



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 ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TEMA

**EL MODELO DE ROWLEY UN ENFOQUE PARA ANALIZAR LA CALIDAD DE
INFORMACIÓN**

AUTORA

GUERRERO FLORES Anahí Alejandra

TUTORA

Ing. BARREIRO CEDEÑO Isabel Monserrate, Mg.

MANTA-ECUADOR

2025-2

El Modelo de Rowley un Enfoque para Analizar la Calidad de Información en la Facultad de
Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro
de Manabí, Año 2025.

	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 tutora de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación con la modalidad Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **GUERRERO FLORES ANAHI ALEJANDRA**, legalmente matriculada en la carrera de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL, período académico 2025(2) - 2026(1), cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es "**El Modelo de Rowley un enfoque para analizar la Calidad de Información**".

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, 10 de julio de 2026.

Lo certifico,


 Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg
Docente Tutora

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

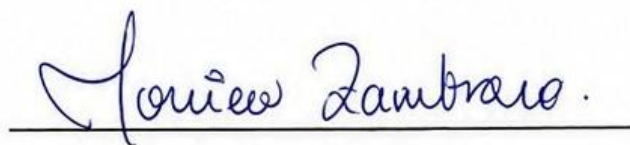
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe de Estudio de Caso, presentado por el Sra. Guerrero Flores Anahí Alejandra; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema “El Modelo de Rowley un Enfoque para Analizar la Calidad de Información”

Para constancia firman:



Ing. Mónica Zambrano Vera

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Lcda. Julia Garay Vera

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Johnny Rodríguez Sánchez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría

Yo, Guerrero Flores Anahí Alejandra, con cédula de ciudadanía y/o pasaporte N° 1316216496, estudiante de la carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, certifico que soy la autora de este trabajo de unidad de integración curricular, elaborado bajo la modalidad estudio de caso, titulado: El modelo de Rowley un enfoque para analizar la Calidad de Información en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2025, (Estudio de Caso).

Por ende, declaro la propiedad intelectual y los derechos de la presente investigación corresponde a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.


Guerrero Flores Anahí Alejandra
CI: 1316216496

Dedicatoria

En este proceso de formación quiero dedicar todo mi trabajo y esfuerzo a mis abuelos, Martha Plaza y Vicente Flores, quiénes han estado conmigo desde el primer y último día de esta formación académica, quienes me han cuidado con cariño y han sido mi soporte de motivación día a día, por ello, les dedico este logro que no solo es mío sino el de ustedes, guardando cada una de sus palabras de enseñanza con mucho amor en mi corazón.

A mi madre Jaira Flores Plaza, por su amor incondicional y su apoyo constante. Gracias por siempre apoyarme en cada paso que doy, por cada sacrificio que hicistes por mí y mis hermanas, por ser esa mujer luchadora y trabajadora, que hace todo lo posible para que sus hijas sigan cumpliendo sus sueños, a pesar de cada adversidad sigues adelante, este trabajo es el reflejo de tu esfuerzo y amor, y no hay palabras que puedan expresar todo lo que has hecho por mí, te amo tanto.

A mis hermanas, quienes quiero y son una parte invaluable de mi vida. A mi abuela Bachita y a Elvis que siempre han estado apoyándome. A mis tíos (as) y demás familiares por ayudarme y motivarme a seguir adelante para alcanzar este logro. A cada uno de ustedes le dedico este trabajo porque de manera consciente o inconsciente siempre han estado ahí apoyándome y dándome consejos para seguir adelante y luchar por mis sueños.

A luna, por acompañarme mientras escribía esta tesis, su presencia me hizo seguir adelante y su cariño me recordó que, incluso en los momentos difíciles, nunca estuve sola.

Anahí Alejandra Guerrero Flores

Reconocimiento

En primer lugar, este reconocimiento se lo otorgó a Dios por darme la sabiduría y perseverancia necesaria para seguir adelante, gracias a su guía, he podido superar cada adversidad que se presentó durante este proceso de formación académica.

A la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por la educación y formación recibida, las cuales han sido de mucha ayuda para mi crecimiento personal y profesional, asimismo, extendiendo mi reconocimiento a la carrera y docentes de Gestión de la Información Gerencial por su experiencia y dedicación, que fueron de guía y apoyo durante este proceso de enseñanza.

Sin duda, expreso mi agradecimiento a mi tutora la Ingeniera Isabel Barreiro Cedeño, Mg; por su orientación y compromiso en este proceso de titulación. Por último, quiero compartir este reconocimiento a las personas que, de alguna manera, contribuyeron y me apoyaron para alcanzar esta meta, se han convertido en una parte importante de este logro académico y personal.

Anahí Alejandra Guerrero Flores

Índice del Contenido

Portada	1
Título.....	2
Certificación del tutor	3
Autoría	5
Dedicatoria.....	6
Reconocimiento	7
Índice del Contenido	8
Resumen.....	11
Abstract	12
Introducción	13
Antecedentes	15
Marco Conceptual.....	20
Modelo de Rowley.....	20
Definición del Modelo de Rowley	20
Importancia.....	20
Componentes del Modelo de Rowley	21
<i>Lectura</i>	21
<i>Reconocimiento</i>	21
<i>Reinterpretación</i>	21

<i>Revisión</i>	21
<i>Emisión</i>	21
<i>Reestructuración</i>	21
<i>Recuperación</i>	21
Gestión de la Información	22
Toma de Decisiones	23
Calidad de la Información.....	24
Información	24
Calidad	24
Definición de Calidad de la Información	24
Dimensiones de la Calidad de Información	25
<i>Exactitud</i>	25
<i>Completitud</i>	25
<i>Consistencia</i>	25
Características de la Calidad de Información.....	26
<i>Completa</i>	26
<i>Precisa</i>	26
<i>Compatible</i>	26
<i>Relevante</i>	26
<i>Fácil de usar</i>	27

<i>Oportuna</i>	27
<i>Orientada al usuario</i>	27
<i>Accesible</i>	27
Uso de la Información	28
Marco Metodológico.....	29
Triangulación de la información	31
Análisis de Resultados	51
Conclusiones	55
Recomendaciones	57
Referencias Bibliográficas	59
Anexos	63
Propuesta.....	72
Figura 1. Componentes del Modelo de Rowley.....	22
Figura 2. Dimensiones de la Calidad de la Información.....	26
Figura 3. Características de la Calidad de la Información	27
Anexo 1.- Estructura organizacional.....	63
Anexo 2.- Tutorías a titulación	63
Anexo 3.- Ficha de Observación.....	64
Anexo 4.- Formato de Entrevista	68
Anexo 5.- Entrevistas.....	70

Resumen

La información es considerada en las instituciones de educación superior un recurso estratégico necesario para la toma de decisiones en los diversos niveles jerárquicos. En este sentido, se debe obtener una información eficaz y eficiente que esté disponible en cualquier lugar y momento que sea requerida. La investigación, titulada “El modelo de Rowley un enfoque para analizar la calidad de información en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Año 2025”.

El estudio tiene como objetivo analizar la calidad de la información aplicando el modelo de Rowley en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. La metodología utilizada adoptó un enfoque cualitativo con alcance descriptivo-explicativo, se emplearon métodos de análisis documental-bibliográfico y técnicas de recolección de datos como la entrevista y observación. La muestra estuvo conformada por tres participantes: el Coordinador de carrera de auditoría, la secretaria de la facultad y el Coordinador de administración, sus intervenciones sirvieron como sustento para analizar los puntos de vista que tienen con respecto a las categorías de investigación.

Los resultados obtenidos evidencian que la calidad de la información en la facultad se encuentra en un nivel medio y se evidencia un desconocimiento del personal administrativo sobre los modelos de gestión de la información. En conclusión, la integración del modelo brinda una estructura integral que permite identificar, ordenar y adquirir la calidad de los datos y mejorar la toma de decisiones administrativas.

Palabras claves: Modelo de Rowley, Calidad de la información, Gestión de información, Toma de decisiones, Información.

Abstract

The information is considered in the higher education institutions a strategic Resource for the decision.making in the various hierarchical levels, in the sense, must be obtaines a effective and efficient information with the available anywhere and anytime it is need. The investigation “ The Rowley model an approach to analyze the quality information in the Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro of Manabí, year 2025 (Case Study)”.

The study has a objective analyze the quality information applying the Rowley model in the Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio, the methodology used adopt a qualitative approach with scope descriptive – explicative, were used methods de documental – bibliographic analysis and techniques of data collection with the interview and observation, also, within the sample, it was applied three participants among them the coordinator of auditing career, the secretary oh the faculty and the coordinator oh administration career, their interventions served how to support for analyze the points of views that have with respect at categories of investigation.

The results obtained demonstrate that, the quality of information inside of the faculty it is at a médium level, and a lack of knowledge regarding information management models is evident among the administrative staff. In conclusión. the integration of the model provides a integral structure that allows, identify, order and acquire the data quality and improve the administrative decisión-making.

Keywords: Rowley model, Quality of information, Information management, Decision-making, Information

Introducción

La calidad de los datos cumple un papel significativo en el desarrollo de una adecuada gestión para fortalecer los procesos administrativos. Por lo tanto, el presente estudio, titulado: El modelo de Rowley un enfoque para analizar la calidad de información en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Año 2025 (Estudio de Caso), surge como un tema de interés ante la necesidad de analizar cómo se gestiona y se valora la información dentro de las instituciones académicas.

El estudio tiene como finalidad evidenciar cómo el modelo de Rowley proporciona un enfoque sistemático e integral para analizar la calidad de información. Este modelo integra procesos, tecnologías y actores que permiten evaluar el valor, la pertinencia y la confiabilidad de la información que se genera y se utiliza en la gestión administrativa. Por otra parte, el objetivo principal de esta investigación es: Analizar la calidad de la información mediante la aplicación del modelo de Rowley en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La metodología de la investigación se basó mediante un estudio de caso con enfoque cualitativo, utilizando un alcance descriptivo-explicativo, los métodos utilizados fueron el análisis documental-bibliográfico, el análisis-síntesis y el inductivo-deductivo. Las técnicas aplicadas fueron observaciones directas y entrevistas estructuradas al personal administrativo de la Facultad.

Por lo cual, este estudio de caso se desarrolla en dos fases, para obtener una estructura más clara y organizada para la investigación.

La primera fase de diseño consiste en la realización de una revisión bibliográfica de las categorías de estudio, en la cual se obtienen los antecedentes para la investigación. Por lo tanto,

se plantea la definición de la problemática y se redacta la justificación del estudio; de igual forma, se presentan los objetivos de la investigación y se fundamentan de manera clara los conceptos de las categorías, por último, se define la metodología utilizada.

En la segunda fase de resultados, se aplican los instrumentos de recolección de datos para analizar los resultados obtenidos, identificando sus categorías. Posteriormente, la información recopilada es organizada y procesada mediante la triangulación, lo cual permite obtener información para redactar el análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones, además, se presenta una propuesta de solución ante la problemática identificada.

