



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de

LICENCIADA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TEMA

EL USO DE FORMULARIOS DIGITALES EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

AUTORA

HERNÁNDEZ LUCAS Victoria Monserrate

TUTORA

Ing. ANDRADE ALVARADO Sonia Patricia, PhD

MANTA – MANABÍ - ECUADOR

2025-2

Título

El Uso de Formularios Digitales en la Gestión de la Información en el Área Administrativa del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2025. (Estudio de caso)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente 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 Integración Curricular con la modalidad Estudio de Caso, bajo la autoría del estudiante: **Hernández Lucas Victoria Monserrate**, legalmente matriculado/a 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 Uso de Formularios Digitales en la Gestión de la 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 de la misma, 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, 13 de julio de 2026.

Lo certifico,


 Ing. Patricia Andrade Alvarado. PhD.
 Docente Tutor(a)

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 la Srta. Hernández Lucas Victoria Monserrate; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí".

Con el tema "El Uso de Formularios digitales en la Gestión de la información"

Para constancia firman:



Mgrt. Karen Pinargote Montenegro
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mgrt. Isabel Barreiro Cedeño
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mgrt. Pablo Vidal Fernández
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría

Yo, Victoria Monserrate Hernández Lucas, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, declaro que el presente trabajo titulado "El Uso de Formularios Digitales en la Gestión de la Información, en el Área Administrativa del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2025." Es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada con la dirección de la tutora Ing. Sonia Patricia Andrade Alvarado, PhD.

En tal sentido, declaro que el presente trabajo es original y de mi autoría. Asimismo, dejo constancia de que todas las ideas, aportes y contribuciones intelectuales de otros autores han sido debidamente citados y referenciados conforme a las normas académicas correspondientes.

Victoria Hernández Lucas
Victoria Monserrate Hernández Lucas

131287884-4

Dedicatoria

Dedico este trabajo investigativo, en primer lugar, a Dios y a la Virgen de Monserrate, quienes han sido mi guía y fortaleza a lo largo de este camino. Gracias por iluminar cada uno de mis pasos, sostenerme en los momentos de dificultad y brindarme la sabiduría, la fe y la perseverancia necesarias para alcanzar esta meta tan anhelada.

A mi familia, mi mayor motivación y el pilar fundamental de mi vida. Su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante han sido la fuente de inspiración que me impulsó a seguir adelante. Gracias por cada noche de desvelo compartida, por creer en mí incluso cuando yo dudaba de mis capacidades, por sus palabras de aliento y por enseñarme que los sueños se construyen con esfuerzo, dedicación y perseverancia.

A mis fieles compañeros de cuatro patas, quienes estuvieron presentes durante este largo camino, brindándome su cariño y compañía en cada momento. Especialmente en las noches de desvelo, su presencia hizo más llevaderos el cansancio y el esfuerzo. Gracias por permanecer a mi lado y acompañarme silenciosamente durante esta etapa tan importante de mi vida. Aunque no puedan comprender el significado de este logro, siempre serán parte de él.

A mis amigas, especialmente Elizabeth y Kely, y a todas aquellas personas que depositaron su confianza en mí. Su compañía, sus consejos y su apoyo incondicional fueron fundamentales durante este proceso y me motivaron a no rendirme ante los desafíos que se presentaron en el camino.

Finalmente, me dedico este logro a mí misma, por la disciplina, el esfuerzo y la constancia demostrados durante esta etapa. Por cada sacrificio realizado, cada noche de desvelo y cada lágrima derramada que, con el tiempo, se transformaron en aprendizaje y crecimiento. Este trabajo representa el fruto de un camino recorrido con amor, fe, paciencia y esperanza; me recuerda que, aun frente a las dificultades, somos capaces de alcanzar aquello que soñamos cuando perseveramos con convicción.

Victoria Monserrate Hernández Lucas

Reconocimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios y a la Virgen de Monserrate, quienes han sido mi guía, fortaleza y fuente de inspiración en cada etapa de este camino académico, brindándome la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar esta meta. Quiero expresar mi gratitud a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, y a la carrera de Gestión de la Información Gerencial, por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de formarme tanto personal como profesionalmente.

Al Instituto de Neurociencias de la ULEAM, por su apertura y colaboración en la realización de este estudio de caso y su disposición, especialmente a la Lic. Susana Cedeño y la Sra. María Elena quienes fueron mi apoyo incondicional dentro del Instituto.

A la Ing. Patricia Andrade, mi tutora de tesis, por su guía constante, paciencia, dedicación y conocimientos compartidos, que fueron fundamentales durante el desarrollo de la investigación y culminación de este trabajo académico.

A cada uno de mis docentes, por su compromiso con la enseñanza, por inspirarme a dar siempre lo mejor de mí y por contribuir, con sus enseñanzas y experiencias, a mi crecimiento académico y humano. Su labor ha dejado una huella invaluable en mi formación.

A mis compañeras, Elizabeth y Kely, por compartir conmigo esta etapa universitaria, convirtiéndola en una experiencia enriquecedora llena de aprendizajes, apoyo mutuo y momentos inolvidables que siempre llevaré en mi mente y mi corazón.

Victoria Monserrate Hernández Lucas

Índice de contenido

Título.....	2
Certificación	3
Autoría.....	5
Dedicatoria	6
Reconocimiento	7
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Antecedentes Investigativos	14
Justificación del Caso de Estudio	19
Objetivo General	21
Objetivos específicos.....	21
Marco Conceptual	21
1. Formularios digitales.....	21
1.1 Conceptualización y fundamentos de los formularios digitales	21
1.2 Diseño y usabilidad en formularios digitales.....	22
1.3 Barreras y dificultades en el uso de formularios digitales	22
1.4 Flexibilidad y adaptabilidad de los formularios digitales	23
1.5 Registro y almacenamiento de la información digital	24
1.6 Segmentación y organización de la información	24
1.7 Retroalimentación del usuario y mejora continua	25
2. Gestión de la información	25
2.1 Definición y alcance de la gestión de la información.....	25

2.2	Procesos de gestión de la información.....	26
2.3	Calidad de la información en las organizaciones.....	26
2.4	Acceso y disponibilidad de la información.....	27
2.5	Uso estratégico de la información	27
2.6	La información como apoyo para la toma de decisiones.....	28
3.	Eficiencia administrativa y transformación digital	29
	Marco Metodológico	29
	Enfoque de investigación.....	29
	Tipo y diseño de la investigación.....	30
	Método de investigación.....	30
	Contexto y unidad de análisis	31
	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	31
	Observación	31
	Entrevista	31
	Población y muestra.....	32
	Análisis de resultados	33
	Conclusiones.....	42
	Recomendaciones.....	43
	Referencias Bibliográficas.....	44
	Anexos.....	50
	Propuesta de Mejora	61

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el uso de los formularios digitales en la gestión de la información del Área Administrativa del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí durante el año 2025. El estudio surge ante la necesidad de evaluar la funcionalidad de las herramientas digitales utilizadas para el registro y administración de datos institucionales, considerando su influencia en la eficiencia administrativa y la toma de decisiones.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y diseño no experimental, utilizando el método de estudio de caso. Para la recolección de información se aplicaron entrevistas semiestructuradas al personal administrativo y una guía de observación orientada a analizar el funcionamiento del formulario digital y los procesos de gestión de la información.

Los resultados evidenciaron que el formulario digital constituye una herramienta eficiente para el registro, almacenamiento y consulta de información, favoreciendo la organización de los datos, el seguimiento de actividades y la optimización de procesos administrativos. Asimismo, se identificaron fortalezas relacionadas con su facilidad de uso, accesibilidad y utilidad operativa. Sin embargo, también se detectaron oportunidades de mejora vinculadas con la segmentación de la información, la clasificación de registros y la incorporación de espacios de retroalimentación para los usuarios.

Se concluye que el uso de formularios digitales contribuye positivamente a la gestión de la información institucional, favoreciendo la eficiencia administrativa y el apoyo a la toma de decisiones. No obstante, se recomienda fortalecer su diseño mediante estrategias de mejora continua orientadas a optimizar la calidad, organización y aprovechamiento de la información generada.

Palabras clave: formularios digitales, gestión de la información, eficiencia administrativa, transformación digital, toma de decisiones.

Abstract

The aim of this research was to analyze the use of digital forms in information management within the Administrative Area of the Institute of Neurosciences at the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí during 2025. The study arose from the need to evaluate the functionality of the digital tools used for recording and managing institutional data, considering their influence on administrative efficiency and decision-making.

The research was conducted using a qualitative, descriptive approach with a non-experimental design, applying the case study method. Data were collected through semi-structured interviews with administrative staff and an observation guide designed to examine the operation of the digital form and the associated information management processes.

The findings revealed that the digital form is an effective tool for recording, storing, and retrieving information, contributing to data organization, activity monitoring, and the optimization of administrative processes. In addition, strengths were identified in terms of ease of use, accessibility, and operational usefulness. However, opportunities for improvement were also found, particularly regarding information segmentation, record classification, and the incorporation of feedback features for users.

The study concludes that the use of digital forms has a positive impact on institutional information management by enhancing administrative efficiency and supporting decision-making. Nevertheless, it is recommended that the design of these digital forms be strengthened through continuous improvement strategies aimed at optimizing the quality, organization, and effective use of the information generated.

Keywords: digital forms, information management, administrative efficiency, digital transformation, decision-making.

Introducción

La presente investigación corresponde a un estudio de caso denominado: “El uso de formularios digitales en la gestión de la información, en el Área Administrativa del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2025”. Esta investigación tiene como objetivo analizar el uso de formularios digitales en la gestión de la información en el Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La transformación digital se ha consolidado como un eje estratégico para la modernización y el fortalecimiento institucional en ámbitos académico, administrativo y sanitario, mediante el uso de tecnologías que optimizan la gestión de datos, mejoran la eficiencia operativa y facilitan decisiones basadas en datos (Cabrera, 2022).

En este contexto, el uso de formularios digitales adquiere especial relevancia, puesto que permite la normalización de la recolección de datos, reduce los errores en los trámites administrativos y garantiza el acceso a información en tiempo real; factores fundamentales en los entornos sanitarios, donde la rapidez y la precisión resultan indispensables.

En el marco de este proceso de modernización y en respuesta a las demandas históricas para acceder a servicios especializados, se crea el Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, concebido como un espacio integral para la atención en neurología y salud mental, formación académica e investigación científica. Su creación representa un avance para la provincia de Manabí. (El Mercurio, 2025).

En este sentido, el Instituto no solo amplía la cobertura de atención, sino que también se inserta dentro de una lógica de transformación institucional en la que la gestión eficiente de la información, apoyada en herramientas digitales como los formularios, se convierte en un componente esencial para garantizar la calidad y continuidad de los servicios.

Esta situación dificulta la obtención de datos precisos para la planificación estratégica y limita la capacidad institucional para evaluar de manera objetiva el desempeño de sus procesos. Una gestión adecuada de la información constituye un elemento fundamental para el funcionamiento eficiente del

Instituto de Neurociencias y de otras instituciones de educación superior y centros especializados en salud mental.

El fortalecimiento de los formularios digitales puede contribuir a mejorar la exactitud de los datos, optimizar el uso de los recursos, agilizar los procesos internos y fortalecer la gestión institucional. El Instituto orienta sus actividades hacia la innovación institucional y la contribución al bienestar social.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental. El método empleado fue el de estudio de caso para analizar el uso de formularios digitales en la gestión de la información del Instituto de Neurociencias. Los resultados permitieron identificar las principales fortalezas y limitaciones del formulario digital, así como establecer oportunidades de mejora orientadas a optimizar los procesos administrativos y la toma de decisiones institucionales.

El estudio se estructura en varias partes: En primer lugar, se presenta la introducción, en la cual se contextualiza el problema de investigación y se expone su relevancia. Posteriormente, se desarrollan los antecedentes investigativos y la justificación del estudio. A continuación, se establecen los objetivos de la investigación, después se presenta el marco conceptual, que proporciona las bases científicas y académicas para analizar el tema.

De igual forma, se crea un marco metodológico, en el cual se explican los métodos, técnicas e instrumentos empleados para la recopilación y análisis de la información. Posteriormente, se presentan los resultados y su respectivo análisis, con el propósito de interpretar los principales hallazgos en función de los objetivos planteados. Por último, se comparten las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación. También se incluyen las referencias bibliográficas utilizadas y una propuesta de mejora orientada a optimizar los procesos de manejo de la información mediante el uso de formularios digitales en el Instituto de Neurociencias.

Antecedentes Investigativos

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí aprobó la creación del Instituto de Neurociencias el 8 de octubre de 2024. Un mes después, el 13 de noviembre el edificio se inauguraba con la presencia de autoridades locales, provinciales y nacionales.

