



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERO EN MARKETING**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE  
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)**

**INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: IMPORTANCIA Y DECISIÓN DE USO DE ALMACENES DE  
DATOS EN LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS  
CORPORATIVAS**

**Autores:**

**David Arbeláez Macías  
Francisco Cantillo Holguín**

**Tutor: Javier Benítez Astudillo**

**Milagro, Mayo 2018  
ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

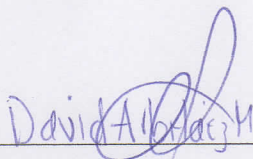
Presente.

Yo, **DAVID MICHAEL ARBELAEZ MACIAS** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **IMPORTANCIA Y DECISIÓN DE USO DE ALMACENES DE DATOS EN LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS CORPORATIVAS** del Grupo de Investigación **MARKETING - TEMÁTICAS** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 29 días del mes de mayo de 2018



Firma del Estudiante

David Michael Arbeláez Macías

CI: 0922731823

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Yo, **FRANCISCO CIRILO CANTILLO HOLGUIN** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **IMPORTANCIA Y DECISIÓN DE USO DE ALMACENES DE DATOS EN LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS CORPORATIVAS** del Grupo de Investigación **MARKETING - TEMÁTICAS** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 29 días del mes de mayo de 2018



Firma del Estudiante

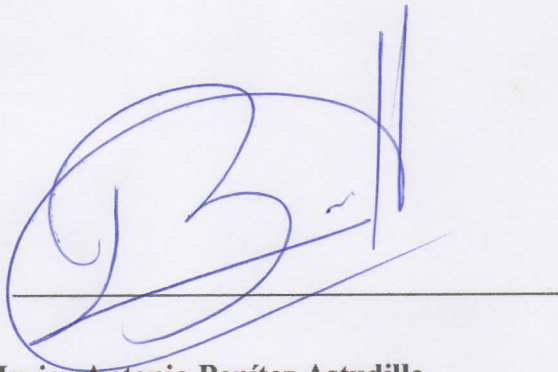
Francisco Cirilo Cantillo Holguín

CI: 0918845413

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

Yo, **BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **DAVID MICHAEL ARBELAEZ MACIAS**, cuyo título es **IMPORTANCIA Y DECISIÓN DE USO DE ALMACENES DE DATOS EN LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS CORPORATIVAS**, que aporta a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD** previo a la obtención del Grado Ingeniero en Marketing; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 29 días del mes de mayo de 2018.



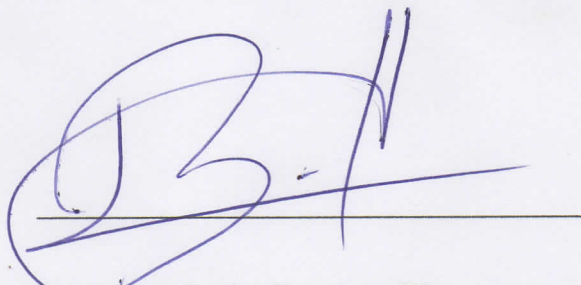
**Javier Antonio Benítez Astudillo**

C.I.:0918089848

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

Yo, **BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **FRANCISCO CIRILO CANTILLO HOLGUIN**, cuyo título es **IMPORTANCIA Y DECISIÓN DE USO DE ALMACENES DE DATOS EN LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS CORPORATIVAS**, que aporta a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD** previo a la obtención del Grado Ingeniero en Marketing; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 29 días del mes de mayo de 2018.



**Javier Antonio Benítez Astudillo**

C.I.: 0918089848

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

**BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO**

**SANCHEZ LEON EDWIN ROBERTO**

**TENORIO ALMACHE JOSE LUIS**

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO EN MARKETING presentado por el /la señor (a/ita) **DAVID MICHAEL ARBELAEZ MACIAS**.

Con el título: **IMPORTANCIA Y DECISIÓN DE USO DE ALMACENES DE DATOS EN LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS CORPORATIVAS.**

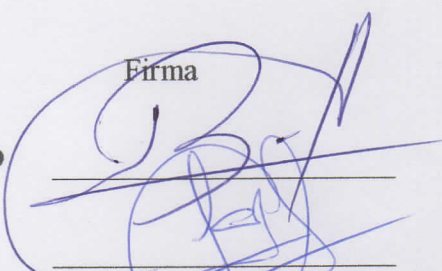
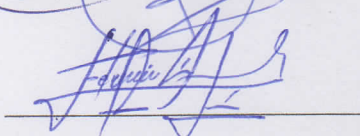
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 78 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 98 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 29 de mayo del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<b>BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO</b>	
Secretario /a	<b>TENORIO ALMACHE JOSE LUIS</b>	
Integrante	<b>SANCHEZ LEON EDWIN ROBERTO</b>	

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

**BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO**

**SANCHEZ LEON EDWIN ROBERTO**

**TENORIO ALMACHE JOSE LUIS**

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO EN MARKETING presentado por el /la señor (a/ita) **FRANCISCO CIRILO CANTILLO HOLGUIN**.

Con el título: **IMPORTANCIA Y DECISIÓN DE USO DE ALMACENES DE DATOS EN LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS CORPORATIVAS.**

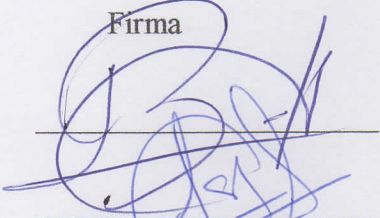
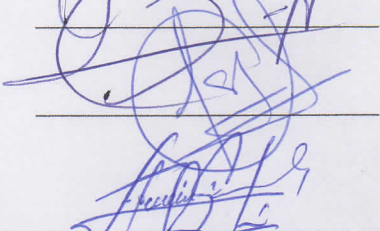
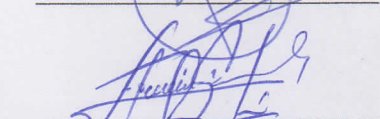
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 78 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 98 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 29 de mayo del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<b>BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO</b>	
Secretario /a	<b>TENORIO ALMACHE JOSE LUIS</b>	
Integrante	<b>SANCHEZ LEON EDWIN ROBERTO</b>	

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedicamos a nuestros hijos que son la motivación que tuvimos para empezar a estudiar y ahora terminarlos, ser su ejemplo de que lo mejor que un ser humano puede hacer en la vida es prepararse para el futuro con dedicación y esfuerzo.

Dedicar también a cada una de las personas que a lo largo de nuestra carrera nos han apoyado de todas maneras, siendo este apoyo tanto moral como física en los momentos que más se los necesitaba.



## AGRADECIMIENTO

Queremos empezar agradeciendo a Dios que nos dio la oportunidad a ambos de retomar nuestros estudios y ahora poder culminarlos, que nos dio la fuerza y los ánimos de seguir adelante y no fracasar en el intento nuestro de titulación.

A nuestros familiares, padres, esposas e hijos que han sido nuestro pilar en casa y el refugio nuestro cuando todo se nos venía encima, son nuestro apoyo y motivación de cada día ser mejores.

A todos nuestros maestros que con dedicación han impartido sus conocimientos hacia nosotros, agradecemos la paciencia que eso conlleva.

