



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

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN GERENCIAL

TEMA:

**EL MODELO DE PONJUÁN PARA LA MEJORA DE
LA TOMA DE DECISIONES**

AUTOR:

PINCAY GÓMEZ NIXON ARIEL

TUTOR:

BARREIRO CEDEÑO ISABEL MONSERRATE

MANTA-ECUADOR

2025(2)

Título

El modelo de Ponjuán para la mejora de la toma de decisiones del instituto de Neurociencias de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, 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 Titulación con la modalidad Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante **PINCAY GÓMEZ NIXÓN ARIEL**, legalmente matriculada en la carrera de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL, período académico 2025(2) -2026(1), cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es **"El modelo de Ponjuán para la mejora de la Toma de Decisiones"**.

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

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

Manta, 10 de julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg
Docente Tutora

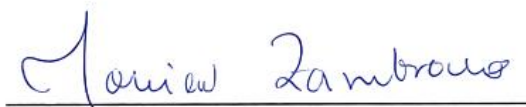
UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de Información Gerencial

**APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL
TRIBUNAL**

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe del proyecto de estudio de caso, presentado por el Sr. Pincay Gómez Nixon Ariel; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

Con el tema “El modelo de Ponjuán para la mejora de la Toma de decisiones”

Para constancia firman:



Mgrt. Mónica Zambrano Vera

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mgrt. Jonathan Coveña Menéndez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mgrt. Johnny Rodríguez Sánchez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría

Yo, Pincay Gómez Nixon Ariel, con cédula de identidad N° 1351171325, estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, perteneciente a la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, declaro que soy el autor del presente trabajo titulado “El modelo de Ponjuán para la mejora de la toma de decisiones del instituto de Neurociencias de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, año 2025. (Estudio de caso) el cual fue realizado bajo fines académicos y de manera autentica y real, basándose en temas relacionados al estudio acompañados con la citas de los respectivos autores, todo bajo la supervisión de mi tutora Ing. Isabel Barreiro Cedeño, Mg.

Manta, 10 de julio de 2026.



Pincay Gómez Nixon Ariel

1351171325

Dedicatoria

A dios, por haberme permitido llegar a esta instancias y lograr superar los obstáculos y barreras que complicaron el camino, por siempre otorgarme la sabiduría correcta y necesaria para seguir avanzando y nunca rendirme, sin su compañía y amor incondicional nada de esto habría sido posible.

A mis padres, Sr. Wilmer Gregorio Pincay Pin y Sra. Carmen Mariela Gómez Alcivar, por ser los pilares fundamentales de mi vida, y siempre demostrarme que cuando el camino sea difícil, siempre hay que mantener la cabeza en alto y seguir adelante, gracias por su amor y por darme ánimos en los momentos difíciles.

A mis abuelas Sra. Mariana del Pilar Pin y Sra. Livida Alcivar, gracias por sus palabras y consejos sabios que le recordaban a este chico que estaba para cosas grandes, su sabiduría me dio ánimos y aliento para seguir trabajando honradamente y poder culminar este estudio.

A mi primo hermano José Antonio Barrezueta Pin, aunque se encuentre en el cielo siempre ha sido esa motivación para nunca rendirme, su ejemplo demostrado en vida me dio fuerza y valor para seguir adelante.

A todas aquellas personas que estuvieron acompañándome en el camino, amigos, compañeros, profesores. A cada uno de ellos les expreso mi gratitud por hacer de este un recorrido divertido e interesante.

Pincay Gómez Nixon Ariel

Reconocimiento

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí” mi Alma Mater, por brindarme la oportunidad de formarme académica y profesionalmente, y como tal proporcionarme los conocimientos y valores necesarios para mi desarrollo integral.

A la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio, por su compromiso con la excelencia académica y por haber contribuido a mi formación durante este proceso.

A mi carrera Gestión de la Información Gerencial, por ser el apoyo, y los aprendizajes recibidos a lo largo de mi tiempo universitario, la cual fue fundamental para cumplir este objetivo.

De manera especial agradezco a mi docente tutor Ing. Isabel Barreiro Cedeño, Mg, quién con su guía, paciencia, dedicación y los conocimientos compartidos que aportaron significativamente en la realización de este estudio

¡A todas aquellas personas que formaron parte de este proceso, Gracias!