Los resultados obtenidos señalan que la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio está mejorando en la digitalización y gestión de la información, aún hay limitaciones que afectan su calidad y uso. Se identificó un nivel medio de calidad de información y así mismo que no hay un modelo formal de gestión, ni mecanismos estandarizados para asegurar su confiabilidad. Como resultado, es necesario fortalecer los procesos informativos mediante estrategias que mejoren la organización, recuperación y uso de la información para la toma de decisiones.

Antecedentes

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), una Institución Pública de Educación Superior se caracteriza por su orientación a la formación integral, la investigación científica y la vinculación con la sociedad, fundada en el año 1985 en la ciudad de Manta. En la actualidad, la universidad está a cargo del Rector el Dr. Marcos Zambrano Zambrano, PhD, cuya administración ha priorizado la modernización de espacios académicos y de investigación.

En cuanto a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio (FCACC), se dedica a formar profesionales en los campos tanto administrativos, como contables y de comercio. Desde sus inicios, la Facultad promueve un entorno de enseñanza e incentiva a los estudiantes a participar en actividades extracurriculares, jornadas científicas y capacitaciones para el desarrollo de su educación profesional.

La FCACC tiene como visión “Formar profesionales idóneos en las áreas de Administración de Empresas, Contables y Comercio, con una sólida base científica, fomentando el emprendimiento y la investigación, socialmente responsables con el desarrollo regional y nacional”. Por otro lado, su misión es “Ser reconocida a nivel regional y nacional, por la calidad en la formación de profesionales idóneos en las áreas de Administración de Empresas, Contables y Comercio, que generen investigación y emprendimiento para el desarrollo socioeconómico del país”.

Con el transcurso del tiempo, la Facultad ha incrementado su oferta académica mediante la incorporación de nuevas carreras orientadas a áreas administrativas y comerciales. Hoy en día, dispone de un total de nueve carreras; no obstante, en el organigrama actual se registran ocho carreras, debido a la incorporación de la carrera técnica Bienes Raíces.

La Facultad contribuye al desarrollo institucional mediante la formación de profesionales competentes en las áreas de administración, gestión, contabilidad y comercio exterior, brindando un soporte adecuado para el fortalecimiento académico de las competencias profesionales de los estudiantes y constituyendo un análisis adecuado de la gestión de la información.

A continuación, se presentan las categorías de análisis consideradas en este estudio de caso.

El modelo de Rowley, según Ponjuán Dante (2011), menciona que la gestión de información es un proceso completo que abarca el desarrollo y mantenimiento de sistemas, la planificación de políticas, el mejoramiento de flujos informativos y la aplicación de tecnologías avanzadas para cumplir con las necesidades de los usuarios. En este sentido, destaca que esto debe ser llevado a cabo por profesionales con la capacidad de organizar y difundir información, aportando valor en cada fase del ciclo organizativo.

A partir de lo señalado por este autor, este modelo se basa en la gestión de la información; por ello, no se limita al manejo de datos, sino que incorpora la planificación estratégica de procesos, tecnologías y flujos informativos, con el propósito de garantizar que la información aporte valor a la toma de decisiones.

De acuerdo con González Aponcio (2020), la calidad de la información consiste en disponer de información útil, íntegra y precisa para la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

En este sentido, al tener calidad, esta posibilita que los sistemas de información manejen datos confiables que contribuyan a la competitividad y al buen funcionamiento de las empresas. De igual forma, disponer de datos e información de calidad, esta facilita responder a las prioridades de la organización, interactuar con los clientes y operar de manera eficiente.

Hay que mencionar que la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí está orientada a la formación de profesionales de calidad de las diferentes carreras, cuya organización responde a las necesidades del entorno educativo y empresarial mediante un aprendizaje de alta calidad y con un servicio académico de excelencia.

Por tanto, la gestión de información en las instituciones educativas es de vital importancia, lo que garantiza que los recursos utilizados sean exactos, coherentes y útiles; esto implica que la información es un recurso estratégico que es capaz de utilizarse para generar nuevo conocimiento y optimizar la toma de decisiones. Al contar con datos de alta calidad, se permite que las personas y organizaciones puedan gestionarla y utilizarla en sus procedimientos de manera efectiva. De esta manera, el presente trabajo de investigación se centra en observar, analizar y verificar el uso del “Modelo de Rowley para analizar la calidad de información en la FCACC” con la finalidad de fortalecer una gestión informativa y garantizar que los procesos administrativos se sustenten en información confiable y oportuna.

La problemática radica en que, en la actualidad, las Instituciones de Educación Superior enfrentan situaciones donde se evidencian ciertas dificultades al momento de garantizar que la información que se genera sea utilizada de manera confiable y oportuna. En la Facultad, la gestión de la información constituye un eje estratégico para la toma de decisiones académicas, la planificación institucional y la transparencia de sus procesos. Por lo cual se evidencian los siguientes problemas:

- Duplicidad de registros
- Desactualización de datos
- Falta de estándares claros para evaluar la calidad de la información

Ante este escenario, se tiene la necesidad de proponer una estrategia de solución que ayude al personal administrativo a analizar la calidad de la información a través de criterios técnicos y efectivos, para lo cual el uso del modelo de Rowley y sus componentes permite fortalecer y optimizar la información generada. Con ello, se facilita identificar brechas y áreas críticas de mejora en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio.

Se justifica que el modelo de Rowley busca mejorar la gestión de la información en empresas o instituciones de educación superior como la universidad, al integrar tecnologías, personas y procesos para asegurar un flujo efectivo de información en las organizaciones. Por ello, la información es un recurso importante a la hora de gestionarla o manejarla.

La importancia de este estudio radica en el uso del modelo de Rowley para analizar la calidad de información, debido a que permite optimizar la gestión de datos, mejorar la toma de decisiones, fortalecer habilidades y garantizar que la información utilizada sea útil, confiable y precisa para el correcto funcionamiento de la información en la FCACC.

En lo académico, la calidad de la información es de mucha importancia para las organizaciones e instituciones educativas como la universidad, la cual desempeña un papel importante en la formación de profesionales idóneos. Por tanto, este estudio de caso busca analizar cómo el modelo de Rowley garantiza que los datos recolectados y aplicados en la Facultad sean de calidad permitiendo su comprobación.

En lo profesional, permite que los administrativos conozcan los componentes claves del modelo de Rowley y la calidad de la información que les pueda servir para mejorar sus procesos y obtener datos de calidad. Por su parte, al conocer sobre estos aspectos, pueden generar información útil que ayude a comprender como se gestiona y evalúa, convirtiéndose así en una fuente de apoyo para la mejora de los procesos. Además, invita a considerar el manejo de

criterios adecuados que garanticen el uso correcto de información confiable en los procesos administrativos de la facultad.

En lo social de la investigación, consiste en promover que los administrativos desarrollen habilidades y competencias al contar con información precisa y actualizada, para mejorar la toma de decisiones, optimizar los procesos y mantener una buena calidad de información para aportar de manera efectiva a la Facultad. Ante ello, la investigación tiene como objetivos:

- Analizar la calidad de la información mediante el uso del modelo de Rowley en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Diagnosticar cómo se gestiona y utiliza la información en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio.
- Describir los componentes del modelo de Rowley y cómo estos contribuyen a la calidad de la información en los procesos administrativos y académicos de la Facultad para la toma de decisiones.
- Identificar las debilidades y fortalezas de la calidad de la información mediante el enfoque del modelo de Rowley en la FCACC.
- Proponer una estrategia de solución para mejorar la calidad de la información en la Facultad.

Marco Conceptual

Modelo de Rowley

Definición del Modelo de Rowley

El modelo de Rowley, también conocido como el ciclo de la información, se fundamenta en la comprensión del proceso de manejo y flujo de la información dentro de las organizaciones. Se sustenta en la necesidad de garantizar que la información adquirida sea procesada, validada y utilizada de manera efectiva para satisfacer las necesidades y objetivos de las empresas.

Por Galán (2024), el modelo de Rowley “es un esquema conceptual que busca mejorar la gestión de la información en las empresas. Se centra en la importancia de incorporar tecnologías, personas y procesos para garantizar un flujo eficiente y efectivo de información” (p. 1).

El autor indica que el modelo de Rowley ofrece un marco teórico que permite a las organizaciones gestionar la información de forma efectiva y segura. De este modo, facilita la búsqueda, organización y distribución de datos, lo que contribuye a una adecuada gestión de los procesos y a una toma de decisiones informada.

Importancia

Según Andrade Alvarado (2024), el modelo de Rowley es importante porque “abarca el planeamiento de la política de información de toda la organización, el desarrollo y servicios de sistemas integrados, la optimización del flujo de información, el fortalecimiento de tecnologías para satisfacer los requerimientos de los usuarios finales” (p. 25).

Dada su importancia, se evidencia que este modelo trasciende la visión operativa de la información, al considerarla como un proceso importante en la organización, lo que conlleva que la información sea gestionada como un elemento clave para la toma de decisiones y el logro de resultados organizacionales.

Componentes del Modelo de Rowley

En el año 1998, los autores Butcher y Rowley proponen un modelo al que llaman ciclo de la Gestión de Información, que está compuesto por 7 componentes que en inglés empiezan por la letra R.

Según lo mencionado en el artículo de Ponjuán (2011), estos componentes son los siguientes:

Lectura: El conocimiento obtenido es relevante a partir de formatos electrónicos como formatos impresos.

Reconocimiento: El conocimiento adquirido es convertido en información que se absorbe en el marco intelectual de los individuos; asimismo, tiene que ver con la transformación de datos en conocimiento práctico.

Reinterpretación: La información se convierte de manera que pueda ser fácil de comprender y comunicar. Se la conoce como Conocimiento Público y puede presentarse en forma gráfica, oral y escrita.

Revisión: Este componente incluye lo que es la validación, revisión y otros procesos de evaluación que se aplican para asegurar que la información adquirida sea válida y confiable para las organizaciones.

Emisión: Después de ser revisada, el conocimiento es difundido para ser utilizado.

Reestructuración: Este componente recopila y adopta aspectos importantes que ayuden a las empresas a alcanzar sus objetivos propuestos mediante cada uno de los componentes mencionados anteriormente.

Recuperación: Accesibilidad del conocimiento utilizado por individuos como recurso para recuperar información relevante. Una vez recuperada, debe ser leída antes de registrarla en

documentos.

Todos los componentes que menciona el autor están interconectados, lo que permite la correcta adquisición, validación y transformación de la información y el conocimiento en las organizaciones. Algunos de estos componentes son realizados por individuos, mientras que las otras por organizaciones. En la Figura uno podemos observar que en el lado izquierdo están los procesos realizados por individuos, en cambio, en el lado derecho están los procesos realizados por las organizaciones. Es decir, tanto la organización como el individuo pueden interactuar con los procesos de ambos lados.