A todos nuestros compañeros-colegas que a lo largo de la carrera de alguna u otra manera nos ayudaron cuando lo necesitábamos y las largas horas amenas que pasamos durante el periodo de clases.

## INDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR .....	II
DERECHOS DE AUTOR .....	III
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL .....	IV
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL .....	V
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	VI
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	VII
DEDICATORIA .....	VIII
AGRADECIMIENTO .....	IX
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT .....	XV
INTRODUCCIÓN .....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
Planteamiento del problema .....	5
Objetivos .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	6
La información y las empresas .....	6
Los sistemas de información .....	7
El Data Warehouse .....	8
La Toma de decisiones .....	9
Evolución de los sistemas de información de soporte a la toma de decisiones .....	9
Los sistemas de información y la toma de decisiones .....	10
Los componentes particulares de la toma de decisiones organizacionales .....	12
Importancia de la toma de decisiones organizacionales .....	13
METODOLOGÍA .....	15
POBLACIÓN Y LA MUESTRA .....	16
Características de la población .....	16
Delimitación de la población .....	16
Tipo de muestra .....	16
Tamaño de la muestra .....	16
	X

Métodos y técnicas.....	16
Técnicas de Investigación .....	17
DESARROLLO DEL TEMA .....	18
Tabla 1.- ¿Considera relevante el uso de herramientas para discernir la información dentro del proceso de toma de decisiones de la empresa? .....	18
Gráfico 1.- ¿Considera importante la utilización de herramientas para la difusión de la información dentro del proceso de toma de decisiones en la empresa?.....	18
Tabla 2.- ¿Actualmente la empresa cuenta con sistema de información para la toma de decisiones? .....	19
Gráfico 2.- ¿Actualmente la empresa cuenta con sistema de información para la toma de decisiones? .....	19
Tabla 3.- ¿Existe en la actualidad un manual de procedimientos que sirva de soporte ante la toma de decisiones? .....	20
Gráfico 3.- ¿Actualmente existe en la empresa un manual de procedimientos que sirva de apoyo para la toma de decisiones?.....	20
Tabla 4.- ¿En la empresa los usuarios utilizan los datos corporativos finanzas, inventarios, clientes, ventas, manufactura? .....	21
Gráfico 4.- ¿En la empresa los usuarios utilizan los datos corporativos finanzas, inventarios, clientes, ventas, manufactura? .....	21
Tabla 5.- ¿Para que considera usted que es utilizado los sistemas de información? .....	22
Gráfico 5.- ¿Para que considera usted que es utilizado los sistemas de información? .....	22
Tabla 6.- ¿Qué tipo de estructura existe en su sistema de información? .....	23
Gráfico 6.- ¿Qué tipo de arquitectura existe en su sistema de información?.....	23
Tabla 7.- ¿Cuál es el alcance del sistema de información que posee la empresa? .....	24
Gráfico 7.- ¿Cuál es el alcance del sistema de información que posee la empresa? .....	24
CONCLUSIONES .....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- ¿Considera importante la utilización de herramientas para la difusión de la información dentro del proceso de toma de decisiones en la empresa? .....	18
Tabla 2.- ¿Actualmente la empresa cuenta con sistema de información para la toma de decisiones? .....	30
Tabla 3.- ¿Actualmente existe en la empresa un manual de procedimientos que sirva de apoyo para la toma de decisiones? .....	31
Tabla 4.- ¿En la empresa los usuarios utilizan los datos corporativos finanzas, inventarios, clientes, ventas, manufactura? .....	32
Tabla 5.- ¿Para que considera usted que es utilizado los sistemas de información? .....	33
Tabla 6.- ¿Qué tipo de estructura existe en su sistema de información? .....	34
Tabla 7.- ¿Cuál es el alcance del sistema de información que posee la empresa? .....	35

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- ¿Considera importante la utilización de herramientas para la difusión de la información dentro del proceso de toma de decisiones en la empresa?.....	18
Gráfico 2.- ¿Actualmente la empresa cuenta con sistema de información para la toma de decisiones? .....	30
Gráfico 3.- ¿Actualmente existe en la empresa un manual de procedimientos que sirva de apoyo para la toma de decisiones?.....	31
Gráfico 4.- ¿En la empresa los usuarios utilizan los datos corporativos finanzas, inventarios, clientes, ventas, manufactura?.....	32
Gráfico 5.- ¿Para que considera usted que es utilizado los sistemas de información? .....	33
Gráfico 6.- ¿Qué tipo de arquitectura existe en su sistema de información?.....	34
Gráfico 7.- ¿Cuál es el alcance del sistema de información que posee la empresa? .....	35

## **IMPORTANCIA Y DECISIÓN DE USO DE ALMACENES DE DATOS EN LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS CORPORATIVAS**

### **RESUMEN**

La toma de decisiones dentro del contexto empresarial resulta un factor muy importante que determinará el ciclo del negocio, el ser humano pretende comportarse de una forma racional ante estas situaciones, todo ello para saber elegir la alternativa que lo favorezca, los esquemas mentales humanos son aquellos componentes que están íntimamente vinculados a la toma de decisiones, sumado aquello agentes externos propios de las empresas como datos o información que le permita optimizar mejor una correcta decisión. El objetivo de este estudio es identificar cómo influye la decisión de uso de almacenes de datos en la toma de decisiones en las empresas corporativas. Los datos fueron recogidos por la aplicación de una encuesta estructurada. El estudio realizado fue de tipo descriptivo con una muestra de 30 trabajadores de ambos géneros de una empresa comercializadora de bebidas alcohólicas en el Ecuador. Los resultados evidenciaron que el 73% de los empleados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que es importante la utilización de herramientas para la difusión de la información dentro del proceso de toma de decisiones en la empresa, seguido por 27% no estar de acuerdo o les es indiferente que sea importante la utilización de herramientas informáticas para su desempeño en el trabajo.

**Palabras claves:** Toma de decisiones, Almacenes de datos, Empresas corporativas

## **IMPORTANCE AND DECISION TO USE DATA WAREHOUSES IN DECISION MAKING IN CORPORATE COMPANIES**

### **ABSTRACT**

The decision making within the business context is a very important factor that will determine the business cycle, the human being pretends to behave in a rational way before these situations, all this to know how to choose the alternative that favors it, the human mental schemes are those components that are intimately linked to decision-making, added external agents of the companies as data or information that allows you to better optimize a correct decision. The objective of this study is to identify how the decision to use data warehouses influences decision making in corporate companies. The data was collected by the application of a structured survey. The study was descriptive with a sample of 30 workers of both genders of the company a marketer of alcoholic beverages in Ecuador. The results showed that 73% of employees agree and fully agree that it is important to use tools for the dissemination of information within the decision-making process in the company, followed by 27% disagree or disagree it is indifferent to them that the use of computer tools is important for their performance at work.

**Keywords:** Decision making, Data warehouses, Corporate companies

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

En ámbito de la toma de decisiones representa un sistema o procedimiento que ha sido examinando desde diversas concepciones del conocimiento, desde su consolidación como elemento que conforma la teoría de la administración por la década del 50 del siglo XX, las investigaciones no han cesado en sus estudios, ramas como la economía, ciencias políticas, psicología, informática, entre otras, han logrado hallazgos significativos sobre este criterio.