Pincay Gómez Nixon Ariel

Tabla de Contenidos:

PORTADA.....	1
TÍTULO	2
CERTIFICACIÓN.....	3
AUTORÍA.....	5
DEDICATORIA	6
RECONOCIMIENTO.....	7
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
ANTECEDENTES.....	13
JUSTIFICACIÓN.....	18
TAREAS CIENTÍFICAS:	20
OBJETIVOS	21
MARCO CONCEPTUAL.....	22
MODELO DE PONJUÁN:.....	22
COMPONENTES DEL MODELO DE PONJUÁN.	23
<i>Necesidades y expectativas de los usuarios:</i>	23
<i>Generación de nueva información:</i>	23
<i>Políticas de información:</i>	24
<i>Proceso estratégico:</i>	25
<i>Sistemas:</i>	25
<i>Información en sí (o los contenidos)</i>	26
<i>Ciclo de vida de la información:</i>	26
<i>Productos o servicios (ofertas):</i>	27
<i>Procesos:</i>	27

<i>Tecnología:</i>	28
<i>Recursos humanos:</i>	28
<i>Gestión del cambio:</i>	29
<i>Cultura organizacional e informacional:</i>	29
<i>Alfabetización Informacional y desarrollo de competencias:</i>	30
TOMA DE DECISIONES:	30
<i>Información:</i>	30
MARCO METODOLÓGICO	31
OBSERVACIÓN DIRECTA:	31
CHECKLIST:	31
ENTREVISTA:	32
TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	33
ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
MODELO DE PONJUÁN:	52
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES INFORMACIONALES:	52
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN:	53
POLÍTICAS Y CONTROL DE INFORMACIÓN:	53
TOMA DE DECISIONES:	53
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL:	54
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	63
PROPUESTA DE SOLUCIÓN	67

Resumen

El siguiente estudio se enfoca en: El modelo de Ponjuán para la mejora de la toma de decisiones del instituto de Neurociencias de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, año 2025. (Estudio de Caso). La cual especifica su objetivo principal de analizar la aplicación del Modelo de Ponjuán para la mejora de toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM. Esta investigación surge de una necesidad identificada dentro de la institución, la cual es la ausencia de un modelo formal de gestión de información, esto afecta directamente a la organización, debido a que existen herramientas de comunicación que en su mayoría de veces no son oportunas y precisas, por lo tanto, esto ocasiona que existan dependencias de procesos manuales o sistemas externos. En base a esto, los métodos aplicados fueron analítico, inductivo, revisión documental y bibliográfico que permitieron obtener un enfoque específico en este estudio, entre las técnicas utilizadas se enfatizan la observación directa y entrevistas, y como instrumentos la ficha de observación y cuestionario. Dicho esto, se cumplió con los objetivos de esta investigación, al concluir que es de vital importancia que el instituto de Neurociencias de la ULEAM implemente el modelo que permita optimizar los procesos informacionales y así mejorar de la toma de decisiones.

Palabras claves: Gestión de información, Modelo de Ponjuán, Conocimiento, toma de decisiones, Instituto de Neurociencias.

Abstract

This study focuses on the Ponjuán Model for improving decision-making at the Institute of Neurosciences of the Laica “Eloy Alfaro” University of Manabí (ULEAM) in 2025 (a case study). Its primary objective is to analyze the application of the Ponjuán Model to enhance decision-making processes at the ULEAM Institute of Neurosciences. The research stems from a need identified within the institution: the absence of a formal information management model. This directly impacts the organization, as existing communication tools are frequently neither timely nor accurate, leading to a reliance on manual processes or external systems. To address this, the study employed analytical and inductive methods, alongside document and literature reviews, to establish a specific focus. Key techniques included direct observation and interviews, while data collection instruments comprised observation logs, questionnaires, and information triangulation. Ultimately, the research objectives were met, leading to the conclusion that it is vital for the ULEAM Institute of Neurosciences to implement the model to optimize information processes and, consequently, improve decision-making.

Keywords: Information management, Ponjuán Model, Knowledge, decision making, Institute of Neurosciences.

Introducción

En el contexto actual es fundamental que las organizaciones gestionen su información de manera eficaz y precisa, considerándose un recurso estratégico para las organizaciones modernas, cabe señalar que su importancia radica en la necesidad que tienen las empresas para otorgarle un funcionamiento óptimo, debido a que influye en aspectos como la eficiencia operativa, estratégica y la toma de decisiones.

Esta investigación se enfoca en el modelo de Gestión de Información creado por la Dra. Gloria Ponjuán Dante, este cuenta con un aproximado de catorce componentes siendo considerado el modelo más completo de gestión de información, de modo que al aplicarlo provee un cambio radical a las empresas, incentivando la importancia de una gestión efectiva de la información.

Este estudio fue realizado en el Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, un establecimiento posicionado como un centro integral que articula la investigación interdisciplinaria y la práctica clínica, entre los que destacan sus servicios como la atención especializadas en las capacidades cognitivas, innovación y estudio de las ciencias de la salud.

La investigación tiene como objetivo analizar la aplicación del modelo de gestión de información de la Dra. Gloria Ponjuán Dante, no sin antes, diagnosticar el nivel actual de gestión de la información de dicho instituto; en base a los resultados se propondrá la implementación del recurso estratégico. Este trabajo empleará una metodología cualitativa con enfoque descriptivo, empleando técnicas de investigación específicamente la observación directa y entrevistas dirigidas hacia el personal del establecimiento.

