

Resumen

A través del tiempo la tecnología ha reducido las barreras para realizar negocios, incrementar ingresos y mejorar procesos en las empresas. En el mundo de los negocios la toma de decisiones debe ser acertada y basada en el análisis de los datos de la empresa, actualmente muchas empresas no tienen su información en un sistema centralizado, dificultando así la toma de decisiones. El principal problema de la empresa en la cual se realizó el caso de estudio es la calidad y el tiempo de acceso a la información que se maneja para la toma de decisiones, debido a que cada empleado maneja distintas versiones de información y las almacena en distintas ubicaciones. El 37,50% del personal del área comercial, asegura que reciben información errónea constantemente, ocasionando pérdidas de negocios por la inconformidad causada a los clientes. El objetivo de esta investigación es implementar un sistema de gestión de datos que, mediante la integración y depuración de la información de la empresa, facilite al departamento comercial el acceso a la información optimizando los tiempos de respuesta para la toma de decisiones. Para esta investigación se propone una metodología personalizada ad-hoc que consta de las siguientes fases: observar el estado actual del fenómeno a estudiar, seguido del estudio del estado del arte, construcción de la solución y por último la validación de la solución. Para la implementación del sistema de gestión de datos se utilizó la metodología del modelo dimensional de Kimball. Los resultados indican un alto porcentaje de aceptación del personal del área comercial ya que el 88,9% de los encuestados están de acuerdo en que el sistema apoya a las actividades del área, debido a que este permitió reducir el tiempo de acceso a la información para la toma de decisiones en un 67.7%, anteriormente preparar y verificar la calidad de la información para la generación de reportes que apoyen a la toma de decisiones llevaba 3 días, en la actualidad se redujo a 1 día, ya que el sistema permite manejar información confiable y el acceso a la misma es en tiempo real, sin depender de terceros.

PALABRAS CLAVE:

- **TOMA DE DECISIONES**
- **SISTEMA CENTRALIZADO**
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE DATOS**

Abstract

Over time, technology has reduced the barriers for doing business, increase incomes and improve business processes. In business world, the decision-making process must be accurated and based on the analysis of a company's data. Currently, many companies do not have their information in a centralized system, so it is hard to make decisions. The main problem of the company in which the case study was carried out is the quality and time of access to the information that is handled for decision-making, because each employee handles different versions of information and stores them in different locations. The 37.50% of the comercial department assure that they constantly receive wrong information, which causes lost business because of unsatisfied clients. The objective of this research is to implement a data management system that, through the integration and filtering of a company's information, provides the commercial department access to information, optimizing responding times for decision-making. For this research, a personalized ad-hoc methodology is proposed which consists of the following phases: observing the current state of the phenomenon to be studied, followed by the study of the state of the art, construction of the solution and finally the validation of the solution. For the implementation of a data management system, the Kimball dimensional model methodology was used. The results indicate a high percentage of acceptance of the personnel of the commercial area and that 88.9% of the respondents agree that the system supports the activities of the area, because it will reduce the time of access to information for decision-making by 67.7%, previously preparing and verifying the quality of the information for the generation of reports that support decision-making took 3 days, currently it has been reduced to 1 day, since the system allows handling information reliable and access to it is in real time, without relying on third parties.

KEYWORDS:

- **DECISION MAKING**
- **CENTRALIZED SYSTEM**
- **DATA MANAGEMENT SYSTEM**