La alta demanda de investigaciones en estos últimos tiempos, desde enfoques tanto empíricos como científicos, han logrado identificar la importancia de la toma de decisiones en relación a los sistemas empresariales, así como también la estructuras de modelos teóricos que pretenden dar una explicación a este componente influyente dentro de las organizaciones.

Desde tiempos inmemorables, las bases de datos han sido parte del sector comercial, de hecho su utilidad la ha convertido en una herramienta fundamental para el manejo y el control de los procesos comerciales. Es así como se dio inicio al almacenamiento masivo de datos en las diversas empresas de toda categoría, inclusive aquellas que aun siendo pequeñas han logrado crecer. Con esta cantidad de información, los directivos de las empresas y negocios se dieron cuenta que estos datos podrían tener un objetivo muy específico, al estar reflejada la mayoría de sus operaciones comerciales durante los llamados ciclos de negocios que son característicos del sector comercial.

Los mercados empresariales han puesto en práctica una transformación radical. Las empresas demandan mayor eficiencia en la entrega de sus productos, y mejora en todos los servicios con los que cuentan, por lo que se hace necesario hallar mejores mecanismos de distribución de los productos, más factibilidad para hacer estudios de mercado basados en la información que desde luego son almacenadas para el contraste de resultados en orden cronológico.

Por estas razones descritas surge la necesidad de unificar las fuentes de información un solo compendio de datos que proporcione información necesaria que permita crecer a las empresas, por otra parte con el paso del tiempo fueron requiriendo acceso a mayores bases de almacenamiento de datos, por lo que la respuesta a las necesidades fueron aquellas bases data Warehouse (DW)



Ante todo esto es indispensable saber que si las empresa pretender utilizar las bases de datos como medio para poder percibir el curso empresarial, es necesario que aquellas cifras ingresadas contengan un alto índice de fiabilidad por parte de quienes manipulan las bases.

El problema del mantenimiento o limpieza de datos es poco tratado, de hecho existen un gran número de empresas que prefieren evitar el proceso, al no considerar adecuadamente el impacto para el negocio de tener almacenada información deficiente. Actualmente gran parte de las organizaciones poseen y generan todos los días una enorme cantidad de datos imposibles de analizar superficialmente. La mayor parte de estos no aportan la información necesaria al momento de tomar una decisión dentro de la empresa, por esta razón es importante el estudio investigativo detallado a lo largo de esta investigación.

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Se considera la Toma de Decisiones como un procedimiento mediante el cual un administrador debe seleccionar de entre varias alternativas, tan solo dos que le den resultados según sus necesidades, lo cual, se estipula básicamente en el principal rol que debe desempeñar el administrador en una empresa. Por ello se analiza la diferencia entre un administrador que es catalogado excelente y uno que es común, y percibir como sus facultades y habilidades se ven reflejadas en la toma de decisiones sobre determinadas causas a nivel empresarial.

La inteligencia en el mundo de los negocios, es representada como la capacidad para convertir los datos en fuente de información, y conocimiento, de tal forma que se pueda potencializar la toma de decisiones dentro de una empresa. Las diferencias entre la toma de decisiones y la inteligencia en los negocios, consisten en que está directamente relacionadas con la utilización de las tecnologías de la comunicación y de la información, motivo por el cual se define también como la agrupación de estrategias, tecnologías y aplicaciones que permiten procesar los datos para su explotación directa o para un análisis profundo en conocimiento, dando así fundamento alguno para la toma de decisiones sobre el rumbo de la empresa.

Está claro que la inteligencia y los negocios, están íntimamente relacionados entre sí para poder llevar a cabo una correcta toma de decisiones, de hecho en el tiempo actual las empresas se ven influenciadas por el ambiente global es decir, el ciclo de competencia entre compañías es significativamente competitivo y por ende la demanda de tomar buenas decisiones se hace presente cuando una empresa se quiere mantener en lo alto del mercado (Balali, 2014)

Es muy importante la información almacenada a través de bases de datos dentro del sector empresarial, comprende de un recuso esencial para poder desempeñar las operaciones varias como la implementación de estrategias que permitan ser una organización sólida, también el objetivo de este tipo de procedimientos es poder ver el incremento de los ingresos mediante las bases de datos.

La información constituye un recurso indispensable para el óptimo desarrollo de los procesos en la toma de decisiones en base a estrategias. Las investigaciones realizadas sobre la temática indican resultados que demuestran la importancia de su uso y como se debe manejar las bases de datos.

Sin embargo, dado el criterio informacional del procedimiento, se podría mencionar que existe en los modelos de toma de decisiones, un conjunto de elementos y realidades asociadas al uso de la información, que permitirían a los altos mandos emprender procesos de decisión manteniendo un equilibrio con estos recursos.

Es importante mencionar que las TIC traen consigo también un cambio estructural en la organización, pudiendo causar una resistencia en el factor humano, por eso es importante que los altos directivos de la empresa estén involucrados y fomenten por medio de la comunicación los beneficios que la tecnología puede aportar al desempeño de las tareas de los empleados.

La toma de decisiones también es apoyada por las áreas operativas principales de una empresa, mediante esta gestión unificada se puede mejorar la implementación de estrategias que permitan un mejor resultado basándose en los datos almacenados, a día de hoy las empresas no solo deben pensar en el presente de su situación sino en un enfoque o visión hacia el futuro y siempre preocuparse por ir delante de sus principales competencias, por tal razón las decisiones son un determinante para el progreso o el decline de los negocios, y sobre todo vincular estrategias que sean efectivas.

## **Planteamiento del problema**

¿Cómo influye la decisión de uso de almacenes de datos en la toma de decisiones en las empresas corporativas?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Identificar como influye el uso de almacenes de datos en la toma de decisiones en las empresas corporativas.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar la importancia de la utilización de herramientas para la difusión de la información dentro del proceso de toma de decisión.
- Establecer la relación entre los elementos que deben conformar el modelo de uso de información en la toma de decisiones estratégicas.

## MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### **La información y las empresas.**

Las empresas que han alcanzado el éxito ha sido fruto de un trabajo arduo donde han necesitado implementar herramientas tecnológicas mediante procesos para poder solventar de una forma más eficiente aquellas tareas que se realizan diariamente, así como también el contar con fuentes de información fiables. (Bettis, 2012, pág. 59)

Los denominados sistemas informativos permiten mantener un control frecuente de las condiciones de un producto el tiempo de permanencia o servicio en el portafolio y con ello mejorar la información del mismo, terminando con barreras e incrementando la posibilidad, no únicamente de ser encontrado por el cliente sino de encontrarlo por parte de la organización y sugerirle un servicio. (Borjas, 2013, pág. 115)

El desarrollo exige un sistema de información a disponibilidad de todos los niveles de la empresa. Esta tarea carece de complejidad, debido a que las plataformas de la tecnología resultan ser cada vez más versátiles en la elaboración de tareas. El ciclo actual empresarial exige que los trabajadores cuenten con habilidades desarrolladas para sintetizar, reunir, analizar y generar reportes que contengan información que sea necesario para poder solventar la toma de decisiones.