Antecedentes

El instituto de Neurociencias de la Uleam fue creado el 13/11/2024, para el desarrollo de múltiples campos como las ciencias de la salud, tecnologías, académicos y sociales. Este establecimiento se creó a base de una propuesta realizada por un grupo de estudios de neurociencias de la facultad de psicología del año 2015, surgió de la necesidad de crear un instituto que pudiera integrar campos como la investigación, atención clínica, y la formación especializada en neurociencias.

Según el informe creado por el Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en el año 2024, menciona lo siguiente:

Después de varios años, un grupo conformado por investigadores, docentes y profesionales en el área, decidieron realizar una propuesta formal al rector de la universidad argumentando los posibles beneficios que conllevaría la creación de este, resaltaron cómo las problemáticas en salud mental iban en aumento, especialmente en la zona 4 y entre los grupos más vulnerables, y por lo que esta podría marcar una diferencia significativa en su creación.

Luego de analizar la propuesta el rector de la universidad decidió visitar establecimientos similares para aprender el manejo y funcionamiento de estos, por lo tanto, asumió el proyecto como una meta de alto nivel, comprometido con el trabajo impulsó la construcción de este dotándolo con tecnología de vanguardia para así poder elevar el estándar tanto académico, investigativo y asistencial.

Su misión consiste en “contribuir al bienestar de la comunidad a través de la investigación avanzada, la atención clínica especializada y la formación integral en neurociencias y salud mental, respaldando su compromiso como una institución de acceso libre al público”. Es importante destacar el compromiso que demuestra esta institución con la población, dado que su enfoque va mucho más allá de solo ser un centro de atención médico porque prioriza múltiples campos para ofrecer beneficios a la sociedad.

Por otro lado, su visión es ser un referente nacional e internacional, por su contribución integral a la salud mental mediante la investigación, formación y atención clínica en neurociencias, demostrándole a la comunidad su compromiso por aportar conocimientos y estudios valiosos que llegarán a ser beneficiosos tanto a nivel nacional como internacional.

Su principal objetivo es:

Consolidar un Instituto de Neurociencias en la Uleam, dedicado a integrar la investigación científica, la atención clínica especializada y la formación académica transdisciplinaria, para abordar de manera integral los problemas de salud mental y neurociencias en Ecuador, promoviendo soluciones innovadoras basadas en evidencia, con impacto regional, nacional e internacional.

En relación con lo expuesto anteriormente, la meta inicial que tiene este instituto es aportar significativamente con investigaciones enfocadas al área de la salud y la formación académica para el beneficio de la sociedad, con el propósito de generar conocimiento útil que pueda ser utilizado para la mejora continua no solo de la institución, sino del área médica en general.

“Hoy, el Instituto de Neurociencias no solo es un espacio de investigación y atención especializada, sino el resultado de años de esfuerzo y visión compartida por quienes creyeron en la necesidad de impulsar las neurociencias en el país”. Tomado del informe de Proyecto de Instituto de Neurociencias de la ULEAM, (2024).

Por otro lado, con respecto al ámbito académico el instituto de Neurociencias se muestra como principal centro de aprendizaje para estudiantes tanto de tercer como cuarto nivel, debido a su enfoque en áreas relacionadas con ciencias biomédicas, ciencias sociales y tecnologías emergentes, lo cual les permite a los estudiantes abrir nuevas puertas de conocimiento al momento de realizar sus prácticas preprofesionales enriqueciendo su inteligencia tanto técnica y científica.

En cuanto al ámbito social, el instituto es fundamental para la comunidad por sus labores tanto administrativas y clínicas, debido a que “Este enfoque no solo permitirá una transferencia efectiva de conocimientos y tecnologías hacia las comunidades, sino que también consolidará la integración de la salud mental y las neurociencias en los entornos locales, garantizando una atención más accesible y pertinente”.

Puesto que, el intercambio de información entre las personas que visitan el instituto y los especialistas van a permitir identificar posibles causas y consecuencias de las enfermedades neurológicas, así aportando estos estudios con conocimientos en tiempo real garantizando una atención más personalizada y eficiente. “En este sentido, el instituto no solo actuará como un puente entre la ciencia y la comunidad, sino que también redefinirá los estándares de atención en salud mental, posicionando la atención comunitaria como una herramienta esencial”.

Se presenta las siguientes investigaciones previas para fundamentar lo expuesto anteriormente, tanto así que el autor Macías Zambrano (2024), en su estudio titulado “Análisis

del modelo de Gestión de información de Ponjuán y su importancia para el desarrollo organizacional de la empresa Indumaster S.A del cantón Montecristi”, señala que “(...) la gestión eficiente de la información ha emergido como un elemento clave para el éxito y la competitividad empresarial, diversos estudios han señalado la necesidad de contar con sistemas de información bien estructurados que permitan a las organizaciones tomar decisiones”.

