación de la información física utilizado?**
 - Cronológico
 - Alfabético
 - Numérico
 - Alfanumérico
 - Ninguno

- 4. ¿Cuáles son los métodos utilizados para el almacenamiento de archivos físicos?**
 - Archivadores
 - Cajas
 - Carpetas
 - estanterías
 - Folder

- 5. ¿Existen procedimientos establecidos para compartir información?**
 - Si
 - No

- 6. ¿Cuáles son los métodos actuales para compartir información?**
 - Sistema de gestión documental
 - Correo electrónico
 - Información impresa

7. **¿Con que frecuencia se actualiza la información para la toma de decisiones?**
 - Diariamente
 - Semanalmente
 - Mensualmente
 - Trimestralmente
 - Anualmente
8. **La falta de información adecuada ha causado decisiones incorrectas.**
 - Si
 - No
9. **¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los líderes en la toma de decisiones?**
 - Toma de decisiones basada en suposiciones
 - Falta de acceso a información relevante
 - Dificultad para evaluar la información disponible
 - Todas las anteriores
10. **¿Cuál es la percepción acerca de las ventajas de la calidad de la información?**
 - Mejorar la precisión de las decisiones
 - Aumenta la confianza en las decisiones
 - Mejora la eficiencia operativa
 - Facilita la anticipación de problemas
 - Aumenta la satisfacción del cliente
11. **¿Cuáles son las medidas sugeridas para mejorar la gestión de la información utilizada en la toma de decisiones?**
 - Revisiones periódicas en la información
 - Capacitaciones al personal
 - Implementación de un normativo

Entrevista

1. ¿El departamento ha enfrentado obstáculos en la toma de decisiones debido a la calidad de la información?

Sí, el departamento ha enfrentado obstáculos en la toma de decisiones debido a la calidad de la información. La falta de precisión, disponibilidad y acceso oportuno a los datos ha dificultado la toma de decisiones informadas y efectivas.

2. ¿Cuáles son los tipos de datos que el departamento de Coactiva maneja?

Los datos que maneja el departamento son datos de procesos coactivos, datos legales, datos financieros, información de usuario.

3. ¿Se han establecido procedimientos para compartir la información entre los distintos departamentos sujetos a la toma de decisiones?

- Sí
- No

4. ¿Con qué frecuencia se actualiza la información utilizada para tomar decisiones en el departamento de Coactiva?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Trimestralmente
- Anualmente

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los líderes en la toma de decisiones?

No hay obstáculos fue lo que menciona el jefe departamental, pero al momento de realizar las encuesta al personal se puedo apreciar que, si existen obstáculos al momento de tomar decisiones como tomar de decisiones basada en suposiciones, falta de acceso a información relevante y dificultad para evaluar la información disponible

6. ¿Cuál es la percepción acerca de las ventajas de la calidad de la información?

La percepción acerca de las ventajas de la calidad de la información es muy positiva se considera que la alta calidad de la información mejora la precisión en la toma de decisiones, lo que lleva a resultados más acertados y estrategias mejor fundamentadas.

7. ¿Cuáles son las medidas sugeridas para mejorar la gestión de la información utilizada en la toma de decisiones?

Establecer procedimientos claros para asegurar la precisión, disponibilidad y accesibilidad de la información, capacitar al personal sobre la calidad de la información, y establecer procedimientos claros para la recolección, almacenamiento, y manejo de la información.