

Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador

Step of information for takes it of decisions of small and medium businesses in Jipijapa, Manabí, Ecuador

Erick Raúl Baque Sánchez*

* Ingeniero Comercial, Magister en Contabilidad y Auditoría, docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, erik.baque@unesum.edu.ec; ID: <http://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

Jessenia Herminia Moran Chilán

Economista, Magister en Economía Agraria, docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. jessenia.moran@unesum.edu.ec; ID: <http://orcid.org/0000-0002-2153-1797>

Carmen Argentina Álvarez Vásquez

Ingeniero Comercial, Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. carmen.alvarez@unesum.edu.ec; ID: <http://orcid.org/0000-0002-0099-3853>

Para citar este artículo / to reference this article / para citar este artigo

Baque, E. R., Moran, J. H. y Álvarez, C. A. (2020). Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador.

Avances, 22(2), 183-193. Recuperado de <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/530/1603>

Recibido: 10 enero de 2020

Aceptado: 12 de marzo de 2020

RESUMEN

En el presente trabajo se identificaron las barreras y acciones que inciden en la gestión de la información para la toma de decisiones de los pequeños y medianos negocios en Jipijapa,

Manabí, Ecuador. El estudio se centró en la adquisición, uso y transmisión de la información en el manejo de los pequeños y medianos negocios, de 26 microempresas de la ciudad de

Manabí, para constatar las barreras y acciones que inciden en la gestión de la información de dichas empresas. La encuesta se aplicó a los administradores y al personal encargado de la Gestión de la Información. Las variables de investigación fueron: (i) barreras en la gestión de la información, (ii) adquisición, uso y transferencia del conocimiento y (iii) característica empresarial. En el instrumento se utilizó la escala de Likert y su análisis a través del programa estadístico no paramétrico del SPSS, donde se obtuvo como resultado: la existencia de barreras organizacionales (35.3 %), tecnológicas (27.2%), humanas (25 %) y económicas (12.5%).

Palabras clave: gestión de la información, toma de decisiones, pequeños y medianos negocios.

ABSTRACT

In this paper, the barriers and actions that influence the management of information for the decision making of

small and medium businesses in Jipijapa, Manabí, Ecuador were identified. The study focused on the acquisition, use and transmission of information in the management of small and medium businesses, of 26 micro-enterprises in the city of Manabí, to verify the barriers and actions that affect the management of the information of these companies. The survey was applied to administrators and staff responsible for Information Management. The research variables were: (i) barriers in information management, (ii) acquisition, use and transfer of knowledge and (iii) business characteristics. In the instrument, the Likert scale was used and its analysis through the non-parametric statistical program of the SPSS, where the result was: the existence of organizational (35.3 %), technological (27.2 %), human (25 %) and economic (12.5 %).

Keyword: information management, decision making, small and medium businesses.

INTRODUCCIÓN

La actual sociedad vive una intensa espiral de conocimientos, donde la única certeza económica es la incertidumbre y la única fuente de ventaja competitiva duradera es el conocimiento (Nonaka, 1991). La información y el conocimiento estratégico, oportuno y valorizado son

inherentes al desarrollo empresarial y económico (Carro-Cartalla, 2016).

La gestión de la información es un elemento que fomenta el desarrollo de nuevas capacidades y oportunidades para el personal en las organizaciones, esto faculta a las personas para que desarrollen,

estimulen, diseminen, generen e implementen en forma sistemática nuevos conocimientos para el impulso hacia una nueva forma de crear organizaciones competitivas en el contexto de globalización (Mayorga, Sánchez y González, 2015).

Gómez (2009), en su tesis doctoral desarrolla un modelo de evaluación de la GC en empresas manufacturera venezolana a través de indicadores intangibles relacionados con el proceso de la gestión del conocimiento y tangibles, establecidos en la gestión habitual de las empresas de manufactura. El modelo KME permite medir el impacto de la GC en los resultados de las empresas de manufactura de cualquier tamaño y sector.

La cultura organizacional puede representar el éxito o el fracaso de una empresa, ya que su forma de gestión, de operación y de administración puede marcar la diferencia entre subsistir o desaparecer, en el marco de competitividad, cambios tecnológicos y turbulencia económica.

Marulanda et al. (2016), consideran que existe una relación directa asociada al impulso y apropiación de la GC, relacionada con una cultura organizacional enfocada a la GC, de esta forma, si se avanza en la adquisición y apropiación de competencias en los individuos, esta capacidad impregnará a la cultura

organizativa, impulsando estrategias y propuestas de valor.