En base a lo expuesto por este autor, la gestión de la información es fundamental en toda empresa, por la razón de que todas manejan información, los flujos que existen permiten realizar procesos y actividades organizacionales, por eso es importante tener personal eficiente que permita el correcto manejo de este sistema.

En una investigación realizada por Vélez Romero en el año 2024 titulada como “Modelo de Gestión de Información de Choo para la toma de decisiones en el departamento de Talento Humano, Uleam, Manta, 2023”, la autora menciona problemas relacionados a la gestión de la información entre los que se encuentran: Procesos lentos e ineficaces que generan decisiones erróneas o tardías, resistencia al cambio por parte de colaboradores, ausencia de un sistema formal de gestión de información, etc.

Este estudio se basó en una metodología mixta usando el método inductivo y deductivo, además utilizando técnicas como las entrevista para la mejor captación de resultados. Como resultado la investigadora resalta que el personal reconoce la importancia de la gestión de la información, a pesar de no ser capaces de dominar modelos como el de Choo, a su vez existe el interés en implementar nuevas estrategias para la gestión.

En un estudio realizado en Bogotá, Colombia por el autor Malpica Peña (2024) que lleva como título “ Modelo de Gestión de Información en el sector propiedad horizontal en Colombia”, el investigador identificó un problema principal la cual hace referencia a que la

información que se genera en esas unidades carece de un tratamiento normativo, técnico y estructurado, y en consecuencia esto causa que se produzcan vacíos que facilitan la corrupción, desvío de recursos, conflictos internos y baja transparencia.

En base a lo expuesto anteriormente, como objetivo general se presenta diseñar un modelo de gestión de información adaptado al sector de propiedad horizontal en Colombia, esto de aquí permitirá mejorar la administración, fortalecer la confianza y convivencia, garantizar transparencia, etc. Esta investigación utilizó un enfoque cualitativo de forma propositiva y descriptiva, con el uso de técnicas como la revisión documental y análisis de información y como resultado final se llegó a la conclusión que la información en copropiedades es un activo estratégico, pero no se le da el correcto uso, manejo ni se gestiona de manera uniforme y técnica.

A partir de las antecedentes analizados, se plantea que los modelos de gestión de información han sido estudiados en diferentes contextos organizacionales, destacan lo importante de contar con este tipo de estrategias que permiten estructurar los procesos informacionales. A su vez, no se evidencia un estudio que se enfoque a la investigación dentro de un instituto de neurociencias, esta particularidad representa una factor positivo, dado que el establecimiento a estudiar integra actividades tanto administrativas, clínicas y académicas.

Como tal, es necesario analizar la situación informacional actual e identificar de qué manera los componentes del modelo de Ponjuán pueden contribuir al fortalecimiento de los procesos y favorecer una toma de decisiones sustentada en información organizada, accesible y oportuna.

Justificación

La importancia de este estudio radica en su contribución al campo de la gestión de información gerencial, al analizar la aplicación del Modelo de Gestión de Información de Gloria Ponjuán en un contexto institucional relacionado a la neurociencia. El estudio permite profundizar en la comprensión de la gestión de información como un proceso estratégico que integra tanto a personas, tecnologías, procesos, políticas, y recursos informacionales, según la autora Vélez Romero (2024) “Un modelo de gestión contribuye al llevar al éxito y aumenta el nivel de compromiso de los colaboradores de una organización” (P, 12).

Así mismo, aporta al conocimiento sobre la aplicabilidad de los modelos informacionales en instituciones que desarrollan actividades administrativas, clínicas, académicas e investigativas, permitiendo relacionar los principios teóricos de la disciplina con una realidad organizacional específica.

Desde el ámbito profesional, esta investigación es factible para el gestor de información gerencial, debido a que proporciona elementos que pueden ser utilizados para diagnosticar el estado de flujos informacionales, identificar necesidades de información, organizar documentos y datos, estas competencias permiten que el profesional participe activamente en la optimización de procesos organizacionales y contribuya con información pertinente, organizada y oportuna para los encargados de tomar decisiones.

En cuanto al aspecto social, se estima que la implementación de este modelo de gestión mejore significativamente los procesos realizados en el instituto, dado que una adecuada organización y circulación de la información puede favorecer la coordinación entre las áreas administrativas y médica, esto permite la mejora de aspectos como la comunicación,

colaboración y acceso a la información, fortaleciendo la interoperabilidad del establecimiento al compartir información eficaz y precisa sobre los estudios e investigaciones realizadas en los diferentes departamentos.

Mientras tanto, los pacientes, estudiantes, docentes, investigadores, y la comunidad, pueden beneficiarse indirectamente de una institución con procesos informacionales más eficientes y con mayores mecanismos para la protección y confidencialidad de los datos.

