



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 DE ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Dropbox como herramienta digital para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa
Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”, en la comunidad La Sequita, año 2025.
(Estudio de Caso).

AUTORA:

Anchundia Anchundia Gabriela Yuleidy

TUTOR/A:

Lic. Karina Saltos Alava

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

2025

Tema:

Dropbox como herramienta digital para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”, en la comunidad La Sequita, año 2025. (Estudio de Caso).

	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 Facultad 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 bajo la autoría del estudiante Anchundia Anchundia Gabriela Yuleidy, legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025, cumpliendo el total de 240 horas, (96 fase diseño y 144 fase resultado) cuyo tema del proyecto es "Dropbox como herramienta digital para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI "Jorge Jeremy Cantos Cedeño", en la comunidad La Sequita, año 2025. (Estudio de Caso).".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 27 de enero de 2025.

Lo certifico,


 Lic. Karina Saltos Álava Mg.
Docente Tutor(a)

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Autoría

Yo, Gabriela Yuleidy Anchundia Anchundia, estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, bajo la modalidad de estudio de caso en la “Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI Jorge Jeremy Cantos Cedeño”, declaro ser la autora del trabajo titulado:

Dropbox como herramienta digital para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”, en la comunidad La Sequita, año 2025. (Estudio de Caso).

Este trabajo se elaboró de manera ética y responsable, de acuerdo con los estándares académicos determinados por la universidad. El contenido representa mi análisis personal y mi comprensión de la información que he recopilado e investigado a lo largo del desarrollo del estudio de caso además, garantizo que todas las fuentes utilizadas a lo largo del desarrollo del estudio de caso están correctamente citadas y referenciadas dentro del documento.



Gabriela Yuleidy Anchundia Anchundia

Autora

Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis a mi familia, en especial a mis abuelos maternos y a mis padres, quienes han sido pilares fundamentales en mi vida, con su amor y sacrificio han sido quienes me han guiado hasta aquí. Gracias por cada consejo. Hoy en día puedo decir que este logro es tanto mío como suyo, porque sin su apoyo incondicional, hoy no estaría aquí.

A mis dos hijos, Dominick y Angelly, mis estrellas mas brillantes, por ser mi mayor inspiración y fuerza que me impulsaba día a día a seguir y no decaer, incluso en los momentos más difíciles, convirtiéndose en mi motivación principal para lograr esta meta.

A mi pareja, por su paciencia, comprensión y respaldo, para que yo pudiera lograr obtener este título, su apoyo tanto emocional y económico fueron fundamentales para culminar con éxito esta etapa académica. Gracias por creer en mí y no soltar mi mano.

A mis hermanos, por su compañía, comprensión y apoyo incondicional en cada una de las etapas universitarias que me tocó vivir a lo largo de la carrera, brindándome animo cuando más lo necesitaba.

Finalmente, agradezco a cada uno de mis profesores, por su orientación, compromiso y por sus valiosas enseñanzas, que formaron grandes aportes académicos a lo largo de este camino universitario los cuales fueron fundamentales en nuestro desarrollo estudiantil.

Gabriela Yuleidy Anchundia Anchundia

“El camino al éxito, es la actitud”

Reconocimiento

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Dios, por ser mi guía y sostén en cada paso de este camino. A su vez quiero expresar mi gratitud, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, y a la carrera de Gestión de la Información Gerencial. La cual, me brindó una formación académica de calidad, necesaria para culminar esta etapa.

A mi tutora de tesis, Lic. Karina Saltos, le doy gracias por su paciencia, dedicación y guía, los cuales fueron fundamentales para lograr culminar mi trabajo de titulación. A su vez, quiero expresar un sincero agradecimiento, a cada uno de los docentes.

A mi familia, un pilar fundamental de amor, esfuerzo y entrega. Les doy gracias por cada sacrificio, por sus palabras de aliento cuando más lo necesite, por creer en mí aun en los momentos en los que yo misma dudaba, y por enseñarme a ser una persona perseverante y comprender que con humildad todo se puede lograr.

Y de manera muy especial, a mi querida mascota Lasie, gracias por estar conmigo cuando más lo necesitaba, su presencia me brindaba paz y tranquilidad, recordándome siempre que debo continuar. Aunque ya no estes a mi lado quiero darme razones para pensar que sigues estando conmigo, en este día especial.

Finalmente, agradezco a todos aquellos que de alguna manera formaron parte de este camino, familiares y amigos, en especial: a mi grupito de amigos de la universidad, quienes con sus palabras, enseñanzas y apoyo hicieron posible que esta meta se convirtiera en realidad

Gabriela Yuleidy Anchundia Anchundia

Índice de contenido

Tema:	2
Certificado del tutor	3
Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento	6
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Antecedentes Investigativos	14
Definición del Estudio de Caso	19
Justificación del Estudio de Caso	21
Objetivos del estudio de caso	23
<i>Objetivo General</i>	23
<i>Objetivos Específicos</i>	23
Marco Conceptual	24
Herramientas Digitales	24
Gestión de Información con Herramientas Digitales	25
Dropbox	26
Gestión documental	32

Marco metodológico.....	37
Enfoque de la investigación.....	37
Tipo y alcance del estudio.....	37
Contactos clave, técnicas e instrumentos	38
Procedimiento y justificación.....	38
Universo, población y muestra.....	39
Referencias.....	56
Anexos	60
Anexo 1. Entrevistas	60
Anexo 2. Guía de observación.....	63
Propuesta de Solución.....	65

Resumen

La presente investigación se centró en el estudio de las herramientas tecnológicas aplicadas a la administración educativa, definiendo como tema principal el análisis de Dropbox como herramienta digital para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”, en la comunidad La Sequita. El objetivo general fue analizar cómo el uso de esta plataforma podía mejorar los procesos de organización, almacenamiento y recuperación de información en la institución. La metodología utilizada se basó en un enfoque cualitativo con un diseño de estudio de caso de alcance descriptivo, empleando técnicas de recolección de datos como la entrevista semiestructurada y la observación directa aplicada a una muestra intencional de docentes y administrativos. Los resultados de la investigación revelaron que la institución operaba bajo un sistema de gestión documental híbrido y fragmentado, caracterizado por una alta dependencia de archivos físicos y dispositivos USB, lo cual generaba ineficiencia operativa y riesgos de pérdida de información. Se concluyó que, aunque existía una barrera inicial de resistencia al cambio y limitaciones de conectividad, el personal mostró una alta receptividad hacia la digitalización. Finalmente, se diseñó una propuesta de solución que incluyó la estructuración técnica de carpetas en la nube y un programa de capacitación integral para el personal, demostrando que la implementación de Dropbox es una estrategia viable para modernizar la gestión institucional y asegurar la integridad de los documentos académicos.

Palabras clave: gestión documental, dropbox, herramientas digitales, optimización, educación.

Abstract

The present research focused on the study of technological tools applied to educational administration, defining as its main topic the analysis of Dropbox as a digital tool to optimize document management at the Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño,” in the La Sequita community. The general objective was to analyze how the use of this platform could improve the processes of organization, storage, and retrieval of information within the institution. The methodology used was based on a qualitative approach with a descriptive case study design, employing data collection techniques such as semi-structured interviews and direct observation applied to an intentional sample of teachers and administrative staff. The results of the investigation revealed that the institution operated under a hybrid and fragmented document management system, characterized by a high dependency on physical files and USB devices, which generated operational inefficiency and risks of information loss. It was concluded that, although there was an initial barrier of resistance to change and connectivity limitations, the staff showed high receptivity towards digitization. Finally, a solution proposal was designed that included the technical structuring of cloud folders and a comprehensive training program for the staff, demonstrating that the implementation of Dropbox is a viable strategy to modernize institutional management and ensure the integrity of academic documents.

Keywords: document management, dropbox, digital tools, optimization, education.

Introducción

La transformación digital ha dejado de ser una opción para convertirse en una necesidad imperiosa en todos los sectores de la sociedad moderna, y el ámbito educativo no es la excepción. En un mundo globalizado donde la información es el activo más valioso de cualquier organización, la manera en que esta se gestiona, almacena y distribuye define la eficiencia y la calidad del servicio prestado. Sin embargo, muchas instituciones públicas, especialmente en zonas en vías de desarrollo, aún se enfrentan a la brecha digital, operando con sistemas arcaicos que obstaculizan su crecimiento. En este contexto, el presente trabajo de investigación aborda como tema central el uso de "Dropbox como herramienta digital para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI 'Jorge Jeremy Cantos Cedeño'", ubicada en la comunidad La Sequita, provincia de Manabí, durante el año 2025. Este estudio explora cómo la tecnología en la nube puede modernizar procesos administrativos que históricamente han dependido del papel.

El interés para realizar este trabajo de investigación surge de la observación directa de una problemática latente y cotidiana que afecta a la comunidad educativa de La Sequita. Tras una evaluación inicial, se detectó que los procedimientos administrativos y de gestión académica en la Unidad Educativa presentan serias fallas estructurales. La gestión documental se realiza de manera tradicional, con un desorden evidente, un uso excesivo de papel y una dependencia de métodos de almacenamiento físico que son vulnerables al deterioro, la pérdida y la humedad. Este escenario no solo genera ineficiencia operativa, sino que sobrecarga al personal docente y administrativo, restando tiempo valioso que debería dedicarse a la enseñanza y al bienestar estudiantil. El interés radica, por tanto, en la urgencia de proponer una solución tecnológica

accesible y económica que transforme esta realidad, mejorando la calidad de vida laboral de los docentes y la seguridad de la información institucional.

La finalidad y el objetivo general de este estudio de caso se centran en analizar el uso de Dropbox para optimizar la gestión documental en dicha institución. No se trata solo de implementar una herramienta tecnológica por moda, sino de evaluar sus funcionalidades específicas —como el almacenamiento en la nube, la sincronización y la colaboración— para determinar cómo estas pueden resolver los problemas diagnosticados. Los objetivos específicos buscan identificar fuentes teóricas, diagnosticar las deficiencias actuales, evaluar la recepción de la herramienta por parte del personal y, finalmente, elaborar una propuesta de solución concreta. La investigación busca demostrar que herramientas como Dropbox, al establecer reglas modernas de almacenamiento y colaboración, pueden adaptarse perfectamente a las limitaciones de recursos de las instituciones públicas en áreas semirrurales.