Figura 1. Componentes del Modelo de Rowley



Nota: La figura representa los Componentes del Modelo de Rowley (según Butcher y Rowley, 1998)

Gestión de la Información

La Gestión de la Información es un proceso importante dentro de las organizaciones, puesto que incluye procedimientos que potencian el buen manejo de los datos para convertirlos en información útil. Este proceso inicia con la recolección hasta su recuperación, lo que facilita el acceso a información pertinente y eficaz, mejorando la toma de decisiones.

Según Barzaga et al., (2019) “la gestión de la información es una poderosa e indispensable herramienta de la gerencia educativa cuyo rol es contextualizar la información oportuna y pertinente que favorece la gestión del conocimiento para la toma de decisiones y el establecimiento de estrategias en las instituciones educativas” (p. 123). En base a lo que señalan estos autores, resalta que la gestión de la información involucra un conjunto de procesos orientados a su generación, organización y recuperación. Esto implica que las organizaciones deben contar con mecanismos adecuados para garantizar el acceso eficaz de la información, con una mejor planificación, control y toma de decisiones estratégicas.

Toma de Decisiones

La toma de decisiones es un proceso esencial dentro de cualquier organización, puesto que permite la gestión adecuada de los datos. Dependiendo del tipo y la calidad de la información gestionada, este proceso puede tener un impacto significativo en el crecimiento y funcionamiento de la organización.

Según Laoyan (2022), la toma de decisiones “es el procedimiento mediante el cual personas o grupos eligen entre diferentes alternativas para resolver problemas, alcanzar metas o afrontar situaciones específicas”.

En este sentido, el autor destaca que la toma de decisiones es un proceso estratégico dentro de las organizaciones, con la finalidad de orientar las acciones hacia la solución de problemas y con ello alcanzar sus objetivos planteados.

Calidad de la Información

Información

Castillo y Pérez (2017) la información “es un recurso que se encuentra al mismo nivel que los recursos financieros, materiales y humanos, que hasta el momento habían constituido los ejes sobre los que había girado la gestión empresarial” (p. 2). Por este motivo, si la información no llega a cada involucrado y no es procesada, se obtiene una información con poca validez y sin utilidad para las organizaciones.

Calidad

Según Díaz y Salazar (2021) la calidad “es un tópico que despierta la curiosidad en los directivos organizacionales que buscan, cada vez más, implementar como parte de su gestión políticas direccionadas a mejorar el rendimiento de la industria y alcanzar niveles altos de productividad y competitividad” (p. 21). La calidad se ha convertido en un elemento estratégico para mejorar la productividad y alcanzar mayores niveles de competitividad.

Definición de Calidad de la Información

Según Andrade Alvarado et al., (2023) sostienen que la calidad de información es la “capacidad de garantizar una comunicación efectiva y clara de quienes generan y utilizan la información, por lo tanto, comprende un conjunto de principios y procesos que aseguran que la información generada sea comprensible, pertinente y efectiva” (p. 24).

En concordancia con los autores, se puede mencionar que la información es un elemento fundamental en las organizaciones, ya que permite la innovación, la toma de decisiones, facilita la comunicación y posibilita el monitoreo y control de los procesos. Sin embargo, la información debe ser útil, valiosa y de calidad.

Tal como lo menciona González Valiente (2015) “la información debe poseer calidad para que sea considerada como información” (p. 43). Esto implica que la información solo adquiere valor cuando es confiable y pertinente; de lo contrario, puede generar errores y afectar a las empresas.

Dimensiones de la Calidad de Información

Según Vergara Mendoza (2021), las dimensiones de calidad propuestas “permiten a la organización cuantificar la calidad del conocimiento y la calidad de la transferencia o intercambio del conocimiento donde sea necesario” (p. 95). Estas dimensiones proporcionan un marco estructurado para mejorar y evaluar la precisión, fiabilidad y relevancia de los datos obtenidos. A continuación, se mencionan las siguientes dimensiones.

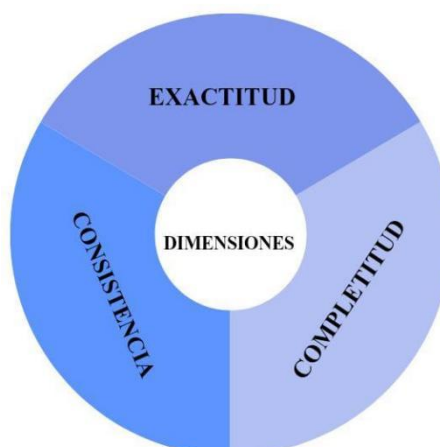
Exactitud: Se refiere a que la información sea correcta, libre de errores y coherente; por lo tanto, indica cuán cerca está de la realidad que representa.

Compleitud: Este componente se define como uno de los más importantes, por lo que garantiza que todos los datos obtenidos sean de interés para los procesos de las organizaciones.

Consistencia: Evalúa si la información utilizada cumple con los métodos establecidos y si las fuentes de recolección capturan datos correctos según las necesidades de la empresa.

De acuerdo con lo señalado por el autor, estas dimensiones permiten evaluar de forma íntegra la calidad de la información y aseguran que los datos se reflejen de manera apropiada a la realidad; por ello, cuando una información es correcta, completa y coherente, aumenta la confiabilidad del análisis y la validez de los resultados.

Figura 2. Dimensiones de la Calidad de la Información



Nota: En esta gráfica podemos observar las Dimensiones de Calidad de la Información (Fuente: Propia)

Características de la Calidad de Información

La información es un pilar fundamental en todas las organizaciones, ya que disponer de información relevante y eficiente ayuda a que los procesos funcionen de manera adecuada y oportuna. Para contar con esto se siguen cada una de las características.

De este modo, PowerData (2016) menciona las siguientes características:

Completa: Una información incompleta jamás llevará a una correcta toma de decisiones en las organizaciones. Por lo cual, es necesario identificar las necesidades de cada usuario, asegurando que cuente con todos los datos importantes y que garanticen una completa y adecuada gestión de la información.

Precisa: La información debe estar clara y entendible para que no genere dudas a la hora de ser utilizada; en pocas palabras, debe ser exacta.

Compatible: Esta característica verifica que la información sea compatible para que pueda integrarse con otros datos, permitiendo adaptarse a las necesidades de los clientes que requieran de esta información.

Relevante: La información se convierte en relevante cuando es dirigida a las personas

adecuadas y satisface sus necesidades; si la información se dirige al personal que no la pueda utilizar, aunque sea de calidad, se percibirá como irrelevante.

Fácil de usar: La información de por sí no se gestiona de manera fácil; por lo tanto, esta característica da a entender que debe ser lo más clara posible para que sea entendible y utilizada.

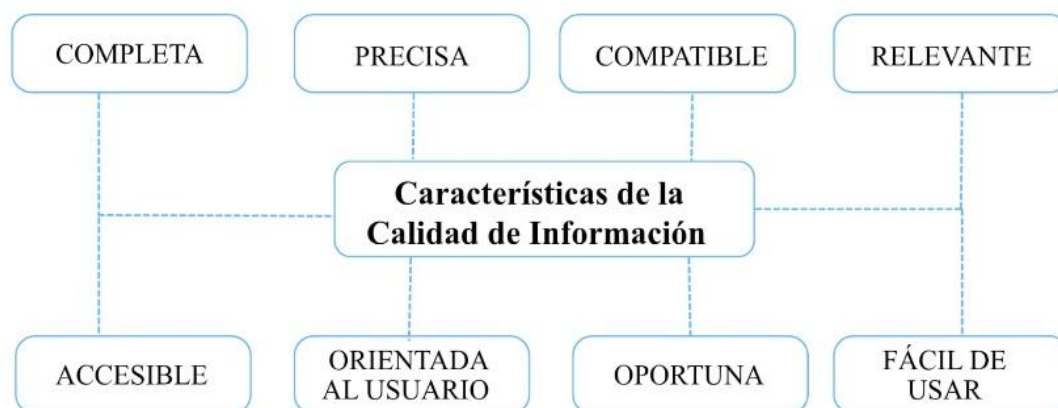
Oportuna: La información oportuna es la que se encuentra disponible y actualizada para su entrega, es decir, la que todavía es útil.

Orientada al usuario: La información que se está adquiriendo y gestionando debe ser comunicada de manera clara y entendible para satisfacer las necesidades de los usuarios y facilitar su comprensión y utilización.

Accesible: Se obtiene cuando puede conseguirse de inmediato al necesitarla, considerando quien la recibe y la circunstancia del momento; el autor destaca que esta característica va de la mano con la puntualidad de la información.

Al cumplir con cada una de las características mencionadas, se asegura que la información sea útil y precisa, garantizando decisiones más eficientes y alineadas a los objetivos de los usuarios.

Figura 3. Características de la Calidad de la Información



Nota: El gráfico representa las Características de la Calidad de Información (Fuente: Propia)

Uso de la Información

La información es considerada un punto clave para la toma de decisiones, por lo tanto, debe gestionarse. Su uso no se basará en la cantidad sino en la calidad que esta posee.

Como menciona Morales (2019), “el uso de la información, cualquiera que sea, debe hacerse de manera responsable, ya que puede derivar en consecuencias positivas o negativas según su interpretación, análisis y veracidad del contenido, lo que implica un gran riesgo porque podemos modificar nuestras conductas o tomar decisiones de manera errónea”.

En este sentido, cuando se hace un buen uso de la información este permite manejarla correctamente, convirtiéndola en acción inteligente para generar valor, ya sea personal o colectivo. Esto facilita la toma de decisiones estratégicas, lo que a su vez impulsa el desarrollo y crecimiento de las organizaciones.

Marco Metodológico

Diseño de la Investigación

La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cualitativo, según Vizcaíno Zúñiga et al., (2023) se caracterizan “por su dedicación a comprender y explorar a fondo los fenómenos tanto sociales o humanos desde la perspectiva de los participantes” (p. 9727). Este enfoque permitió analizar la calidad de la información a partir del modelo de Rowley, considerando sus dimensiones y criterios como elemento clave para la comprensión del fenómeno investigado.

Por consiguiente, se adoptó un estudio de caso, el cual posibilitó un análisis de manera contextual y profunda del fenómeno investigado dentro de la Facultad, y se complementó mediante la observación, que tuvo como objetivo ofrecer una descripción detallada y actualizada de los conocimientos y habilidades del personal administrativo.

El alcance de la investigación fue descriptivo-explicativo, debido a que permitió describir conceptos, definiciones y sustentos teóricos de otros autores, en relación con las categorías de estudio. Además, se desarrolló bajo un tipo de investigación de campo para obtener información específica y actual que permitiera solucionar las problemáticas del entorno de estudio.

Métodos

Se utilizaron los siguientes métodos dentro de la investigación:

El método de análisis-síntesis, en el cual el análisis se utilizó para revisar la documentación científica de las categorías de estudio y facilitó una evaluación detallada de la información existente. Por otro lado, la síntesis adquirió ideas significativas del material revisado, lo cual sirvió para obtener nuevos conocimientos en la investigación.