Esta forma metodológica de llevar a cabo dentro de una empresa en varias razones afecta a la toma de decisiones de los directivos, por ello que la exigencia en los reportes de resultados de la gestión es cada vez más frecuente para poder avistar el proceso empresarial y que rumbo este tomando (Rodríguez Z. , 2013)

Sin embargo, un sistema de generación de reportes previamente validadas y valoradas, exige una plataforma que unifique el flujo de la información entre las diferentes áreas del negocio y que esta fluya con igual facilidad. Algunas empresas han replanteado su estructura organizacional en relación de estos sistemas de información, al punto de crear gerencias que desempeñan funciones en paralelo con las gerencias financieras comerciales y administrativas.

Algunas empresas indican que solo es relevante la adquisición de un sistema informativo, por otra parte es indispensable una cultura organizacional orientada a la gestión y negocio. Dicha gestión permite que a través de distintas acciones, se incluyan valores correspondientes de ingresos al sistema mediante soportes procedimentales hasta transformarse en información que potencializaría la efectividad del negocio. (ARIAS, 2013)

### **Los sistemas de información.**

Durante un planteamiento sobre el significado de un sistema de información, siempre es necesario discriminar las conceptualizaciones de tres elementos principales: Dato, el conocimiento y la información. Cada uno de ellos, describe una realidad en relación de su contexto, el momento y su estructura geográfica. Los siguientes criterios manifiestan las divergencias esenciales en cada uno de los conceptos:

**Datos:** Son las funciones de orden sintáctico, aquellas que brindan un servicio para servir de concepto a otras. Los datos son elementos que carecen de sentido. Son los elementos iniciales a la etapa de interpretación, es decir el proceso previo a la toma de decisiones. (Cabeza, 2013)

**Información:** Son los datos que ya han sido interpretados. La información son los datos que poseen un significado y entregable en el procedimiento de interpretación de los mismos. También la información en la entrada contribuye a la toma de decisiones. (Wiig, 2016)

**Conocimiento:** Es la información que ha sido aprendida. Es información a la que se le han adicionado recursos como el razonamiento y se haya a disposición para su uso activo dentro de un proceso de decisiones, es la salida o resultado del proceso de aprendizaje.

En el ámbito empresarial, la obtención o manipulación de datos no garantiza la solución de ningún problema, sin embargo al contraparte indica que es necesario la posesión de los mismos, debido a que pueden llegar a solucionar algún dificultad que se presente en la empresa, de una forma indirecta aunque no contenga la fiabilidad necesaria como para poder afirmar que solventara una deficiencia, la interpretación de los mismos transformadas a conocimiento es lo que permitirá a los directivos poder optar por una acertada decisión. (Choo, 2015, pág. 45)

Dentro de la organización, las diferentes áreas y operaciones, mediante los procesos, procedimientos, generan frecuentemente datos coherentes como producto de su desempeño. El caso de una empresa, un proceso donde se realiza la aceptación de insumos a través de proveedores, genera datos como resultado de los productos entregados, cifras y junto con ello, proporciona datos significativos de la ejecución tales como hora de su llegada, posición de la mercadería y el tiempo en el que fue recibida.

### **El Data Warehouse**

El término Data Warehouse o Almacén de datos fue un término dispuesto por Bill Inmon en 1990, esta idea nació ante la creciente necesidad informacional en las empresas de poder tener un acceso a datos o información indispensable para poder direccionar la toma de decisiones con asertividad.

Un data Warehouse es un grupo conjunto de datos que se elaboran y usan para la toma de decisiones y en él cada unidad de datos es importante cuando sea necesario su utilidad bajo alguna circunstancia, además, posee información no sólo de bases de datos, sino de fuentes vinculadas con la gestión de la organización y cuya finalidad no sólo se concentra en el almacenamiento de datos, sino en el análisis y procesamiento de procesos encargados de su gestión para la adquisición de información estructurada y en definitiva relevante para la toma de decisiones en el contexto empresarial. (Díaz D., 2014, pág. 78)

El autor con su hallazgo logro solventar problemas empresariales, por tal diseño su teoría del Data Warehouse, sistema que está caracterizado por el almacenamiento de fuentes de datos de las empresas en una sola ubicación, de tal forma que estos datos este organizados en un solo espacio donde los directivos puedan tener un acceso fácil.

## **La Toma de decisiones**

Las decisiones son tomadas en forma racional, es decir que los individuos tratan en lo posible por tomar esa conducta racional para poder hacer una selección adecuada de las alternativas. Las decisiones siempre van en base a un grupo determinado de argumentos a los que este sujeto a decidir sobre una empresa o negocio, “[...] son elegidas en base a esquemas mentales que simbolizan la percepción humana en relación a su entorno (abstracciones) y no por la teoría explícita (teoría de acción) que sólo se usa para justificar a los demás”. (Escorsa, 2015, pág. 147)

Se comprende que la toma de decisiones debe iniciar desde una agrupación de presupuestos, mas no dar respuesta a un impulso. El autor enfatiza que las decisiones que mueven al ser humano no deben ser influenciadas por alguna fuerza natural que no sea la razón, la cual le permitirá percibir las causales correctas y en base a esa evaluación poder seleccionar la alternativa más idónea que se ajusta a sus necesidades. (Molina y Sala, 2015)

Una de las características del modelo mejorado de la racionalidad (MMR), consiste en resaltar que en las tomas de decisiones racionales no importan las creencias y los deseos, es decir, que estos no tienen un papel representativo en éstas.

## **Evolución de los sistemas de información de soporte a la toma de decisiones**

Para el autor Borjas:

Los sistemas de soporte a la decisión tuvieron sus inicios en la década de los 70, sin embargo el más cercano al tema en profundidad fue Scott Morton. El procedimiento para una toma de decisiones dentro de una organización ha traído consigo cambios muy considerables para el rumbo de las empresas, con el pasar del tiempo el concepto se fue modificando de acuerdo a la perspectiva de varios autores, sin embargo no ha dejado de perder la esencia. (Flores, 2014, pág. 187)

En una primera instancia, los sistemas para el soporte ante las decisiones únicamente se dirigían a la recopilación y organización de datos para brindar apoyo a las tareas rutinarias, es así como se dieron los primeros inicios al sistema de procesamiento de datos, quienes almacenan información relacionada con nominas o facturaciones de elementos que adquieren las empresas.



Posteriormente se pretendía extraer información relevante de los datos almacenados en los ficheros de datos asociados a los EDP ( Electronic Data-Processing) surgiendo los sistemas gestores de bases de datos y los primeros sistemas de información para la gestión MIS (Management **I**nformation System). Estos sistemas estaban pensados para ayudar al usuario final en la realización y coordinación de sus actividades de una forma ad hoc y dinámica. (Cabeza, 2013)

Se busca ayudar a los directivos facilitándoles el acceso a los datos y la realización de análisis más complejos e interactivos apareciendo los sistemas de soporte para la decisión (DSS) y los sistemas de información para ejecutivos (EIS). En estos últimos sistemas la tecnología de la información hace algo más que suministrar datos y proveer herramientas de análisis de la información formando parte del propio proceso de decisión. Posteriormente, surgen los sistemas expertos (ES) con la finalidad de ayudar a la toma de decisiones complejas y altamente estructuradas. (Howard, 2014, pág. 135)

En la actualidad se desarrollan técnicas como los almacenes de datos (OW) y aplicaciones que permiten su exploración (data mining). Estas herramientas ayudan a extraer de las bases de datos existentes conocimientos de difícil detección a simple vista útiles para tomar decisiones en el ámbito de negocio. Son sistemas que requieren muy poca o casi ninguna interacción con el decisor y permiten implantar en la empresa una infraestructura común de soporte a las decisiones.