Para lograr estos objetivos, la metodología empleada se enmarca en un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, bajo la modalidad de Estudio de Caso. Este diseño fue seleccionado porque permite analizar el fenómeno en su contexto real y explorar profundamente las percepciones y experiencias de los participantes. Para la recolección de datos se utilizaron técnicas como la entrevista semiestructurada dirigida a docentes y administrativos, y la observación directa de los procesos de archivo. La población de estudio estuvo conformada por los docentes de la institución, seleccionando una muestra intencional de aquellos con roles administrativos clave. Este rigor metodológico permitió triangular la información: contrastando lo que dice la teoría, lo que perciben los docentes y lo que realmente sucede en el día a día de la institución.

En cuanto a la estructura o distribución del trabajo investigativo, el documento se organiza de manera lógica y secuencial. Inicia con la introducción y los antecedentes investigativos, donde se revisan estudios previos internacionales y nacionales que validan la importancia de la digitalización documental. Posteriormente, se desarrolla el marco conceptual, definiendo categorías clave como Herramientas Digitales, Dropbox y Gestión Documental. Le sigue el marco metodológico, que detalla el enfoque y los instrumentos utilizados. El núcleo del trabajo reside en el análisis de resultados, donde se presentan los hallazgos de las entrevistas y observaciones. Finalmente, se exponen las conclusiones, recomendaciones y una propuesta detallada de implementación que incluye estrategias de capacitación y estructuración de archivos, culminando con las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

Los resultados obtenidos en esta investigación son reveladores y confirman la hipótesis de que la gestión actual es deficiente. Se evidenció la ausencia de un archivo centralizado y una alta dependencia de memorias USB y correos electrónicos, lo que genera versiones duplicadas de documentos y riesgos de seguridad. Un hallazgo crítico fue la identificación del "factor humano" como la principal barrera; si bien hay una receptividad positiva hacia Dropbox (calificada como "muy interesante" por el personal), existe una marcada resistencia al cambio derivada del desconocimiento tecnológico y el temor a lo nuevo. Asimismo, se detectaron problemas de infraestructura, como la deficiencia en la conexión a internet. Sin embargo, el estudio concluye que, con la capacitación adecuada y la implementación de la propuesta diseñada, Dropbox es una solución viable, capaz de agilizar procesos como la planificación académica y la gestión de expedientes, impactando positivamente en la calidad del servicio educativo.

Antecedentes Investigativos

Contextualización de la empresa

La investigación se llevará a cabo en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”, es una institución de educación pública que está ubicada en la comunidad La Sequita calle principal vía Picoaza-Portoviejo, la cual tiene como misión formar personas integrales, analíticas, críticas y competentes, dotadas de profundos valores éticos y morales, que contribuyan al desarrollo social y cultural del país, con la finalidad de mejorar la calidad de vida. Esta Unidad Educativa tiene como visión potenciar valores, principios y capacidades que permitan una formación integral de sus estudiantes, con creación de sentido humanista, académico y social en concordancia con el desarrollo científico y tecnológico, la promoción de la investigación, la transformación del buen vivir y el respeto a la naturaleza.

Con el propósito de ampliar conocimientos, se referencian algunas investigaciones realizadas por otros autores, basadas en las variables de este estudio:

A nivel internacional, un estudio importante es el de Abascal y Abascal (2017), que investiga la efectividad de Dropbox, Google Drive y la Nube como herramientas educativas en la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional en México. El objetivo es estudiar cómo se usan y funcionan estas herramientas en el proceso de enseñar y aprender. La metodología se basa en un estudio con un enfoque combinado, utilizando entrevistas y cuestionarios con tres grupos de estudiantes. A cada grupo se le da una herramienta específica para sus actividades académicas. Los resultados del grupo que usa Dropbox muestran problemas técnicos, como no poder instalar la aplicación en las computadoras de la institución y el bloqueo del acceso para el administrador por un error de un usuario. El estudio descubre que, aunque los

estudiantes están familiarizados con la tecnología, tienen problemas para usar estas herramientas en la práctica.

Según Vallejo y Pirela (2022), a nivel internacional en la investigación sobre el tema: "Archivística en Colombia: El texto "Una mirada comparativa desde la política pública nacional sobre gestión documental" examina la formación en archivística en Colombia. Se hace desde una perspectiva que considera su evolución y el estado actual, buscando similitudes y diferencias entre los contenidos de la disciplina y la organización del currículo en los programas académicos que forman a los profesionales en este campo. El enfoque cualitativo, con un método documental y una investigación comparativa, fueron los elementos clave de la metodología. Se utiliza como referencia el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos, que es una de las políticas públicas nacionales que guían la implementación de la función archivística en ese país. Los resultados muestran que los programas están articulados de distintas maneras. Esto lleva a la conclusión de que es necesario avanzar hacia una mejor armonización curricular en la formación de los archiveros en Colombia.

La investigación muestra una gran falta de conexión en la educación sobre archivística en Colombia. Al comparar los currículos académicos con la política pública nacional sobre gestión documental, los autores muestran que no hay una estandarización. Esta diferencia indica que la formación profesional no se ajusta completamente a los requisitos y prácticas de archivo oficiales del país. Por lo tanto, la investigación destaca la importancia de que las instituciones académicas trabajen juntas para alinear sus programas. Esto asegurará que los futuros archiveros tengan habilidades adecuadas y relevantes que se ajusten a las necesidades del sistema archivístico nacional.

El estudio llevado a cabo por Toala (2023) sobre el tema: "Estudio de herramientas digitales para la gestión" en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. El objetivo principal de este trabajo fue estudiar las herramientas digitales para manejar documentos en el Sub-decanato de la Facultad de Ciencias Técnicas. La metodología utilizada combinó métodos cualitativos y cuantitativos, utilizando técnicas como entrevistas y observación directa para analizar el fenómeno estudiado. Este método permitió recopilar información sobre las opiniones, problemas y sugerencias de mejora desde la experiencia de las personas directamente implicadas. Los resultados del estudio mostraron que las dificultades en el manejo de documentos, causadas principalmente por la ausencia de un sistema de gestión digital, perjudicaron la eficiencia en la administración de documentos en el Sub-Decanato. La investigación da un diagnóstico claro sobre los problemas de funcionamiento en una facultad de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Con base en estos resultados, se sugiere usar un sistema de gestión de documentos con software libre (Quipux) para mejorar la organización de documentos y hacer más eficientes los procesos administrativos.

El estudio muestra claramente que la falta de un sistema digital específico afecta la gestión de documentos y tiene un efecto negativo en los procesos administrativos. Su mayor aporte es la propuesta de una solución clara y posible: la utilización del software libre Quipux. Esta recomendación ofrece una solución práctica y económica para mejorar la eficiencia, actualizar las operaciones del sub-decanato y hacer más rápidos los procesos mediante la digitalización.

Según Fuentes y Haro (2024) llevaron a cabo una investigación sobre "La gestión documental y su impacto en la eficiencia operativa en las instituciones de educación superior". El objetivo principal de este estudio fue examinar cómo afectan los procesos de gestión documental

la eficiencia operativa de las IES, para así identificar áreas que se pueden mejorar y sugerir mejores prácticas. La metodología utilizada fue una revisión sistemática de la literatura, empleando bases de datos científicos importantes y revistas regionales reconocidas.

Se usaron criterios de inclusión y exclusión para elegir estudios relevantes, centrándose en aquellos que proporcionarán datos concretos y análisis críticos sobre la gestión de documentos en la educación. El análisis se llevó a cabo usando una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para resumir los resultados. Los resultados del estudio muestran que usar tecnologías nuevas, como la automatización y la digitalización de documentos, puede hacer que las operaciones sean más eficientes al reducir el tiempo de procesamiento y los errores. Sin embargo, se encontraron obstáculos como la resistencia al cambio y la falta de formación del personal. Se llega a la conclusión de que usar sistemas avanzados de gestión de documentos y seguir estándares internacionales es esencial para que las instituciones de educación superior aumenten su eficiencia y se conviertan en líderes en el sector educativo.

El estudio resume las pruebas sobre la importancia de manejar la documentación en la educación superior. A través de una revisión sistemática, se muestra una clara relación entre el uso de tecnologías modernas y una mayor eficiencia en las operaciones. Su análisis no solo muestra los beneficios de la digitalización, sino que también señala las barreras humanas y organizativas, como la resistencia al cambio, que detuvo el avance. El estudio dice que para ser más competitivos, las universidades deben invertir de manera inteligente en sistemas avanzados y adaptar sus prácticas a estándares internacionales, haciendo de la gestión documental un elemento clave para lograr la excelencia institucional.

Citando a Zambrano (2024) realizó una investigación de tesis en Manta, Ecuador, titulada “Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Documental en el Departamento

Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (Estudio de Caso)”. El objetivo principal de este trabajo fue encontrar un sistema automatizado de gestión de documentos que ayude a mejorar los procesos administrativos del Departamento Financiero de la ULEAM. La metodología utilizada combinó métodos cualitativos y cuantitativos, usando técnicas como entrevistas, encuestas y observación directa para analizar el fenómeno estudiado. Este método ayudó a reunir información clara sobre las opiniones, problemas y sugerencias de mejora desde la experiencia de las personas directamente involucradas. Los resultados del estudio mostraron que los problemas en la gestión de documentos, principalmente por la falta de un sistema, afectarán de manera negativa la eficiencia en el proceso de pago a los docentes de posgrado. Con estos resultados, se sugiere un sistema para mejorar la gestión de documentos y hacer procesos más rápidos, como el de los pagos.

El estudio ofrece una descripción clara de los problemas administrativos en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. La investigación conecta de manera efectiva la falta de eficiencia en procesos importantes, como los pagos a docentes, con la ausencia de un sistema automatizado de gestión de documentos. El valor principal del estudio está en su solución práctica y específica, que ofrece un sistema para resolver estos problemas. Esto muestra cómo las intervenciones tecnológicas pueden mejorar notablemente la efectividad del departamento. Al usar un método mixto, se recoge información directa sobre los problemas operativos.