Los pequeños y medianos negocios, conocidos como Pymes son el soporte de cualquier país, por lo que analizar los impactos de la gestión del conocimiento en la competitividad de estas empresas, permite identificar las áreas de oportunidad para su mejora y posicionamiento estratégico en los mercados (Mayorga, Sánchez y González, 2015).

Según Horngren, Sundem y Startton (2005), el sistema de control de gestión es una técnica integral para obtener y usar información para la motivación de empleados, evaluación y rendimiento. Los resultados estadísticos presentados por Vivanco, Aguilera y González (2011), para identificar la relación entre cultura organizacional y sistemas de control de gestión, demuestran que la cultura organizacional es un factor clave para adoptar los sistemas de control de gestión en el seno de las Pymes, como parte de las prácticas organizativas empresariales.

Las organizaciones modernas han estimado como inversión prioritaria acceder a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con el principal propósito de obtener información confiable y oportuna que les permita establecer un direccionamiento adecuado con el contexto innovador y competitivo.

Estudios realizados por Riascos, Aguilera y Achicanoy (2016), constatan que la inversión en Software tiene relación directa con el direccionamiento estratégico de las Pymes de Santiago de Cali – Colombia, debido a que se percibe el valor agregado por el procesamiento de los datos que generan información relevante para la toma de decisiones, no así en la inversión en hardware, ya que, para los empresarios, el hardware, por sí mismo no constituye un aporte importante al proceso.

En este mismo sentido, Slusarczyk, Pozo y Perurena (2015), refieren que el uso masivo de las TIC en el funcionamiento diario de las organizaciones se ha generalizado y el uso de ellas puede incrementar la cobertura y la calidad de los servicios que brindan las empresas y con esto mejorar su competitividad. Estas tecnologías permiten rediseñar los procesos industriales y mejoran la coordinación entre los grupos de trabajo y esto contribuye a los cambios técnicos de las empresas. Para que el uso de las TIC en las empresas sea realmente provechoso es necesario un programa estratégico de aplicación de las TIC para la gestión de los procesos en las empresas.

Los resultados de investigación de Otaegui (2017), en la industria del calzado en Perú, indican que existe una relación directa entre el uso de las Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones y la mejora de la calidad de los productos y servicios, la mejora de procesos (organización, ordenamiento, control y ejecución de actividades diarias en la producción, administración y ventas), nuevas capacidades, habilidades y destrezas, que facilitan un mejor desempeño, el desarrollo del capital intelectual y por consiguiente la creación de conocimiento de las Pymes.

Jones, Motta y Alderete (2016), muestrean 139 micros, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) en Argentina, para analizar las causas que influyen en el nivel de adopción del comercio electrónico. Se corrobora que las estrategias y los sistemas de control de gestión de TIC (factores organizacionales), poseen un efecto positivo directo y/o indirecto en el nivel de adopción del comercio electrónico.

La necesidad de identificar valor a la información en las empresas ha conllevado al estudio de los sistemas de información (SI). Abrego, Sánchez y Medina (2017), desarrollan un modelo de evaluación del éxito de los Sistemas de Información (SI) para las Pymes basado en DeLone y McLean (2003), con el objetivo de determinar la influencia de los SI en los resultados organizacionales. Utilizando la técnica de mínimos cuadrados parciales en una muestra de 133 empresas del estado de Tamaulipas, México, deducen que las empresas que se preocupan más por mejorar la calidad del sistema, la

calidad de la información y la del servicio informático favorecen sus resultados organizacionales.

En Ecuador, las Pymes son consideradas el motor productivo y es parte importante del sistema empresarial. Por lo general la mayoría de las pymes son familiares o de persona natural donde trabajan sus familias, la administración es a partir de la experiencia obtenida y las costumbres hereditarias. Según el Consejo Nacional de Agenda (2011), las Pymes son un ente productivo o de servicios, que genera empleo y productividad en el país y el tamaño de la empresa se clasifica de acuerdo al número de empleados efectivos, valor bruto de las ventas anuales o valor de activos totales, así las micro empresas (1-9 empleados), pequeña (10-49 empleados), mediana (50-100 empleados).

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se realizó a una muestra de 26 medianas y pequeñas empresas de la ciudad de Manabí Ecuador. La encuesta se realizó con el objetivo de constatar las barreras y acciones de mayor incidencia en cuanto a la gestión de la información para la toma de decisiones de los pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador.