### **Los sistemas de información y la toma de decisiones.**

Los sistemas de información son la mejor opción de la gestión empresarial en la toma de decisiones. Como se ha desarrollado a lo largo de la investigación, el proceso de decisión resulta más eficaz y efectivo con herramientas que permitan realizar una simulación, modelación y consulta de los escenarios. En el pasado, la toma de decisiones era propia de una capacidad producto de la intuición, adquirida con la experiencia durante el trabajo en una organización, con resultados muy significativos. (Huber, 2015)

Debido a la gestión administrativa de la actualidad, donde aparecen conceptos como la integración, control y planificaciones, el uso de la información se ha transformado en una exigencia. Para los funcionarios, tener un sistema informativo, permite dar soporte a sus decisiones y explicar ante los directivos los criterios empleados, su perspectiva y valoración. En caso de algún error en la decisión, el ejecutivo podría defender su accionar en los elementos entregados por el sistema y como se menciona el adagio popular “salvar su puesto” (Lancaster, 2016, pág. 91)

En una economía globalizada, la toma de decisiones representa un difícil camino de elección, para poder ser más asertivos, es necesario el manejo mayoritario de datos que sobre todo sean reales, para poder determinar lo que esté sucediendo dentro de una empresa, para lo cual los dirigentes deben optar por este tipo de sistemas de almacenamiento que permitan visualizar el estado el negocio y partiendo de su diagnóstico, tomar decisiones sobre su rumbo a seguir. La empresa se ha beneficiado de la capacidad de las tecnologías de la información para procesar, extraer y distribuir información evitando la sobreabundancia de datos que, en muchos casos, llega a bloquear o hacer más lento el proceso de toma de decisiones.

Los directivos buscan invertir en nuevas tecnologías de información y comunicación, partiendo del principio de que la corporación competitiva será una organización altamente informatizada / automatizada. En ese contexto, las informaciones tienen importancia creciente para el desempeño de las organizaciones. Ellas apoyan el proceso decisorio, ejercen influencia sobre el comportamiento de las personas y pasan a ser un elemento importantísimo, pues pueden multiplicar la sinergia de los esfuerzos o anular los resultados obtenidos en conjunto. (López, 2015, pág. 61)

La tecnología se convierte, por tanto, en un elemento de extrema importancia por las facilidades que ofrece en la búsqueda, el procesamiento, almacenamiento y recuperación de la información y en el establecimiento de canales de comunicación que agilicen y faciliten la toma de decisiones al hacer accesibles datos e informaciones y propiciar un rápido intercambio y uso de los mismos. En el proceso manual es más difícil obtener informaciones en tiempo. Lo que pasa es que con las tecnologías de información es posible obtener y tratar informaciones con mayor rapidez y de modo eficiente, obteniendo diversas alternativas y permitiendo que haya un análisis sistémico del riesgo y la integración de bancos de datos que darán soporte al gerente.

Esto hace que los decisores utilicen estas facilidades para garantizar un mejor tratamiento y uso de la información apoyándose en los sistemas que se pueden crear con apoyo de la tecnología, de ahí que “las informaciones que están organizadas en un banco de datos pasan a ser un recurso de extrema importancia para el proceso de toma de decisiones, a través del cual las organizaciones obtienen ventajas competitivas delante de sus competidores.

### **Los componentes particulares de la toma de decisiones organizacionales**

(Rodríguez, 2013, pág. 19) Plantea que: El análisis del proceso decisorio, debe considerar el contexto social y los antecedentes de sus protagonistas, sobre todo sus prácticas institucionalizadas, por otra parte, no se puede aprender la relevancia de las relaciones y del comportamiento de carácter informacional del gerente sin antes identificar que se debe a una óptima percepción de cómo sus fuentes de información fluyen por su red de contactos que se modifican, en la secuencia, y esto determinará la fundamentación para la elección de sus decisiones.

La toma de decisiones organizacionales se caracteriza por estar influenciada y permeada por el contexto en el que se desarrolla. En sentido general, la comprensión de este proceso debe partir del reconocimiento del hecho que cada organización desarrolla este proceso de acuerdo con los postulados, enfoque, orientación y visión de la importancia del mismo para su desarrollo como proceso de obligada ejecución.

El ambiente de negocio corporativo contemporáneo está pasando por una profunda modificación en los últimos años, tornándose cada vez más complejo. Entre otros aspectos se destacan los cambios en el comportamiento y las preferencias de los consumidores, las constantes innovaciones tecnológicas, novedades referentes a legislación y tendencias del mercado internacional, desarrollo en el plano político. (Molina y Sala, 2015, pág. 41)

De acuerdo con esto la toma de decisiones es un proceso de suma importancia para las organizaciones que intenten alcanzar altos indicadores de eficacia, eficiencia y posicionamiento en el mercado. (Wiig, 2016) reconoce el proceso de toma de decisiones y su relación con la estructura para el desarrollo de este proceso, al nivel estratégico, táctico y operativo.

En cada uno de estos niveles la toma de decisiones tiene particularidades específicas que vienen condicionadas con el tipo de actividad u objetivos del área en la que se desarrolla

este proceso. Esto pudiera suponer que como consecuencia, no se puede establecer un procedimiento estándar o llegar a un consenso en cuanto al modo de tomar decisiones en las organizaciones.

Conjuntamente con los programas y la existencia de los mismos en cada nivel de decisión organizacional, se puede abordar también la importancia que presentan en la estructura organizacional los procedimientos de operación estándar para tomar decisiones, pues estos constituyen la memoria de la organización y permiten conservar una serie de procedimientos preestablecidos para tomar decisiones y así evitar, en lo posible, la compleja tarea de rediseñar el proceso. (Rodríguez Z., 2013, pág. 32)

Estos procedimientos pueden estar determinados por reglas y rutinas que pueden resultar complejas por las características del tipo de decisión que se puede tomar o pueden ser sencillas al ser diseñadas e implementadas por los decisores de acuerdo a determinados criterios específicos dada su experiencia en el desarrollo a lo largo de este proceso.

### **Importancia de la toma de decisiones organizacionales**

La toma de decisiones constituye un proceso complejo y delicado, pero fundamental para las empresas. Su acertado desarrollo está caracterizado por los elementos que conforman los entornos organizacionales como la competitividad y los cambios en el sector comercial, así como problemas en sectores específicos como resultado de la incidencia de fenómenos económicos que de forma global repercuten las industrias (Rodríguez C., 2013)

En correspondencia con lo planteado anteriormente, la toma de decisiones se convierte en un tema sensible para la alta gerencia de las organizaciones y en general, para todos los implicados en la administración de las mismas pues es el proceso que permite:

- Percibir adecuadamente lo que acontece en el ambiente externo e interno de las organizaciones y la incidencia directa e indirecta en su funcionamiento.
- Identificar posibles amenazas, oportunidades y riesgos organizacionales que pueden afectar el desempeño organizacional.
- Realizar análisis con el objetivo de identificar alternativas de decisión que permitan generar ventajas de estas situaciones antes mencionadas, adaptándose de manera oportuna a los nuevos escenarios y características del entorno.