Definición del Estudio de Caso

Este estudio se realiza como un caso de estudio, con el objetivo de analizar en detalle y en su entorno real un fenómeno particular. En esta situación, el tema a estudiar es el uso de Dropbox como herramienta digital para mejorar la gestión de documentos en una institución de educación pública. La investigación se realiza en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI "Jorge Jeremy Cantos Cedeño", que está en la comunidad La Sequita, en la parroquia Montecristi, en el cantón Montecristi, en la provincia de Manabí. Después de la evaluación inicial en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI "Jorge Jeremy Cantos Cedeño", se observa que los procedimientos administrativos y de gestión académica tienen serias fallas. Esto causa problemas en la administración y un aumento de trabajo para el personal docente y administrativo.

Esta institución es parte del sistema educativo público de Ecuador y brinda servicios a estudiantes de primaria y secundaria. Su objetivo es educar a ciudadanos con valores, habilidades críticas y conocimientos académicos. Además, su visión propone una educación completa que esté en línea con el progreso científico, tecnológico y social del país.

Hoy en día, la gestión de documentos se realiza de manera tradicional y desordenada, con un uso excesivo de documentos en papel y sin aprovechar bien las herramientas digitales que tenemos.

Es fundamental elegir Dropbox como herramienta de estudio, ya que esta plataforma establece reglas modernas para el almacenamiento en la nube, la sincronización de archivos y la colaboración en línea. Además, Dropbox tiene funciones técnicas que se adaptan a las necesidades y limitaciones de recursos de las instituciones educativas públicas en áreas semirrurales. Es muy importante implementar esto en el entorno educativo actual, donde la digitalización, la eficiencia en las operaciones y la protección de la información son factores clave para un buen funcionamiento de la institución.

Desde este enfoque, el estudio de caso intenta responder a unas preguntas importantes que ayudan a definir y dirigir la investigación. Estas preguntas vienen directamente de los objetivos específicos del trabajo y son las siguientes:

- ¿Cómo afecta el funcionamiento administrativo en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño” en la gestión documental?
- ¿Qué funciones específicas de Dropbox pueden ayudar a mejorar la gestión de documentos en esta institución, y cómo las ven el personal administrativo y docente?
- ¿Qué tipo de propuesta tecnológica se puede crear para mejorar los procesos de documentos de la institución, teniendo en cuenta sus condiciones técnicas, de personal y de estructura?

Estas preguntas sirven como guía para llevar a cabo una investigación cuidadosa y adaptada, con el fin de crear conocimientos útiles y prácticas que mejoren la gestión de la institución y, por lo tanto, la calidad del servicio educativo que ofrece.

Justificación del Estudio de Caso

La gestión documental eficiente constituye un pilar fundamental para la operatividad de las instituciones educativas, pues garantiza la organización, resguardo y recuperación oportuna de la información administrativa y académica. En el caso específico de la Escuela Fiscal Siglo XXI "Jorge Jeremy Cantos Cedeño", ubicada en la comunidad La Sequita, se evidencia una necesidad crítica de intervención debido a las limitaciones actuales en su manejo de archivos.

La pertinencia de este estudio radica en el porqué de la situación actual: la institución enfrenta problemas significativos como la pérdida de documentos físicos, el deterioro por uso excesivo de papel, la redundancia de archivos y la dificultad para acceder a la información de manera inmediata. Estas deficiencias operativas no solo entorpecen la labor administrativa, sino que vulneran la seguridad de la información institucional.

En este contexto, la investigación propone la implementación de Dropbox como una solución tecnológica factible y relevante. La elección de esta herramienta de almacenamiento en la nube responde a su capacidad para adaptarse a cualquier entorno organizacional, ofreciendo interfaces intuitivas y, crucialmente, planes accesibles o gratuitos que se alinean con la realidad presupuestaria de las instituciones públicas.

El para qué de este estudio trasciende la mera digitalización; busca transformar la cultura organizacional de la escuela. El objetivo es optimizar los procedimientos administrativos, asegurar la integridad de los datos y democratizar el acceso a la información para los actores autorizados. Al migrar hacia un entorno digital, se pretende erradicar los cuellos de botella generados por la gestión manual y elevar la eficiencia operativa.

El impacto social de esta propuesta es directo y significativo. Al mejorar la gestión interna, se eleva la calidad del servicio ofrecido a estudiantes y padres de familia, agilizando trámites que inciden en el rendimiento académico y bienestar personal. Además, convertir a la Escuela Fiscal Siglo XXI en un referente de innovación tecnológica y organizativa para La Sequita fortalece la confianza de la comunidad en el sistema educativo público, proyectando a la institución como una entidad responsable, moderna y comprometida con la excelencia educativa.

Objetivos del estudio de caso

Objetivo General

Analizar el uso de Dropbox para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”.

Objetivos Específicos

- Identificar las fuentes teóricas y prácticas que permitan fundamentar el estudio sobre el uso de Dropbox como herramienta digital y la gestión documental.
- Diagnosticar las principales deficiencias con los procesos actuales en la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”.
- Evaluar las funcionalidades que ofrece Dropbox como herramienta digital para contribuir en la optimización de la gestión documental en la Unidad Educativa.
- Elaborar una propuesta de solución para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”.

Marco Conceptual

Herramientas Digitales

De acuerdo con Carcaño (2021) menciona que las herramientas digitales son todos aquellos programas de software, aplicaciones y plataformas en línea que se ejecutan en dispositivos tecnológicos para facilitar, optimizar y agilizar tareas cotidianas, educativas o profesionales. Estas soluciones permiten crear, almacenar, compartir y gestionar información de manera eficiente, abarcando desde simples procesadores de texto hasta complejos sistemas de gestión en la nube.

Su objetivo principal es potenciar la productividad, la comunicación y la creatividad, reemplazando procesos manuales por alternativas automatizadas que permiten trabajar sin barreras de tiempo ni espacio físico.

Robles y Zambrano (2024) dicen que el uso de herramientas digitales en la enseñanza ha tenido un gran impacto en la educación, ofreciendo muchas ventajas y oportunidades para los profesores y los estudiantes. Estas tecnologías hacen que enseñar sea más fácil al crear ambientes interactivos y dinámicos que aumentan la motivación y el rendimiento de los estudiantes.

Desde el punto de vista de la gestión docente, estas herramientas ayudan a planificar, gestionar y evaluar mejor las actividades académicas, haciendo un uso más eficiente del tiempo y los recursos. Para los estudiantes, estas plataformas crean un ambiente educativo que es colaborativo y dinámico, mejorando la experiencia de aprendizaje.

Gestión de Información con Herramientas Digitales

Según Simbaña y colaboradores (2025), las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) ofrecen muchas formas de mejorar los procesos de escritura. En este contexto, las herramientas digitales para la escritura académica permiten a los usuarios agregar notas escritas, notas de voz, resúmenes, documentos, imágenes, citas de autores, audios y enlaces, entre otros. El objetivo de estas herramientas es hacer que escribir sea una tarea creativa, eficiente y fácil de manejar, en lugar de un proceso difícil y aburrido.

La integración de las TIC no solo digitaliza el acto de escribir, sino que lo enriquece al transformarlo en un proceso multimodal y dinámico. Al incorporar funcionalidades diversas como notas de voz, recursos multimedia y gestión de citas, estas herramientas buscan reconfigurar la percepción psicológica del usuario frente a la escritura académica, desplazando la noción tradicional de una labor tediosa y rígida hacia una experiencia creativa y eficiente que optimiza la organización de la información.

Existen diferentes herramientas que ayudan a crear textos digitales, desde programas como Microsoft Word y Google Docs, hasta editores de texto en línea que funcionan en la nube. Estas se conocen como plataformas de colaboración que permiten acceder a varios programas de computadora (como procesadores de texto o servicios para compartir archivos) desde una computadora (Echeverría & Molina, 2022).

La producción de textos ha evolucionado hacia un ecosistema de trabajo colaborativo que trasciende el uso del software tradicional aislado. Se destaca que la distinción entre programas de escritorio y soluciones en la nube se unifica bajo el concepto de plataformas de colaboración, las cuales democratizan el acceso a recursos informáticos y facilitan la gestión compartida de

archivos, convirtiendo al dispositivo en una puerta de entrada a entornos de redacción flexibles y conectados.

Dropbox

Definición y evolución

Según Castro (2025), el almacenamiento en la nube es un servicio que protege todo tipo de datos al enviarlos por internet a un sistema externo que es manejado por otra empresa. Esta transición de los sistemas locales a las redes externas ha permitido a las organizaciones transferir, guardar e intercambiar archivos de manera segura y eficiente entre diferentes lugares, lo que es un gran paso en la mejora de la gestión de datos y tecnologías de la información.

Esta idea destaca el cambio importante de una infraestructura física y local a un modelo de servicio que es flexible y fácil de acceder. Adoptar esta tecnología es un avance importante para superar las limitaciones del almacenamiento tradicional. Permite reunir la información académica y administrativa en un solo lugar, asegurando que el personal docente y administrativo pueda acceder a ella desde cualquier sitio, lo cual es muy importante para seguir operando y colaborar hoy en día.

Según Villamil (2025), el almacenamiento en la nube es una forma de tecnología que permite guardar y manejar datos en servidores lejanos a los que se puede acceder por internet. Se basa en estructuras distribuidas que ofrecen la posibilidad de crecer, ser accesibles y muy seguras. La evolución de este servicio se divide en tres modelos principales: la nube pública, que es proporcionada por grandes empresas; la nube privada, que usa infraestructura solo para una organización, lo que permite un mayor control; y la nube híbrida, que mezcla ambas para equilibrar costos y seguridad.

Analizar estos modelos de implementación es crucial para comprender el lugar que ocupan herramientas como Dropbox, que funciona principalmente como un servicio de nube pública. Esta evolución significa que no es necesario gastar en costosas instalaciones físicas propias. En su lugar, puede usar la fuerza y la capacidad de un proveedor externo para mejorar su gestión documental, centrándose en mejorar los procesos educativos y administrativos, en lugar de mantener servidores.

Características

Según Pacho (2025), una característica clave de las herramientas de almacenamiento en la nube, como Dropbox, es que permiten el trabajo en grupo y la gestión de proyectos, facilitando la colaboración a distancia. Estas plataformas no solo mejoran el acceso al conocimiento, sino que también hacen posible un aprendizaje flexible y adaptado. Rompen las barreras geográficas y permiten experiencias educativas más personalizadas, lo cual es clave para desarrollar habilidades interpersonales y lograr el éxito académico de los estudiantes.