El instrumento de medición (encuestas) se basó en Mejía y Cornejo (2010); cada pregunta fue medida a

A pesar de que las TIC han revolucionado la gestión empresarial, se evidencia un uso muy limitado de ellas en las Pymes del sector turístico de la provincia Ríos, Ecuador, no se emplean software profesional para la gestión de los procesos y el uso de intranet e internet es casi nulo (Fernández, Cañizares y Romero, 2019). Las empresas necesitan información clave de los procesos de ventas, clientes, inventario, pagos, impuestos, compras, contabilidad e indicadores para una gestión confiable, eficaz, económica, ecológica y ética que contribuya a la responsabilidad social.

Todo lo anterior conllevó a establecer como objetivo identificar las barreras y acciones que inciden en la gestión de la información para la toma de decisiones de los pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador.

través de una escala entera de tipo Likert de cinco puntos. La encuesta se aplicó a un grupo piloto para obtener las puntuaciones del grupo de cada ítem; las puntuaciones obtenidas se correlacionaron con las del grupo en toda la escala para integrarlas significativamente (Hernández, 2008).

Se aplicó el Alfa de Cronbach para determinar la validez y confiabilidad del instrumento aplicado (encuesta), el resultado obtenido fue

de 0.9074, por lo que el instrumento de medición tuvo una correlación significativa y la validez fue adecuada para el objetivo del estudio. Las variables e indicadores (Tabla 1), utilizados para la evaluación de las

barreras y acciones que inciden en la gestión de la información para la toma de decisiones de los pequeños y medianos negocios constituyeron la base para el instrumento de medición.

Tabla 1. Variables e indicadores, como base para la creación del instrumento de medición.

Dimensión	Variables	Barreras	Indicadores
Gestión de la información	Barreras de Gestión de la información	Barreras económicas	Inversión en la adquisición externa de la información
			Inversión en estructura constructiva de la empresa
			Inversión tecnológica
		Barrera organizacional	Estilo directivo para crear conocimiento
			Adquisición, uso y transferencia de información y conocimiento
			Cultura organizacional
Barreras humanas	Cultura		
	Género		
	Mecanismos de soporte tecnológico		
Microempresa	Características empresariales	Barreras tecnológicas	Tamaño, antigüedad empresarial, tipo de instalaciones
			Programas de capacitación, dirección, capital humano
			Organización, motivación
			Políticas, misión y visión.

Fuente: elaboración propia.

Después de la aplicación de las encuestas se realizó un análisis de frecuencia y pruebas no paramétricas (Chi-cuadrado, Kolmogorov-Smirnov), además del Coeficiente de Correlación

de Spearman para determinar el tipo de barreras y acciones que inciden en la gestión de la información para la toma de decisiones de los pequeños y medianos negocios en cuanto a la

gestión de la información (Tabla 2) de la ciudad de Manabí Ecuador.

Tabla 2. Barreras que afecta a las Pymes en la gestión de la información.

Item	Barreras identificadas
Se realizan compras de bibliografía especializada en el manejo de la Gestión de la información en las PYMES.	Económica
Capacita a su personal con expertos externos en el manejo de la Gestión de la información en las PYMES.	Organizacional
Capacitación del personal con cursos internos sobre el manejo de la Gestión de la información en las PYMES.	Económica Organizacional
Desarrollo de nuevas técnicas relacionadas con la Gestión de la información en las PYMES.	Tecnológica Humana (cultural)
Realización de reuniones de trabajos periódicos.	Humana (cultural)
Realización de consultas técnicas en el manejo de la Gestión de la información en las PYMES.	Tecnológica
Se motiva al personal a realizar acciones que apoyan el desarrollo de la Gestión de la información en las PYMES.	Humana (cultural)
La distribución de las instalaciones permite que las consultas técnicas entre los empleados se realice en forma eficiente.	Tecnológica Económica
Se propicia la elaboración de documentos de trabajo para documentar los proyectos realizados.	Organizacionales Humana (cultural)
Se programan reuniones para discutir los proyectos de desarrollo entre el personal de las empresas.	Organizacionales Humana (cultural)
La alta dirección apoya el uso de correo electrónico para la transferencia de información.	Tecnológica
Se propicia el uso de fuentes de información compartidas depositadas en las bases de datos de las redes locales.	Tecnológicas
La disponibilidad de tiempo dificulta que el personal asimile e integre el conocimiento en la empresa.	Organizacional
La disponibilidad de tiempo dificulta la elaboración de los manuales.	Organizacional
La disponibilidad de tiempo dificulta el uso de los recursos de soporte.	Tecnológico
Existen programas que implementan el conocimiento.	Organizacional
Se facilita el uso de las unidades de información (computadoras).	Tecnológicas

Fuente: Elaboración propia.