En abril de 2025, el Instituto abrió sus puertas al público, desde entonces ha brindado atención a población infantil, adolescentes, adultos y adultos mayores. Los usuarios atendidos presentan diversas condiciones relacionadas con la salud neurológica y mental, entre ellas trastornos del espectro autista, alteraciones de la memoria y otras afecciones neurológicas. Al mismo tiempo, el Instituto contribuye al fortalecimiento de las actividades académicas de la ULEAM mediante la formación práctica, la investigación y la vinculación con la comunidad. La conexión entre la atención médica y la formación universitaria ha permitido que sea un lugar importante en la región.

El Instituto cuenta con la siguiente misión: “Contribuimos al bienestar de la comunidad a través de la investigación avanzada, la atención clínica especializada y la formación integral en neurociencias y salud mental”.

Asimismo, su visión es la siguiente: “Ser un referente nacional e internacional, por su contribución integral a la salud mental mediante la investigación, formación y atención clínica en neurociencias”.

A continuación, se presentan los antecedentes investigativos relacionados con las categorías de formularios digitales y gestión de la información.

En la ciudad de Bogotá – Colombia, Gutiérrez y Betancur (2017) con su tema de investigación: “Automatización de formularios tipo encuestas por medio de aplicativos móviles para la gestión de información”, su objetivo general fue desarrollar un software para gestionar el proceso de elaboración y aplicación de encuestas, así como su tabulación y valoración.

En cuanto a la metodología utilizada en esta investigación es de tipo descriptivo y aplicado. La presente tesis concluye que la creación de un sistema para gestionar la elaboración y aplicación de

encuestas, con un diseño adaptable y amigable para el usuario, genera valor para la entidad que lo implementa ya que le ahorra tiempo, recursos y hace que sus usuarios se sientan cómodos al usarla.

Este antecedente aporta al presente estudio porque evidencia que el diseño y uso de formularios digitales eficientes favorecen el acceso, registro y gestión de la información en los procesos administrativos. Además, sustenta la importancia de contar con herramientas tecnológicas que mejoren la calidad de los servicios informacionales y la satisfacción de los usuarios dentro de las instituciones educativas.

Por otro lado, en la ciudad de Machala- Ecuador, Palacios y Calle (2025), con su tema de investigación: “El Rol de la Tecnología en la Gestión de la Salud en Hospitales Públicos”, su objetivo indica: Analizar el impacto de la tecnología en la gestión de la salud en hospitales públicos mediante una revisión sistemática de la literatura científica.

Se utilizó la metodología PRISMA para hacer una búsqueda en bases de datos como PubMed, Scopus, Web of Science y repositorios institucionales, incluyendo estudios publicados entre 2020 y 2025. Se eligieron 16 artículos que cumplieran con criterios y se estudiaron con un análisis de síntesis temática cualitativa. El estudio evidenció que la incorporación de tecnologías digitales constituye un factor relevante para la modernización de los procesos de gestión en los hospitales públicos. La tecnología se implementó de manera efectiva ya que depende de políticas inclusivas, liderazgo institucional y sostenibilidad financiera.

Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación, debido a que evidencia la contribución de las herramientas tecnológicas al fortalecimiento de los procesos administrativos y la gestión de la información en hospitales y centros de salud. Esto muestra que es importante usar formularios digitales para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de salud.

En Quito – Ecuador, Pillajo Sotalín (2019), con su tema de investigación: “Guía digital del uso del formulario de google forms para la evaluación en básica superior”, su objetivo es elaborar la guía digital del uso del formulario de Google Forms que facilite el proceso de evaluación de los estudiantes de básica superior de la Unidad Educativa Municipal “Eugenio Espejo” de la ciudad de Quito.

Su metodología se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y documental. Los resultados evidenciaron efectos favorables asociados al uso de formularios digitales, particularmente en la participación de los estudiantes y en la optimización de las actividades docentes. Este antecedente proporciona elementos relevantes para sustentar el análisis desarrollado en la presente investigación. De esta manera, los usuarios pueden participar más fácilmente y se ahorra el tiempo en la gestión de datos.

Con referencia a la categoría Gestión de la Información se tomó en cuenta los siguientes estudios:

En el ámbito internacional, Quesada-Cabrera, Requeiro-Almeida y Sarria-Stuart (2018) con su tema de investigación: “La gestión de la información y del conocimiento desde los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación y la formación postgraduada”. El objetivo general fue analizar la importancia de la gestión de la información y del conocimiento en los Centros de Recursos para el Aprendizaje e investigación, especialmente en la formación de posgrado y doctoral.

Su estudio fue de tipo descriptivo y documental. Se basó en una revisión de textos y en análisis teóricos sobre el manejo de información y manejo del conocimiento. El estudio concluye que el manejo de la información es fundamental para generar conocimiento en centros educativos. También, destaca que las tecnologías de la información mejoran los procesos de investigación y académicos en educación superior.

Este estudio aporta al mostrar que el manejo de la información es clave para generar y aprovechar el conocimiento en centros educativos. Resalta la importancia de las tecnologías de la información como herramientas que optimizan y facilitan el acceso, la organización y el uso de la información. Estos aportes respaldan el análisis de la gestión de la información en el Área Administrativa del Instituto de Neurociencias y permiten comprender la importancia de la eficiencia administrativa para la mejora continua de los procesos institucionales.

En el contexto latinoamericano, Quiroz Valenzuela, Mendoza Barrientos y Aguilar (2023), con su tema de investigación: “Gestión del conocimiento en entidades públicas Latinoamericanas

2016-2022. Una revisión sistemática”, desarrollada en Lima. El objetivo general es analizar la gestión del conocimiento en las entidades públicas de Latinoamérica tomando en consideración las evidencias recopiladas en el lapso del tiempo entre 2016 y 2022.

Para lograrlo, se utilizó una metodología de revisión sistemática basada en el método PRISMA. Se buscaron artículos científicos relacionados con la gestión de la información y del conocimiento. Los resultados mostraron avances importantes en Latinoamérica en cuanto a cómo las organizaciones públicas manejan la información. Sin embargo, persisten limitaciones relacionadas con las prácticas organizacionales, la conservación del conocimiento institucional y el acceso a tecnologías adecuadas.

Los resultados de este estudio evidencian que la gestión de la información constituye un componente fundamental para fortalecer el funcionamiento de las instituciones públicas. Además, destaca la importancia y el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso y la gestión de la información, aspectos que guardan relación con la evaluación del sistema de gestión de calidad en el instituto permitiendo identificar oportunidades de mejora continua.

En el ámbito nacional, Vidal Fernández, T., y Rodríguez Sánchez (2022), realizaron un proyecto de investigación con el tema: “Gestión de la información a través de espacios virtuales de la Universidad Uleam” desarrollado en Manta. El objetivo general fue analizar la gestión de la información mediante espacios virtuales en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y determinar cómo las herramientas tecnológicas apoyan los procesos institucionales.

Se utilizó una metodología de enfoque mixto, para lo cual se aplicaron entrevistas al personal universitario, trabajadores en el área de gestión de información; y por otro lado se observaron, mediante dos test, los niveles de accesibilidad y usabilidad. Los resultados mostraron algunos problemas a nivel tecnológico virtual que minimizan la calidad de la navegación de los usuarios impactando negativamente en la calidad de la información brindada a través de los espacios digitales. De esta manera, queda claro que la universidad necesita mejorar su forma de gestionar la información. Esto se puede lograr articulando los diferentes espacios universitarios y actualizando el sitio web para que sea una buena herramienta de promoción institucional.

El presente estudio encuentra sustento en este antecedente, debido a su aporte al análisis de la gestión de la información en entornos digitales. Este aporte evidencia la importancia de disponer de recursos institucionales de manera oportuna y eficiente. Asimismo, la facilidad de uso y la calidad de la navegación constituyen aspectos relevantes. Este antecedente permite comprender la contribución de los formularios digitales a la recolección, organización y gestión de la información en contextos académicos y administrativos. A su vez, estos elementos pueden contribuir al fortalecimiento continuo de los servicios institucionales.

Asimismo, Inca-Lema (2024) con su tema de investigación: “La gestión de la información en el departamento de nivelación en la Universidad Técnica de Cotopaxi 2023”. Su objetivo principal fue proponer estrategias para mejorar la gestión de la información.

Su metodología aplicada correspondió a una investigación cuantitativa con diseño no experimental, utilizando encuestas estructuradas dirigidas al personal administrativo y académico. Los resultados que se obtuvieron dieron una visión clara de cómo se maneja la información en el departamento de nivelación. Los resultados evidenciaron que la incorporación de herramientas tecnológicas y la adecuada organización de la información pueden contribuir a mejorar la gestión documental y el flujo de información institucional.

Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación, debido a que demuestra la relación entre el uso de tecnologías digitales, la organización de la información y la eficiencia de los procesos administrativos. Además, sus resultados contribuyen para mejorar la organización, el acceso y el flujo de la información para una gestión administrativa más eficiente.

De igual manera, Toaquizza-Manzano y Zurita-Camalle (2025), el estudio denominado: “TIC para la gestión documental en el área de estadística del Hospital Rafael Ruiz del Cantón Pujilí”. Su objetivo fue identificar estrategias para optimizar el uso de las tecnologías de información y comunicación en los procesos de gestión documental e informativa del Hospital Rafael Ruiz.

Se utilizó un método de estudio para obtener la información, que se basó en un enfoque numérico llevando a cabo un momento específico. Se aplicó un cuestionario de 27 preguntas a los

trabajadores. El instrumento utilizó una escala de valoración para recopilar la percepción de los participantes. La encuesta se dirigió a 200 trabajadores del hospital; sin embargo, solo se seleccionó a 20 trabajadores del Departamento de Estadística para participar en el estudio. Los resultados evidenciaron que el hospital gestiona documentos tanto en formato físico como digital, lo que refleja un proceso de transición hacia la digitalización documental.

Asimismo, se identificó un proceso progresivo de transformación de la gestión documental mediante la incorporación de herramientas tecnológicas. Se concluye que es fundamental mejorar la gestión de los documentos, respaldándola con reglas claras dentro de la institución, capacitación constante para el personal y criterios técnicos de aplicación uniforme.

Los resultados de este estudio evidencian la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación para fortalecer la gestión administrativa. Además, proporcionan fundamentos teóricos y prácticos para estudiar cómo se usan las herramientas digitales que ayudan a mejorar la eficiencia, la organización y el acceso a la información de la institución.

Justificación del Caso de Estudio

La investigación que aquí se presenta es relevante para entender cómo las herramientas digitales ayudan en la gestión de la información en organizaciones que ofrecen servicios especializados. A nivel global, las organizaciones demandan servicios más eficientes y mecanismos que permitan gestionar y utilizar la información de manera oportuna. La información constituye un recurso estratégico para la planificación, el control y la toma de decisiones institucionales.

En este contexto, los formularios digitales constituyen herramientas que facilitan el registro sistemático de información, el acceso a los datos y la generación de evidencias para la gestión institucional. Si se implementan bien, permiten obtener datos ordenados y confiables, lo que favorece el seguimiento de actividades, la evaluación de resultados y la identificación de áreas de mejora. Sin embargo, si estos instrumentos tienen fallas en su diseño o funcionalidad, pueden afectar la calidad de la información y limitar su uso en la administración y la estrategia.

Desde la perspectiva académica, este estudio ofrece información sobre cómo se relacionan los formularios digitales con la gestión de la información, y se suma al análisis de las tecnologías aplicadas a los procesos administrativos. Asimismo, fortalece la línea de investigación vinculada a la transformación digital y proporciona elementos de referencia para futuras investigaciones relacionadas con la modernización de sistemas de información en organizaciones de servicios.

La pertinencia profesional de la investigación radica en que permitirá analizar una situación real dentro del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, institución que desarrolla actividades de atención especializada en neurología, psiquiatría, salud mental, neurorrehabilitación, terapia física, terapia ocupacional, fonoaudiología, neuropsicología, investigación y formación académica. La diversidad de servicios ofrecidos genera un volumen considerable de información administrativa. Su adecuada gestión requiere herramientas que permitan registrar, organizar y administrar los datos de manera eficiente.

Este estudio de caso permite analizar en detalle las principales limitaciones del formulario digital utilizado actualmente. Se analizarán aspectos como la organización de los datos, la segmentación de los servicios, la generación de indicadores y las necesidades de información de los usuarios. Al hacer este análisis se podrán establecer reglas claras para mejorar los procesos administrativos y fortalecer la gestión de la institución.