Esta habilidad de colaborar es esencial para mejorar la gestión de documentos en la unidad educativa. Permitir que varios usuarios trabajen en los mismos documentos al mismo tiempo eliminar los problemas de versiones viejas y mejorar la comunicación entre los profesores. Se promueve un ambiente laboral más unido y eficaz, donde se pueden crear juntos la planificación curricular, los informes académicos y los materiales didácticos, mejorando así la calidad de la educación.

Según Castro (2025), la flexibilidad y la escalabilidad son rasgos esenciales de las soluciones en la nube. Estas características permiten que las organizaciones modifiquen los recursos según sus necesidades de crecimiento, sin tener que hacer grandes inversiones en

hardware o servidores propios. La seguridad es una característica esencial, ya que los proveedores utilizan tecnologías avanzadas como el cifrado, la autenticación de usuarios y estrictos controles de acceso para proteger la información confidencial de los clientes y asegurar el cumplimiento de las normas de protección de datos.

La escalabilidad garantiza que el sistema de almacenamiento pueda expandirse a medida que crezca el número de documentos académicos y administrativos, sin disminuir su rendimiento. A la vez, las fuertes medidas de seguridad de Dropbox aseguran que la información sensible de los estudiantes y del personal esté protegida de accesos no autorizados, cumpliendo con las reglas de privacidad y confidencialidad.

Funcionalidades

Según Villamil (2025), las herramientas de almacenamiento en la nube tienen características que mejoran la productividad y la colaboración. A continuación, se muestra una tabla que resume las funciones principales de Dropbox, útiles en el ámbito educativo.

A continuación, en la tabla uno se presentan las funcionalidades claves de Dropbox:

Tabla 1.

Funcionalidades claves de Dropbox

Funcionalidad	Descripción	Aplicación en el entorno educativo
Sincronización de Archivos	Permite a los usuarios almacenar y sincronizar archivos en la nube, manteniéndolos actualizados en todos los dispositivos conectados	Los docentes pueden preparar materiales en un dispositivo y tenerlos disponibles instantáneamente en el aula. Los administrativos pueden

	(computadoras, tabletas, smartphones).	acceder a documentos actualizados desde cualquier lugar.
Uso	Ofrece opciones para compartir	Facilita la distribución de tareas, guías
Compartido	archivos y carpetas de forma	de estudio y material didáctico a los
Seguro	segura con colegas, estudiantes y colaboradores externos, con control de permisos (lectura o edición).	estudiantes. Permite la colaboración en la planificación de clases entre docentes.
Acceso Remoto	Facilita el acceso a expedientes y documentos desde cualquier ubicación con conexión a internet, mejorando la productividad y el trabajo a distancia.	Permite a los docentes y directivos gestionar casos y documentos académicos en tiempo real sin necesidad de estar físicamente en la institución.
Integración con Aplicaciones	Se integra con otras aplicaciones de productividad, como procesadores de texto y hojas de cálculo, mejorando la comunicación y la gestión de tareas.	Permite a los usuarios editar documentos de Microsoft Office o Google Docs directamente desde Dropbox, centralizando el flujo de trabajo y la colaboración.
Respaldo y Recuperación	Minimiza el riesgo de pérdida de información mediante sistemas de cifrado y copias de seguridad automatizadas, permitiendo	Asegura la protección de registros académicos, planificaciones y otros documentos críticos ante fallos de hardware o errores humanos.

restaurar versiones anteriores de
archivos.

Nota. Funcionalidades de Dropbox y su aplicación en el entorno educativo obtenido de (Villamil, 2025); (Fuentes & Haro, 2024)

Ventajas

Según Jara (2025), usar un sistema de gestión documental virtual trae beneficios importantes, como la disminución de costos y el ahorro de tiempo en trámites y solicitudes. Esta eficiencia ayuda no solo a los usuarios externos, sino también a las organizaciones, al reducir costos operativos y mejorar el seguimiento de los procesos. Esto permite un control claro y preciso de cada documento manejado en la entidad.

Esta ventaja se aplica directamente a la unidad educativa, ya que usar Dropbox reduce el uso de papel, lo que baja los costos de impresión, almacenamiento físico y envío de documentos. La mejora en el uso del tiempo es clara, ya que los maestros y el personal administrativo pueden encontrar y compartir documentos al instante. Esto acelera procesos como la planificación de clases, la evaluación de estudiantes y la gestión de informes, lo que resulta en una mayor productividad en la institución.

Matheus (2025) dice que los recursos digitales hacen que el aprendizaje sea más flexible y autónomo, porque los estudiantes pueden acceder al material educativo en cualquier momento y lugar, ajustando los contenidos a sus propias necesidades. Estas herramientas hacen más fácil el trabajo en equipo y la comunicación entre estudiantes y maestros. Esto crea experiencias de aprendizaje que son más dinámicas, interesantes y adaptadas a distintos estilos de aprendizaje, promoviendo la colaboración y la interacción.

La implementación de Dropbox refleja estas ventajas al establecer un lugar centralizado para los recursos educativos. Se pueden encontrar guías, videos y lecturas disponibles para acceder en cualquier momento, ayudando a aprender a su propio ritmo. Además, las carpetas compartidas son lugares virtuales para trabajar en grupo, donde los estudiantes pueden colaborar en proyectos, compartir avances y recibir comentarios, ayudándoles a desarrollar habilidades de trabajo en equipo importantes para su educación.

Dropbox como herramienta digital

Según Pacho (2025), las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ya no son solo herramientas adicionales, sino que se han convertido en una parte fundamental de la educación actual, mejorando el acceso al conocimiento y ayudando en el desarrollo de habilidades importantes. Usar esto correctamente no solo mejora la gestión del conocimiento, sino que también promueve el trabajo en equipo en espacios virtuales, haciendo que el proceso educativo sea más inclusivo, dinámico y participativo para todos los que participan.

En este contexto, Dropbox se presenta como una herramienta digital clave que pone en práctica los principios de las TIC en la educación. Permite a la institución educativa crear un entorno digital donde la información se mueve bien, apoyando un modelo de enseñanza más interactivo y colaborativo.

Según Matheus (2025), usar recursos digitales en la educación universitaria es una gran oportunidad para mejorar el acceso a la información, estimular el aprendizaje activo y ayudar a desarrollar habilidades importantes. Estas herramientas tecnológicas ayudan a enseñar ideas difíciles, animan a los estudiantes a participar de manera activa y promueven habilidades como

resolver problemas, pensar críticamente y trabajar en equipo, preparando a profesionales capaces para los retos del siglo XXI.

Dropbox, como herramienta digital, juega un papel importante al proporcionar una plataforma sólida para manejar y compartir contenidos educativos. En el contexto del estudio, su uso ayuda a los maestros a organizar y compartir recursos multimedia, casos de estudio y materiales interactivos de manera ordenada. Esto no solo mejora la enseñanza, sino que también da poder a los estudiantes para investigar los temas a fondo, colaborar entre ellos y formar un pensamiento crítico.

Gestión documental

Definición

Según Montalvo y colaboradores (2025), la gestión documental es clave para el buen funcionamiento de las organizaciones, debido al gran volumen de información que manejan a diario. Este proceso sistemático implica coordinar, dirigir y controlar la información. Incluye la planificación, organización, control y manejo de los documentos durante todo su ciclo de vida. Esto abarca no solo archivos físicos, sino también datos digitales, correos electrónicos y otros recursos de información.

Esta definición resalta que la gestión documental es un proceso completo que no solo se limita a guardar documentos. Adoptar un sistema de gestión documental significa organizar todo el ciclo de vida de la información, desde la planificación de una clase hasta el archivo de los documentos académicos. La implementación de Dropbox ayuda a aplicar estos principios en un entorno digital, garantizando un manejo claro y controlado de la información valiosa.

Según Jara (2025), la gestión documental es un grupo de tareas técnicas que se ocupan de mantener, crear, seleccionar y usar la información y los documentos de una institución, además de definir su valor, tiempo de conservación, vigencia y destino final. Este proceso es fundamental para que las entidades funcionen bien, ya que permite guardar de forma segura, mantener documentos importantes y buscar información rápidamente. Puede hacerse de forma física o virtual, dependiendo de las necesidades y capacidades de cada organización.

Así, se entiende que la gestión documental es un proceso clave que asegura la integridad y el acceso a los recursos de información de una organización. El cambio de un sistema físico a uno virtual como Dropbox ayuda a la unidad educativa a dejar atrás las limitaciones del papel, como el desgaste y la falta de espacio, y a tener una gestión más rápida y segura.

Objetivos de la gestión documental

Según Herrera y colaboradores (2025), el objetivo principal de la gestión documental en el gobierno es garantizar que las operaciones continúen, que haya transparencia, que se puedan rastrear los documentos y que se cumplan las normas. Organizar, conservar, acceder y deshacerse de los documentos correctamente es fundamental para asegurar que la información, como un recurso importante, esté disponible y se gestione bien. Esto fortalece la responsabilidad y el acceso de los ciudadanos a la información pública, de acuerdo con las políticas y leyes actuales.

El uso de Dropbox para manejar documentos busca asegurar que las actividades académicas y administrativas no se vean interrumpidas por la falta de acceso a la información. También se promueve la transparencia en la gestión de notas y documentos, y se facilita el seguimiento de las comunicaciones y decisiones de la institución, asegurando el cumplimiento de las normas del sector educativo.

Según Montalvo y colaboradores (2025), el objetivo principal de los sistemas de información en la gestión de documentos es aumentar el valor y las ventajas que se obtienen del uso de la información, mejorando los aspectos positivos relacionados con la gestión de datos. Al mismo tiempo, se busca disminuir los costos de procesar y usar la información, con el fin de lograr una gestión eficiente y rentable de los recursos informativos disponibles y asegurar un suministro constante de datos relevantes para la toma de decisiones.

La mejora en la gestión de documentos de uso de Dropbox busca lograr estos objetivos. Se quiere aumentar el valor de la información académica, haciéndola fácil de acceder para la planificación de clases y el seguimiento de los estudiantes. Al mismo tiempo, se reducen los costos de operar con documentos en papel. El resultado es un sistema más económico y eficiente, que garantiza que la información necesaria esté siempre disponible para el buen funcionamiento de la institución educativa.