El porcentaje de las barreras que afectan a las variables identificadas y relacionadas con la gestión de la información para la toma de decisiones en los pequeños y medianos negocios de Jipijapa, Manabí, Ecuador (*Figura 1*), demuestra que la barrera organizacional posee un 35.3 %, le sigue la barrera tecnológica con 27.2 %, las barreras humanas con

25 % y, por último, la barrera económica en un 12.5 %.

En coincidencia con Slusarczyk, Pozo y Perurena (2015); Fernández, Cañizares y Romero (2019), dado los resultados obtenidos, se sugiere un mayor empleo de las TIC en la gestión de los procesos, lo cual permite elevar la calidad de los servicios de las Pymes estudiadas y el desarrollo competitivo.

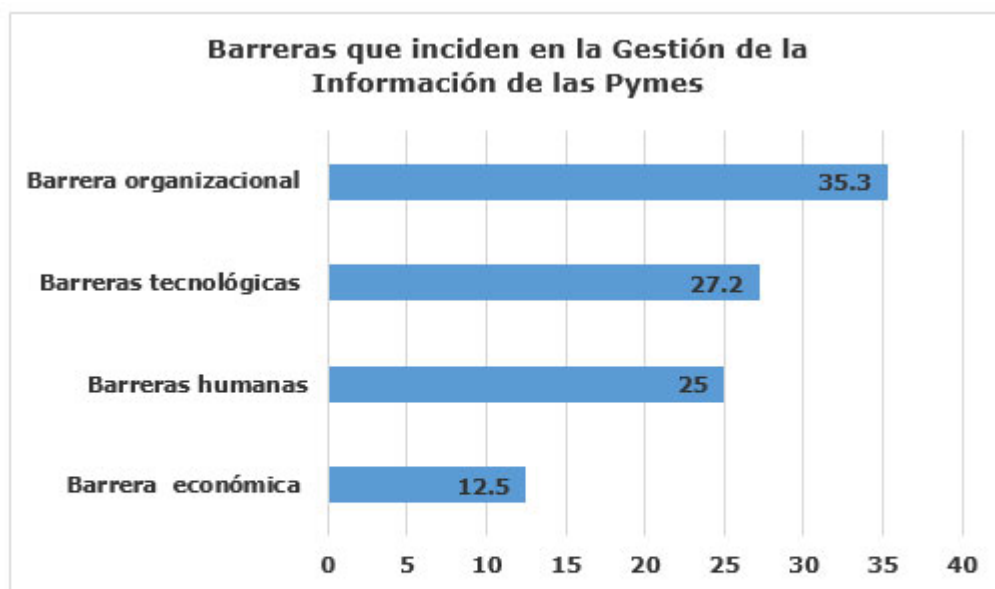


Figura 1. Porcentaje del tipo de barreras que inciden en la gestión de la información de las Pymes.

Fuente: Elaboración propia.

En la prueba de hipótesis se obtiene que el 52.5 % de los ítems aceptan la hipótesis alternativa (H_a), lo cual indica que la adquisición, uso y transformación del conocimiento en las PYMES depende de las barreras de la gestión de la información y que el

restante 47.5 % acepta la hipótesis nula (H_0), donde no depende de las barreras de la gestión de la información. La mayoría de los ítems que recaen en esta hipótesis está relacionada con sistemas y tendencias organizacionales.

Tras el resultado obtenido se comprobó que la tendencia en los pequeños y medianos negocios es organizacional. Para el análisis del conocimiento de estos tipos de empresas se tuvo en cuenta los conceptos de Nonaka y Takeushi, (1999) en la dimensión ontológica, donde el conocimiento posee un orden: el individuo, el grupo, la organización y, finalmente, el nivel inter-organizativo, lo cual indica que, si el

individuo no adquiere, usa y transforma el conocimiento, este no va a poder trascender a niveles superiores para el beneficio de la organización. Así, gracias a los resultados obtenidos en el trabajo se aprecia que las empresas por tener muchos años de funcionamiento no quieren dejar su estatus de confort y no procuran innovar o crear nuevo conocimiento que les permita mejorar su parte organizativa.