Desde el punto de vista social, esta investigación es importante porque una buena gestión de la información contribuye a organizar la atención, mejorar la oportunidad de respuesta y fortalecer la transparencia en los procesos institucionales. Si se manejan bien los datos, las instituciones pueden dar mejor respuesta a las necesidades de los usuarios. Además, pueden mejorar sus actividades y aumentar la calidad de sus servicios. Esto beneficia tanto al personal administrativo como los usuarios de los servicios institucionales.

El estudio se orienta al establecimiento de criterios de mejora que permitan fortalecer los instrumentos de recopilación de datos y optimizar la gestión de la información institucional. Esto permitirá tomar decisiones informadas y crear procesos administrativos mejorados en las instituciones.

La investigación es útil porque combina el estudio de herramientas tecnológicas y procesos de gestión con la necesidad de las instituciones de mejorar la administración de la información. Además, fortalece los procesos administrativos mediante un uso eficiente de tecnologías digitales para una gestión más organizada, oportuna y confiable.

Objetivo General

Analizar el uso de formularios digitales en la gestión de la información en el Área Administrativa del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, durante el año 2025.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar las principales limitaciones del formulario digital actualmente utilizado en el área administrativa.
2. Identificar las necesidades de información de los usuarios en el área administrativa para fortalecer la toma de decisiones.
3. Proponer estrategias de rediseño y mejora del formulario digital orientadas a optimizar la gestión de la información institucional.

Marco Conceptual

1. Formularios digitales

1.1 Conceptualización y fundamentos de los formularios digitales

Leyva-López et al. (2018) mencionan que “los formularios permiten planificar eventos, enviar encuestas, hacer preguntas a cierto público o recopilar otros tipos de información de forma fácil y eficiente considerando así una verdadera gama de usos que ofrece”. Las autoras sostienen que los instrumentos son herramientas muy útiles para recopilar datos de manera organizada. Esta funcionalidad facilita el almacenamiento sistemático de información relevante y posterior análisis de los procesos institucionales. Además, estos instrumentos contribuyen a mejorar la gestión de la información, al facilitar la recopilación y almacenamiento sistemático de los datos para su posterior análisis.

Los formularios digitales constituyen una alternativa para fortalecer la recopilación y la organización de información en las instituciones. Al usarlos, se reducen procedimientos manuales y se facilita la obtención de datos de manera rápida y ordenada. En el contexto del Instituto de Neurociencias, su implementación puede contribuir a optimizar el manejo de la información administrativa. La disponibilidad de registros completos, estructurados y comprensibles favorece el aprovechamiento de la información para los procesos administrativos.

1.2 Diseño y usabilidad en formularios digitales

De acuerdo con Franco-Álvarez (2025) “la usabilidad y la accesibilidad constituyen elementos fundamentales en el diseño de entornos digitales centrados en el usuario”. La autora sostiene que una interfaz debe facilitar la interacción, comprensión y navegación de los usuarios, permitiendo que estos alcancen sus objetivos de manera eficiente y satisfactoria. Asimismo, destaca que el diseño de sistemas digitales debe orientarse a reducir las dificultades de uso, mejorar la accesibilidad y garantizar una comunicación efectiva entre el usuario y la tecnología.

De igual manera, Ramos Paternina (2025) sostiene que “una interfaz organizada y centrada en el usuario mejora la experiencia de interacción y facilita el registro de información”. Un diseño adecuado favorece el uso de los formularios digitales y permite un manejo eficiente por parte de los usuarios.

Un formulario digital bien diseñado es clave para obtener información de calidad, según el análisis de la investigadora. Cuando presenta características de claridad y accesibilidad, favorece el registro preciso de los datos y genera mayor confianza durante su utilización. Por ello, la usabilidad debe ser prioritaria en cualquier sistema digital empleado en los procesos institucionales.

1.3 Barreras y dificultades en el uso de formularios digitales

Solera-Porra et al. (2022) mencionan “que el uso de plataformas digitales en los procesos educativos puede presentar diversas dificultades que afectan la interacción y el aprendizaje de los usuarios”. Las investigadoras plantean que problemas como las instrucciones poco claras, las fallas de conectividad y las limitaciones en el acceso a recursos tecnológicos influyen directamente en la

experiencia de uso de las herramientas digitales. Además, para trabajar en entornos virtuales, es necesario tener ciertas habilidades con la tecnología que no siempre están presentes en todos los usuarios.

Pastor Monsálvez (2009) afirma que “los formularios en línea representan una herramienta eficaz para la recopilación de información; sin embargo, su utilización depende de las competencias tecnológicas de los usuarios”. El investigador explica que la falta de conocimientos informáticos o la escasa experiencia en el uso de la tecnología pueden causar errores al completar formularios, afectar la calidad de los datos y limitar el aprovechamiento de estas herramientas.

Desde una perspectiva analítica, la implementación de formularios digitales puede enfrentar diversas dificultades relacionadas con aspectos tecnológicos y humanos. La falta de capacitación, las limitaciones de acceso a internet o el desconocimiento de las herramientas pueden afectar el correcto registro de la información y disminuir la efectividad de los procesos administrativos.

1.4 Flexibilidad y adaptabilidad de los formularios digitales

García-Tormo (2018) sostiene que “los formularios digitales constituyen herramientas tecnológicas flexibles que permiten la recopilación de información mediante distintos dispositivos electrónicos, facilitando el acceso y la participación de los usuarios”. El responsable de la investigación sostiene que esta flexibilidad favorece la adaptación de los procesos formativos a las necesidades y características de los estudiantes, ya que la información obtenida puede emplearse de manera inmediata para realizar ajustes y mejoras. Además, señala que los formularios en línea posibilitan una gestión más dinámica de los datos, permitiendo optimizar los procesos de evaluación, seguimiento y toma de decisiones.

De igual manera, González-Blanco García et al. (2014) indican que “los formularios digitales pueden integrarse con diferentes sistemas tecnológicos y bases de datos, permitiendo una gestión más dinámica de la información”. Los expertos establecen que esta interoperabilidad facilita el intercambio de datos y mejora la eficiencia de los procesos organizacionales.

Se interpreta que la flexibilidad de los formularios digitales permite su adaptación a diferentes necesidades institucionales y facilita su utilización desde diversos dispositivos tecnológicos. Esta

característica favorece una gestión más dinámica de la información y permite una participación más activa de los usuarios en los procesos de gestión y actualización de datos.

1.5 Registro y almacenamiento de la información digital

Desde el punto de vista de Ciro-Hoyos et al. (2014) “los formularios digitales constituyen una herramienta que optimiza el proceso de registro de información al permitir la captura directa de datos mediante dispositivos móviles”. Los autores sostienen que esta modalidad mejora la confiabilidad de los registros, disminuye los errores generados por la transcripción manual y facilita la disponibilidad inmediata de la información para su análisis. Asimismo, mencionan que los formularios electrónicos permiten consolidar y exportar los datos de forma más rápida, favoreciendo una gestión eficiente de la información y apoyando la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

Por su parte, Cruz-Sánchez et al. (2022) afirman que “los sistemas automatizados de registro permiten almacenar, actualizar y recuperar información de manera más rápida”. Además, destacan que la digitalización de los procesos administrativos contribuye a mejorar la disponibilidad de los datos para la toma de decisiones.

Desde una perspectiva analítica, el uso de formularios digitales fortalece los procesos de almacenamiento y organización de la información, debido a que permite mantener registros actualizados y disponibles en tiempo real. Asimismo, facilita la consulta de datos, favorece una administración más eficiente y contribuye a reducir los errores asociados al manejo manual de la información.

1.6 Segmentación y organización de la información

Vargas-Cruz (2017) señala que “la segmentación de la información permite clasificar y organizar los datos de los usuarios mediante el análisis de características demográficas, psicográficas, comportamentales y sociográficas”. El analista argumenta que los sistemas ayudan a procesar mucha información, lo que permite identificar a personas con características similares y agruparlas. Asimismo, destaca que la utilización de técnicas de análisis de datos y modelos de visualización interactiva contribuye a una mejor comprensión de la información recopilada.

Sandrone (2025) considera que “la segmentación permite identificar grupos de características comunes, lo que favorece una gestión más estratégica de la información”. El investigador explica que este proceso facilita la distribución de contenidos específicos y mejora la comprensión de las necesidades de los usuarios, permitiendo una administración más eficiente de los datos disponibles. Además, expone que una adecuada segmentación contribuye a optimizar los procesos de planificación y comunicación dentro de las organizaciones.

Desde una perspectiva analítica, la organización adecuada de la información permite aprovechar de mejor manera los datos recopilados, facilitando su clasificación, análisis e interpretación. Una correcta segmentación contribuye a identificar necesidades específicas, mejorar la planificación institucional y optimizar la gestión de la información dentro de las organizaciones.

1.7 Retroalimentación del usuario y mejora continua

Según Lorenzo Lledó et al. (2017) “los formularios digitales constituyen una herramienta eficaz para fortalecer la retroalimentación dentro de los procesos de evaluación y aprendizaje”. Los especialistas manifiestan que el uso de Google Forms permite ofrecer respuestas rápidas e interactivas, facilitando la identificación de fortalezas y aspectos susceptibles de optimización. Asimismo, establecen que la retroalimentación inmediata favorece una mayor participación de los usuarios y contribuye al perfeccionamiento continuo de las actividades desarrolladas.

Se interpreta que la retroalimentación obtenida mediante formularios digitales representa una oportunidad para identificar los aspectos favorables y aquellos que requieren ajustes en la gestión administrativa. La información proporcionada por los usuarios constituye un insumo relevante para detectar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios institucionales.

2. Gestión de la información

2.1 Definición y alcance de la gestión de la información

Alonso-Arévalo (2007) sostiene que “la gestión de la información debe entenderse como una actividad estratégica que permite administrar la información como un recurso organizacional de alto valor”. El autor menciona que gestionar la información no se limita a la incorporación de herramientas tecnológicas. También implica establecer reglas, procedimientos y estrategias para garantizar que los

datos sean accesibles, utilizables y pertinentes para la organización. Asimismo, propone que una adecuada administración de los recursos informativos contribuye a transformar los datos en conocimiento útil, favoreciendo la innovación y el desarrollo institucional.

Desde una perspectiva analítica, la gestión de la información constituye un proceso fundamental para el funcionamiento eficiente de cualquier organización, ya que permite administrar los datos y convertirlos en insumos útiles para el desarrollo institucional. Una adecuada gestión administrativa facilita el acceso oportuno a los datos, mejora la coordinación de las actividades y fortalece la toma de decisiones basada en información confiable.

2.2 Procesos de gestión de la información

Rodríguez-Salas (2002) afirma que “los procesos de gestión de la información abarcan el conjunto de actividades relacionadas con la organización, administración y utilización de la información dentro de las organizaciones”. Estos procesos permiten integrar los recursos informativos con los objetivos institucionales, favoreciendo una adecuada toma de decisiones, el control de la información y el desarrollo eficiente de las actividades organizacionales.

Se interpreta que los procesos de gestión de la información permiten que los datos sean recopilados, organizados, almacenados y utilizados de forma sistemática dentro de una institución. Se considera que la aplicación de procedimientos estructurados contribuye a mejorar el control de los recursos disponibles y garantizar que los datos puedan utilizarse de manera eficiente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.3 Calidad de la información en las organizaciones

Ponjuán-Dante y Díaz-Torres (2020) señalan que “la calidad de la información es indispensable para una adecuada gestión de la información institucional, debido a que permite respaldar los procesos organizacionales y la toma de decisiones”. Las investigadoras indican que los datos deben cumplir criterios como precisión, actualidad, integridad, accesibilidad y relevancia, con el fin de evitar la incorporación de información de contenido impreciso o falso que pueda afectar el desempeño institucional.

Aja-Quiroga (2002) plantea que “la calidad de la información depende de atributos como la confiabilidad, precisión, pertinencia y oportunidad”. La autora argumenta que contar con datos confiables permite reducir la incertidumbre y facilita el desarrollo de actividades organizacionales más eficientes.

Desde una perspectiva analítica, la calidad de la información constituye un aspecto indispensable para garantizar la efectividad de los procesos administrativos. La información debe ser precisa, actualizada, completa y accesible para que pueda servir de apoyo en la planificación y toma de decisiones. Cuando los datos presentan errores o inconsistencias, pueden generar dificultades que afectan el desempeño institucional y la ejecución de las actividades administrativas.

2.4 Acceso y disponibilidad de la información

Ramos et al. (2017) destacan que “las organizaciones deben implementar políticas y mecanismos que permitan proteger y gestionar adecuadamente la información obtenida, generada y procesada dentro de sus sistemas”. Los autores consideran que establecer controles de acceso y realizar copias de seguridad contribuye a asegurar que la información esté disponible cuando sea requerida por las personas autorizadas. Además, estas medidas favorecen la gestión de la información y favorecen la continuidad de las actividades institucionales.