Características

Según Baldeon & Fernández (2025), una característica importante de la gestión documental es que debe llevarse a cabo de manera completa y uniforme en los elementos de un sistema de archivos institucional. Esto significa establecer reglas, métodos y sistemas de trabajo que controlan las actividades de archivo durante todo el ciclo de vida del documento, desde su creación hasta su eliminación final. Este método asegura que la información sea fácil de acceder, real y confiable a lo largo del tiempo para todos los usuarios.

La implementación de Dropbox no debe considerarse una solución única, sino como parte de una estrategia más amplia para manejar la información en la institución. Esto implica establecer normas para nombrar archivos, organizar carpetas y definir quién puede acceder a

ellas. Con esto, la institución asegura que el manejo de documentos sea uniforme en todas las áreas, promoviendo la colaboración y el acceso a la información.

Según Montalvo y colaboradores (2025), la gestión documental, o archivística integrada, se caracteriza por ser una función que abarca varias disciplinas y se adapta a un entorno que requiere eficacia, sentido común y eficiencia técnica. Esta gestión incluye varias funciones, herramientas y procesos que aseguran el buen manejo y conservación de los documentos. Esto es importante tanto para la organización interna como para cumplir con las necesidades externas, como la solicitud de acceso a la información.

No es solo una tarea de un área específica, sino que es una responsabilidad que todos deben compartir y para la que se necesita la colaboración de todo el personal. Dropbox ayuda a que diferentes áreas trabajen juntas al proporcionar un lugar donde pueden interactuar y compartir información de forma clara y efectiva. La gestión documental afecta a todos los departamentos, desde el académico hasta el administrativo, por lo que su correcta implementación es muy importante.

Beneficios de gestión documental

Según Montalvo y colaboradores (2025), al entender y usar bien la gestión documental, las empresas no solo siguen las leyes, sino que también mejoran su rendimiento. Una buena gestión de la información ayuda a que las operaciones sean más eficientes, asegurando que se cumplan las leyes sobre privacidad y seguridad. También permite que las organizaciones se mantengan líderes en un entorno empresarial cambiante y competitivo, mejorando su capacidad para adaptarse e innovar.

Una buena gestión de documentos con Dropbox ayuda a disminuir el tiempo que se gasta buscando archivos, a automatizar el envío de materiales y a mejorar la coordinación entre el equipo. Esto permite liberar recursos que se pueden volver a invertir en mejorar la calidad de la enseñanza, cumpliendo también con las normas de protección de datos de los estudiantes y mejorando la reputación de la institución.

Según Jara (2025), los sistemas electrónicos o virtuales de gestión de documentos tienen beneficios como mejor seguridad de encriptación, menos necesidad de espacio físico para archivos, acceso remoto y al mismo tiempo por varios usuarios, y mayor rapidez para buscar y recuperar información. La transición a lo digital ayuda a las empresas a manejar mejor sus archivos, encontrar documentos más fácilmente y analizar los procesos más rápido, lo que mejora la gestión.

Se necesita menos espacio para guardar documentos en papel y se reduce el riesgo de perderlos o que se dañen. La facilidad de acceder a la información de manera remota y al mismo tiempo es muy importante, ya que permite que los educadores participen en las empresas y que los administradores manejen sus actividades sin estar atados a un lugar físico. Esto ayuda a tener una institución moderna, sólida y eficiente.

Marco metodológico

Enfoque de la investigación

Según Hernández y colaboradores (2010), se elige el enfoque cualitativo cuando se quiere entender cómo ven los participantes los fenómenos que los rodean, así como explorar sus experiencias, opiniones y significados. Este enfoque nos ayuda a comprender cómo los participantes ven su realidad de manera personal, especialmente cuando el tema de estudio no ha sido investigado mucho en un grupo social particular o se quiere una nueva visión.

En esta investigación, se usó un enfoque cualitativo para explorar y entender mejor las opiniones del personal de la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI. Se analizaron las experiencias, problemas y expectativas de los maestros y directores sobre la mejora de la gestión de documentos usando Dropbox.

Tipo y alcance del estudio

Según Charry y Navarro (2018), los estudios descriptivos tienen el objetivo de detallar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se analice. En otras palabras, solo buscan medir o reunir información de forma independiente sobre las variables que mencionan, con el fin de explicar cómo son y cómo se presentan en un contexto específico.

Este trabajo es un estudio de caso que tiene un enfoque descriptivo. Este enfoque fue perfecto porque la investigación se centró intensamente en una sola unidad de análisis: la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI. El objetivo fue explicar de manera clara y completa cómo usar Dropbox puede mejorar la gestión de documentos, estudiando el tema en su contexto específico sin intentar hacer generalizaciones.

Contactos clave, técnicas e instrumentos

Los contactos importantes para este estudio fueron los directivos, administrativos y maestros de la institución. Se usaron dos métodos importantes: la entrevista semiestructurada y la observación directa. Se utilizó una guía de preguntas abiertas para dirigir las entrevistas y formularios de observación. Todo este proceso ayudó a registrar de manera organizada los procedimientos actuales de la gestión de documentos y la participación del personal con las nuevas herramientas de trabajo.

Procedimiento y justificación

Según Hernández y colaboradores (2010), el proceso cualitativo es un método que va en una dirección y vuelve a los temas importantes varias veces; el investigador se involucra en las vivencias de los participantes y crea conocimiento, siempre sabiendo que él mismo forma parte del fenómeno que está estudiando. Las fases del proceso se superponen y no siguen un orden fijo, lo que permite volver a etapas anteriores para mejorar la comprensión del problema y ajustar el enfoque a medida que se avanza en la recolección y análisis de datos.

El proceso fue necesario para entender el fenómeno de manera completa. Se realizaron los siguientes pasos:

1. Se solicitó una autorización a las autoridades de la institución.
2. Se realizó una inmersión inicial para observar el sistema de gestión documental actual.
3. Se seleccionó a los informantes clave.
4. Se aplicaron las entrevistas semiestructuradas.

5. Se transcribieron y analizaron los datos recopilados para identificar categorías y patrones.
6. Se elaboraron las conclusiones del estudio.

Universo, población y muestra

En el proceso cualitativo, el objetivo del investigador no es hacer generalizaciones sobre los resultados, sino examinar casos que ayuden a comprender el fenómeno. En esta investigación, el grupo de estudio fue la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”. La población estuvo formada por 25 profesores que pertenecen a la institución. Finalmente, se escogió una muestra intencional que no es probabilística, formada por diez docentes que también tienen roles administrativos y están directamente involucrados en la gestión de documentos.

Resultados Obtenidos

En este apartado se plantean las evidencias que se encontraron mediante la entrevista y observación aplicada en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”, La Sequita. La cual, tuvo como objetivo principal identificar las deficiencias en la gestión documental de la institución, centrándose en los factores que influyen en el buen funcionamiento de la gestión documental. Cada uno de los puntos presentados se exponen de manera clara, de modo que estos puedan ser utilizados para desarrollar el estudio de caso.

Mediante la ficha de observación se confirma la ausencia de un archivo digital centralizado y una alta dependencia de medios físicos. Esta estructura deficiente provoca que el personal tarde un tiempo considerable en localizar información y que los documentos más usados presenten el mayor desorden. Un hallazgo crítico es la ineficiencia en el uso de recursos. Se observa un uso constante de impresoras para tareas digitalizables y la circulación de múltiples copias impresas para compartir información. Esto corrobora el derroche de papel y la ausencia de un flujo de trabajo digital colaborativo, un punto que se desea mejorar.

De igual manera, se corroboran objetivamente los riesgos físicos mencionados por el personal. Se registran las barreras de acceso y colaboración. Se observa el uso de USB y distintas versiones de archivos por correo, validando las dificultades descritas por los docentes. Además, se evidencia que el personal necesita estar físicamente en la institución para acceder a documentos clave, limitando la flexibilidad laboral.

Por tanto, se identifica un desorden y falta de seguridad en el área de archivo. Esta evidencia refuerza la preocupación expresada por la mayoría de los docentes sobre la vulnerabilidad y el peligro de pérdida de los documentos físicos institucionales. En síntesis, la

observación confirma que los problemas expresados no son solo percepciones. Se registran demoras reales en los procesos administrativos y en la atención a padres de familia debido a las dificultades para encontrar información. Esto demuestra que la gestión documental deficiente impacta directamente en la calidad del servicio educativo.

Por otro lado, mediante el análisis de las entrevistas se revela un sistema de gestión híbrido y fragmentado. Los docentes describen el uso paralelo de archivadores físicos y herramientas digitales básicas como Excel y Word en sus laptops personales. Esta falta de un estándar claro es la causa principal de las ineficiencias, como la dificultad para localizar documentos urgentes y la dependencia de una conexión a internet deficiente.

Los procesos de colaboración actuales son débiles y propensos a errores. Se depende del correo electrónico, WhatsApp y dispositivos USB para compartir archivos. El uso de USB es identificado explícitamente como un riesgo que facilita la pérdida de información. Esta metodología impide la gestión de versiones y la colaboración en tiempo real.

Existe un consenso abrumador sobre el peligro del archivo físico. Ocho de los diez docentes lo consideran un riesgo significativo, mencionando la vulnerabilidad a la humedad y la pérdida de documentos. La opinión minoritaria de dos docentes que no ven un riesgo resalta una brecha en la sensibilización institucional.

La receptividad hacia la implementación de Dropbox es unánimemente positiva. El personal califica la propuesta como "muy interesante" y "favorable", destacando beneficios como la organización y el acceso remoto. Identificaron las "planificaciones" y los expedientes como los documentos prioritarios a digitalizar.

Las entrevistas identificaron dos barreras críticas para la implementación. La primera es el factor humano, señalando la "resistencia al cambio" y la falta de conocimiento tecnológico. La segunda barrera es la infraestructura, específicamente la "deficiencia del internet" en la institución, lo que subraya la necesidad de incluir capacitación en la propuesta.

Análisis de resultados

Tabla 2.