CONCLUSIONES

La gestión de la información forma parte fundamental dentro de una organización. Este proceso ha logrado fundamentar su importancia en el valor de las empresas y en la ventaja competitiva sostenible.

Basado en el estudio realizado y a través de la encuesta aplicada y el análisis de frecuencia y pruebas no paramétricas (Chi-cuadrado, Kolmogorov-Smirnov), más el Coeficiente de Correlación de Spearman se determinaron los tipos de barreras que afecta a las Pymes en cuanto a la gestión de la información de la ciudad de Manabí Ecuador.

A través de la prueba de hipótesis se constató que la

adquisición, uso y transformación del conocimiento en las PYMES depende de las barreras de la gestión de la información. Se concluye que debido al tipo de empresa de la que se trata (Pymes), ellas no están familiarizada con la gestión de la información. Aunque se realicen algunas actividades relacionadas con los procesos de la gestión de la información, se hace sin conciencia y sin estrategias definidas para mejorar la productividad.

En el caso de los pequeños y medianos negocios (Pymes) existen barreras en la adquisición, uso y transferencia de la información en el manejo de la Gestión de la información de estas empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrego, D., Sánchez, Y. y Medina, J. M. (2017). Influencia de los sistemas de información en los

resultados organizacionales. *Contaduría y Administración*,

- 62, 303-320. DOI: 10.1016/j.cya.2016.07.005
- Carro-Cartaya, J. C. (2016). Utilización de la inteligencia empresarial en la toma de decisiones: caso de estudio - perfiles de países de América.
- Consejo Nacional de Agenda Ecuador Compite (2011). Competitividad. Ecuador Exporta.
- DeLone, W. y McLean, E. (2003). The model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 14(9), 9-30.
- Fernández, J. R., Cañizares, F. P., Romero, A. (2019). Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico de la provincia los Ríos, Ecuador. *Uniandes Episteme*, 6(3), 369-382. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1460/727>
- Gómez, M. (2009). *Desarrollo de un modelo de evaluación de la gestión del conocimiento en empresas de manufactura* (Tesis para optar por el grado científico de Doctor). Universidad Politécnica de Madrid, España.
- Hernández, R. (2008). Metodología de la investigación. Edtion ed. La Habana, 04/06/2012.
- Horngren, C., Sundem, G., y Startton, W. (2005). *Introduction to Management Accounting*. Nueva Jersey: Pearson/Prentice Hall.
- Jones, C., Motta, J. y Alderete, M. V. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mi pymes de Córdoba, Argentina. *Estudios Gerenciales*, 32, 4-13. DOI: 10.1016/j.estger.2015.12.003
- Mayorga, P. I., Sánchez, J. y González, E. G. (2015). Efectos de las estrategias de la gestión del conocimiento en la competitividad de las pymes. En *Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*; noviembre 2015: 1728-1749.
- Mejía Puente, M., y Cornejo Sánchez, s. (2010). Aplicación del modelo de ecuaciones estructurales a la gestión del conocimiento. *Latin American and Caribbean Journal of Engenering Education*, 4 (1), 23-30.
- Nonaka I, Takeuchi H. (1999). La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la

- dinámica de la innovación.
México DF: Oxford University Press
- Otaegui, J. L. (2017). *Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las PYMES de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015* (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Ingeniería de Sistemas e Informática con mención en Dirección y Gestión de Tecnología de Información). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Riascos, S. C., Aguilera, A. y Achicanoy, H. A. (2016). Inversión en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y su relación con en el direccionamiento estratégico de las PYMES de Santiago de Cali – Colombia. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información* (18). DOI: 10.17013/risti.18.1-17
- Slusarczyk, M., Pozo, J. M. y Perurena, L. (2015). Estudio de aplicación de las TIC en las PYMES. *3C Empresa*, 4(1), 69 – 87. Recuperado de <http://www.ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/download/235/423/0>
- Vivanco, J. S., Aguilera, I. y González, M. (2011). Los sistemas de control de gestión y la cultura organizacional en las pymes. *Mercados y Negocios*, 12(1-2), 55-70. Recuperado de <http://www.revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/viewFile/5166/4824>
- Rodríguez, M., Escorsa, P. (2000). La inteligencia tecnológica en la organización empresarial: instrumento para la toma de decisiones *Revista de la Escuela de Economía y Negocios* (4), 113-142.