Se interpreta que el acceso y disponibilidad de la información son fundamentales para que las instituciones puedan desarrollar sus actividades de manera efectiva. Contar con datos organizados y accesibles cuando se requieren permite agilizar los procesos administrativos y mejorar la capacidad de respuesta de la organización. Asimismo, la implementación de mecanismos de seguridad contribuye a proteger los datos sin limitar su utilización por parte de los usuarios autorizados.

2.5 Uso estratégico de la información

Chaparro-Martínez (2016) explica que “el uso de la información constituye un elemento esencial para el desarrollo de actividades académicas e investigativas, debido a que permite acceder a información científica relevante y actualizada”. El autor manifiesta que herramientas como Scopus y Web of Science facilitan la búsqueda, organización y aprovechamiento de los recursos informativos,

contribuyendo a la generación de conocimiento y al fortalecimiento de las actividades de investigación.

Por otra parte, Villacís-Yansk y Moreno-Mejía (2021) establecen que “el uso adecuado de la información permite evaluar resultados, monitorear procesos y respaldar decisiones estratégicas dentro de las organizaciones”. Además, mencionan que este recurso constituye un elemento estratégico para fortalecer la competitividad y sostenibilidad institucional.

Desde el análisis de la investigadora, la información constituye un recurso estratégico para mejorar la planificación, el control y la evaluación de las actividades organizacionales. Su utilización adecuada permite identificar oportunidades de mejora, monitorear resultados y respaldar la toma de decisiones orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales. Por ello, resulta importante promover una cultura organizacional basada en el manejo eficiente de la información.

2.6 La información como apoyo para la toma de decisiones

Torres-Fernández et al. (2017) proponen que “la gestión de la información es una herramienta esencial para la toma de decisiones dentro de las organizaciones de salud, debido a que permite disponer de información organizada y oportuna para apoyar los procesos institucionales”. Los investigadores afirman que la disponibilidad de sistemas tecnológicos adecuados y personal capacitado favorece el aprovechamiento estratégico de los recursos informativos. A su vez, mejora la capacidad de análisis, la resolución de dificultades y la toma de decisiones dentro de la empresa.

Barzaga-Sablón et al. (2019) señalan que “la información permite transformar los datos en conocimiento útil para la resolución de problemas y la mejora del desempeño organizacional”. Los expertos indican que una adecuada gestión informativa fortalece el análisis y contribuye a la formulación de decisiones más efectivas.

Desde una perspectiva analítica, la toma de decisiones requiere información confiable, organizada y disponible en el momento oportuno. Se considera que una adecuada gestión de la información facilita el análisis de situaciones, la identificación de problemas y la selección de alternativas orientadas al mejoramiento institucional. Además, contribuye a reducir la incertidumbre y aumentar la efectividad de las decisiones adoptadas dentro de la organización.

3. Eficiencia administrativa y transformación digital

La transformación digital constituye un factor estratégico para optimizar los procesos organizacionales. Permite automatizar tareas, gestionar de manera eficiente la información y mejorar la capacidad de respuesta institucional. Mediante la implementación de herramientas tecnológicas, las organizaciones pueden reducir los tiempos de ejecución, minimizar errores operativos y mejorar la coordinación de sus actividades administrativas.

Según Poveda-Parrales (2025), “la adopción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación contribuye significativamente a la eficiencia empresarial, ya que facilita la optimización de los procesos administrativos y la reducción de costos operativos”. El especialista plantea que las organizaciones que integran las TIC de manera estratégica obtienen mejores resultados en la gestión de sus recursos y en el cumplimiento de sus objetivos. Además, destaca la importancia de que el personal reciba capacitación y desarrolle competencias para utilizar adecuadamente las herramientas digitales, favoreciendo una gestión más eficiente.

Se interpreta que la transformación digital constituye un elemento estratégico para fortalecer la gestión organizacional y mejorar el desarrollo de las actividades administrativas. El uso de recursos tecnológicos permite automatizar tareas y reducir los tiempos asociados a su ejecución. Estas mejoras pueden favorecer tanto la experiencia de los usuarios como el desempeño institucional. En este sentido, la digitalización contribuye a orientar la gestión hacia el cumplimiento de los resultados y objetivos institucionales.

Marco Metodológico

Enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, orientado a comprender los procesos administrativos asociados con el uso de formularios digitales, así como las percepciones y experiencias del personal administrativo respecto de estas herramientas. Este enfoque permite analizar los fenómenos dentro de su contexto natural, considerando las experiencias y perspectivas de los participantes.

Según Hernández et al. (2014), la investigación cualitativa se centra en comprender los fenómenos dentro de su contexto natural, considerando las experiencias, procesos y significados de los participantes. Esta perspectiva resulta pertinente para el estudio, debido a que permite analizar cómo las herramientas digitales intervienen en los procesos de gestión de la información.

Asimismo, permite identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora relacionadas con el uso de los formularios digitales. El estudio no pretende generalizar los resultados a otras instituciones, sino comprender las características particulares del contexto analizado.

Tipo y diseño de la investigación

La investigación es de tipo descriptivo y se orienta a caracterizar cómo se utilizan actualmente los formularios digitales en la gestión administrativa. Este tipo de estudio permite examinar el desarrollo de los procesos, la utilización de estas herramientas y su incidencia en la organización de la información.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la investigación descriptiva permite especificar propiedades, características y perfiles de personas, procesos u objetos que se someten a análisis. En este caso, se caracterizan los procesos administrativos y el uso de herramientas digitales para el registro de información.

Asimismo, la investigación adopta un diseño no experimental, debido a que no se manipulan deliberadamente las categorías, sino que los fenómenos se observan tal como se presentan en su contexto natural. El estudio se limita a analizar la realidad existente sin intervenir directamente en ella.

Método de investigación

La investigación emplea el método de estudio de caso, debido a que permite realizar un análisis profundo de una unidad específica dentro de su contexto real. En este caso, la unidad de análisis corresponde al Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, donde se utilizan formularios digitales para gestionar información administrativa.

Yin (2018) indica que el estudio de caso es adecuado para investigar fenómenos contemporáneos dentro de su contexto real, especialmente cuando no existe una delimitación clara

entre el fenómeno y su contexto. Este método facilita la comprensión de las particularidades relacionadas con el uso de formularios digitales y su incidencia en la gestión de la información.

El estudio de caso resulta pertinente para recopilar información detallada sobre los procesos administrativos, lo que permite identificar situaciones específicas y formular propuestas de mejora ajustadas a las características de la institución.

Contexto y unidad de análisis

El contexto de la investigación corresponde al Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Esta unidad académica se encarga de actividades relacionadas con la atención, la investigación y la gestión administrativa.

La unidad de análisis está constituida por los procesos administrativos relacionados con el registro, organización y gestión de datos mediante formularios digitales. Asimismo, comprende al personal administrativo que participa directamente en estas actividades.

Este contexto resulta relevante debido al manejo de información administrativa y a la necesidad de optimizar los procedimientos institucionales para fortalecer la eficiencia y la toma de decisiones.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la recopilación de la información, se emplearon técnicas cualitativas, seleccionadas de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación.

Observación

La observación permitió analizar el uso de los formularios digitales en los procedimientos administrativos. Se observó el de registro de datos, los tipos de información ingresada y las dificultades asociadas con el uso del formulario.

Para este propósito, se diseñó una ficha de observación destinada a registrar manera sistemática los aspectos relacionados con la utilización del formulario digital y la gestión de los datos.

Entrevista

Se realizaron entrevistas al personal administrativo con el objetivo de conocer sus opiniones,

experiencias y percepciones sobre el uso del formulario digital. Las entrevistas permitieron obtener información detallada acerca de las fortalezas y limitaciones del formulario. La entrevista se estructuró mediante una guía de preguntas abiertas orientadas a analizar la facilidad de uso, utilidad e incidencia del formulario en los procesos administrativos.

Las entrevistas fueron realizadas a cuatro informantes claves vinculados directamente con los procesos administrativos y el manejo de la información generada mediante formularios digitales. Los participantes correspondieron a los siguientes cargos: Directora General, Auxiliar de Servicios Varios, Técnico de Laboratorio y Técnico de Neurociencias. La diversidad de funciones desempeñadas por los participantes permitió recopilar diferentes perspectivas sobre la gestión de los datos y el uso de la herramienta digital dentro de la institución.

Población y muestra

La población de estudio estuvo constituida por el personal administrativo del Instituto de Neurociencias que utiliza formularios digitales para el registro de información. La muestra estuvo conformada por cuatro participantes del Instituto de Neurociencias, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia, debido a que mantienen una relación directa con el uso de formulario digitales y las actividades administrativas.

Para la selección de los participantes se establecieron los siguientes criterios: tener relación laboral con el Instituto de Neurociencias, participar en actividades vinculadas con el registro o gestión administrativa mediante formularios digitales y contar con experiencia en el uso de estas herramientas. Asimismo, debían manifestar su disposición para colaborar voluntariamente en la investigación.

Este tipo de selección resulta pertinente cuando se busca obtener información detallada de participantes que poseen experiencia directa con el fenómeno estudiado, en lugar de obtener resultados estadísticos generalizables a toda la población.

Análisis de resultados

La información obtenida mediante la observación y las entrevistas fue analizada desde un enfoque cualitativo. Los datos se organizaron de acuerdo con las categorías y subcategorías previamente definidas. Luego, se realizó una lectura detallada de los registros de lo observado y las respuestas de los entrevistados con el propósito de identificar patrones, coincidencias, diferencias y hallazgos relevantes sobre el uso de formularios digitales en la administración.

Al analizar los datos, se pudo establecer la percepción de los participantes, así como las ventajas, desventajas y oportunidades de mejora en la gestión de la información. Finalmente, los resultados se contrastaron con los referentes teóricos seleccionados para interpretar los hallazgos en función de los objetivos de investigación.

La investigación se realizó en varias etapas:

1. Se realizó una revisión bibliográfica para tener bases teóricas sólidas sobre las categorías que se iban a estudiar.
2. Se diseñaron los instrumentos como una guía para entrevistas y una ficha de observación.
3. Se recolectaron los datos a través de la ficha de observación y por medio de entrevistas con los participantes, para comprender cómo empleaban los formularios digitales y cuál era su efecto en la administración.

Resultados por categorías y subcategorías

1. Formularios digitales

1.1. Diseño y usabilidad

Los participantes señalaron que el formulario digital presenta una estructura clara y comprensible, así como facilidad de uso para el registro de información. Esta percepción fue corroborada mediante la observación, durante la cual se evidenció un registro de los datos y una reducción de posibles errores durante su utilización.

Ortega-Ibarra et al. (2025) afirman que “la usabilidad de los sistemas digitales se

fundamenta en el desarrollo de interfaces claras, accesibles e intuitivas que faciliten la interacción de los usuarios con la información”. Los autores mencionan que un diseño adecuado contribuye a realizar las tareas de forma eficaz. Así, los procedimientos digitales se vuelven más sencillos y se reducen al mínimo los errores. Además, indican que la experiencia del usuario se optimiza cuando los elementos dentro del sistema están organizados. Esto facilita que los usuarios acepten las herramientas tecnológicas con mayor facilidad. En este contexto, la usabilidad es esencial para optimizar los procedimientos de registro y administración de información en las entidades.

Desde una perspectiva analítica, el diseño adecuado de los formularios digitales favorece la accesibilidad, comprensión y aceptación por parte de los usuarios. Asimismo, favorece la gestión de la información mediante procedimientos organizados y eficientes.

1.2. Dificultades en el uso

A partir de la aplicación de la entrevista, los participantes concuerdan al afirmar que el formulario no presenta problemas importantes durante su utilización. La mayoría coincidió en que el sistema permite registrar la información de manera rápida y organizada. Lo anterior evidencia que el formulario presenta un nivel adecuado de accesibilidad y facilidad operativa para el personal. Esta apreciación se reafirma mediante la observación realizada en las instalaciones del Instituto de Neurociencias. La herramienta responde a los requerimientos identificados y, durante el periodo de observación, no se evidenciaron errores que afectaran significativamente el desarrollo de las actividades administrativas.

Solera-Porra et al. (2022) plantean que “las herramientas digitales pueden presentar dificultades relacionadas con la comprensión de instrucciones, problemas de conectividad y limitaciones en el acceso a recursos tecnológicos”. Las investigadoras argumentan que estas barreras pueden afectar la interacción de los usuarios con las plataformas digitales y limitar el aprovechamiento de sus funcionalidades. El desarrollo de habilidades tecnológicas y la disponibilidad de sistemas accesibles favorecen una experiencia de uso más eficiente y una interacción adecuada con las herramientas digitales. La reducción de los problemas técnicos contribuye a mejorar la calidad de los procesos en las instituciones y el uso de recursos digitales.