- Diseñar cursos de acción para alcanzar estas ventajas.
- Crear las condiciones organizacionales necesarias para implementar estos cursos de acción de forma rápida con la adecuada gestión de recursos institucionales.

La comprensión de los componentes intrínsecos de la toma de decisiones organizacionales, así como las características de este proceso contribuye a que las organizaciones se desenvuelvan y actúen de manera proactiva disminuyendo las consecuencias negativas de los problemas y riesgos organizacionales. Por otra parte permite que las organizaciones creen mecanismos en aras de elevar la eficacia y eficiencia organizacional, de forma tal que la calidad de los productos y servicios contribuyan a un mejor posicionamiento en su ambiente de negocios y una mayor satisfacción de las necesidades de los usuarios de las mismas. (Rodríguez Z. , 2013)

## CAPITULO II

### METODOLOGÍA

La investigación que se va a realizar es una investigación no experimental ya que se utilizará los tipo de investigación como son de campo, descriptiva, transversal el siguiente trabajo de investigación se considera como factible porque se cuenta con los fundamentos necesarios y suficientes que permita desarrollar este tipo de investigación se ha identificado claramente el problema a solucionar lo cual se encontrado fuentes teóricas suficientes para respaldar la investigación.

Es factible ya que se cuenta con los recursos necesarios humanos y materiales la predisposición para trabajar de esta manera para alcanzar los objetivos planteados. Por su objetivo gnoseológico es descriptiva ya que alcanza los registros análisis e interpretación de las circunstancias efectivas en el momento de efectuar algún tipo de comparación y puede pretender descubrir las relaciones causadas entre las variables de estudio.

Según su contexto es de campo por lo que se efectuó en el mismo lugar en el que ocurre el fenómeno investigado tomando con relación con la realidad para obtener la investigación de acuerdo a las variables, y objetivos planteados. Por el control de las variables es un modelo de carácter no experimental ya que condiciona observar y medir las situaciones y posterior a ello el diseño de alternativas de solución.

Según la orientación es un modelo transversal ya que se recolectara los datos en determinados casos y poder contrastarlos en la investigación realizada, finalmente la modalidad cuantitativa se ejecutara ya que se aplicara encuestas que serán procesadas en cifras y así poder sostener un fundamento en cifras sobre la problemática establecida.

## **POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **Características de la población**

La población con la que se cuenta para dar a conocer la relevancia y decisión de uso de bases de datos en la toma de decisiones en empresas corporativas, escogerá una empresa comercializadora de bebidas alcohólicas en el Ecuador a la cual se tomara una población de 30 trabajadores como supervisores, jefes y gerentes quienes conforman el grupo de estudio.

### **Delimitación de la población**

El objetivo y desarrollo de esta investigación es poder obtener datos reales y conocer la veracidad de este estudio, por lo que se ha tomado como parte de la muestra a trabajadores de una comercializadora de bebidas alcohólicas en el Ecuador, por lo que se puede determinar que esta población es finita.

### **Tipo de muestra**

Para la selección de la muestra se ha utilizado la técnica de estadísticas no probabilísticas por lo que se establecerá los criterios establecidos en la unidad de observación.

### **Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra reside en 30 trabajadores de una comercializadora de bebidas alcohólicas en el Ecuador, la cual fue escogida por medio de la técnica de muestreo no probabilístico por categoría no intencionada la cual fue escogida para esta investigación.

### **Métodos y técnicas**

Método Inductivo- deductivo.- Permite que se analice cada una de las ideas, pensamientos de los involucrados en la investigación; lo que permitirá la obtención de las conclusiones empleando la observación como técnica y el registro de los hechos identificados y son de un aporte importante.

El método inductivo tiene su comienzo con un estudio privado de los acontecimientos o del asunto en proceso de investigación luego se pronuncian conclusiones generales que se los manifiestan como teorías, en el proceso de investigación acerca de la importancia y decisión de uso de almacenes de datos en la toma de decisiones en empresas corporativas.

### **Método Estadístico**

Se utilizará debido a la cantidad de datos que serán evidenciados mediante representaciones estadísticas que serán descritas posteriormente para poder percibir el problema de investigación.

### **Técnicas de Investigación**

#### **La Encuesta**

Se la realizará con el objetivo de identificar la importancia de la toma de decisión mediante la utilización de bases de datos en la toma de decisiones en corporaciones.

#### **El tratamiento estadístico de la investigación**

Una vez aplicada la encuesta ayudará a recolectar información de forma natural ya que se obtendrá más rápido y confiable para lo cual acudimos al ordenador para que una vez recopilados se efectúen los cálculos de los porcentajes acertados en el programa Excel.



## DESARROLLO DEL TEMA

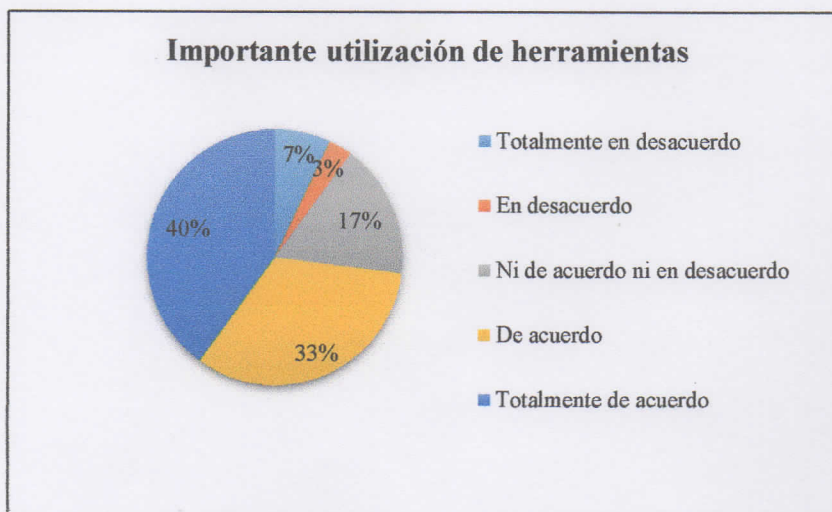
Tabla 1.- ¿Considera relevante el uso de herramientas para discernir la información dentro del proceso de toma de decisiones de la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	7%
En desacuerdo	1	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17%
De acuerdo	10	33%
Totalmente de acuerdo	12	40%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Arbeláez - Cantillo

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

Gráfico 1.- ¿Considera importante la utilización de herramientas para la difusión de la información dentro del proceso de toma de decisiones en la empresa?



### Análisis e interpretación:

Según los datos obtenidos en las encuestas realizadas 40% de los empleados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que es importante la utilización de herramientas para la difusión de la información dentro del proceso de toma de decisiones en la empresa, seguido por 33% que está de acuerdo y un valor mínimo del 17% que le resulta indiferente esta metodología.