De igual manera, se utilizó el análisis documental-bibliográfico para recopilar y analizar investigaciones relacionadas con el tema del estudio de caso, lo que permitió obtener una

perspectiva de los resultados de estos autores y, a la vez, generar nuevo conocimiento e información pertinentes para la realización del presente estudio de caso.

Para ello, se aplicó el método inductivo-deductivo. Con el método inductivo se exploraron distintas fuentes, fenómenos y comportamientos identificados para entender la información y datos recopilados, lo cual permitió observar tendencias y patrones que llevaron a conclusiones más amplias. También se aplicó el método deductivo para el análisis de la teoría y la realidad en la que se ejecutó la investigación, con el fin de llegar a conclusiones coherentes.

Técnicas

Una de las técnicas utilizadas en esta investigación es la observación directa. Por lo tanto, su uso fue fundamental para conocer la situación actual de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio mediante una ficha de observación que contiene las dimensiones de las categorías de investigación para recolectar información exacta.

Por otro lado, se utilizó una entrevista dirigida al personal administrativo de la Facultad, lo que permitió recoger diferentes puntos de vista y profundizar en aspectos que no son directamente observables. La información obtenida sirvió para realizar la triangulación de datos.

Población y Muestra

La población de este estudio estuvo compuesta por el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Para el análisis detallado de este estudio, se seleccionó una muestra de tres participantes, quienes colaboraron en la entrevista propuesta. La contribución de estos actores clave permitió comprender a profundidad los aspectos relacionados con el modelo de Rowley y la calidad de la información.

Triangulación de la información

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Cita	Criterio Personal
				Según Peralta Ascue	En base a los
¿Cómo define usted la calidad de la información dentro de la facultad y considera que se entrega a sus compañeros con las dimensiones de la exactitud, completitud y consistencia?	Información actualizada, pertinente y fácil de encontrar. Si cumple, en la forma como se envía la información, cómo se describe o cómo se detallan los datos va a depender de si la información la solicitan vía correspondencia en	La calidad de información estaría en un punto medio, porque estamos pasando en un proceso de transición, como veníamos manejándonos anteriormente, a cómo ha evolucionado la tecnología y cómo	Considero que la calidad de información está mejorando, pero si falta implementar políticas futuras para mejorar los procesos.	(2021) la calidad de información “se ha convertido en un elemento clave para la calidad de las decisiones y acciones en una organización, por ende, descubrir la calidad de un conjunto de datos es un trabajo fundamental que requiere de un	diferentes puntos de vista de los entrevistados coinciden con lo que menciona el autor. Al hacer hincapié que evaluar la calidad de información es fundamental y requiere de un proceso basado en requisitos y componentes de

línea o vía oficio. Se
contesta según los
lineamientos que nos
piden.

esto nos ayuda al
proceso de
información.

proceso de
evaluación en
función de ciertos
requisitos y
componentes de
calidad”.

calidad definidos. Es
decir, que la facultad
está en un punto
medio debido a la
transición de los
documentos físicos a
digitales, lo que llevó
a deducir el
conocimiento que
ellos poseen sobre la
calidad de sus datos
en sus labores
administrativas y el
mejoramiento que
esperan alcanzar
como facultad.

¿Qué criterios utilizan para determinar si la información es de calidad?	Primero tengo que	Estamos en un	Que esté	Según Instituto	Una información de
	ver si es clara,	proceso de	completa,	Geográfico (2024)	calidad debe ser
	porque a veces piden	modificación y la	legible, sin	Algunos de los	completa, clara,
	cosas ambiguas y	estructura	errores, ni	criterios serian:	veraz y libre de
	eso hace que la	organizativa de la	tachones, ni	Compleitud: Los	errores, utilizando
	respuesta también no	facultad se ha	abreviaturas,	datos deben contener	formatos
	tenga consistencia	modificado bastante	con sello, firmas	toda la información	institucionales que
	exacta.	para lograr de que	completas y	necesaria.	cumplan con los
		las personas que son	debe utilizar los	Exactitud: Alta	requisitos
		encargadas de tener	formatos	precisión y detalle en	establecidos,
		ese contacto con el	institucionales.	la representación del	evitando
		usuario entreguen		dato.	ambigüedades que
		una información		Disponibilidad: Los	generen
		completa, adecuada,		datos deben estar	inconsistencias.
		veraz y que cumpla		accesibles para los	Inclusive el Instituto
				usuarios autorizados	geográfico menciona

con los requisitos	cuando se necesiten.	criterios como
para poder dar	Precisión: Los datos	completitud,
trámite a los	deben ser exactos y	exactitud y
procedimientos.	reflejar la realidad	disponibilidad son
	que representan.	elementos esenciales
		para garantizar
		información
		confiable en sus
		procesos
		administrativos. Esto
		demuestra que la
		facultad busca
		mantener criterios de
		organización que
		garanticen la
		confiabilidad de sus

					datos.
¿Cómo gestionan la información en la facultad y cómo influye en su calidad para la toma de decisiones?	La información aquí se recepta desde las diferentes direcciones y según la jerarquía de quienes la solicitan. Algunas direcciones solicitan mediante decanato y se responde a ella por ser un tema centralizado en la información y otras muy internas se	Como facultad, estamos tratando de mantener un repositorio digital de facultad o de carreras, donde la gran mayoría de la información ahora lo contamos en medios digitales, ya no medio físico, muy poco. El tema de archivo queda un poco a cargo de las	Toda comunicación llega a los mandos superiores quienes disponen las acciones a realizarse.	Márquez y Pannuti (2023) añaden que “El componente informacional que tiene las decisiones conlleva a que las organizaciones aboguen por un desarrollo de la gestión de la información en sus procesos internos, con la finalidad de fortalecer sus capacidades	La información es gestionada mediante una estructura jerárquica entre niveles administrativos antes de ser utilizada, el coordinador de carrera de auditoría menciona la importancia de mantener un repositorio digital con el fin de mejorar la organización,

manejan	señoras secretarias	organizativas y	conservación y el
directamente a los	de carreras y de	mejorar la	acceso de la
usuarios o a los	facultad. De parte de	productividad de las	información que
requirentes de esa	la coordinación de	mismas,	incluya una mejora
información.	las carreras, lo que	constituyéndose así	en la toma de
	hacemos es solicitar	en una poderosa e	decisiones. A lo que,
	al área	indispensable	Márquez y Pannuti
	administrativa que	herramienta	afirman que al
	se organice de	organizacional para	desarrollar la gestión
	manera homogénea	la toma de	de información en
	entre todas las	decisiones”.	sus procesos
	secretarias de	(p. 137)	fortalece las
	carreras, guiadas por		capacidades
	la secretaria de		organizativas y el
	facultad, para que		mejoramiento de sus
	logren un proceso		decisiones.

homogéneo de archivo.					
Es fácil acceder a la información cuando es requerida ¿qué sistemas utilizan para ello?	Eso va a depender de	Bueno, en realidad	Si, lo que	Según lo mencionado por Salcedo (2024)	En cuanto al acceso de la información y
	qué tipo de	todo se condensa en	corresponde al	“Existen instituciones	los sistemas que
	información solicita.	la Secretaria de	decanato y	educativas que no	utilizan, los
	Si es una	Facultad y los	rectorado en	disponen de un	involucrados
	información de la	procesos finales	matriz de Excel	sistema de	mencionan que
	cual disponemos	generalmente son de	y nube personal.	información	depende del tipo de
	nosotros de manera	aprobación por parte		optimizado para el	información
	física, se responde y	del Consejo de		registro académico.	solicitada, hay
	si tenemos	Facultad. Sin		En su	momentos que
	repositorio mucho	embargo, ellos nos		lugar, utilizan	solicitan información
	mayor.	envían a nosotros		pequeños	de periodos
		como secretaria de		subsistemas, hojas de	anteriores donde
		carrera o		cálculo y	antes no contaban

coordinadores de
carrera, la
información una vez
aprobada, lo que
hacemos es
archivarlo.

aplicaciones
individuales para
realizar sus tareas”.
(p. 118)

con una
digitalización de
documentos, lo que
es complicado
obtenerla; asimismo,
utilizan repositorios
digitales, matrices de
Excel para acceder a
la información
cuando es requerida,
mismas que el autor
menciona que
utilizan en
instituciones
educativas.

¿Qué mecanismos utilizan para asegurar la confiabilidad de la información en sus procesos?	Ir a la fuente de la información, contrastamos los datos, verificamos y luego enviamos.	No tenemos ningún mecanismo por así decirlo técnico para que no se pierda la información como tal. Lo que tenemos solamente es un archivo que nos da la posibilidad del mismo sistema 360, donde a través de este subimos, pero de ahí a que tengamos un mecanismo de	Verificación con las áreas (Interna) Revisión firma QR Consulta a través del correo institucional Certificación de veracidad (externa)	Los sistemas de gestión deben identificar la creación y el control de documentos como un proceso de soporte que permite la evaluación y auditoría de los sistemas, Esta condición tiene como ventaja que se pueda ofrecer más confianza, funcionalidad y amigabilidad del	La confiabilidad de la información se contrasta en ir a la fuente para verificar la información obtenida antes de ser utilizada, el uso de firmas, correos institucionales y restricciones de acceso. Triana y Moreno señalan que los sistemas de gestión deben incluir un control documental para

seguridad para evitar ver la situación, ahora no.	sistema. (Triana y Moreno, 2021)	asegurar la confianza y la funcionalidad de los procesos. Por ende, se evidencia que no existe un mecanismo como tal que asegure la confiabilidad de sus datos y la falta de implementar sistemas de respaldo y seguridad que garanticen el uso de información.
	Gamboa et al., (2024) menciona que:	Los involucrados destacan como

¿Cuáles considera que son las principales fortalezas y debilidades en la gestión de la información dentro de la facultad?	Conocer a los responsables que llevan cada indicador, eso para mí es muy importante, puesto que son quienes desarrollan, evalúan, procesan, dan conclusiones y diagnósticos de cada uno de los indicadores que se piden a la carrera básicamente esa es la información que	Fortalezas: Querer mejorar la situación. Los compañeros tienen la predisposición a poder mejorar los procesos de la gestión de información. Contamos con un directivo que tiene esa visión también de organización, de gestionar la información, porque	Fortaleza: Facilidad acceso a la información Debilidad: No todos la aplican	La gestión de información, en el ámbito académico y organizacional, se relaciona con la obtención de información sólida, viable, confiable y actualizada que determinará el proceso de toma de decisiones en una organización. Se considera la necesidad de que directivos y	fortalezas la predisposición del personal para mejorar los procesos, un directivo que tiene una visión de organizar y gestionar la información, herramientas básicas que permiten estructurar datos. Sin embargo, reconocen debilidades como la falta de indicadores de gestión para la toma de decisiones.
--	---	--	--	---	--

nos solicitan	es la base creo yo,	funcionarios de las	Lo señalado por los
siempre.	importante y	diferentes estructuras	autores destacan que
	necesaria para poder	de administración	los directivos deben
	tomar decisiones	escolar deben poseer	poseer competencias
	hacia futuro.	una competencia	apropiadas para
	Debilidad:	adecuada para	gestionar la
	Quizás carecemos,	gestionar la	información sólida y
	eso sí, un poco más	información al	actualizada al ejercer
	de gestión en la	ejercer sus funciones.	sus funciones
	creación de		administrativas. Esto
	indicadores basadas		deduce que, hoy en
	en esas bases de		día todo es
	datos que no		información, pero si
	tenemos.		no le encontramos
			utilidad a esos datos
			quedarán en nada.