Desde el análisis de la investigadora, la ausencia de dificultades significativas durante el uso del formulario evidencia que la herramienta responde de manera adecuada a las necesidades de los usuarios. Esto permite que las actividades se realicen con mayor fluidez, evitando retrasos y mejorando la experiencia de quienes lo usan diariamente.

1.3 Flexibilidad

Los participantes señalaron que el formulario logra adaptarse a las diferentes actividades desarrolladas dentro de las áreas de trabajo del Instituto. Las respuestas reflejan que el sistema permite registrar información relevante y ajustarse a los requerimientos institucionales, favoreciendo el seguimiento de procesos y actividades administrativas. No obstante, algunos consideraron que se necesitaban algunas mejoras, con el propósito de incrementar la capacidad de adaptación del formulario a los requerimientos de los usuarios.

A partir de la aplicación de la guía de observación, se comprueba que el formulario digital cubre la mayoría de las necesidades del área administrativa. Sin embargo, se evidenciaron ciertas limitaciones relacionadas con la adaptación del sistema a actividades específicas y a la segmentación de la información, lo que evidencia oportunidades de mejora para incrementar su flexibilidad.

García-Tormo (2018) destaca que “los formularios digitales constituyen herramientas flexibles que permiten recopilar información mediante diferentes dispositivos electrónicos y adaptarse a diversos contextos institucionales”. El investigador considera que esta flexibilidad facilita la adecuación de los procesos a las necesidades de los usuarios y favorece la implementación de mejoras continuas en función de los requerimientos organizacionales.

Asimismo, explica que la adaptabilidad de estas herramientas contribuye a optimizar la gestión de la información y fortalecer los procesos de seguimiento y evaluación dentro de las instituciones.

Se interpreta que la flexibilidad del formulario digital es importante ya que permite adaptarse a las diferentes necesidades que pueden surgir dentro de la institución. A medida que cambian los procesos o se requieren nuevos datos, es necesario que el sistema pueda ajustarse sin afectar su

funcionamiento. Esta capacidad de adaptación contribuye a mantener procesos de gestión acordes con los requerimientos institucionales.

1.4 Registro de información

En cuanto al registro de información, los entrevistados consideran que el formulario permite recopilar los datos necesarios para el desarrollo de las actividades institucionales y el control de procesos administrativos. Los participantes señalaron que la información registrada es útil para dar seguimiento a las actividades y organizar datos en la institución. Algunos entrevistados sugirieron agregar campos adicionales para mejorar ciertos registros y obtener más detalles en la información.

Ciro-Hoyos et al. (2014) manifiestan que “los formularios digitales permiten registrar información de manera directa y organizada, favoreciendo la confiabilidad de los datos recopilados”. Los especialistas establecen que este procedimiento reduce los errores que ocurren cuando se escribe a mano, permite la información disponible de inmediato y mejora la forma en que se almacenan y analizan los datos. Asimismo, mencionan que la utilización de herramientas digitales fortalece la gestión de la información y contribuye a una toma de decisiones más eficiente dentro de las organizaciones.

Desde una perspectiva analítica, el registro constituye una de las funciones más importantes del formulario digital, ya que permite recopilar los datos de manera adecuada, facilitando el seguimiento, la generación de reportes y el control de los procesos administrativos.

1.5 Segmentación de la información

Los participantes señalaron que el formulario ayuda a separar la información sobre áreas y servicios de la institución. Sin embargo, también se identificó que es necesario mejorar la forma que se clasifica y organiza la información. Se evidenció que algunos registros presentan inconsistencias en su clasificación, lo que hace que sea difícil acceder a ciertos datos de manera organizada.

Asimismo, se constató a partir de la observación que el sistema presenta limitaciones para clasificar la información relacionada con los servicios que se brindan de manera específica por cada una de las áreas administrativas. Aunque permite organizar los datos por servicios, no siempre

facilita la segmentación detallada, situación que puede dificultar la generación de reportes específicos y el análisis más preciso de la información institucional.

Vargas-Cruz (2017) propone que “la segmentación de la información permite clasificar y organizar los datos mediante diferentes criterios que facilitan su análisis y utilización”. El autor afirma que los sistemas digitales facilitan el procesamiento y organización de grandes volúmenes de información a la vez, lo que ayuda a encontrar grupos específicos de datos y a organizar mejor los registros. Asimismo, señala que la adecuada clasificación de los datos contribuye a mejorar los procesos de gestión de la información y fortalece la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

Se interpreta que una adecuada segmentación facilita la organización y consulta de los datos cuando son requeridos, permitiendo localizarlos de manera más rápida y eficiente, lo que contribuye al desarrollo de las actividades administrativas y fortalece el manejo institucional de la información.

1.6 Retroalimentación del usuario

Los entrevistados reconocieron la importancia de incorporar espacios destinados a observaciones y sugerencias dentro del formulario digital. Las respuestas reflejan interés por parte del personal en participar activamente en la mejora continua del sistema y fortalecer el funcionamiento del formulario. Asimismo, durante el proceso de observación se identificó que actualmente no existen mecanismos formales de retroalimentación integrados dentro del sistema, situación que limita parcialmente la participación de los usuarios en el fortalecimiento de la herramienta digital.

Lorenzo Lledó et al. (2017) indican que “las herramientas digitales favorecen la retroalimentación de los usuarios al permitir una comunicación más rápida y efectiva sobre el funcionamiento de los sistemas”. Los investigadores plantean que estos mecanismos contribuyen a identificar fortalezas y debilidades, favoreciendo la mejora continua de los procesos institucionales. También dicen que cuando los usuarios participan activamente, las herramientas tecnológicas mejoran en calidad y son más relevantes para las organizaciones.

Desde la perspectiva de la gestión de la información, las opiniones de los usuarios constituyen un insumo relevante para detectar oportunidades de mejora en los formularios digitales. La

recopilación sistemática de comentarios del personal permite conocer con mayor precisión sus necesidades y requerimientos respecto de la herramienta, facilitando la realización de ajustes orientados a mejorar su funcionamiento y utilidad institucional. Los resultados sobre los formularios digitales del Instituto de Neurociencias muestran diversas fortalezas asociadas con la claridad y facilidad de uso.

Sin embargo, persisten algunos aspectos susceptibles de mejora, por ejemplo, se identifica la necesidad de fortalecer la organización, segmentación de la información y agregar espacios para comentarios. Esto permitirá hacer mejoras constantes en el formulario digital del Instituto de Neurociencias.

2. Gestión de la información

2.1 Procesos de gestión

Los entrevistados manifestaron que la información registrada mediante el formulario sigue un proceso organizado desde su recopilación hasta su utilización dentro de las áreas institucionales. Los participantes dicen que los datos que se recopilan se utilizan para el manejo en la administración, seguimiento de pacientes y control de procesos.

Se observó que la institución dispone de procedimientos definidos para recopilar, almacenar, organizar y utilizar la información generada mediante los formularios digitales. Los procesos de manejo de información están estandarizados, lo que permite administrar bien los datos.

Rodríguez-Salas (2002) argumenta que “los procesos de gestión de la información comprenden las actividades relacionadas con la recopilación, organización, almacenamiento y utilización de los datos dentro de las organizaciones”. El especialista destaca que estos procesos permiten vincular la gestión de la información con los objetivos institucionales. Además, considera que una adecuada administración de los datos favorece el desarrollo ordenado de las actividades y contribuye a l cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se interpreta que los procesos de gestión de la información son fundamentales para asegurar que los datos se utilicen correctamente dentro de la institución. Una gestión organizada permite

almacenar, consultar y aprovechar la información de forma eficiente, contribuyendo al desarrollo de las actividades administrativas y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.2 Calidad de la información

En relación con la calidad de la información, los participantes consideran que los datos obtenidos mediante el formulario presentan claridad, utilidad y una organización adecuada para el desarrollo de las actividades institucionales. La mayoría señaló que los registros son fáciles de comprender y permiten realizar un seguimiento adecuado de las actividades y los procesos administrativos, lo que permite manejar la información de la institución de manera confiable.

De igual manera, la observación mostró que hay mecanismos para validar y controlar la información. Lo que contribuye a garantizar que los datos sean correctos. También se vio que la información se actualiza siempre y se organiza de manera adecuada, lo que favorece el mantenimiento de la calidad de la información.

Ponjuán-Dante y Díaz-Torres (2020) explican que “la calidad de la información constituye un elemento esencial para garantizar una adecuada gestión organizacional”. Las autoras manifiestan que la información debe ser exacta, completa, actualizada, fácil de encontrar y relevante. Esto ayuda a que los procesos de la institución funcionen bien. También dicen que tener información confiable permite tomar decisiones bien pensadas y mejora cómo se llevan a cabo las actividades de la organización.

Desde una perspectiva analítica, la calidad de la información es muy importante para asegurar que los resultados en cualquier organización sean confiables. Cuando los datos son precisos, completos y actualizados, se facilita el desarrollo de los procesos administrativos y se generan mejores condiciones para realizar análisis y tomar decisiones acertadas.

2.3 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información, los entrevistados señalaron que existe facilidad para consultar los datos cuando son requeridos dentro de las actividades institucionales. Los participantes manifestaron que el acceso oportuno a la información permite desarrollar procesos administrativos y técnicos con mayor rapidez, favoreciendo la continuidad de las actividades dentro del Instituto de

Neurociencias. Asimismo, se evidenció que los registros pueden consultarse de manera organizada, lo que facilita el seguimiento, el control y la consulta de los datos de forma manera rápida y oportuna.

García-Tormo (2018) establece que” los formularios digitales facilitan el acceso y disponibilidad de la información al permitir recopilar, almacenar y consultar datos de manera rápida y organizada”. El investigador menciona que la información obtenida mediante estas herramientas puede utilizarse oportunamente para apoyar la toma de decisiones y mejorar la gestión institucional.

Asimismo, propone que el acceso rápido a la información ayuda a realizar actividades y mejora los procesos administrativos.

Se interpreta que el acceso oportuno a la información permite desarrollar las actividades institucionales de manera más eficiente. La disponibilidad de datos pertinentes facilita la continuidad de los procesos y mejora la coordinación entre las diferentes áreas de la institución.

2.4 Uso de la información

En cuanto al uso de la información, los participantes indican que los datos registrados mediante el formulario son utilizados para el seguimiento de procesos, la elaboración de reportes y el apoyo a diferentes actividades administrativas. Asimismo, afirman que la información obtenida contribuye a la organización y desarrollo de procesos administrativos. Este hallazgo muestra que el formulario posee una utilidad operativa considerable.

Chaparro-Martínez (2016) señala que “el uso de la información constituye un elemento fundamental para el desarrollo de actividades académicas, investigativas y organizacionales”. El especialista indica que tener información importante y actualizada es beneficioso para generar conocimiento y mejorar los procesos de análisis y planificación. Asimismo, plantea que usar la información de manera estratégica ayuda a mejorar los procesos dentro de las instituciones y al cumplir con los objetivos de la organización.

Desde el análisis de la investigadora, la información solo genera valor cuando es utilizada para apoyar las actividades y necesidades de la organización. El uso adecuado de los datos permite comprender mejor las situaciones institucionales, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la

planificación de las diferentes actividades que se desarrollan en la institución.

2.5 Toma de decisiones

Respecto a la toma de decisiones, los entrevistados indicaron que la información registrada mediante el formulario contribuye al análisis de las necesidades institucionales y al seguimiento de los procesos administrativos. Asimismo, señalaron que los datos recopilados permiten identificar problemas, realizar controles y plantear mejoras dentro del Instituto de Neurociencias. Esto demuestra la importancia estratégica de la información dentro de los procesos administrativos y de gestión institucional.

Torres-Fernández et al. (2017) destacan que “la gestión adecuada de la información permite disponer de datos organizados y oportunos para apoyar los procesos de toma de decisiones dentro de las organizaciones”. Los autores consideran que cuando hay información de confianza, es más fácil analizar situaciones, ver qué se necesita y hacer cambios para mejorar. Asimismo, explican que usar la información de manera estratégica ayuda a las instituciones a resolver problemas y hacer sus procesos más eficientes.

Se interpreta que las decisiones deben basarse en información confiable y actual. Si se tienen datos organizados, es posible encontrar problemas y proponer soluciones más adecuadas. Por eso, la gestión de la información es importante para que las instituciones tomen decisiones informadas.

3. Eficiencia administrativa

En este punto, los participantes señalaron que el formulario contribuye al desarrollo eficiente de las actividades administrativas y operativas dentro de la institución. Asimismo, manifestaron que el sistema facilita el registro de información, reduce los tiempos asociados a determinados procesos y favorece una ejecución más organizada de las actividades.