**Tabla 2.- ¿Actualmente la empresa cuenta con sistema de información para la toma de decisiones?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	93%
No	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Arbeláez - Cantillo

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 2.- ¿Actualmente la empresa cuenta con sistema de información para la toma de decisiones?**



**Análisis e interpretación:**

Según las encuestas a los empleados de una comercializadora de bebidas alcohólicas en el Ecuador el 93% expresan si contar con un sistema de información para la toma de decisiones aunque un 7% indica no estar enterados que la empresa cuenta con un sistema de información en la toma de decisiones.

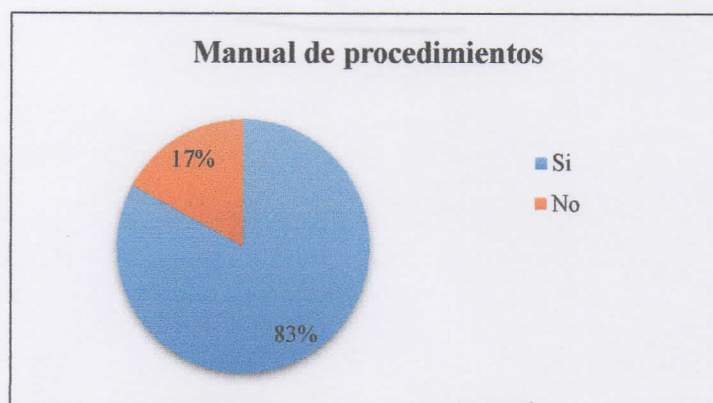
**Tabla 3.- ¿Existe en la actualidad un manual de procedimientos que sirva de soporte ante la toma de decisiones?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	83%
No	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Arbeláez - Cantillo

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 3.- ¿Actualmente existe en la empresa un manual de procedimientos que sirva de apoyo para la toma de decisiones?**



**Análisis e interpretación:**

Respecto a los datos obtenidos en la tabulación de las encuestas el 83% de los empleados indican que actualmente existe en la empresa un manual de procedimientos que sirve de apoyo para la toma de decisiones, seguido por el 17% expresan no haber ningún manual de procedimientos para la toma de decisiones.

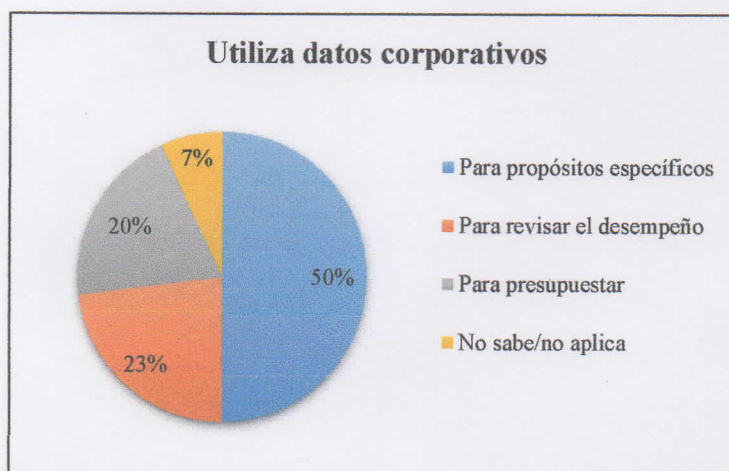
**Tabla 4.- ¿En la empresa los usuarios utilizan los datos corporativos finanzas, inventarios, clientes, ventas, manufactura?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Para propósitos específicos	15	50%
Para revisar el desempeño	7	23%
Para presupuestar	6	20%
No sabe/no aplica	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Arbeláez - Cantillo

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 4.- ¿En la empresa los usuarios utilizan los datos corporativos finanzas, inventarios, clientes, ventas, manufactura?**



**Análisis e interpretación:**

Respecto a los datos tabulados en las encuestas el 50% de los trabajadores indican que los usuarios utilizan datos corporativos, finanzas, inventarios, clientes y ventas para fines de propósitos específicos, seguido por el 23% que lo utilizan para presupuestar, el 20% lo utilizan para revisar el desempeño y el 7% consideran no aplicar ningún tipo de datos corporativos.

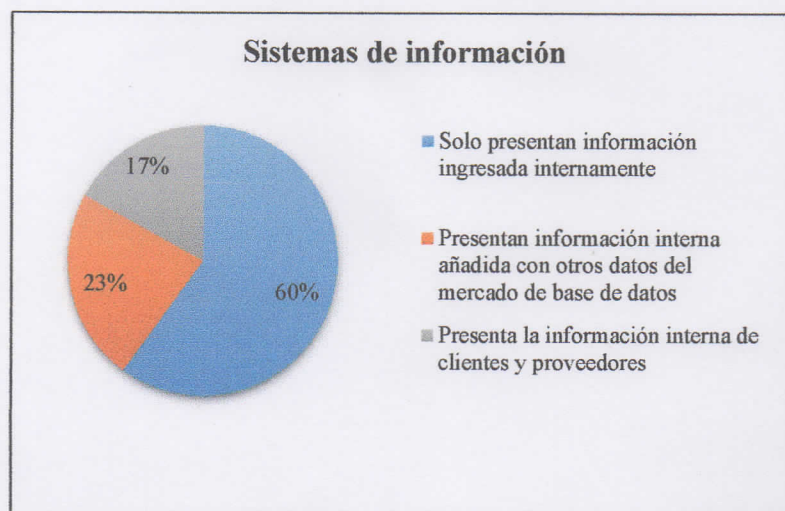
**Tabla 5.- ¿Para que considera usted que es utilizado los sistemas de información?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solo presentan información ingresada a nivel interno	18	60%
Presentan información interna añadida con otras bases de datos	7	23%
Presenta la información interna de proveedores y clientes	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Arbeláez - Cantillo

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 5.- ¿Para que considera usted que es utilizado los sistemas de información?**



**Análisis e interpretación:**

Según las encuestas obtenidas el 60% de los trabajadores expresan que los sistemas de información son más utilizados para presentan información ingresada internamente, aunque un 23% indican que los manejan para presentan información interna añadida con otros datos del mercado de base de datos.