Finalmente, la justificación práctica se fundamenta en la utilidad concreta de la propuesta de implementación del Modelo de Ponjuán. A partir del diagnóstico realizado, se plantea establecer responsables para los procesos informacionales, priorizar progresivamente los componentes del modelo, definir un flujo para la generación, revisión, validación, almacenamiento y distribución de la información, mejorar la clasificación documental, fortalecer las políticas internas de protección de datos y promover la capacitación del personal

Tareas Científicas:

Para la creación de los objetivos general y específicos se plantean las siguientes preguntas:

¿Cómo se aplica actualmente el Modelo de Gloria Ponjuán como herramienta estratégica para la toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM?

¿Cómo se distribuye la información en el Instituto de Neurociencias de la ULEAM?

¿Cuáles son las necesidades informacionales que perjudican la toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM?

¿Cuáles son los componentes del Modelo de Ponjuán y como se aplican en la gestión de información del Instituto de Neurociencias de la ULEAM?

¿Cómo se podría implementar el Modelo de Ponjuán para mejorar la toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM?

Objetivos

- Analizar la aplicación del Modelo de Ponjuán para la mejora de toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.
- Diagnosticar la situación actual del flujo de información del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.
- Identificar las necesidades de información y su impacto en la toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.
- Describir los elementos del Modelo de Ponjuán y su conexión con los procesos informacionales del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.
- Proponer la implementación del Modelo de Ponjuán en el Instituto de Neurociencias de la ULEAM.

Marco conceptual

En este apartado se presenta a profundidad las categorías a estudiar las cuales son “Modelo de Ponjuán” y “Toma de decisiones”, las cuales tendrán fundamento con estudios realizados anteriormente sobre los fenómenos mencionados, demostrando la relevancia que conlleva realizar este tipo de investigación.

Modelo de Ponjuán:

El modelo de gestión de información propuesto por la Dra. Gloria Ponjuán Dante, es uno de los modelos más reconocidos e importantes para los gestores de información, dado que al pasar de los años ha tenido relevancia significativa por su aporte a las organizaciones, debido a que permite tener un manejo más esquematizado en todas las áreas de una empresa al ser un modelo extenso que abarca catorce componentes.

Ponjuán (2011) expresa que su modelo de gestión de información “es un proceso que abarca todos los procesos y actividades de esa organización y sus componentes por lo que tiene una estrecha relación con el sistema que lo rige y participan en él diferentes componentes” (p. 14).

Con este aporte la autora enfatiza la importancia de enfocarnos en todos los componentes que tiene una entidad, entre los que destacan los recursos tanto tecnológicos, humanos, financieros y de estructura, a su vez refiriéndose a los procesos y actividades organizacionales, dando a entender que el uso y manejo de la información es considerado un activo estratégico fundamental para una empresa.

Componentes del modelo de Ponjuán.

El modelo de gestión de información de Ponjuán es de los modelos existentes más completos que existen, por abarcar todas las actividades, procesos y subprocesos de una organización, este mismo cuenta con alrededor de catorce componentes entre los que destacan los siguientes:

Necesidades y expectativas de los usuarios:

El primer componente de este modelo se enfoca en los usuarios quienes son la principal fuente de ingresos de una organización, (Ponjuán, 2011) destaca que “Los usuarios constituyen el centro de cualquier sistema de información, por tanto, dentro de los objetivos estratégicos que deben regir su actividad, debe considerarse como eje central la razón de ser de estos sistemas” (p. 15).

La investigadora sostiene un punto muy interesante sobre esta arista, debido a que es fundamental que se recolecte información sobre los usuarios, dado que así podemos identificar patrones que pueden permitir a la organización crear sistemas de atención especializados basados en comportamientos de los usuarios, mejorando así su experiencia al visitar la entidad, en este caso la atención brindada por el instituto de Neurociencias de la ULEAM.

Generación de nueva información:

El segundo componente se basa en el recurso más importante de una organización la cual es la información, (Ponjuán, 2011) resalta lo siguiente: “Ocurre dentro y fuera del sistema pero que tiene que ver con el contexto de interés para el mismo, alimenta sustancialmente al sistema y constituye un elemento que facilita la valoración de la conversión del conocimiento” (p.15).

La investigadora específica lo crucial que es contar con información que este actualizándose constantemente para aportar con la mejora continua, explica que la información no solo es generada internamente, sino que se debe analizar los factores externos a la empresa para tener una mejor comprensión del entorno, a su vez permitiendo la adaptación hacia los cambios externos que suelen ser constantes así convirtiendo la información en conocimiento o mejor conocido como “capital intelectual” de una empresa.