Triangulación de resultados

No.	Preguntas	Respuesta	Respuesta	Respuesta	Definición/Autor	Análisis e Interpretación
		Entrevistado 1:	Entrevistado 2:	Entrevistado 3:		De Resultados
1	¿Podría describir los procesos actuales que utilizan para crear, organizar y archivar documentación importante?	"Archivar en forma alfabético. Crear una carpeta" (Carpetas físicas)	"En la actualidad se realiza de manera digital con mayor eficiencia, seguridad y accesibilidad" (Aunque una docente menciona Dropbox, no es un estándar)	"USB, Laptop, Word"	Montalvo y colaboradores (2025) definen la gestión documental como un proceso sistemático que implica "coordinar, dirigir y controlar la información" durante "todo su ciclo de vida".	Existe una convergencia en que la gestión es híbrida y fragmentada. Se mencionan procesos físicos como carpetas por "forma Alfabético" y herramientas digitales básicas como "Word", "USB" y "Laptop". La institución carece de un "proceso sistemático" y centralizado, lo que se

						opone a la definición de una gestión documental formal.
2	¿Cuáles considera usted que son los principales problemas más comunes, al momento de buscar un documento específico de manera urgente?	"Porque no los guarde bien" (Problema de organización)	"Falta de organización, exceso de información, permisos restringidos." (Problema de organización)	"Considero que uno de los problemas principales es la falta de dispositivos modernos." (Problema de infraestructura)	Jara (2025) señala que los sistemas virtuales ofrecen "mayor rapidez para buscar y recuperar información", contrastando con los sistemas físicos.	La dificultad para recuperar documentos es un síntoma claro de ineficiencia. Las respuestas coinciden en dos grupos de problemas: de organización ("no guardar bien", "Falta de organización") y de infraestructura ("falta de dispositivos modernos"), impidiendo obtener la "mayor rapidez" que la teoría indica.
3	En cuanto a la colaboración entre colegas, ¿qué procesos se utilizan	"No he tenido dificultad porque los envían en PDF"	"En la actualidad nos apoyamos mucho con herramientas	"Correos Electrónicos, WhatsApp"	Pacho (2025) destaca que las herramientas de almacenamiento en la nube facilitan el	El método de colaboración no está estandarizado. Mientras una docente ya usa "Dropbox", otra reporta el

	actualmente para compartir documentos y que dificultades han surgido a raíz de esto?		digitales como OneDrive, Dropbox." (Esta docente ya usa la nube)		"trabajo en grupo y la gestión de proyectos, facilitando la colaboración a distancia".	uso de medios no centralizados como "Correos Electrónicos, WhatsApp" (Otro docente mencionó "USB" y el riesgo de "pérdida"). El uso de correo y WhatsApp genera silos de información, lo que contrasta con la "colaboración a distancia" que la teoría promueve.
4	¿Considera que la dependencia del archivo físico representa un riesgo para la seguridad y conservación de la información institucional?	"Toda documentación también deben estar guardadas digitalmente" (La documentación debe estar guardada	"Si por que los archivos físicos son vulnerables a factores ambientales por la humedad o pérdida total" (Sí)	"Si, porque existe una gran vulnerabilidad a perder la documentación" (Sí)	Jara (2025) menciona que los sistemas virtuales reducen la "necesidad de espacio físico para archivos" y minimizan el "riesgo de perderlos o que se dañen".	Existe una clara triangulación. Los tres docentes perciben el archivo físico como un riesgo. Coinciden en la "vulnerabilidad a perder la documentación" y los daños por "humedad" o "pérdida

		digitalmente) (Implica Sí)				total". Esto se alinea directamente con la teoría de Jara (2025) sobre el "riesgo de perderlos o que se dañen".
5	¿Ha tenido alguna experiencia previa en el uso de herramientas de almacenamiento en la nube u otras similares?	"No he tenido experiencia"	"Sí. compartiendo información, editar varias documentos en el mismo momento"	"Sí, One Drive pero tiene poca capacidad y adicional la limitación de internet en el plantel"	Abascal y Abascal (2017) descubrieron que "aunque los estudiantes están familiarizados con la tecnología, tienen problemas para usar estas herramientas en la práctica".	La experiencia es mixta, validando la heterogeneidad. Se reporta desde "No he tenido experiencia" hasta el uso activo de la nube o de "One Drive". Sin embargo, se reportan dificultades como la "poca capacidad" o la "limitación [de] internet", lo que se alinea con el hallazgo de Abascal y Abascal (2017): la familiaridad no es igual a la competencia.

6	Pensando en las dificultades antes mencionadas, ¿qué impacto cree que obtendría la implementación de una herramienta, que permita centralizar todos los archivos y acceder a ellos desde cualquier dispositivo autorizado?	"Sería muy interesante tener archivos nuevos"	"Sería un impacto positivo, fortaleciendo la manera operativa de las instituciones."	"Tendría un impacto positivo, facilitaría la organización y el control de información. No obstante, sería necesario capacitar a los docentes"	Castro (2025) señala que la nube permite "transferir, guardar e intercambiar archivos de manera segura y eficiente entre diferentes lugares". Villamil (2025) añade que se basa en "ser accesibles".	Hay un consenso unánime sobre el impacto positivo. Los docentes lo describen como "muy interesante", "impacto positivo" y que "facilitaría la organización". La percepción de los docentes está perfectamente alineada con los beneficios teóricos de accesibilidad ("acceso... desde cualquier lugar").
7	Una de las funcionalidades de Dropbox es la colaboración en tiempo real... ¿En qué tipo de tareas académicas o	"No conozco sobre esa herramienta." (No conozco sobre esa herramienta)	"Elaboración de planificaciones, proyectos, informes"	"Planificaciones, proyectos, informes, entre otros."	Pacho (2025) indica que estas plataformas "permiten el trabajo en grupo... facilitando la colaboración a distancia". Villamil (2025), en la Tabla 1, lo	Los docentes que conocen la función identifican con precisión las tareas clave. Hay un fuerte consenso en "Planificaciones", "proyectos" e "informes". Esto se alinea exactamente

	administrativas ve potencial para esta función?				describe como "Facilita la... planificación de clases entre docentes".	con la aplicación educativa descrita por Villamil (2025). La respuesta de la docente 1 ("No conosco") refuerza la necesidad de capacitación.
8	¿Qué opinión le daría a esta propuesta de reducir progresivamente el uso de papel en la institución y digitalizar los procesos documentales?	"Sería muy importante no tener tanto papel"	"Me parece una iniciativa positiva ya que vivimos en la era de la Tecnología"	"Muy favorable, ya que contribuiría al cuidado del medio ambiente, optimizaría el tiempo y facilitaría el acceso inmediato a la información"	Jara (2025) señala que un sistema virtual trae beneficios como la "disminución de costos y el ahorro de tiempo" y "reduce el uso de papel".	El apoyo es unánime entre estos participantes. Las opiniones incluyen "muy importante", "iniciativa positiva" y "Muy favorable". Los beneficios mencionados por los docentes, como "optimizar el tiempo" y el "cuidado del medio ambiente", se validan con la teoría de Jara (2025).
9	Desde su punto de vista, ¿cuál sería el mayor obstáculo para	"El no saber mucho de la	"Resistencia al cambio de las personas, por el	"La resistencia al cambio de algunas docentes por la falta de	Fuentes y Haro (2024) identificaron "obstáculos como la	Hay una triangulación perfecta. Los tres docentes identifican el factor humano

	la implementación de una herramienta tecnológica de gestión documental?	nueva tecnología." (Factor Humano)	temor de usar las herramientas tecnológicas" (Factor Humano)	internet, etc" (Factor Humano y Técnico)	resistencia al cambio y la falta de formación del personal" en la implementación de la digitalización.	como el obstáculo principal: "El no saber mucho" y la "Resistencia al cambio". Esto es exactamente el mismo hallazgo que Fuentes y Haro (2024) reportan. También se menciona la barrera de infraestructura ("falta de internet").
10	¿Qué tipo de documentos considera que son prioritarios para ser digitalizados y gestionados a través de una plataforma como Dropbox?	"Mi Planificación de los estudiantes"	"Planificaciones, cronogramas académicos, legales"	"todos los mencionados como ejemplo" (actas, planificaciones, expedientes de estudiantes, etc.)	Villamil (2025) en la Tabla 1, menciona la "planificación de clases" como aplicación clave. Montalvo y colaboradores (2025) hablan de asegurar "un suministro constante de datos relevantes".	Los docentes han priorizado correctamente los documentos de alta frecuencia y vitales para la operación. El consenso es claro en "Planificaciones" y documentos estudiantiles ("expedientes"). Esto se alinea con la teoría de asegurar los "datos

						relevantes" y la "planificación de clases".
11	¿De qué manera considera que una gestión documental más eficiente podría impactar positivamente en la calidad del servicio educativo ofrecido a los estudiantes y sus familias?	"Que no tendríamos que imprimir documentos" (Eficiencia)	"En la calidad del servicio y accesibilidad a la información." (Calidad y Acceso)	"Al contar con documentos organizados accesibles y actualizados, se optimizan los procesos administrativos y pedagógicos, lo que permite una mejor toma de decisiones y una atención más oportuna a las necesidades del alumno, facilita la comunicación entre docentes"	Montalvo y colaboradores (2025) afirman que una buena gestión documental permite "aumentar el valor... del uso de la información" y "asegurar un suministro constante de datos relevantes para la toma de decisiones".	Los docentes perciben un impacto positivo claro. Mencionan la eficiencia administrativa ("no tendríamos que imprimir, "optimiza los procesos"), la "accesibilidad a la información", la "mejor toma de decisiones" y la "facilita la comunicación". Esto se triangula perfectamente con la teoría de Montalvo y colaboradores (2025) sobre "aumentar el valor... de la información" para la "toma de decisiones".

Nota. Elaboración propia del autor

Análisis crítico de los resultados

A partir de la triangulación de la información obtenida mediante las entrevistas y la observación directa, contrastada con los fundamentos teóricos, se evidencia una brecha significativa entre la gestión documental actual de la Unidad Educativa y los estándares de eficiencia administrativa modernos. Si bien Montalvo y colaboradores (2025) definen la gestión documental como un proceso sistemático de "coordinar, dirigir y controlar", la realidad institucional refleja un sistema híbrido y desarticulado. La dependencia simultánea de archivos físicos y digitales no estandarizados (USB, correos personales) contradice el principio de ciclo de vida de la información, generando duplicidad de esfuerzos y dificultando la recuperación inmediata de datos críticos, lo cual afecta directamente la calidad del servicio educativo.