¿Hay algún modelo que ustedes apliquen para mejorar la calidad de información que se genera en la facultad?	Puede que tengamos uno, pero el nombre del modelo de gestión de información no lo describo así, porque la parte nuestra en la acción profesional no es saber cuántos modelos de gestión de información existen, eso no lo manejamos.	No hay un modelo como tal de gestión de la información, pero sí tenemos un modelo de evaluación de carreras por parte del CACES, donde de una u otra manera nos está obligando a esquematizar un esquema de evidencias y de registro de información que	Ninguno	En cuanto la falta de un modelo formal, Gallegos et al., (2024) afirman que “Estos sistemas son concebidos y desplegados sin un marco conceptual claro, centrándose exclusivamente en la automatización de procesos académicos y administrativos. Esto conduce a una comprensión limitada de su propósito y	Se observó un desconocimiento sobre los modelos de gestión de la información, aunque uno de los participantes menciona un modelo de evaluación de carreras por parte del CACES. Aun así, no existe un modelo institucional definido para gestionar la información dentro de la facultad.

		manualmente a		potencial	
		través de los		institucional”. (p. 65)	
		sistemas que			
		tenemos.			
				Ante el	Respecto si los
¿Cuáles de los	El tema del control,	No conozco el	No conozco el	desconocimiento de	componentes del
componentes del	el tema de la	método realmente.	modelo.	los componentes	modelo son
modelo de	periodicidad, por			Sosa et al., (2022)	conocidos o
Rowley conocen	cuánto tiempo se lo			menciona la	aplicados, se
o son aplicados	debe tener y el tema			conservación como:	evidenció que el
por el personal	de la conservación,			“Adoptar las medidas	conocimiento sobre
administrativo	básicamente la			de índole técnica,	este modelo es
de la facultad?	periodicidad, la			administrativa,	limitado en la
	conservación de la			ambiental y	facultad, solo se
	información.			tecnológica, para la	mencionan aspectos
				adecuada	relacionados con el

preservación de los control y la
documentos de conservación de
archivo”. (p. 246) información, cuando
el modelo abarca
mucho más. De
acuerdo con lo
mencionado por los
autores la
conservación es la
adopción de medidas
técnicas para una
adecuada
preservación de
documentos. Esto
conlleva a que no
existe un dominio

					adecuado sobre el modelo de gestión y sus componentes por parte del personal.
¿Cómo consideraría usted que el modelo de Rowley contribuiría a mejorar la gestión de la información en la facultad?	Contribuye en tener un ciclo de la información desde la fuente, su uso, su consistencia, su permanencia y finalmente su archivo.	Ese modelo debería existir, comparto que debería existir, no tenemos una estructura para poder hacerlo, entonces yo creo que sí necesitamos tratar de implementar un método que nos	S/datos	Así, contribuiría según Aranda y García (2023) “El desarrollo del Sistema de Gestión Documental (SGD) proporciona la gestión de todo el ciclo de vida de la información del documento abarcando los	Tras dar a conocer sobre el modelo de Rowley, consideraron que este modelo debería existir en sus procesos, ya que permitiría tener un ciclo de información estructurado que les permita fortalecer sus procesos de

permita los aspectos	campos asociados	organización,
como reestructurar,	con la nueva	respaldo,
mejorar, extraer,	tendencia de	almacenamiento y
bajar y recuperar	digitalización, esto	recuperación de
toda esa	permite el análisis	datos. Por ello, se
información.	de flujos de	evidencia el interés
	información no	de conocer este
	estructurados y la	modelo y el aporte
	creación de rutinas y	que generaría en la
	métodos de trabajo	gestión de la
	en las	información en la
	organizaciones”.	facultad, esto según
		Aranda con un
		Sistema de Gestión
		Documental que
		abarca todo el ciclo

					de vida
					informativa,
					creando métodos de
					trabajo eficientes.
				El proponer mejoras	Las mejoras
				facilita que la gestión	propuestas para hacer
¿Qué mejoras	La centralización de	Estructurar un	Capacitación a	nos permite ordenar	más eficiente la
propondría para	los documentos por	sistema que aborde	todos los	los procesos	gestión y la calidad
hacer más	cada área de la	o acoja todo lo que	involucrados.	organizaciones para	de información en la
eficiente la	institución, de tal	sea necesario para		ejecutarlos de una	FCACC, los
gestión y calidad	forma de que todos	mantener un buen		forma más eficiente.	entrevistados
de la	los archivos que	sistema de		Dependiendo del	coinciden en la
información en	sean concerniente a	información. No		recurso con el que	centralización de
la FCACC?	secretaría general	tenemos, lo que		estemos trabajando,	documentos por área,
	permanezcan en	estamos haciendo es		podemos encontrar	la implementación de
	archivos de	parchar con		tres gestiones que se	un sistema para

secretaría general	herramientas que	desarrollan en las	gestionar la
para que no la estén	tenemos, pero no	organizaciones: la	información y dar
solicitando acá	existe un sistema	gestión documental,	capacitaciones al
nuevamente, algo	exclusivo para poder	la gestión de la	personal involucrado.
que ellos ya poseen.	gestionar la	información y la	Estas acciones
	información o	gestión del	contribuirían a que la
	archivo digital de la	conocimiento.	facultad pueda
	misma información.	(Calvo, 2023, p. 4)	cumplir con los
			criterios de calidad al
			reducir errores de sus
			datos y fortalecer el
			acceso de
			información
			confiable, además al
			obtener
			capacitaciones

garantiza que el
personal cuente con
conocimientos
adecuados sobre la
gestión y calidad de
información en sus
procesos otorgados.

Análisis de Resultados

La entrevista aplicada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, acompañada de la observación directa, permitió obtener información significativa de las categorías de la investigación, las cuales se describen a continuación:

Modelo de Rowley

El personal administrativo de la FCACC presenta un conocimiento limitado sobre el modelo de Rowley y sus componentes. Pese a esto, se identificó que la Facultad no cuenta con un modelo formal de gestión de la información que permita estructurar sus procesos. Cabe mencionar que los participantes reconocen parcialmente elementos relacionados con el control y la conservación de la información. En base a esto, se evidencia la necesidad de fortalecer la gestión informacional mediante una estructura que permita mejorar la calidad, organización y recuperación de la información.

Por otra parte, las personas entrevistadas reconocen la necesidad de contar con una estructura de este tipo y tener un ciclo integral de información, que ayude a la recuperación y organización de sus procesos administrativos, esto demuestra el interés del personal por adoptar nuevas herramientas que faciliten la gestión de la información, contribuyendo en el mejoramiento de sus actividades académicas.

Gestión de la Información

La gestión de información tiene gran importancia en el desarrollo de los procesos administrativos de la Facultad, lo que conlleva al almacenamiento de datos, la mejora de la toma de decisiones, la adquisición, entre otros aspectos. Los entrevistados señalaron que la gestión de información contribuye a mejorar la organización documental y facilitar el acceso a los datos

cuando es requerida. Para ello se utilizan repositorios digitales, sistemas administrativos y también matrices de Excel que permiten agilizar la recuperación de informes y fortalecer la gestión institucional.

Esto evidencia que buscan obtener mecanismos que permitan a la Facultad adquirir, producir y transmitir datos e información con exactitud y actualidad suficiente. Por ende, reconocen la necesidad de fortalecer los procesos de gestión mediante sistemas más apropiados y eficientes que posibiliten la organización, recuperación y conservación de la información. De esta manera, la transición de documentos físicos a formatos digitales contribuye a fortalecer la gestión de la información y el mejoramiento de los procesos administrativos para la toma de decisiones.

Calidad de la Información

La calidad de la información constituye un requisito importante para el personal que gestiona y recoge datos. Ellos verifican si los datos que obtienen cumplen con los requisitos de calidad necesarios y si son adecuados para su uso. Además, creen que contar con información actualizada y confiable les ayuda en el desarrollo de sus actividades administrativas. Esto les permite reducir errores y responder a las necesidades de la institución, aunque la información sea de calidad, al no obtenerla en el momento que se necesita puede representar consecuencias para la facultad.

En base a lo que mencionaron los involucrados se observó que la calidad de la información está en un proceso de transición de documentos físicos a digitales. Esto ha permitido que la Facultad siga avanzando en la digitalización de sus datos y con ello tener una organización, acceso y disponibilidad adecuada en sus tareas administrativas. Por ende, consideran que la información que ellos manejan cumpla con los criterios de claridad,

completitud y exactitud, aspectos que son necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Lo que sí es notorio es que la información es un recurso estratégico en las instituciones de educación superior, utilizado para la toma de decisiones. Para que una información sea de calidad se debe verificar si es clara, legible y libre de errores para ser utilizada. Por tanto, la Facultad avanza en mejorar sus procesos institucionales y fortalecer la confiabilidad de la información.

Confiabilidad de la Información

Los participantes respondieron que ellos verifican la información antes de ser utilizada y compartida. Por lo que recurren a la fuente donde fue obtenida dicha información, una vez que se contrastan los datos, esta es utilizada en los diferentes procesos. Estas acciones contribuyen a fortalecer la confiabilidad de los datos, lo que permite garantizar que solo se difunda la información validada. De esta manera, se reducen posibles errores y se promueve una mayor seguridad en el manejo de la información, favoreciendo la transparencia y uso confiable en sus actividades diarias.

No obstante, una de las respuestas evidencia la falta de mecanismos para asegurar la confiabilidad de los datos. Si bien la Facultad utiliza herramientas básicas para la búsqueda y recuperación de documentos, no cuenta con protocolos que respalden la validación de los datos. En tales casos, se puede corroborar que la confiabilidad de la información recae sobre el criterio de los usuarios, quienes utilizan acciones para verificar la información, como: la revisión de firmas, verificación con las áreas, consultas y comprobación de la veracidad, lo que garantiza que solo se difunda la información una vez autorizada.

Mejoras

Los participantes concuerdan en que una mejora necesaria para hacer más eficiente la gestión y calidad de los datos es la centralización de información por áreas, de manera que cada dependencia gestione y conserve sus propios archivos sin necesidad de recurrir a otras unidades para obtener documentos que ya deberían estar disponibles cuando son requeridos. Contar con esta mejora ayudaría a evitar una desorganización y duplicidad de datos.

Por consiguiente, la mayoría de los participantes mencionaron que es importante reemplazar las herramientas actuales por un sistema que les permita gestionar y archivar de manera centralizada los datos. Los sistemas de información son estructuras que ayudan a almacenar, distribuir y organizar los documentos de manera eficiente. También se destacó la importancia de capacitar al personal involucrado sobre nuevas mejoras para la facultad.