Políticas de información:

El tercer componente tiene un enfoque basado netamente hacia la información y la manera en la que se regula su correcta utilización, como señala Ponjuán (2011), las políticas de la información deben de estar totalmente alineadas hacia los objetivos generales de la organización y sus prioridades entre las características destacan las siguientes:

- Se debe tener una total comprensión sobre el concepto “información” y el valor que tiene en la empresa.
- Las metas deben de ser claras relacionadas al uso de la información.
- Establecer los principios sobre el uso y manejo de la información.
- Las normas que se aplican en el uso de los recursos humanos con respecto a la información.
- Las pautas que se utilizarán con relación al uso de tecnologías para el apoyo de la gestión de información.
- Los parámetros que se utilizan para calcular el costo-eficacia con relación al conocimiento e información.

Proceso estratégico:

El cuarto componente de este sistema cuenta con una perspectiva en la planificación y organización de la entidad para lograr cumplir con los objetivos establecidos, según (Ponjuán, 2011) “Se rige por las políticas de información y es básico para la supervivencia de cualquier organización, donde metas, objetivos, políticas, proyectos se hacen realidad a partir de caminos conducentes a la acción”. (p,15), la cual es imprescindible para las organizaciones modernas debido a que no solo se enfoca en realizar un planificación simple, sino que también analiza los entornos cambiantes.

Este proceso va ligado de la mano con la “Planificación Estratégica”, con la utilización de matrices estratégicas utilizadas para direccionar, organizar, coordinar y optimizar los procesos de la empresa, entre las matrices más conocidas encontramos a las matrices “FODA” Y “PESTEL”, las cuales ayudan con la mejora de todas las características anteriormente mencionadas.

Sistemas:

El quinto componente hace relevancia al conjunto de elementos interrelacionados entre sí que permiten realizar procesos y actividades en menor tiempo, como relata (Ponjuán, 2011) “Optimizando el funcionamiento del sistema se logrará una mejor operación, una mayor eficiencia, eficacia, la elevación de la calidad y la productividad de dicho sistema” (p.15).

Como nos mencionaba la autora el sistema es un factor fundamental para un empresa, dado que son una serie de relaciones que permiten conformar un todo, en este caso aquellos que la integran son los (sistemas informáticos, recurso humano, infraestructura, datos y procesos) como sistema general, además se denominan subsistemas independientes a la gestión

documental, gestión de información y gestión del conocimiento, dándonos a entender que al funcionar en conjunto permite obtener mejores resultados.

Información en sí (o los contenidos)

El sexto componente de este modelo considerado el más indispensable es la información, constituido como el eje central de la gestión, como afirma (Ponjuán, 2011) “La información será un componente de los procesos, de todos los recursos utilizados, de las relaciones con el ambiente, de las potencialidades de este, de las características de los componentes del sistema”. (p.15).

En relación con lo anterior, la información es la que constituye el todo de una empresa, puesto que sin ella no se podría manejar ningún proceso o actividad, tener un uso y manejo correcto de la información influye mucho en una organización, porque esta define el rumbo de la misma, entre los criterios destacan la (actualidad, relevancia, fiabilidad y completitud), además explica la diferencia que existe entre los conceptos de datos, información y conocimiento, resaltando lo fundamental de contar con información de calidad para la toma de decisiones.

Ciclo de vida de la información:

El séptimo componente hace referencia al ciclo de vida de la información desde su creación hasta su almacenamiento o eliminación, según (Ponjuán, 2011) “[...] por tanto para la gestión de información no se trata de utilizar cualquier información, sino aquella que esté vigente, que tenga valor para el consumidor y que pueda sufrir por los procesos establecidos con suficiente validez para ser almacenada y recuperada”. (p.15).

Continuando con la idea previa, para la toma de decisiones es de vital importancia tener información actualizada que permita analizar los fenómenos presentes, de esto data el ciclo de vida de la información, una vez que cumple su ciclo establecido dependiendo del tipo de información que se maneje se aplicaran los procesos respectivos, en algunos casos la información importante es almacenada en repositorios convirtiéndose en información pasiva y en el peor de los casos una vez cumplido su rol es eliminada.

Productos o servicios (ofertas):

(Ponjuán, 2011) explica: “Los resultados de los sistemas de información predominantes son productos, servicios o nueva información que se le oferta al usuario en función de satisfacer sus expectativas y sus necesidades” (p.16). En relación con lo expuesto, la autora resalta la importancia del manejo correcto de la información, incentivando a las empresas agregar un valor añadido que permite otorgarle una experiencia distinta y personalizada a los usuarios, en base a esto la información recolectada permite dar servicios únicos al tener una “propuesta de valor” basado en la necesidad y expectativa del usuario.

Procesos:

El noveno componente trata sobre los procesos de la información, se denomina el núcleo del modelo dado que con la gestión de la información permite analizar los datos brutos para sucesivamente convertirlo en información de calidad que después será convertida en conocimiento útil para la toma de decisiones. Ponjuán (2011) señala “Para estudiar los procesos y perfeccionarlos, se requiere de información. De ahí que la gestión de información deba considerarlo como uno de sus elementos vitales para el trabajo informacional de la institución u organización”. (p.16).