Poveda-Parrales (2025) manifiesta que “la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación contribuye significativamente a la eficiencia administrativa al optimizar los procesos organizacionales y mejorar la gestión de los recursos institucionales”. El investigador establece que es importante usar herramientas digitales de forma inteligente para ahorrar tiempo y organizar la información. Asimismo, menciona que es fundamental capacitar al personal para que se

use la tecnología de manera efectiva y así mejorar la eficiencia de la institución.

Desde una perspectiva analítica, los formularios digitales son muy útiles para la administración al permitir registrar, consultar y organizar la información de manera sencilla. Esto hace que los procesos institucionales sean más ordenados y mejora el desempeño general de la institución.

Los resultados sobre la gestión de la información en el Instituto de Neurociencias muestran que los formularios digitales facilitan el registro, acceso y utilización organizada de los datos. Esto favorece el seguimiento de las actividades, la toma de decisiones y el desarrollo de la gestión administrativa. Sin embargo, se identificaron aspectos susceptibles de optimización, principalmente relacionados con la organización y segmentación de determinados registros, con el propósito de fortalecer el manejo de la información institucional.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos se concluye:

O.E.1.- Diagnosticar las principales limitaciones del formulario digital actualmente utilizado en el área administrativa.

El formulario digital del Instituto de Neurociencias permite registrar, almacenar y consultar información de manera efectiva. No obstante, se identificaron limitaciones relacionadas con su estructura y capacidad de clasificación, debido a que, aunque permite organizar los datos de manera general por servicios, presenta dificultades para realizar una segmentación detallada por áreas, actividades o tipos específicos de registro. Asimismo, no dispone de espacios destinados a la incorporación de observaciones, comentarios o sugerencias por parte de los usuarios, lo que limita la obtención de información contextual relevante para fortalecer la gestión administrativa.

O.E.2.- Identificar las necesidades de información de los usuarios en el área administrativa para fortalecer la toma de decisiones.

Los resultados evidenciaron que el personal administrativo requiere información más organizada, segmentada y complementada con datos cualitativos que permitan comprender con mayor precisión las necesidades institucionales. Asimismo, se determinó que disponer de información

estructurada, accesible y actualizada contribuye al seguimiento de los procesos, la generación de reportes y la toma de decisiones fundamentadas dentro del Instituto de Neurociencias.

O.E.3.- Proponer estrategias de rediseño y mejora del formulario digital orientadas a optimizar la gestión de la información.

La optimización del formulario digital representa una oportunidad para fortalecer la gestión de la información institucional. La incorporación de mecanismos de clasificación más específicos, campos destinados a observaciones y herramientas de retroalimentación permitirá obtener registros más completos, mejorar la calidad de los datos y generar indicadores precisos que apoyen la planificación, el control y la mejora continua de los procesos administrativos.

Recomendaciones

Considerando cada una de las conclusiones establecidas a partir del cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se recomienda:

1. Realizar revisiones periódicas del formulario digital, con el propósito de identificar nuevas necesidades de información y garantizar su funcionalidad.
2. Fortalecer los procesos de clasificación y sistematización de los datos. Para ello, se recomienda incorporar categorías específicas para las distintas áreas, servicios y actividades, lo que facilitará la localización y el análisis.
3. Establecer mecanismos de participación de los usuarios que permitan recopilar ideas, comentarios y experiencias sobre el uso del formulario digital, con la finalidad de favorecer su actualización continua.
4. Capacitar periódicamente al personal administrativo en prácticas adecuadas para el registro, gestión y utilización de los datos, con el fin de mejorar su calidad y contribuir a una toma de decisiones más efectiva.
5. Implementar una propuesta de rediseño del formulario digital institucional que incorpore nuevos campos de segmentación por servicios, espacios de retroalimentación para los usuarios y opciones de registro complementario, con el

propósito de optimizar la gestión de la información, mejorar la generación de indicadores y fortalecer la toma de decisiones dentro del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.

Referencias Bibliográficas

- Aja Quiroga, L. (2002). *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones*. ACIMED, 10(5). Recuperado de <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=7492>
- Alonso Arévalo, J. (2007). *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento*. II Jornadas de Trabajo del Grupo SIOU, Universidad de Salamanca, Salamanca, España. <https://hdl.handle.net/10366/83068>
- Barzaga Sablón, O. S., Vélez Pincay, H. J. J., Nevárez Barberán, J. V. H., & 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://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27341>
- Cabrera J. (2022). *Transformación digital y gestión administrativa en organizaciones públicas*. Editorial Académica Universitaria.
- Chaparro Martínez, E. I., Álvarez Muñoz, P., & D'Armas Regnault, M. (2016). *Gestión de la información: Uso de las bases de datos Scopus y Web of Science con fines académicos*. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 20(81), 166–175. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-48212016000400003&script=sci_arttext
- Ciro Hoyos, M., & Rincón Romero, V. O. (2014). Uso de dispositivos móviles para la captura de datos en campo con formularios electrónicos a través del programa Cybertracker. *Palmas*, 35(4), 45–54. <https://publicaciones.fedepalma.org/index.php/palmas/article/view/11051>
- Cruz Sánchez, A. L., Mori Kufof, A. C., Seminari Solano, B. F., Rioja Sánchez, B. J., & Del Castillo Mendoza, M. M. (2022). Diseño y desarrollo del sistema de automatización del proceso de registro y gestión del apoyo estudiantil en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura mediante herramientas de Microsoft. *Revista Científica*

Multidisciplinaria G Nerando, 6(4), 194–208.

<https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/866>

El Mercurio. (2025, octubre 7). *A un año de creación por el OCS: el Instituto de Neurociencias de la ULEAM consolida un servicio que humaniza la ciencia*.

Franco Álvarez, G. (2025). La usabilidad y la accesibilidad, elementos esenciales para optimizar la comunicación del diseño web centrado en el usuario. En G. López García (Coord.), *El ecosistema digital: Modelos de comunicación, nuevos medios y público en Internet* (pp. 253-267). Servei de Publicacions de la Universitat de València.

<https://descargas.uaeniv.com/archivos/308%20MODELOS%20DE%20COMUNICACI%20N,%20NUEVOS%20MEDIOS%20Y%20P%20BLICO%20EN%20INTERNET-251-374.pdf>

García Tormo, J. V. (2018). *Aplicación de TICS (Formulario on-line) como metodología docente activa en estudios de postgrado*. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1), 199–208.

<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2018.n1.v3.1257>

González Blanco García, E., Martínez Cantón, C. I., Martos Pérez, M. D., & del Río Riande, M. G. (2014). *Una propuesta de integración del sistema de formularios de bases de datos MYSQL con etiquetado TEI: ReMetCa, Repertorio digital de la métrica medieval castellana*. En S. López Poza & N. Pena Sueiro (Coords.), *Humanidades Digitales: desafíos, logros y perspectivas de futuro* (pp. 209–219). Janus, Anexo 1.

<https://www.janusdigital.es/anexos/contribucion.htm?id=19>

Gutiérrez Muñoz, B. L., y Betancur Betancur, J. (2017). *Automatización de formularios tipo encuestas por medio de aplicativos móviles para la gestión de información* [Tesis de grado, Universidad Libre Seccional Pereira].

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

- Inca Lema, P. (2024). *La gestión de la información en el departamento de nivelación en la Universidad Técnica de Cotopaxi 2023* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/>
- Leyva López, H. P., Pérez Vera, M. G., & Pérez Vera, S. M. (2018). *Google Forms en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la Licenciatura en Turismo. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 84–111. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.374>
- Lorenzo Lledó, G., Lledó Carreres, A., Arráez Vera, G., Vicent Juan, M., Gonzálvez Macià, C., Urrea Solano, M. E., Hernández Amorós, M. J., Lorenzo Lledó, A., Sanmartín López, R., & Gómez Puerta, M. (2017). *Innovaciones en evaluación: Google Forms como herramienta de evaluación y retroalimentación de los aprendizajes del alumnado*. En R. Roig Vila (Dir.), *Memorias del Programa de Redes-I3CE de calidad, innovación e investigación en docencia universitaria: Convocatoria 2016-17* (pp. 2580–2591). Universidad de Alicante. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6329376>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2023). *Transformación digital en la educación superior*. UNESCO.
- Palacios Quezada, G. A., y Calle Gómez, M. A. (2025). *El rol de la tecnología en la gestión de la salud en hospitales públicos. SAGA: Revista Científica Multidisciplinar*, 2(3), 11–21. <https://doi.org/10.63415/saga.v2i3.142>
- Pastor Monsálvez, J. M. (2009). *Los formularios en línea como herramienta telemática para interactuar con los estudiantes*. @tic. *Revista d’Innovació Educativa*, (3), 79–83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3090536>
- Pillajo Sotalín, M. (2019). *Guía digital del uso del formulario de Google Forms para la evaluación en básica superior* [Tesis de grado]. Unidad Educativa Municipal Eugenio Espejo, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/>

- Ponjuán Dante, G., & Díaz Torres, P. (2020). *La otra cara de la información: la desinformación y la información imprecisa como retos para la gestión de la información institucional*. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 31(2), 1–12.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377665620003>
- Poveda Parrales, M. L., Arteaga Velepucha, G. S., Álvarez Chiquito, Y. J., & Fienco Parrales, J. V. (2025). *Transformación digital y administración en las MIPYMES del Cantón Jipijapa: Un análisis del rol de las TIC en la eficiencia empresarial*. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información*, 13(30), 105–119. <https://doi.org/10.36825/RITI.13.30.009>
- Quesada Cabrera, A., Requeiro Almeida, M., y Sarria Stuart, G. (2018). La gestión de la información y del conocimiento desde los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación y la formación postgraduada. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 29(3), 1–15.
- Quiroz Valenzuela, J., Mendoza Barrientos, M., & Aguilar, R. (2023). *Gestión del conocimiento en entidades públicas latinoamericanas 2016-2022: Una revisión sistemática*. Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Ramos Paternina, S. S. (2025). *Diseño e implementación de una interfaz de usuario para un sistema de historias clínicas digitales orientado a la investigación en medicina del sueño en GRUNECO* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/entities/publication/1e3d125a-6b3c-4686-b3ff-aef28b77db34>
- Ramos, Y., Urrutia, O., Bravo, A., & Ordoñez, D. (2017). *Adoptar una política de seguridad de la información basados en un dominio del estándar NTC ISO/IEC 27002:2013 para la Cooperativa Codelcauca*. *Memorias de Congresos UTP*, 88-95.
- Rodríguez Salas, K. (2002). *Gestión de la información en las organizaciones*. *Bibliotecas*, 20(1), 19–34. [Universidad Nacional de Costa Rica](https://www.universidadnacionalcostarica.ac.cr/)

- Sandrone, J. P. (2025). *Estrategia de segmentación para el posicionamiento online de 12 Tablas Digital en el mercado jurídico hispanohablante* [Trabajo de grado, Universidad Siglo 21]. Repositorio Institucional Universidad Siglo 21.
<https://repositorio.21.edu.ar/items/d97b6e7d-99bc-4943-a30c-52f8687f0bc2>
- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). (2023). *Políticas de transformación digital en la educación superior del Ecuador*. Gobierno del Ecuador. <https://www.educacionsuperior.gob.ec>
- Solera Porras, I., Castro Méndez, M., & Aguilar Zeledón, V. (2022). *Enseñanza – aprendizaje de la enfermería en entornos no presenciales, factores asociados al uso de plataformas digitales*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 5031–5043.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1876
- Toaquiza Manzano, D., y Zurita Camalle, K. (2025). *TIC para la gestión documental en el área de estadística del Hospital Rafael Ruiz del cantón Pujilí*. <https://repositorio.utc.edu.ec/>
- Torres Fernández, J. P., Gallo Mendoza, J. G., Hallo Alvear, R. F., Abcarius, J. J., Muriel Páez, M. H., & Fernández Lorenzo, A. (2017). *Gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en salud: escenarios más probables*. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 1–10. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300010
- Torres, A. (2022). *Digitalización de procesos administrativos en universidades ecuatorianas*. *Revista Ecuatoriana de Educación Superior*, 10(1), 55–70.
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). (2024). *Instituto de Neurociencias – ULEAM*. <https://www.uleam.edu.ec/instituto-de-neurociencias>
- Vargas Cruz, J., Pomares Quimbaya, A., Alvarado Valencia, J., Quintero-Cadavid, J., & Palacio-Correa, J. (2017). *Desarrollo de un Sistema de Segmentación y Perfilamiento Digital*. *Procesamiento de Lenguaje Natural*, 59, 163–166.
<http://journal.sepln.org/sepln/ojs/ojs/index.php/pln/article/view/5511>

- Vidal Fernández, T., y Rodríguez Sánchez, M. (2022). *Gestión de la información a través de espacios virtuales de la Universidad ULEAM*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador. <https://repositorio.uleam.edu.ec/>
- Villacís Yank, J. A., & Moreno Mejía, M. A. (2021). *Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato – Ecuador*. *Cuadernos de Contabilidad*, 22, 1–13. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc22.cgic>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Anexos

Anexo 1

Ficha de Observación

Institución observada: Instituto de Neurociencias – Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Área: Área administrativa

Investigadora: Victoria Monserrate Hernández Lucas

Carrera: Gestión de la Información Gerencial

Tipo de Instrumento: Observación

Objetivo: Analizar el uso de los formularios digitales y la gestión de la información en el área administrativa para identificar limitaciones y oportunidades de mejora.