En relación con lo mencionado, se puede observar que los entrevistados están interesados en adoptar mejoras en sus procesos administrativos, lo que muestra que necesitan avanzar hacia una gestión más eficiente y estructurada. Estos sistemas pueden ser muy útiles para ellos, por lo que permiten tener todo organizado en un solo lugar y tomar decisiones más informadas.

Conclusiones

Las conclusiones obtenidas en base al análisis de resultados de la investigación son detalladas a continuación:

- La calidad de la información en la Facultad se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con los criterios establecidos para su evaluación. Esta situación se relaciona principalmente con el proceso de transición de documentos físicos a digitales, que aún se encuentra en desarrollo. A pesar de los esfuerzos relacionados para organizar y gestionar la información mediante repositorios digitales y herramientas tecnológicas, persisten aspectos que requieren fortalecimiento para garantizar su calidad y disponibilidad.
- Se concluye que la gestión y utilización de la información en la Facultad se desarrolla mediante procesos de almacenamiento y el uso de repositorios digitales, los cuales facilitan el manejo y acceso a los datos. Sin embargo, estos procesos requieren una mayor organización y estructuración para favorecer la recuperación oportuna de la información, se constituye un recurso estratégico para el desarrollo de las actividades administrativas.
- Existe un conocimiento limitado sobre el modelo de Rowley y sus componentes por parte del personal administrativo de la Facultad. No obstante, se identificaron prácticas relacionadas con algunos de sus componentes, particularmente con el control y la conservación de la información, lo que evidencia que existen acciones vinculadas con la gestión de la información, aunque estas no se encuentran formalmente estructuradas bajo un modelo de gestión.
- Se concluye que entre las principales fortalezas se encuentra la disposición del

personal para aprender y mejorar los procesos relacionados la gestión de la información, así como el acceso a los datos mediante herramientas digitales, también, entre las principales debilidades se identifican la ausencia de indicadores para evaluar la calidad de los datos y la falta de una gestión integral de la información. Estas limitaciones dificultan el uso efectivo de la información como recurso para la tomar decisiones administrativas.

- Se concluye que la implementación de una estrategia de solución constituye una alternativa viable para mejorar la calidad de la información en la FCACC. La propuesta plantea organizar y centralizar la documentación por áreas, que contribuya a reducir la duplicidad de registros y mejorar la organización y recuperación de los documentos, para finalmente disponer de información confiable y accesible para apoyar la toma decisiones.

Recomendaciones

A continuación, se detallan las siguientes recomendaciones en base a las conclusiones obtenidas por los objetivos:

- Se recomienda fortalecer el proceso de transición de documentos físicos a digitales mediante la implementación de procedimientos estandarizados para la digitalización, almacenamiento, clasificación y conservación de los documentos administrativos. Esta acción permitirá mejorar el uso de los repositorios digitales y facilitar la organización de la información durante y después del proceso de transición.
- Se sugiere organizar los documentos de acuerdo con las áreas y procesos de la Facultad, estableciendo mecanismos que faciliten su búsqueda y acceso oportuno, esto ayudará a mejorar la disponibilidad de información confiable apoyar el desarrollo de las actividades administrativas y la toma de decisiones.
- Se recomienda implementar capacitaciones dirigidas al personal administrativo sobre el modelo de Rowley y sus componentes, esto conlleva que estas capacitaciones van a permitir fortalecer los conocimientos del personal y favorecer la incorporación de prácticas orientadas a mejorar la calidad, confiabilidad, integridad y la disponibilidad de la información.
- En base a la información obtenida, se sugiere establecer indicadores para evaluar la calidad e integridad de la información gestionada en la Facultad, estos indicadores deberán permitir identificar oportunidades de mejora y realizar un seguimiento, contribuyendo a una toma de decisiones basada en información de calidad.

- Se recomienda considerar la implementación de una estrategia de solución para gestionar la información en la facultad, esto mediante la centralización de los documentos y el fortalecimiento de los repositorios digitales; además, se sugiere establecer procedimientos e indicadores de seguimiento para mejorar la organización, accesibilidad y calidad de la información utilizada en los procesos institucionales.

Referencias Bibliográficas

- Andrade Alvarado, P. (2024). *Modelo de gestión de información para la evaluación y acreditación de carreras: El caso de la especialidad Gestión de la Información Gerencial en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM)* [TESIS DOCTORAL, Universidad de La Habana].
https://fototeca.uh.cu/files/original/2194387/TESIS_DOCTORAL_Ing._Patricia_Andrade_Doct._Ciencias_Inf._2025.pdf
- Andrade Alvarado, P., Ponce Ocaña, K., & Toala Quimís, Y. (2024). Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador. *Alcance*, 12(32), 20–36. Recuperado a partir de <https://revistas.uh.cu/alcance/article/view/8630>
- Aranda-Manchay, H., & García-Estrella, C. (2023). Sistema de información para la gestión documental en la Facultad de Ingeniería. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 3 (2), e521. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v3i2.521>
- Barzaga Sablón, O. S, Vélez Pincay, H. J, Nevárez Barberán, J. V., & Arroyo Cobeña, M. V. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 120-130.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059953010>
- Calvo Guillén, G. (2023). Proyecto de gestión de la información en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a los procesos de mejoramiento continuo. *E-Ciencias De La Información*, 13(2).
<https://doi.org/10.15517/eci.v13i2.53684>
- Castillo Almeida, G., & Pérez Rodríguez, E. M. (2017). Diagnóstico de los sistemas de

- información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales. *Palabra Clave (La Plata)*, 6(2), 1–11. <https://doi.org/10.24215/PCe022>
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, (39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio – Otro sitio más de Sitios Carreras – Uleam. (s. f.). <https://carreras.uleam.edu.ec/facultad-ciencias-administrativas-contables/>
- Galán Cubillo, J. (2024). Gestión de la información: Modelo de Rowley. *Universidad Politécnica de Valencia*, 1-9.
- Gallegos Macías, M. R., Galarza López, J., & Almuñías Rivero, J. L. (2025). Sistema de Información Estratégica en Instituciones de Educación Superior: Modelo teórico para su diseño. *Revista San Gregorio*, 1(62), 64-71. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i62.3583>
- Gamboa Graus, M. E., Castillo Rojas, Y., & Parra Rodríguez, J. F. (2021). Procedimiento para la gestión de información en función de la administración escolar. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2625>
- González Aponcio Z. (2020). Determinantes de la calidad de la información divulgada vía Web por las pequeñas y medianas cooperativas de Canarias. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 133, e67340. <https://doi.org/10.5209/reve.67340>
- González Valiente, C. L. (2015). Midiendo la calidad de la información gestionada: algunas reflexiones conceptuales-metodológicas. *Biblios Journal of Librarianship and Information Science*, (54), 42–50. <https://doi.org/10.5195/biblios.2014.149>

- Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC). (2024). *Guía para el aseguramiento y evaluación de la calidad de datos e información* (GI-GET-PC02-01).
<https://www.igac.gov.co/sites/default/files/listadomaestro/GI-GET-PC02-01%20Aseguramiento%20y%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20Calidad%20de%20Datos%20e%20Informaci%C3%B3n.pdf>
- Laoyan, S. (2022). Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características. *Asana*:
<https://asana.com/es/resources/decision-making-process>.
- Márquez, R., & Pannuti, M. (2023). Toma de decisiones en la Alta gerencia: Un abordaje desde la gestión de la información y el conocimiento. *Revista Index*:
<https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerencia/article/view/1296/1611>
- Morales, A. (9 de Diciembre de 2019). *Información*. Obtenido de TodaMateria:
<https://www.todamateria.com/informacion/>
- Peralta Ascue, M. (2021). Calidad de Datos en Sistemas de Gestión Académica Universitaria basado en ISO/IEC 25012. *Interfases*, 14(014), 65-88.
<https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.5393>
- Ponjuán Dante, G., (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la Información*, 42 (2), 11-17.
- PowerData. (23 de junio de 2016). *Características necesarias para una buena calidad de la información*. Gestión de Datos. <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/caracteristicas-necesarias-para-una-buena-calidad-de-la-informacion>
- Roig Alvarado, P. (2025). Organización de documentos: metodología de clasificación. *Boletín del Archivo General de la Nación (RD)*. Obtenido de <https://prac.rutgers.edu/3817-2/>
- Salcedo González, W. X. (2024). Sistema de información de gestión académica para la

coordinación de investigación. *Revista Ethos*, 15(1), 116–132.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.12694674>

Sosa del Ángel C. O., Caballero Rico F. C., Guzmán García J. C. & Perales Garza C. Y. (2022).

Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos. Una aproximación desde el orden normativo mexicano. *Revista General de Información y*

Documentación, 32(1), 243-265. <https://doi.org/10.5209/rgid.82947>

Triana Torres, J. W. y Moreno Rodríguez, I. C. (2021). Armonización entre la gestión

documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2).

<https://doi.org/10.15332/24631140.6664>

Vergara Mendoza, M. (2021). Descripción de estrategias para mejorar la calidad de información

en órdenes de servicio energético. *Revista Inventum*, 16(30), 91-102.

<https://doi.org/10.26620/uniminuto.inventum.16.30.2021.91-102>

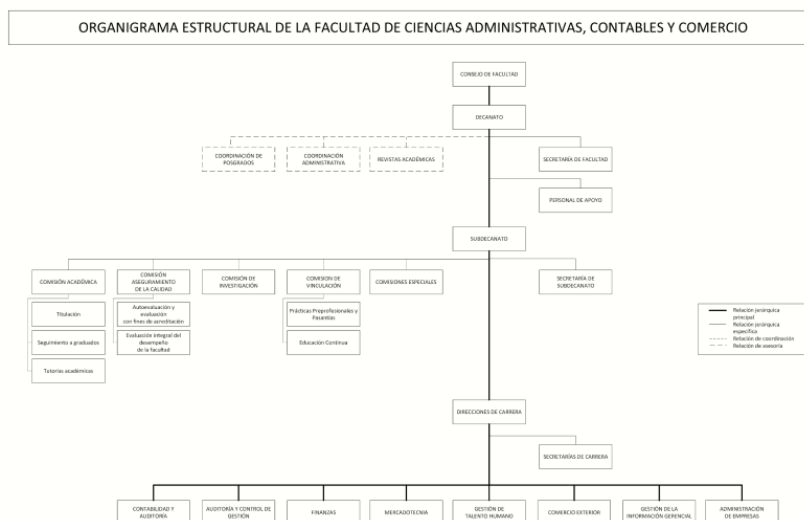
Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica:

guía práctica. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 7(4), 9723-9762.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Anexos

Anexo 1.- Estructura organizacional



Organigrama Estructural de la FCACC

Anexo 2.- Tutorías a titulación



Anexo 3.- Ficha de Observación



Objetivo: Identificar el conocimiento del personal administrativo en relación al Modelo de Rowley y la Calidad de Información en la FCACC

Fecha:

Checklist: Diagnostico actual del Modelo de Rowley un enfoque para analizar la calidad de información en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio.