Tecnología:

El décimo componente es la tecnología, así mismo como los demás elementos de este sistema juega un rol muy importante, porque permite realizar actividades y procesos en menor tiempo mejorando la eficiencia de una organización. Según (Ponjuán, 2011) “Por tanto, la obtención de información acerca del empleo de la tecnología y de su eficacia es vital para elevar los beneficios y minimizar los costos en el trabajo informacional”.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente es de suma importancia contar con tecnología de vanguardia que permita la difusión de la información de manera eficiente, rápida y a mayor escala, es fundamental tener en cuenta que está no puede funcionar por sí misma, dado que necesita de personal humano que este apto para manejar el sistema, por lo tanto, la autora específica que considera a la TI una herramienta más no un fin.

Recursos humanos:

El undécimo elemento son las personas que conforman la empresa, a las cuales se les considera el recurso central del modelo de información, puesto que los demás componentes dependen netamente del uso que le otorguen estos, porque contribuyen con su trabajo, habilidades, conocimiento y capacidades cognitivas para cumplir con un objetivo en específico.

Como relata (Ponjuán, 2011) “Por tanto en cualquier organización el componente humano es vital para el logro de resultados. Son los que tienen la responsabilidad de responder ante el usuario, ante las autoridades, ante todos por lo hecho y por hacer” (p,16). Es vital para una organización contar con personas capacitadas para el uso y manejo de la información, debido a que son las personas que utilizan la tecnología, diseñan los procesos y toman las decisiones.

Gestión del cambio:

El duodécimo componente es la gestión del cambio, este se enfoca en que las empresas nunca deben de quedarse estancadas en un mismo entorno, debido a que los cambios externos pueden afectar al rendimiento de esta, es importante que se adapten a los cambios constantes que suelen darse por épocas indefinidas. Para (Ponjuán, 2011). “En el modelo el cambio aparece próximo a la tecnología y a los recursos humanos. No se trata de que el resto de los componentes del modelo no sean objeto de cambio, sino que realmente las tecnologías y las personas son las que introducen los cambios más significativamente”. (p.16).

Resaltando lo fundamentado anteriormente, se llega a la conclusión que los más afectados al momento de darse los cambios son las personas, dado que ellos son los que deben de adaptarse a todos los cambios establecidos, porque esto requiere que modifiquen sus hábitos, aprender el uso de nuevas herramientas y compromiso hacia la búsqueda de nuevas soluciones.

Cultura organizacional e informacional:

El decimotercer elemento de este modelo hace referencia a la cultura organizacional e informacional, la cual está constituida por los valores, principios, comportamientos y costumbres de los individuos dependiendo de la relación o conexión que estos tengan se determinará el correcto funcionamiento del modelo estudiado. (Ponjuán, 2011) fundamenta “A veces esté se presenta como un cambio natural, existe mayor aprovechamiento, mayor productividad, mayor calidad, porqué se trabaja con personas cultas, capaces de contribuir, de comprender determinadas situaciones, determinados principios, determinados enfoques.”. (p.16).

Alfabetización Informacional y desarrollo de competencias:

El ultimo y decimocuarto componente es el ALFIN y desarrollo de competencias, este no solo data de la capacidad que tiene el recurso humano para el uso de tecnologías o todo lo relacionado, sino que va más allá de eso, englobando desde las capacidades cognitivas hasta las buenas prácticas de manejo de información. (Ponjuán, 2011) plantea la necesidad de transferir estos conocimientos y habilidades al consumidor de información, o lo que equivale decir, a toda la sociedad que genera, emplea y procesa información para cualquier actividad laboral o social que realiza.

Toma de Decisiones:

La segunda categoría de este estudio de caso se basa en la toma de decisiones, la cual es considerado un proceso cognitivo que permite a un encargado elegir una opción entre varias alternativas para resolver una situación en base a un objetivo en específico. Rodríguez Castro (2025) señala que “[...]trata de evaluar ciertas alternativas, lo cual requiere un análisis de las opciones tomando en cuenta sus beneficios, ventajas y desventajas para después elegir la mejor opción y que esta se ajuste a las necesidades de las organizaciones” (p, 23)

Información:

Este recurso considerado el más importante de la organización es aquel conjunto de datos procesados que permiten dar a conocer y transmitir un conocimiento que sea útil para una empresa, como explica Medina Grajales y colaboradores “[...]se convierte en información con la cual es posible la identificación de patrones, tendencias y comportamientos, con ello, se puede tener elementos objetivos para tomar decisiones en el día a día” (2024).