En relación con la seguridad de la información, los resultados confirman la vulnerabilidad expuesta por el personal docente frente al deterioro físico y la pérdida de documentos. Al contrastar esto con lo expuesto por Jara (2025), quien sostiene que los sistemas virtuales minimizan el riesgo de daños y reducen la necesidad de espacio físico, se determina que la adopción de Dropbox es una medida de seguridad indispensable. La percepción de riesgo por parte de los docentes valida la urgencia de migrar hacia un entorno en la nube que garantice la integridad de los expedientes académicos y administrativos frente a factores ambientales como la humedad.

Por otro lado, la dimensión colaborativa presenta deficiencias operativas notables, puesto que el uso de canales informales como WhatsApp para el envío de documentos institucionales fragmenta la información y anula la posibilidad de trabajo simultáneo. Pacho (2025) destaca que herramientas como Dropbox facilitan la "colaboración a distancia" y la gestión de proyectos en grupo; sin embargo, en la institución, esta potencialidad se ve afectada por una cultura de trabajo

individualista basada en el almacenamiento local. Se deduce que la implementación de la herramienta debe ir más allá de la instalación técnica y enfocarse en transformar la dinámica de interacción entre los docentes para aprovechar la edición en tiempo real.

Por último, aunque existe una predisposición positiva hacia la digitalización, se corrobora lo señalado por Fuentes y Haro (2024) respecto a que la "resistencia al cambio y la falta de formación" son los principales obstáculos en las instituciones educativas. El análisis revela que, a pesar de que el personal reconoce los beneficios de la optimización y el acceso remoto, el desconocimiento técnico y las limitaciones de infraestructura (internet deficiente) generan deficiencias. Por consiguiente, se establece que el éxito de la propuesta de solución no radica únicamente en las funcionalidades de Dropbox, sino en la capacidad de acompañar su implementación con un proceso de capacitación que mitigue la brecha digital existente en el personal.

Conclusiones

O.E.1.- Identificar las fuentes teóricas y prácticas que permitan fundamentar el estudio sobre el uso de Dropbox como herramienta digital y la gestión documental.

Se concluye que la fundamentación teórica valida la problemática del estudio. La literatura confirma que las herramientas de almacenamiento en la nube, como Dropbox, son soluciones robustas para los desafíos de la gestión documental tradicional. Los conceptos de acceso remoto, colaboración, seguridad y eficiencia contrastan directamente con las deficiencias operativas observadas en la Unidad Educativa, fundamentando la idoneidad de la herramienta propuesta.

O.E.2.- Diagnosticar las principales deficiencias con los procesos actuales en la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”.

El diagnóstico determina que la gestión documental actual de la institución es híbrida, fragmentada y deficiente. Se evidencia una alta dependencia de archivos físicos y un uso desarticulado de herramientas digitales básicas (Word, Excel) en laptops personales. Esto provoca ineficiencia, demoras en la localización de información y un riesgo significativo de pérdida de documentos por humedad o extravío. Los procesos de colaboración son débiles y se basan en métodos inseguros como USB y correo electrónico.

O.E.3.- Evaluar las funcionalidades que ofrece Dropbox como herramienta digital para contribuir en la optimización de la gestión documental en la Unidad Educativa.

La evaluación revela una receptividad unánimemente positiva por parte del personal docente y administrativo hacia la implementación de Dropbox. Los participantes identifican

claramente los beneficios de la centralización, la organización y el acceso remoto. Sin embargo, la evaluación también identifica dos barreras críticas para la adopción: el factor humano (principalmente la "resistencia al cambio" y la falta de conocimiento tecnológico) y la infraestructura (la deficiencia de la conexión a internet en la institución).

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones de la investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la dirección de la institución aprobar formalmente la adopción de la plataforma Dropbox como el eje central del sistema de archivo digital, alineando las operaciones con las tendencias de acceso remoto y seguridad en la nube.

Se sugiere establecer un protocolo de estandarización digital inmediato. La institución debe instruir que toda versión final de documentos institucionales (planificaciones y notas) se guarde directamente en la carpeta compartida asignada en Dropbox, eliminando el uso de USB y archivos dispersos en laptops personales.

Se recomienda ejecutar un programa de capacitación obligatorio y práctico, enfocado en demostrar el ahorro de tiempo real para disminuir el temor tecnológico. Así mismo, se recomienda iniciar con una "Fase Piloto" enfocada exclusivamente en planificaciones y expedientes para asegurar victorias tempranas sin saturar el ancho de banda de la institución.

Referencias

- Abascal, L., & Abascal, R. (2017). La efectividad de la aplicación de la Nube, Dropbox y Google Drive como apoyo didáctico a los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Memoria del XI Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 1142-1162. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1495/1155>
- Baldeon-Ccellccascca, M., & Fernández-Bedoya, V. (2025). Gobierno digital y gestión documental en la oficina de atención en un ministerio, Lima 2024. *Espíritu Emprendedor TES*, 9(1), 29-52. <https://doi.org/10.33970/eetes.v9.n1.2025.416>
- Carcaño, E. (2021). Herramientas digitales para el desarrollo de aprendizajes. *Revista Vinculando*, 19(1). <https://vinculando.org/educacion/herramientas-digitales-para-el-desarrollo-de-aprendizajes.html>
- Castro, A. (2025). *Almacenamiento en nube privada para garantizar el acceso a la información de forma segura y centralizada en la empresa Corpac S.A.* USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2cd36d6d-fc11-405a-9621-3f87ddd9c942/content>
- Charry, J., & Navarro, S. (2018). *Metodología de la Investigación y Principios en Publicación Científica*. Editorial Uninavarra. https://arbapublishing.com/wp-content/uploads/2025/01/metodologia_de-investigacion.pdf
- Echeverría, V., & Molina, P. (2022). Herramientas digitales en el aprendizaje y su relación con las habilidades creativas de los estudiantes. *Revista Sinapsis*, 2(21). <https://doi.org/https://doi.org/10.37117/s.v2i21.608>

- Fuentes, M., & Haro, J. (2024). La gestion documental y su incidencia en la eficiencia operativa en las instituciones de educacion superior. *Polo del Conocimiento*.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/8060/pdf>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodologia de la investigación*. The McGraw-Hill. <https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Herrera, D., Constante, J., & Zambrano, G. (2025). Diseño de estrategias para optimizar la gestión documental en la empresa pública ESPAM MFL-EP. *RevistaG-ner@ndo*, 6(2), 112 –125. <https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/726/744>
- Jara, B. J. (2025). *Analisis comparativo de la eficiencia de los sistemas de gestion documental virtual y fisico en la Superintendencia del Peru del 2021 al 2022, Lima 2025*. Universidad Autonoma del Peru.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3846/Jara%20Cruzado%2c%20B.%20M.%2c%20%26%20Jara%20Cruzado%2c%20L.%20G..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Matheus, T. (2025). Digitalización del aprendizaje: integración de las tecnologías de informacion y comunicacion en la educación universitaria. *CIE Academic Journal*, 4(1), 12-18.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47300/2953-3015-v4i1-02>
- Montalvo, F., Tobar, M., Sanchez, M., & Sanchez, R. (2025). Gestión documental y manejo de información en las empresas desde las disposiciones jurídicas vigentes en Ecuador. *Anales de Investigacion*, 21(1).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10029064>

- Pacho, Y. (2025). *Tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes tecnológicos*. Universidad Nacional del Chimborazo .
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14833/1/Pacho%20Gafas%2c%20Yadira.%20%282025%29.%20Tecnolog%c3%adas%20de%20la%20Informaci%c3%b3n%20y%20la%20Comunicaci%c3%b3n%20en%20el%20desarrollo%20de%20habilidades%20blandas%20en%20estudiantes%20tecnol%c3%b3g>
- Robles, M., & Zambrano, J. (2024). Aplicación de herramientas digitales en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 29(126), 130-138.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47460/uct.v29i126.947>
- Simbaña, V., Jaramillo, L., & Vinuesa, S. (2025). El desafío de la escritura académica utilizando herramientas virtuales. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*(38), 323-344.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17163/soph.n38.2025.10>
- Toala, I. (2023). *Estudio de herramientas digitales para la gestión documental en el Subdecanato de Ciencias Técnicas*. UNESUM.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5893/1/TOALA%20PARRALES%20INGRID%20STEFANY.pdf>
- Vallejo, R., & Pirela, J. (2022). Formación Archivística en Colombia: Una mirada comparativa desde la política pública nacional sobre gestión documental. *Investigación Bibliotecnológica*, 36(92), 59-83. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v36n92/2448-8321-ib-36-92-59.pdf>
- Villamil, N. (2025). *Almacenamiento en la nube para aplicaciones legales: Regulación, seguridad y alternativas*. Repositorio Institucional Unilibre.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/31415/Articulo%20Almacenamiento%20en%20la%20Nube%20para%20Aplicacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zambrano, D. (2024). *Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Documental en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (Estudio de caso)*. ULEAM.

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/6706/1/ULEAM-GIG-094.pdf>

Anexos

Anexo 1. Entrevistas



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la información Gerencial

Dirigido a: Personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”.

Objetivo de la Entrevista: Recopilar información detallada sobre las percepciones, experiencias y necesidades del personal docente y administrativo en relación con la gestión documental actual y la posible implementación de Dropbox como solución.

GUÍA DE ENTREVISTA

Bloque 1: Diagnóstico de la Gestión Documental Actual

1. Desde su experiencia, ¿podría describir los procesos actuales que utilizan para crear, organizar y archivar documentación importante?
2. ¿Cuáles considera usted que son los principales problemas más comunes, al momento de buscar un documento específico de manera urgente?

3. En cuanto a la colaboración entre colegas, ¿qué procesos se utilizan actualmente para compartir documentos y que dificultades han surgido a raíz de esto?
4. ¿Considera que la dependencia del archivo físico representa un riesgo para la seguridad y conservación de la información institucional? Explique su criterio

Bloque 2: Evaluación de Funcionalidades de Dropbox

5. ¿Ha tenido alguna experiencia previa en el uso de herramientas de almacenamiento en la nube u otras similares?
6. Pensando en las dificultades antes mencionadas, ¿qué impacto cree que obtendría la implementación de una herramienta, que permita centralizar todos los archivos y acceder a ellos desde cualquier dispositivo autorizado?
7. Una de las funcionalidades de Dropbox es la colaboración en tiempo real, donde varias personas pueden editar un mismo documento. ¿En qué tipo de tareas académicas o administrativas ve potencial para esta función?
8. ¿Qué opinión le daría a esta propuesta de reducir progresivamente el uso de papel en la institución y digitalizar los procesos documentales?