Preguntas

	El modelo de Rowley un enfoque para analizar la calidad de información	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se observa el uso de algún modelo para gestionar la información?			
2	¿Se evidencia si la información en la facultad es organizada de manera estructurada?			
3	¿Se identifica si el personal administrativo cuenta con capacidades de comunicar y gestionar la información?			
4	¿Se observa el manejo y uso de herramientas digitales que faciliten el acceso a la información?			
5	¿Se evidencia un proceso definido para la gestión de la información dentro de la facultad?			
6	¿El personal presenta dificultades para acceder a la información de manera efectiva durante el proceso de			

	toma de decisiones?			
7	¿Se evidencian retrasos al difundir o entregar la información?			
8	¿El personal administrativo entrega la información cuando es requerida?			
9	¿Se evidencian dificultades al localizar información en un solo lugar?			
10	¿El personal recurre a diferentes fuentes para obtener la misma información?			
11	¿Se observa desorganización en el manejo de la información?			
	Modelo de Rowley			
12	¿Se identifica si la información generada en la facultad sigue un ciclo?			
13	¿Se observa la aplicación de algún modelo de gestión para mejorar la calidad de información generada en la facultad?			
	Componentes de modelo de Rowley			
14	¿Se observa si el personal realiza una lectura crítica de los documentos y fuentes utilizadas?			
15	¿Se identifican fuentes confiables y pertinentes para las actividades académicas o de gestión?			
16	¿Hay facilidad para acceder a la información cuando se			

	necesita?			
17	¿Se observa si la información es presentada de forma clara, coherente y adaptada al contexto institucional?			
18	¿Se observa como la información es difundida por el personal administrativo?			
19	¿Se observa si utilizan documentos, informes para presentar la información?			
20	¿Se evidencia si la información generada en la facultad cumple con algún componente del modelo?			
	Gestión de la Información			
21	¿Se evidencia planificación o estrategias en la búsqueda, análisis y uso de la información?			
	Calidad de Información			
22	¿Se observa que tipo de información es manejada con mayor frecuencia?			
23	¿Se observa si la información de la facultad cumple con las dimensiones de calidad?			
	Exacta ☐ Completa ☐ consistente ☐			
24	¿Se observa si la información mantiene coherencia entre las diferentes fuentes o sistemas institucionales?			
25	¿La información observada es libre de errores?			
26	¿Se evidencia la confidencialidad de la información de los procesos administrativos?			

27	¿Se cumple la información generada con las características de la calidad de información? ○ Completa ○ Precisa ○ Compatible ○ Relevante ○ Accesible ○ Orientada al usuario ○ Oportuna ○ Fácil de usar			
----	--	--	--	--

Checklist utilizado para la técnica de la observación

Anexo 4.- Formato de Entrevista**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO****CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

Título: El modelo de Rowley un enfoque para analizar la calidad de información en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Investigación realizada por: Guerrero Flores Anahi Alejandra

Fecha:

Guía de entrevista

Aplicada a: Personal Administrativo

La presente entrevista tiene como objetivo recolectar información sobre la calidad de la información en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, A través de este proceso, analizar como el modelo de Rowley contribuirá al mejoramiento de la información.

- 1. ¿Cómo usted describiría el estado actual de la calidad de la información en la facultad?**

- 2. ¿Cómo define usted la calidad de la información en la facultad y considera que se esta se entrega a sus compañeros con las dimensiones de la exactitud, completitud y consistencia?**

3. **¿Qué criterios ustedes utilizan para determinar si la información es de calidad?**
4. **¿Cómo ustedes gestionan la información en la facultad y cómo esta influye en su calidad para la toma de decisiones?**
5. **Es fácil acceder a la información cuando es requerida ¿qué sistemas utilizan para ello?**
6. **¿Cuáles considera que son las principales fortalezas y debilidades en la gestión de la información dentro de la facultad?**
7. **¿Hay algún modelo que ustedes apliquen para mejorar la calidad de información que se genera en la facultad?**
8. **¿Cuáles de los componentes del modelo de Rowley conocen o son aplicados por el personal administrativo de la facultad?**
9. **¿Cómo consideraría usted que el modelo de Rowley contribuiría a mejorar la gestión de la información en la facultad?**
10. **¿Qué mejoras propondría para hacer más eficiente la gestión y calidad de la información en la FCACC**

*Preguntas de entrevista aplicada en la Facultad de Ciencias
Administrativas, Contables y Comercio al personal administrativo*

Anexo 5.- Entrevistas



Entrevista aplicada al Eco. Óscar Calderón, PhD; Coordinador de las carreras de Administración de Empresas, Gestión de Talento Humano y Bienes Raíces



Entrevista aplicada al Ing. Juan Carlos Sornoza, Mgtr; Coordinador de las carreras de Contabilidad y Auditoría, Auditoría y Control de Gestión y Finanzas.



Entrevista aplicada a la Lic. Wendy Zambrano Bravo, Mg; Secretaria de FCACC

Propuesta

Sistema de centralización de documentos organizado por áreas para mejorar la calidad de la información en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Introducción

En la actualidad las instituciones de educación superior, como la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la ULEAM, dependen en gran medida de una gestión adecuada de información, esto constituye un factor decisivo para garantizar la calidad de los servicios administrativos y académicos. Es por ello que la información relacionada con oficios, nóminas de estudiantes, solicitudes, matrículas, entre otros, debe cumplir con criterios de accesibilidad, claridad y confiabilidad, evitando errores, inconsistencias y el uso de información no confiable.

Con respecto a la centralización de documentos, esta permitirá reunir en un repositorio para la Facultad la información que se encuentra distribuida entre los distintos archivos, sean físicos o digitales. De esta forma se reduce la duplicidad de registros, se facilita su búsqueda y se garantiza su conservación. La propuesta responde a los hallazgos obtenidos de la investigación y evidencia la necesidad de contar con una solución fundamentada para mejorar la calidad de la información en la FCACC, orientándolo hacia una gestión de información más ordenada y alineada a sus necesidades institucionales.

Por ello, la presente propuesta de solución plantea la necesidad de contar con un repositorio centralizado que ayude al manejo documental en la FCACC y, a su vez, capacitar al personal administrativo sobre su importancia.

Objetivo General

Proponer la centralización de los documentos por áreas en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la ULEAM, mediante el diseño de un repositorio organizado por carpetas y fundamentado con el Modelo de Rowley, con el fin de mejorar la calidad y organización de la información administrativa y académica.

Objetivos Específicos

- Diseñar la estructura del repositorio de documentos, organizado por área académica y área administrativa.
- Establecer criterios sobre la digitalización, clasificación y almacenamiento de los documentos institucionales en la FCACC.
- Capacitar al personal que conforma la Facultad (docentes, administrativos y autoridades) sobre la utilización del repositorio centralizado de documentos, con el fin de garantizar su correcta aplicación y manejo de la información.
- Definir mecanismos de control y seguimiento que permitan evaluar de manera constante la actualización y calidad de la información en cada área.

Beneficiarios

Directos

Entre los principales beneficiarios directos se encuentra el personal administrativo (Coordinadores de carrera, Secretaria y Administración) de la FCACC, dado que son los responsables de gestionar la información obtenida.

Indirectos

Las autoridades de la Facultad y de la ULEAM, que contarán con información más confiable y oportuna para la toma de decisiones institucionales. Los estudiantes de las carreras

de Administración, Auditoría, Gestión y Finanzas, quienes se beneficiarán de una gestión administrativa más eficiente en servicios y trámites que solicitan. Por último, a la comunidad universitaria en general, al tener una información organizada que les sirve de apoyo para la obtención de documentos o información requerida.

Componentes del Modelo de Rowley

La propuesta organiza sus acciones mediante los 7 componentes del ciclo de gestión de la información de los autores Butcher y Rowley, adaptados a la FCACC:

- **Lectura:** Estandarización y digitalización de los documentos administrativos y académicos generados por cada coordinación de carreras y en la secretaria de la Facultad.
- **Reconocimiento:** Capacitación del personal administrativo para interpretar y comprender la información contenida en los documentos institucionales.
- **Reinterpretación:** Elaboración de informes compresibles y claros a partir de información recopilada, entregados en formatos accesibles para el personal.
- **Revisión:** La información será revisada mediante la verificación de firmas, sellos, claridad antes de su difusión.
- **Emisión:** Se difunde la información validada a través de los canales oficiales de la FCACC (correo institucional, repositorios digitales y sistema administrativo).
- **Reestructuración:** Realización de una revisión periódica de los procesos de gestión de la información, y su posterior ajuste a las necesidades institucionales de la Facultad.
- **Recuperación:** Implementación de un repositorio documental centralizado para facilitar el acceso rápido y ordenado de la información por parte del personal.

Desarrollo de la propuesta

Para la elaboración de esta propuesta en base al Modelo de Rowley, se plantean cinco fases que permitirán una implementación ordenada y estructurada, garantizando la participación de todo el personal que conforma la FCACC en cada una de estas etapas.

Fase 1.- Diagnóstico: Esta primera fase consiste en realizar un diagnóstico completo de la documentación existente en la Facultad mediante la revisión de archivos, con el propósito de identificar duplicidades, desorganizaciones y falencias en la organización. Esta etapa se vincula con los componentes de lectura y reconocimiento del Modelo de Rowley, puesto que implica revisar y recopilar el conocimiento disperso en los distintos formatos para luego comprenderlo y reconocerlo. El resultado de este diagnóstico permitirá contar con un inventario documental actualizado, por área, que sirva de base para la implementación del repositorio centralizado.

Fase 2.- Diseño: La segunda fase comprende el diseño de la estructura documental organizada y centralizada por áreas del repositorio. En esta etapa se definen los criterios de clasificación que facilitarán la ubicación de los documentos. Este proceso se relaciona con el componente de reinterpretación, debido a que busca transformar la información dispersa en un esquema comprensible y fácil de comunicar para los usuarios, ya sea de forma gráfica o escrita. A continuación, Roig Alvarado (2025) menciona los siguientes tipos de clasificación:

- **Clasificación Funcional:** Este agrupa los documentos en función de las actividades y funciones que se generen.
- **Clasificación Orgánica:** Esta clasificación se basa, en la organización de documentos de acuerdo con la estructura de la empresa.
- **Clasificación por materias:** Este se basa en el análisis del contenido de los documentos por temas o asuntos.

Fase 3.- Implementación: En esta tercera fase se configura el sistema de gestión documental para migrar los documentos depurados al repositorio, respetando la estructura de las carpetas, en esta etapa se asignan permisos de acceso según el rol de cada usuario. Esta etapa se relaciona con el componente de Revisión del modelo de Rowley. Como ya sabemos, antes de cargar la información, se valida su precisión, actualidad y confiabilidad para evitar que datos erróneos o desactualizados ingresen. Por consiguiente, se establecen protocolos de respaldo y seguridad para asegurar que la información centralizada cumpla con los estándares de calidad requeridos para su uso institucional.