Categoría 1: Uso de formularios digitales

Ítem	Aspecto Observado	Sí	No	Observaciones
1	El personal utiliza los formularios digitales de forma frecuente.		X	
2	El formulario digital es fácil de entender y tiene un buen diseño.	X		
3	Se puede acceder al formulario rápidamente y sin problemas técnicos.	X		
4	El formulario permite separar la información por áreas o servicios.		X	
5	El formulario tiene espacios para comentarios y opiniones personales.		X	
6	El personal ha sido capacitado para usar el formulario digital.	X		
7	El formulario facilita el registro eficiente de información.	X		
8	Existen dificultades o errores recurrentes al momento de llenarlo.		X	

9	El formulario se ajusta a las necesidades del área administrativa.	X
10	El formulario contribuye a la mejora de los procesos administrativos.	X

Categoría 2: Gestión de la Información

Ítem	Aspecto observado	Sí	No	Observaciones
1	La información se almacena de forma ordenada y accesible.	X		
2	Los datos registrados son utilizados para tomar decisiones administrativas.	X		
3	Existen mecanismos para validar y verificar la calidad de la información.	X		
4	La información es actualizada de manera constante.	X		
5	La institución genera reportes o indicadores con los datos recopilados.	X		
6	Existe trazabilidad de la información registrada en los formularios.	X		
7	La información se comparte adecuadamente entre los responsables del área	X		
8	Los procesos informacionales están estandarizados.	X		
9	La calidad de la información permite detectar problemas o necesidades.	X		
10	La gestión de la información aporta eficiencia al trabajo administrativo.	X		

Anexo 2**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ****Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio****Carrera: Gestión de la Información Gerencial****Entrevista semiestructurada para el personal Administrativo del Instituto de Neurociencias**

Tema: El uso de Formularios digitales en la gestión de la información, en el Área Administrativa del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2025.

Objetivo de la entrevista:

Analizar la utilización de formularios digitales y su impacto en la administración de la información, detectando carencias, necesidades y posibilidades de optimización en los trámites administrativos.

GUÍA DE ENTREVISTA

Cargo: _____

Área: _____

Tiempo en la institución: _____

1. ¿De qué manera caracteriza la estructura y la facilidad de uso del formulario digital?
2. ¿Qué problemas ha tenido al emplear el formulario?
3. ¿El formulario se ajusta a las distintas circunstancias de su trabajo? Explique.
4. ¿Considera que el formulario permite registrar toda la información necesaria? ¿Qué información falta?
5. ¿El formulario permite diferenciar la información por áreas o servicios?

6. ¿El sistema permite agregar observaciones o sugerencias? ¿Qué mejoras propondría?
7. ¿Cómo se gestiona la información desde su registro hasta su uso en su área?
8. ¿Cómo evalúa la calidad de la información que se obtiene del formulario?
9. ¿Tiene facilidad para acceder a la información cuando la necesita?
10. ¿Para qué se utiliza la información registrada y qué limitaciones encuentra en su uso?
11. ¿La información disponible contribuye a la toma de decisiones? Explique.
12. ¿Cómo influye el uso del formulario en la eficiencia de su trabajo?

Tabla de Triangulación

Categoría	Subcategoría	Participante /Fuente	Fragmento relevante (cita textual)	Idea principal (codificación)	Tipo de hallazgo	Evidencia de observación	Interpretación del investigador	Relación teórica
Formularios digitales	Diseño y usabilidad	E1	“El formulario está claro y todas las personas lo pueden entender y responder”	Claridad y facilidad de uso	Positivo	Se evidenció que el formulario presenta una estructura clara, acceso rápido y facilidad de navegación.	El formulario presenta una estructura que facilita la comprensión de los campos y el registro de la información por parte de los usuarios.	Ortega-Ibarra et al. (2025) sostienen que la usabilidad se basa en interfaces claras e intuitivas que permiten realizar las tareas de manera eficiente y comprender fácilmente la información presentada.
Formularios digitales	Diseño y usabilidad	E2	“Es claro, preciso y fácil de manejar”	Facilidad de manejo	Positivo	Se observó que el personal utiliza la herramienta digital con facilidad.	La estructura de la herramienta permite al personal utilizar el formulario de manera sencilla y comprender sus funciones.	Ortega-Ibarra et al. (2025) señalan que un diseño adecuado facilita la interacción de los usuarios y contribuye a minimizar errores durante el uso de sistemas digitales.
Formularios digitales	Diseño y usabilidad	E3	“El formulario es fácil de utilizar y comprender”	Comprensión del sistema	Positivo	Durante la observación, el formulario pudo utilizarse sin dificultades significativas	La estructura del formulario permite completar los registros de manera sencilla y eficiente.	Ortega-Ibarra et al. (2025) indican que las interfaces intuitivas optimizan la experiencia del usuario y favorecen el correcto registro de datos.

Formularios digitales	Barreras y dificultades en el uso	E1	“No existen inconvenientes importantes al momento de utilizarlo”	Ausencia de dificultades	Positivo	Durante la observación, el llenado del formulario se desarrolló sin interrupciones significativas	La ausencia de dificultades significativas permite utilizar el formulario de manera adecuada durante el registro de información.	Solera-Porra et al. (2022) sostienen que la adaptación tecnológica y la facilidad de uso disminuyen las dificultades de interacción con plataformas digitales.
Formularios digitales	Barreras y dificultades en el uso	E3	“No hay dificultades en el uso del formulario”	Uso sencillo	Positivo	El proceso de llenado se desarrolló sin complicaciones.	El funcionamiento del formulario permite desarrollar el proceso de registro sin complicaciones.	Solera-Porra et al. (2022) señalan que la ausencia de barreras tecnológicas favorece una interacción más adecuada con los entornos digitales.
Formularios digitales	Barreras y dificultades en el uso	E4	“No se presentan errores frecuentes durante el llenado”	Estabilidad funcional	Positivo	El formulario presenta estabilidad funcional durante su utilización.	La estabilidad del formulario permite desarrollar las actividades administrativas sin interrupciones.	Solera-Porra et al. (2022) afirman que el funcionamiento adecuado de las plataformas digitales favorece el desarrollo de los procesos institucionales.
Formularios digitales	Flexibilidad y adaptabilidad	E1	“El formulario se adapta a los servicios que brinda el instituto”	Adaptación parcial	Mixto	Se observó que el formulario permite registrar información administrativa, aunque presenta limitaciones para segmentarla.	El formulario atiende parte de los requerimientos institucionales, pero requiere ajustes para responder a necesidades específicas de clasificación de la información.	García-Tormo (2018) sostiene que los formularios digitales deben ser flexibles para responder a diferentes necesidades institucionales y favorecer una adecuada gestión de la información.

Formularios digitales	Flexibilidad y adaptabilidad	E4	“Abarca la mayoría de actividades del área administrativa”	Cobertura administrativa	Mixto	Se observaron limitaciones relacionadas con la segmentación de la información.	El formulario permite atender la mayoría de las actividades administrativas, pero presenta limitaciones para adaptar la clasificación de la información a determinados requerimientos.	García-Tormo (2018) destaca que la flexibilidad de los formularios favorece la eficiencia y la mejora continua de los procesos institucionales.
Formularios digitales	Registro y almacenamiento de la información digital	E1	“El formulario permite registrar la información básica”	Registro de datos básicos	Positivo	Se comprobó un registro eficiente de información administrativa.	El formulario permite recopilar los datos administrativos necesarios para el desarrollo de las actividades institucionales.	Ciro-Hoyos et al. (2014) sostienen que los formularios digitales optimizan el registro de información y contribuyen a reducir errores en la captura de datos.
Formularios digitales	Registro y almacenamiento de la información digital	E3	“La información necesaria sí puede registrarse correctamente”	Registro adecuado	Positivo	Se observó que la información administrativa se almacena correctamente.	El formulario contribuye a mantener organizados los registros administrativos y facilita su control.	Ciro-Hoyos et al. (2014) afirman que los formularios electrónicos fortalecen la gestión de la información mediante registros organizados y accesibles.
Formularios digitales	Segmentación y organización de la información	E2	“La información se diferencia más por servicios que por áreas”	Limitación de segmentación	Negativo	Se evidenció que la información no siempre puede clasificarse de manera específica por áreas.	La clasificación actual resulta insuficiente para generar reportes específicos y realizar análisis detallados de la información.	Vargas-Cruz (2017) sostiene que la segmentación de los datos facilitan su organización, análisis y utilización eficiente.

Formularios digitales	Segmentación y organización de la información	E4	“No siempre se puede clasificar la información específica”	Clasificación limitada	Negativo	Se observó dificultad para organizar los datos de manera detallada.	El sistema requiere mejoras en los mecanismos de clasificación y seguimiento de la información registrada.	Vargas-Cruz (2017) indica que una adecuada clasificación de los datos es útil y facilita su procesamiento y aprovechamiento institucional.
Formularios digitales	Retroalimentación del usuario y mejora continua	E1	“El formulario puede permitir alguna observación; pero no dispone de un mecanismo formal, estructurado y suficiente de retroalimentación.”	Espacios limitados para comentarios abiertos	Mixto	Se evidenció que no existen suficientes campos destinados para comentarios y sugerencias.	El formulario permite incorporar determinadas observaciones, pero presenta limitaciones para recopilar opiniones y sugerencias.	Lorenzo Lledó et al. (2017) sostienen que la recopilación de comentarios favorece la mejora continua y fortalece la calidad de los procesos institucionales.
Formularios digitales	Retroalimentación del usuario y mejora continua	E3	“Sería importante incluir espacios específicos para comentarios”	Necesidad de comentarios abiertos	Negativo	Se constató la ausencia de espacios suficientes para comentarios adicionales.	La falta de mecanismos específicos de retroalimentación limita la participación de los usuarios en la identificación de oportunidades de mejora.	Lorenzo Lledó et al. (2017) destacan que la participación de los usuarios mediante comentarios contribuye al mejoramiento de las herramientas digitales.
Gestión de la información	Procesos de gestión de la información	E1	“La información registrada se revisa y analiza periódicamente”	Procesos organizados	Positivo	Se evidenció que los procesos informacionales presentan cierto nivel de estandarización.	La revisión y el análisis periódico favorecen la organización y el control de la información institucional.	Rodríguez-Salas (2002) sostiene que la gestión de la información comprende actividades de organización y administración orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Gestión de la información	Procesos de gestión de la información	E2	“Los datos son enviados a la base de datos institucional”	Almacenamiento institucional	Positivo	Se evidenció trazabilidad de la información registrada.	El almacenamiento institucional permite mantener un registro organizado y facilita el seguimiento de la información registrada.”	Rodríguez-Salas (2002) señala que la adecuada administración de la información fortalece el control organizacional y la eficiencia institucional.
Gestión de la información	Calidad de la información	E1	“La información obtenida es veraz y útil”	Información confiable	Positivo	Se observaron mecanismos de validación de datos.	Los mecanismos de validación contribuyen a mantener registros precisos y confiables para los procesos administrativos.	Ponjuán-Dante y Díaz-Torres (2020) sostienen que la calidad de la información depende de criterios como precisión, actualidad e integridad.
Gestión de la información	Calidad de la información	E2	“Los datos registrados se manejan correctamente”	Manejo adecuado de datos	Positivo	Se observó que los datos se encuentran organizados y sujetos a control institucional.	La calidad de la información ayuda a la gestión administrativa.	Ponjuán-Dante y Díaz-Torres (2020) afirman que la información de calidad fortalece los procesos organizacionales y la toma de decisiones.
Gestión de la información	Acceso y disponibilidad de la información	E1	“Sí existe facilidad para acceder a la información”	Acceso organizado	Positivo	Se evidenció que la información se almacena de manera ordenada y accesible.	La organización de la información facilita su localización y consulta de manera oportuna.	García-Tormo (2018) sostiene que los formularios digitales facilitan el acceso y la disponibilidad de la información para su utilización.