Bloque 3: Hacia la Elaboración de una Propuesta

9. Desde su punto de vista, ¿cuál sería el mayor obstáculo para la implementación de una herramienta tecnológica de gestión documental?
10. ¿Qué tipo de documentos considera que son prioritarios para ser digitalizados y gestionados a través de una plataforma como Dropbox? (Ej.: actas, planificaciones, expedientes de estudiantes, etc.).

11. ¿De qué manera considera que una gestión documental más eficiente podría impactar positivamente en la calidad del servicio educativo ofrecido a los estudiantes y sus familias?

Anexo 2. Guía de observación

Tema: Dropbox como herramienta digital para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”, en la comunidad La Sequita, año 2025.

Objetivo de la Observación: Registrar de manera organizada los procedimientos actuales de la gestión de documentos y la interacción del personal con las herramientas de trabajo existentes, para diagnosticar las deficiencias y fundamentar la propuesta de mejora.

Nº	Pregunta de Observación	(Sí/No)	Notas
1	¿Los documentos importantes están organizados en un sistema de archivo centralizado y de fácil acceso?		
2	¿El personal tarda un tiempo considerable o debe consultar a varias personas para localizarlo?		
3	¿Se observa el uso de múltiples copias impresas del mismo documento para compartir información entre el personal?		
4	¿El personal utiliza principalmente medios físicos para la creación y gestión diaria de la documentación académica y administrativa?		

5	¿Existen riesgos visibles para la conservación de los documentos, desorden o falta de seguridad en el área de archivo?		
6	¿Los docentes se envían distintas versiones por correo o utilizan un dispositivo de almacenamiento extraíble (USB)?		
7	¿Se requiere que el personal esté físicamente en la institución para acceder a la documentación necesaria para realizar sus tareas?		
8	¿Se evidencia un uso constante de impresoras y fotocopadoras para tareas que podrían digitalizarse?		
9	¿Los documentos de mayor uso y consulta son los que presentan mayor desorden o dificultad de acceso?		
10	¿Se presentan interrupciones o demoras en los procesos administrativos o de atención a padres de familia debido a dificultades para encontrar información?		

Propuesta de Solución

Implementación de Dropbox como herramienta digital para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”.

1. Introducción

La presente propuesta es una respuesta directa a las problemáticas identificadas durante el diagnóstico realizado en la institución, donde se evidenció una gestión documental híbrida, desordenada y dependiente de medios físicos vulnerables. La solución no se limita a la instalación de un software, sino que plantea un cambio en la cultura organizacional hacia la digitalización. Dropbox ha sido seleccionado por su interfaz amigable y sus capacidades de sincronización, características ideales para un personal que, aunque muestra interés, presenta resistencia al cambio tecnológico. Esta propuesta busca transformar la administración educativa, pasando del papel y el USB a una nube colaborativa segura y eficiente.

2. Objetivos

Objetivo General

Implementar el uso de Dropbox como herramienta digital para optimizar la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI “Jorge Jeremy Cantos Cedeño”.

Objetivos Específicos

- Diseñar la arquitectura de la información y la estructura de directorios en Dropbox para organizar eficientemente las planificaciones, expedientes y documentos administrativos priorizados.

- Desarrollar y ejecutar un programa de capacitación teórico-práctico dirigido al personal docente y administrativo para fortalecer sus competencias digitales y mitigar la resistencia al cambio en el uso de la herramienta.
- Establecer protocolos de seguridad y niveles de acceso (roles de usuario) para garantizar la protección de la información sensible de la institución.

3. Desarrollo de la Propuesta

La propuesta se estructura en tres fases estratégicas diseñadas para asegurar una transición efectiva.

Fase 1: Estructuración Técnica y Organizativa

En esta etapa se define el "esqueleto" digital de la institución. Basado en los resultados donde se identificaron los documentos prioritarios, se propone la siguiente estructura de carpetas maestras. Esto soluciona el problema de la dispersión de información en laptops personales.

Tabla 3.

Propuesta de Arquitectura de Carpetas en Dropbox

Carpeta Maestra	Subcarpetas (Nivel 2)	Contenido Específico y Formato	Permisos Sugeridos
01. GESTIÓN ACADÉMICA	1.1. Planificaciones Curriculares	Planificaciones semanales, mensuales y anuales (PDF/Word).	Editores: Docentes

			Lectores: Vicerrectorado
	1.2. Notas y Calificaciones	Cuadros de notas parciales y quimestrales (Excel).	Editores: Docentes
			Lectores: Secretaría
	1.3. Material Didáctico	Recursos compartidos, libros digitales, guías.	Editores: Todos
			Lectores: Todos
02.	2.1. Expedientes	Fichas de matrícula,	Editores: Secretaría
SECRETARÍA	Estudiantes	copias de cédula,	
GENERAL		historial (PDF escaneado).	
			Restringido: Docentes

	2.2. Talento Humano	Hojas de vida docentes, asistencia, permisos.	Editores: Rectorado
			Restringido: Nadie más
	2.3. Comunicaciones	Oficios recibidos, oficios enviados, circulares.	Editores: Secretaría
			Lectores: Todos
03. RECTORADO	3.1. Planificación Institucional	PEI, POA, Código de Convivencia.	Editores: Autoridades
			Lectores: Todos
	3.2. Informes de Gestión	Informes a distrito, auditorías internas.	Editores: Rectorado
			Restringido: Nadie más

Nota. Elaboración propia del autor

Fase 2: Programa de Capacitación "Docente Digital 2025"

Atendiendo al objetivo específico de capacitación, esta fase es crítica. El diagnóstico reveló que la "resistencia al cambio" y el "no saber mucho de tecnología" son los mayores obstáculos. Por tanto, la capacitación no será meramente técnica, sino motivacional y procedimental.

Tabla 4.

Plan de Capacitación y Talleres

Módulo	Temática y Contenido	Objetivo del Aprendizaje	Duración	Dirigido a
Módulo 1: Sensibilización y Fundamentos	- Ventajas del "Cero Papel". - Riesgos del USB y el papel (pérdida/humedad). - Introducción a la Nube.	Romper la resistencia al cambio demostrando la seguridad y facilidad frente a los riesgos actuales.	2 horas	Todo el Personal

Módulo 2:	- Instalación en PC y	Lograr que el	4 horas	Docentes y
Operatividad	Móvil.	docente pueda	(Taller	Administrativos
Básica en		realizar las tareas	Práctico)	
Dropbox		diarias básicas sin		
		asistencia.		
	- Subir y descargar			
	archivos.			
	- Organización de			
	carpetas.			
	- Escaneo desde el			
	móvil.			
Módulo 3:	- Compartir enlaces	Eliminar el uso de	4 horas	Docentes
Colaboración y	vs. adjuntar archivos.	correo y	(Taller	
Edición en Línea		WhatsApp para	Práctico)	
		enviar archivos,		
		fomentando el		
		trabajo		
		colaborativo real.		

- Edición simultánea

(Dropbox

Paper/Office Online).

- Gestión de

versiones.

Módulo 4:	- Gestión de usuarios	Capacitar a los	3 horas	Rectorado y
Administración	y roles.	encargados de		Secretaría
y Seguridad		administrar la		
		plataforma para		
		mantener el orden		
	- Recuperación de	a largo plazo.		
	archivos borrados.			

- Copias de

seguridad.

Nota. Elaboración propia del autor

Fase 3: Protocolos de Uso y Flujo de Trabajo

Para que la herramienta funcione, se deben cambiar los hábitos. Se propone un cambio en el flujo de trabajo comparativo para ilustrar la mejora en eficiencia.

Tabla 5.*Comparativa de Flujos de Trabajo: Actual vs. Propuesto*

Proceso	Flujo Actual (Problemático)	Flujo Propuesto con Dropbox (Solución)	Beneficio Directo
Entrega de Planificaciones	El docente imprime la planificación o la guarda en USB -> La entrega físicamente al Vicerrector -> El Vicerrector revisa y devuelve con notas en papel -> Docente corrige e imprime de nuevo.	El docente guarda el archivo en la carpeta "Planificaciones" -> Notifica al Vicerrector -> Vicerrector abre, comenta digitalmente en el mismo archivo -> Docente corrige en tiempo real.	Ahorro de papel, eliminación de virus por USB y optimización de tiempo.
Búsqueda de Expediente Estudiantil	Secretaría busca en archivadores físicos -> Si no está, busca en cajas de bodega -> Saca copia física para entregar.	Secretaría ingresa al buscador de Dropbox -> Escribe apellido del estudiante -> Comparte el enlace de visualización o imprime solo si es estrictamente necesario.	Recuperación inmediata de información y reducción de estrés laboral.
Trabajo Remoto	El docente debe ir a la institución para buscar un	El docente accede desde su celular o laptop en casa a	Flexibilidad laboral y acceso

documento olvidado en la	través de sus credenciales	remoto
PC del escritorio o pedir	de Dropbox y visualiza el	garantizado.
que se lo envíen por foto.	documento al instante.	

Nota. Elaboración propia del autor

4. Validación y Beneficios Esperados

La implementación de esta propuesta valida las alternativas de solución al abordar directamente los "puntos de dolor" encontrados:

1. **Seguridad:** Al centralizar la información en la nube, se elimina el riesgo de pérdida por humedad o deterioro físico, una preocupación mayoritaria de los docentes.
2. **Eficiencia:** Se reduce drásticamente el tiempo de búsqueda de documentos, que actualmente se describe como considerable y dependiente de terceros.
3. **Sostenibilidad:** Se alinea con la opinión favorable del personal sobre el cuidado del medio ambiente y la optimización de recursos económicos al reducir impresiones.

Esta propuesta técnica, sumada al componente humano de la capacitación, asegura no solo la instalación de una tecnología, sino la adopción de una nueva cultura de gestión documental eficiente y moderna para la Unidad Educativa Fiscal Siglo XXI.