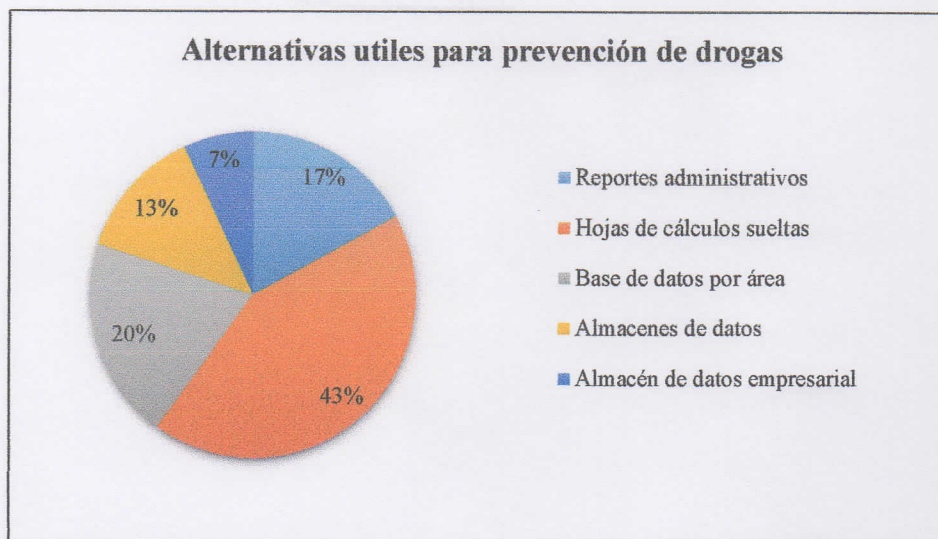
**Tabla 6.- ¿Qué tipo de estructura existe en su sistema de información?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reportes administrativos	5	17%
Hojas de cálculos sueltas	13	43%
Base de datos por área	6	20%
Almacenes de datos	4	13%
Almacén de datos empresarial	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Arbeláez - Cantillo

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 6.- ¿Qué tipo de arquitectura existe en su sistema de información?**



**Análisis e interpretación:**

Respecto a los datos obtenidos en las encuestas el 43% indican que el tipo de arquitectura que existe en el sistema de información en la empresa en la que laboran es solo para base de datos por área, seguido por 20% expresan que solo es para hojas de cálculos sueltas, otro 17% dicen que es para reportes administrativos, el 13% solo lo utilizan para almacenes de datos se puede observar que muchos de los empleados no tienen el conocimientos exacto sobre que correcto manejo del sistema de información.

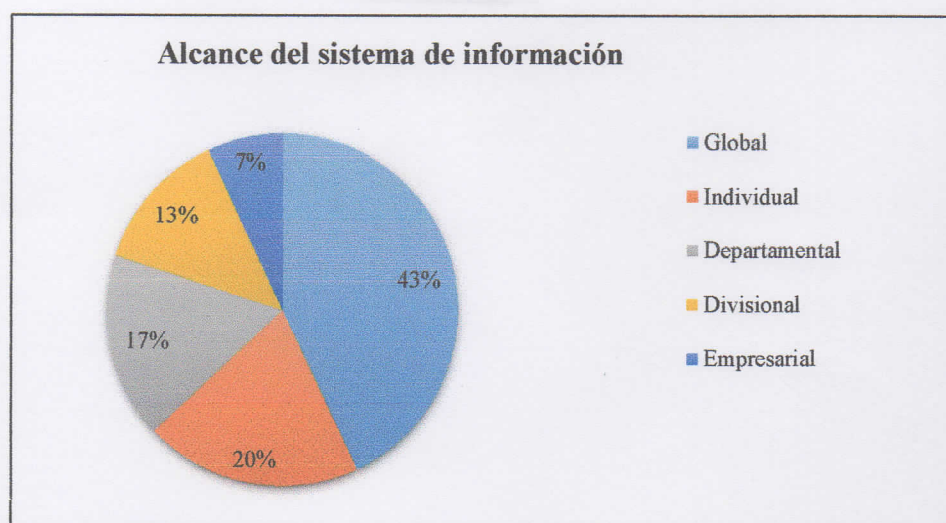
**Tabla 7.- ¿Cuál es el alcance del sistema de información que posee la empresa?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Global	13	43%
Individual	6	20%
Departamental	5	17%
Divisional	4	13%
Empresarial	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Arbeláez - Cantillo

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 7.- ¿Cuál es el alcance del sistema de información que posee la empresa?**



**Análisis e interpretación:**

Según los datos obtenidos en las encuestas el 43% de los trabajadores indican que el alcance del sistema de información que posee la empresa es solo a base de sistemas global, el 20% indican que es individual, otro 17% es divisional, seguido por el 13% consideran que el sistema es divisional y el 7% dicen que es solo un sistema empresarial.

## CONCLUSIONES

- La información es un recurso del que no puede prescindir la toma de decisiones organizacionales es decir juega un papel importante, pues es la que garantiza una clara percepción del problema, oportunidad o riesgo que se presenta, así como del medio o contexto organizacional en que se ejecuta el proceso.
- Las bases de datos son herramientas fundamentales que ayudan a los negocios en la toma de decisiones, gestionar opiniones sobre lo que el cliente piense, lanzar al mercado un producto o crear una campaña de marketing cuando sea necesario.
- Las bases de datos permiten registrar datos sobre cualquier proceso de la empresa, inventarios, contabilidad, compras, punto de ventas o producción a partir de los datos registrados permite emitir reportes que servirán como información que se convertirá después de analizar en conocimiento útil para la empresa.
- Los Procesos de Toma de Decisiones pueden ser mejorados mediante la disponibilidad de información en todos los ámbitos de la empresa.
- El sistema de información persigue el objetivo de facilitar la realización de tareas en las empresas, sobre todo en la toma de decisiones, su estructura fomenta la división en subsistemas para poder accionar de una forma más específica y con eso optimizar el funcionamiento empresarial.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariño. (2016). Toma de decisiones y gobierno organizacional .
- Balali, M. B. (2014). Decision making model and behavior of Iranian top managers.
- BALESTRINI, M. (2015). Como realizar un Proyecto de Investigación. Caracas- Venezuela :  
Editorial Consultores y Asociados.
- BERNAL TORRES, C. A. (2014). *Metodología De La Investigación Para La Administración, Economía, Humanidades Y Ciencias Sociales.*
- Bettis, H. (2012). Decision-making's impact on organizational learning and information overload.
- Borjas, C. (2013). Sistemas de soporte a las decisiones el rol que desempeñan en las organizaciones.
- Briones, T. V. (2013). *Las Tecnicas de Estudio* . Guayaquil : Universidad de Guayaquil.
- Cabeza, L. M. (2013). Aproximación al proceso de toma de decisiones.
- Díaz, D. (2014). El análisis de información: escalón obligado de las decisiones inteligentes.
- Edelstein Federico. (2015). Del Marketing Comercial al Marketing social. Editorial Dunken.
- Escareño, J. J. (2013). Cómo ayudan los sistemas de soporte a la toma de decisiones a la minería.
- Flores. (2014). Importancia de los sistemas de información para ejecutivos como apoyo a la toma de decisiones en las organizaciones. .
- Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Archidona, Málaga.: Ediciones Aljibe.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (1991). Metodología de la Investigación. Mexico:  
Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.
- Howard, A. &. (2014). decision Making and the Study of Socia lProcess.
- Huber, G. P. (2015). Toma de decisiones en la gerencia.
- Kawulich, B. (2011). *La observación participante como método de recolección de datos*. In  
Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: : Qualitative Social Research (Vol. 6, No. 2,  
pp. 2-05).
- Lancaster, W. P. (2016). Procesamiento de la información científica.
- López, L. (2015). El modelo de toma de decisiones en la cooperativa.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa 2da Edicion*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador..

Rodríguez, C. &. (2013). Sistemas de soporte a la decisión.

Rodríguez, Z. (2013). Teoría de la decisión multicriterio: un enfoque para la toma de decisiones.

Sarduy, Y. (2013). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. .

Wiig. (2016). Proceso de toma de desiciones .