- Control de acceso y versiones
- Medidas de protección contra pérdida de documentos
- Actualización del sistema

Fase 4.- Capacitación: La cuarta fase corresponde a la capacitación del personal administrativo, autoridades y docentes en el uso adecuado del repositorio, con énfasis en como ubicar y cargar documentos dentro de las carpetas. Esto se realiza mediante talleres prácticos sobre la digitalización, niveles de acceso, clasificación por carpetas y protocolos de seguridad. Por ende, se relaciona con el componente de Emisión, debido a que, una vez revisada y validada la información, esta debe ser difundida y puesta a disposición de quienes la requieran para su uso efectivo. Cabe mencionar que, sin una adecuada capacitación, el conocimiento generado en las fases anteriores no llegaría a emitirse ni a utilizarse apropiadamente.

Fase 5.- Seguimiento: Luego de la fase anterior, es necesario realizar un seguimiento continuo del sistema mediante una evaluación periódica de la calidad, actualización y uso de la información de las carpetas. En base a esto, se integran los componentes de recuperación y reestructuración, lo cual permite ajustar los procesos documentales conforme a las necesidades

de la Facultad, esto garantiza que el personal pueda acceder y recuperar la información de manera más rápida y oportuna, asegurando la mejora continua de la calidad de la información.

Plan de capacitación sobre el uso del repositorio centralizado de documentos

Dada la implementación de un repositorio centralizado, este no garantiza por sí solo el mejoramiento de la calidad de la información si se desconoce su utilización. Por ello, se plantea un plan de capacitación dirigido a todo el personal que conforma la FCACC, el cual está estructurado de la siguiente forma:

Dirigido a: Personal administrativo, docentes, autoridades, secretarías y coordinadores de carreras de la Facultad.

Contenidos: Se abordarán temas como la estructura del repositorio centralizado, procedimientos de digitalización y carga de archivos, clasificación, accesos y permisos. Por último, los protocolos de seguridad y respaldo de la información.

Modalidad: Talleres prácticos, ya sean presenciales o virtuales, adaptados a las necesidades de los usuarios.

Duración y frecuencia: El plan tendrá una duración aproximada de ocho semanas, con jornadas de inducción inicial y capacitaciones de refuerzo. Estas se realizarán ante la pérdida de conocimiento sobre lo abordado anteriormente y ante la incorporación de nuevo personal.

Evaluación: Este punto es importante, pues permite realizar un seguimiento continuo del uso correcto de la plataforma por parte de los usuarios capacitados.

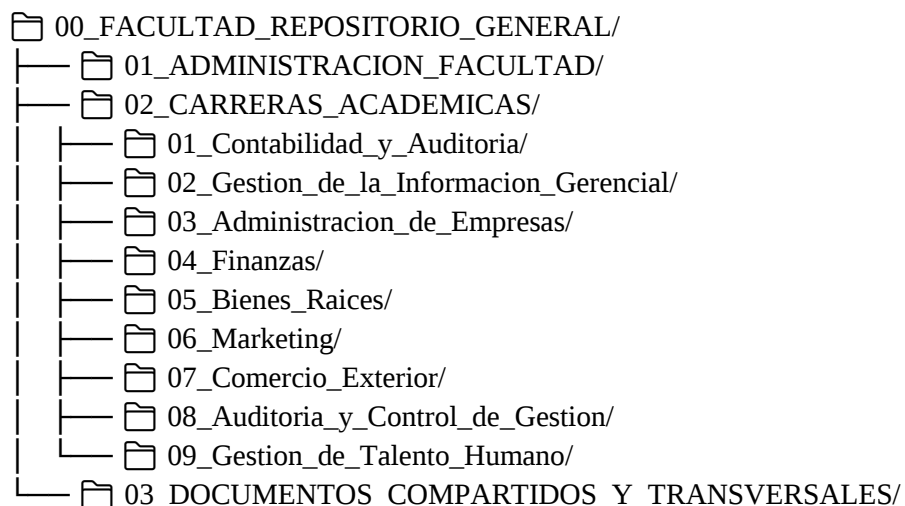
Cronograma del plan de capacitación

El plan de capacitación tendrá de duración un periodo de ocho semanas, se detallan a continuación:

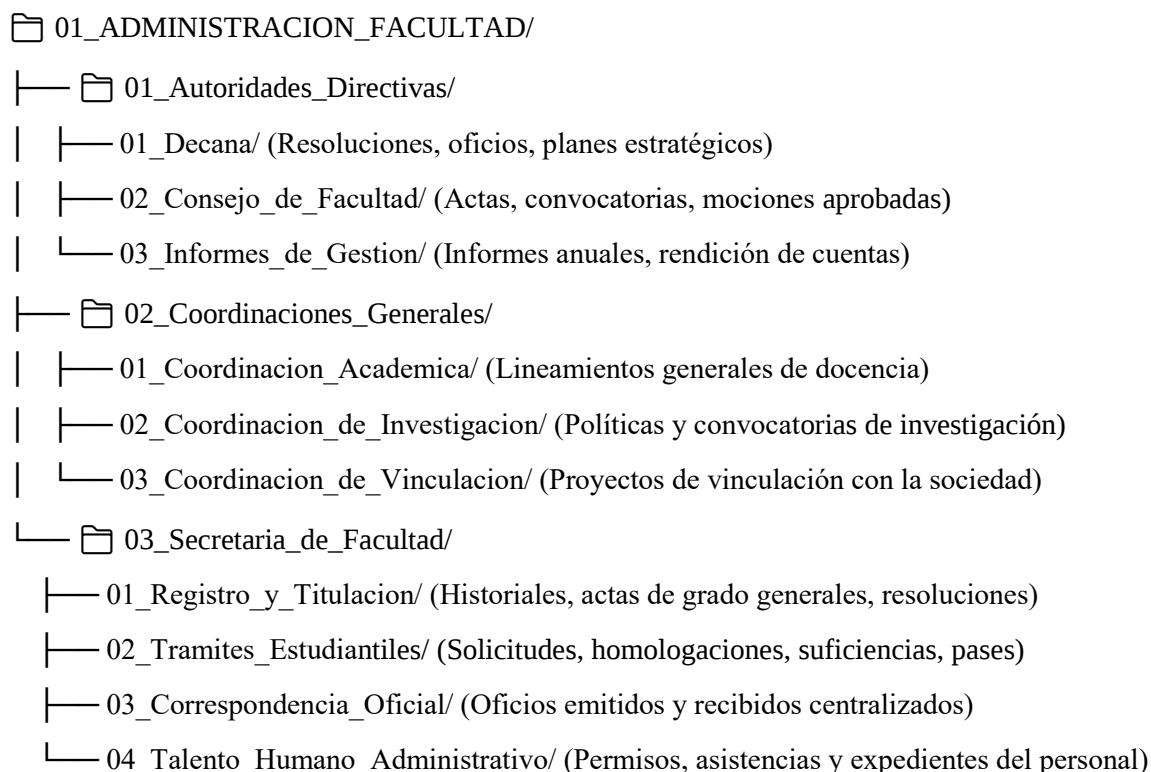
Semanas	Actividad	Contenido	Responsable
Semana 1	Socialización del repositorio centralizado	Presentación general del repositorio, objetivos de la capacitación y fundamento de la centralización documental	Coordinador del proyecto/ Encargado de Tecnologías de la Información
Semana 2	Taller 1.- Clasificación y estructura por áreas	Explicación de la estructura del repositorio centralizado y sus criterios de clasificación	Encargado de gestión documental
Semana 3	Taller 2.- Carga y digitalización de documentos	Procedimientos en la digitalización de información, carga de documentos y control de versiones	Encargado TI
Semana 4	Taller 3.- Permisos y accesos a la información	Permisos de usuarios, niveles de acceso y asignación de roles	Encargado TI
Semana 5	Taller 4.- Respaldo y Seguridad de la información	Protocolos de seguridad, respaldo y confidencialidad de los documentos	Encargado TI
Semana 6	Práctica guiada	Uso del repositorio por parte del personal de la facultad a casos reales de su área de trabajo	Encargado de gestión documental
Semana 7	Evaluación de lo aprendido	Verificación del manejo correcto del repositorio por parte del personal capacitado	Coordinador de proyecto
Semana 8	Refuerzo y retroalimentación	Capacitación de refuerzo según dudas y resultados obtenidos en la evaluación	Coordinador de proyecto/Encargado TI

Esquema del repositorio documental para la FCACC

Estructura General



Área Administrativa



Área Académica

- [Nombre_de_la_Carrera]/
 - 01_Gestion_Curricular_y_Academica/
 - 01_Malla_Curricular/ (Mallas vigentes, históricas y proyectos de rediseño)
 - 02_Silabos/ (Sílabos aprobados por periodo académico)
 - 03_Horarios_y_Asignacion_Aulas/ (Programación docente y distribución de cargas)
 - 02_Comite_y_Coordinacion_Carrera/
 - 01_Actas_de_Reunion/ (Reuniones de consejo de carrera / cuerpo docente)
 - 02_Plan_Operativo_Anual_POA/ (Seguimiento de metas e indicadores de la carrera)
 - 03_Docentes_de_la_Carrera/
 - 01_Expedientes_Docentes/ (CVs, títulos, contratos del personal de la carrera)
 - 02_Evaluacion_Docente/ (Resultados de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación)
 - 03_Capacitacion_y_Perfeccionamiento/ (Certificados de talleres y congresos)
 - 04_Estudiantes_y_Titulacion/
 - 01_Procesos_de_Titulacion/ (Trabajos de titulación, actas de sustentación, tribunales)
 - 02_Practicas_Pre_Profesionales/ (Convenios específicos, cartas de aceptación, informes)
 - 03_Seguimiento_a_Graduados/ (Encuestas de inserción laboral y base de datos)
 - 05_Acreditacion_y_Calidad/
 - 01_Evidencias_de_Criterios/ (Documentación soporte para procesos de evaluación externa)
 - 02_Planes_de_Mejora/ (Acciones correctivas y reportes de cumplimiento)

Documentos compartidos

- └─ 03_DOCUMENTOS_COMPARTIDOS_Y_TRANSVERSALES/
 - └─ 01_Normativa_y_Reglamentos/ (Estatuto universitario, reglamentos internos, leyes de educación superior)
 - └─ 02_Plantillas_Institucionales/ (Formatos de sílabos, oficios, presentaciones, plantillas de tesis)
 - └─ 03_Convenios_Marco/ (Convenios interinstitucionales generales aplicables a la facultad)

Resultados Esperados

- Reducción de la duplicidad de documentos o registros administrativos y académicos.
- Mayor accesibilidad y disponibilidad de la información para la toma de decisiones en la FCACC.
- Fortalecimiento en la seguridad y conservación de la información institucional dentro del repositorio.
- Personal administrativo capacitado y con la capacidad adecuada para utilizar correctamente el repositorio organizado por áreas.
- Mejora general de la calidad de la información en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, conforme al ciclo de gestión de información de Rowley.