Gestión de la información	Acceso y disponibilidad de la información	E3	“La información se maneja internamente de manera organizada”	Organización interna	Positivo	Se observó que la información se encuentra disponible de manera oportuna.	La organización interna de la información facilita la consulta de los datos y procesos administrativos.	García-Tormo (2018) destaca que la disponibilidad oportuna de la información favorece la gestión institucional.
Gestión de la información	Uso estratégico de la información	E1	“La información ayuda a detectar fallas”	Utilidad operativa	Positivo	Se evidenció la generación de reportes e indicadores institucionales.	Los datos generados mediante el formulario sirven como apoyo para detectar situaciones que requieren atención administrativa.”	Chaparro-Martínez (2016) sostiene que la información adquiere valor cuando es utilizada estratégicamente para apoyar procesos institucionales.
Gestión de la información	Uso estratégico de la información	E4	“La información sirve para programar actividades y servicios”	Planificación institucional	Positivo	Se observó que los datos registrados son utilizados en actividades administrativas.	El aprovechamiento de la información contribuye a la planificación de actividades y servicios institucionales.	Chaparro-Martínez (2016) destaca que el aprovechamiento adecuado de la información contribuye al fortalecimiento organizacional.
Gestión de la información	Toma de decisiones	E1	“La información permite tomar correctivos”	Apoyo a decisiones	Positivo	Se evidenció que los datos registrados son utilizados para apoyar decisiones administrativas.	Los registros disponibles sirven de apoyo para identificar situaciones que requieren acciones correctivas dentro de la institución.	Torres-Fernández et al. (2017) sostienen que la información organizada y oportuna facilita el análisis y la toma de decisiones institucionales.

Gestión de la información	Toma de decisiones	E2	“Los datos ayudan a resolver situaciones administrativas”	Resolución administrativa	Positivo	Se comprobó el uso de datos para resolver situaciones administrativas.	El uso de los datos registrados favorece la planificación, el control y la atención de situaciones administrativas.	Torres-Fernández et al. (2017) señalan que el uso estratégico de la información favorece la resolución de problemas en las organizaciones.
Eficiencia administrativa	Eficiencia administrativa y transformación digital	E1	“El formulario ayuda a observar mejor los procesos”	Optimización de procesos	Positivo	Se evidenció que la gestión de la información contribuye al desarrollo eficiente de los procesos administrativos.	El formulario contribuye al seguimiento y control de las actividades administrativas	Poveda-Parrales (2025) sostiene que las TIC contribuyen a optimizar procesos administrativos y fortalecer la eficiencia organizacional.
Eficiencia administrativa	Eficiencia administrativa y transformación digital	E3	“Permite conocer mejor la percepción de los usuarios”	Mejora organizacional	Positivo	Se observó una mayor organización en los procesos administrativos.	El uso de herramientas digitales proporciona datos que pueden emplearse para detectar oportunidades de mejora en la gestión institucional.	Poveda-Parrales (2025) afirma que el uso estratégico de herramientas digitales favorece la gestión de los recursos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Propuesta de Mejora

Título

Rediseño e implementación de un formulario digital optimizado para fortalecer la gestión de la información en el Área Administrativa del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Presentación de la propuesta

La propuesta surge a partir de los hallazgos obtenidos durante el análisis del uso de formularios digitales en el Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, orientado a gestionar los datos de manera más eficiente.

Los resultados evidenciaron que el formulario digital utilizado actualmente permite registrar y consultar información. Sin embargo, presenta oportunidades de mejora relacionadas con la organización de los datos, la incorporación de información contextual complementaria y la implementación de mecanismos que permitan recopilar las opiniones y experiencias de los usuarios.

En este contexto, se propone el rediseño del formulario digital institucional mediante la incorporación de nuevos componentes, como la segmentación avanzada de los datos, campos para observaciones y comentarios, un sistema de retroalimentación continua y la generación automática de indicadores. Estos elementos contribuirán a fortalecer los procesos de recopilación, organización, clasificación y análisis de la información administrativa. La propuesta tiene como finalidad mejorar la calidad de los registros institucionales, optimizar la generación de informes y proporcionar información actualizada y confiable que sirvan de apoyo para la toma de decisiones.

Justificación

La gestión eficiente de la información constituye un elemento fundamental para el funcionamiento adecuado de las instituciones. En el Instituto de Neurociencias, diversos procesos administrativos dependen de la información que se recopila mediante formularios digitales. Por ello, resulta necesario garantizar que estas herramientas respondan a las necesidades actuales de la

organización. La propuesta es pertinente porque permitirá:

1. Mejorar la organización de los registros institucionales.
2. Incrementar la calidad de la información recopilada.
3. Facilitar la generación de indicadores administrativos.
4. Fortalecer la toma de decisiones.
5. Optimizar los procesos administrativos.
6. Promover la mejora continua institucional.
7. Incrementar la participación de los usuarios en el perfeccionamiento de los procesos.

Objetivo general

Optimizar la gestión de la información institucional mediante el rediseño del formulario digital utilizado en el Área Administrativa del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Objetivos específicos

- 1) Fortalecer la clasificación y segmentación de la información según las áreas, servicios y actividades institucionales.
- 2) Generar espacios para que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias, con el propósito de obtener información relevante para identificar necesidades y oportunidades de mejora.
- 3) Optimizar los procedimientos utilizados para la elaboración de estadísticas e informes, con el fin de fortalecer la toma de decisiones sustentada en información precisa y confiable.
- 4) Capacitar al personal administrativo en el uso adecuado del nuevo formulario digital.

Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en rediseñar el formulario digital de la institución. Para ello, se incorporarán cuatro componentes principales:

Componente 1:

Clasificación detallada de la información

Se incorporarán campos obligatorios que permitan clasificar los registros de acuerdo con los siguientes criterios:

Campo	Descripción
Área administrativa	Departamento responsable
Servicio solicitado	Tipo de atención requerida
Fecha de registro	Permite controlar el tiempo de gestión
Responsable del registro	Persona encarga de ingresar la información.
Tipo de trámite	Clasificación administrativa correspondiente
Estado del proceso	Pendiente, en proceso o finalizado

Componente 2

Espacio para observaciones y comentarios

Se incluirá un espacio abierto para que los usuarios puedan registrar:

1. **Observaciones:** Aspectos relevantes relacionados con el trámite.
2. **Problemas presentados:** Situaciones inesperadas identificadas durante el desarrollo del procesamiento.
3. **Recomendaciones:** Propuestas orientadas a fortalecer la gestión administrativa.
4. **Sugerencias de mejora:** Ideas destinadas a optimizar el formulario y los procesos institucionales.
5. **Información adicional:** Datos complementarios que permitan comprender mejor el registro.

Este apartado permitirá recopilar datos que actualmente no se registran mediante el formulario.

Componente 3

Evaluación continua

Al finalizar cada registro, se incorporará una sección de evaluación que permita valorar el funcionamiento del formulario:

¿Cómo califica el funcionamiento del formulario?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

¿Qué mejoras recomienda?

Componente 4:

Generación automática de estadísticas

La información recopilada permitirá generar indicadores útiles para el seguimiento de las actividades administrativas:

Estadísticas operativas

1. **Número de registros por servicio:** Permite conocer la cantidad de solicitudes correspondientes a cada servicio.
2. **Número de registros por área:** Permite identificar las áreas que presentan mayor volumen de registros.
3. **Tiempo promedio de respuesta:** Permite determinar el tiempo requerido para atender y finalizar los trámites.
4. **Servicios más solicitados:** Permite identificar los servicios con mayor demanda y facilitar la planificación institucional.

Estadísticas de gestión

- 1) **Satisfacción de los usuarios:** Permite conocer la percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del formulario.
- 2) **Frecuencia de dificultades:** Permite determinar la cantidad de inconvenientes reportados durante los procedimientos.
- 3) **Procesos con retrasos:** Permite identificar los trámites que presentan demoras y establecer acciones orientadas a su optimización.
- 4) **Áreas con mayor volumen de registros:** Permite determinar qué departamentos concentran la mayor cantidad de registros administrativos.

Diseño del nuevo formulario digital

Sección 1: Información General

1. **Fecha**
2. **Hora**
3. **Nombre del representante**
4. **Servicio relacionado:** Neurología, Neuropsicología Infantil, Neuropsicología de Adulto, Psicología Clínica Infantojuvenil, Psicología Clínica del Adulto, Psiquiatría, Fonoaudiología, Audiología, Optometría, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Estimulación Eléctrica Transcraneal (TES), Estimulación Magnética Transcraneal (TMS), Neurofeedback /Biofeedback, Medicina General, Trabajo Social, Clasificación, Electroencefalografía (EEG), Mapeo Cerebral (QEEG).

Sección 2: Información del proceso

1. **Tipo de actividad:** ¿De qué trata la actividad?
2. **Descripción del procedimiento:** ¿Qué actividad se desarrolla durante el procedimiento?
3. **Estado del procedimiento:** ¿En qué situación se encuentra? (Terminado, en proceso o pendiente)?

4. **Nivel de prioridad:** ¿Qué grado de urgencia presenta el procedimiento?

Sección 3: Información complementaria

- 1) **Comentarios:** Espacio destinado a registrar aspectos relevantes relacionados con el procedimiento.
- 2) **Observaciones:** Permite incorporar detalles adicionales relacionados con la actividad registrada.
- 3) **Necesidades especiales:** Permite identificar las condiciones o requerimientos particulares necesarios para atender la actividad.

Sección 4: Retroalimentación

1. **Nivel de satisfacción:** Percepción del usuario sobre el servicio recibido.
2. **Dificultades encontradas:** Inconvenientes identificados durante el desarrollo del procedimiento.
3. **Propuestas de mejora:** Sugerencias orientadas a optimizar el formulario y los procesos administrativos.

Plan de implementación

Fase	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Diagnóstico final del formulario digital y levantamiento de requerimientos	Personal Directivo y Administrativo	1 semana
2	Diseño y desarrollo del nuevo formulario digital optimizado	Personal Tecnológico (TIC)	2 semanas
3	Validación y pruebas piloto del formulario	Personal Administrativo, Financiero, Científico, Académico y Clínico-Asistencial	3 semanas
4	Capacitación sobre el uso del formulario digital	Personal Tecnológico y Administrativo	1 semana
5	Implementación oficial del formulario en el Instituto	Personal Directivo, Tecnológico y Administrativo	1 semana
6	Seguimiento, monitoreo y evaluación orientados a la mejora continua	Personal Directivo, Administrativo y Tecnológico	Permanente

Justificación de los responsables

Personal Directivo: Supervisa el proceso de implementación, aprueba las acciones requeridas y participa en la toma de decisiones.

Personal Administrativo: Participa en el diseño, revisión y aplicación del formulario, de acuerdo con las necesidades de los procedimientos administrativos.

Personal Financiero: Verifica que el formulario contemple los requerimientos relacionados con la gestión financiera.

Personal Tecnológico: Brinda asistencia técnica y participa en el diseño, configuración e implementación del formulario digital.

Personal Académico y Científico: Revisa que los datos recopilados sean pertinentes para las actividades académicas, científicas e institucionales.

Personal Clínico-Asistencial: Aporta observaciones relacionadas con las necesidades identificadas durante el desarrollo de las actividades institucionales.

Recursos necesarios**Recursos humanos**

1. Personal Directivo, Administrativo, Financiero, Tecnológico, Científico y Académico
2. Personal Clínico-Asistencial

Recursos tecnológicos

- 1) Ordenadores
- 2) Conexión a internet institucional
- 3) Microsoft Forms o Google Forms
- 4) Excel o Google Sheets
- 5) Sistema de almacenamiento institucional

Recursos financieros

La implementación de la propuesta no requiere una inversión financiera significativa, debido a que puede desarrollarse mediante herramientas digitales disponibles en la institución o de

acceso gratuito.

Beneficios esperados

A nivel institucional

1. Mejor organización de los registros.
2. Mayor disponibilidad de datos para la gestión.
3. Reducción de errores administrativos
4. Incremento de la eficiencia operativa

A nivel administrativo

- 1) Mayor rapidez en la recuperación de datos.
- 2) Mejor seguimiento de los procedimientos
- 3) Generación automatizada de reportes

A nivel estratégico

1. Favorecer la toma de decisiones basada en evidencia
2. Mejorar la planificación institucional.
3. Promover la optimización continua de los procesos institucionales

Evaluación de la propuesta

Indicador	Meta
Porcentaje de registros organizados adecuadamente	95%
Porcentaje de usuarios que participan mediante opiniones y sugerencias	80%
Reducción de errores en el registro de datos	30%
Porcentaje de los usuarios satisfechos con el formulario	90%
Porcentaje de disponibilidad de la información registrada	100%