Marco metodológico

Esta investigación se basó en un enfoque cualitativo específicamente un estudio de caso con la finalidad de comprender como el Modelo de Gestión de la Información permite mejorar la toma de decisiones en el Instituto de Neurociencias de la ULEAM, además se empleó un alcance descriptivo y exploratorio, porque en base a la observación permitió analizar a profundidad las categorías de este trabajo.

Para llevar a cabo este estudio se realizó la aplicación de diferentes métodos, técnicas e instrumentos entre los que encontramos:

Observación Directa:

Se utilizó la técnica de la observación directa para recolectar información en tiempo real que permita identificar como actúan los fenómenos dentro de la institución, como nos explica el autor Martínez López (2023) “[...] funciona como un perfecto mecanismo de fortalecimiento de ese proceso de vigilancia metodológica que venimos de describir, y nos permite confrontarnos con los contextos en que se produce la acción que hemos comenzado a conocer”. (pág. 747).

Mediante la utilización de esta técnica se garantizó que la información recopilada sea verás y oportuna, debido a que la observación periódica que realicé en este instituto me permitió identificar los vacíos informacionales que afectaron a la toma de decisiones gerenciales.

CheckList:

Para lograr el correcto funcionamiento de la técnica de la observación directa, se utilizó como instrumento un checklist que permitió identificar de manera sistemática como se emplean los procesos dentro de la institución, el mismo contenía preguntas sobre las categorías y

subcategorías mencionadas anteriormente para lograr obtener resultados reales en base a la investigación a realizar.

Entrevista:

Para recopilar información según la perspectiva de los funcionarios del Instituto de Neurociencias de la ULEAM, se empleó la técnica de la entrevista, esta permitió obtener datos sobre las experiencias y vivencias diarias que tienen las personas que conforman este establecimiento, como instrumento se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas semiestructuradas.

Con respecto a la población de este trabajo está compuesta por todo el personal de la institución, para el análisis detallado del estudio se selecciona una muestra de tres participantes que participaron en la entrevista, entre los que encontramos tanto del personal administrativo como clínico.

Triangulación de la información

Preguntas	Entrevistado 1 (Ingeniero de datos)	Entrevistado 2 (secretaria)	Entrevistado 3 (directora general)	Cita Textual	Análisis del Autor
Basado en su experiencia, ¿cómo se genera, comparte y registra actualmente la información entre las distintas áreas del instituto?	Toda la información es compartida mediante correo electrónico, aunque contamos con un sistema llamado Apps Medical, que es completamente separado, principalmente no manejamos mediante correo, al	Por lo general de los dos se emiten oficios e informes, memorándum y señalador de matriz. En relación con la recepción, los documentos en su mayoría se reciben de manera física. El filtro es el siguiente: El director lo recibe,	Actualmente existe una forma personalizada, los informes o situaciones deben de pasar desde el área médica a la administrativa, lo explicaré mediante un ejemplo: Un profesional en neurología ve a un paciente, él lo	La gestión de la información aplica asegurar que la información esté disponible para las personas adecuadas en el momento adecuado, facilitando la toma de decisiones informadas y el cumplimiento de objetivos	Según lo expuesto por los entrevistados se encontró resultados favorables con respecto al flujo y manejo de la información, debido a que no solo cuentan con una sola forma de comunicarse, sino con varios medios.

ser una plataforma	lo lee, lo sumilla y	registra en su	organizacionales.	De acuerdo con los
institucional	se deriva al área	sistema, en caso de	Manuel Aguirre	testimonios de los
otorgada por la	que va a atender,	existir una situación	(2024).	entrevistados, se
universidad nos	luego el documento	personal, se lo		evidencia que el
permite trabajar sin	es escaneado y	comunican		Instituto dispone de
limitaciones,	cargado a la	directamente con la		diversos medios
aunque no existe	plataforma de	repcionista, de		para generar,
una articulación	SharePoint, donde	ser un caso de		registrar y distribuir
informativa entre	reposan todos los	fuerza mayor		la información,
ambas plataformas,	documentos que	directamente con		entre ellos el correo
por la cual el	ingresan al	los especialistas		institucional,
traspaso de	instituto, y con	encargados.		SharePoint, Apps
información se hace	respecto a la			Medical y la
únicamente en	distribución se			comunicación
Sharepoint.	realiza mediante el			directa entre los
	correo institucional.			profesionales. La

utilización de
varios canales
facilita el
intercambio de
información entre
las áreas
administrativa y
médica; sin
embargo, su
disponibilidad no
garantiza que la
información sea
siempre oportuna.
Los testimonios
también evidencian
una limitada

articulación entre
algunas
plataformas, lo que
puede generar
retrasos durante el
acceso,
transferencia o
distribución de la
información. Por
tanto, se interpreta
que el Instituto
cuenta con
mecanismos para
mantener el flujo
informativo,
aunque existen

aspectos
relacionados con la
integración y
oportunidad de la
información que
requieren
fortalecimiento.

¿Qué modelo de	Por el momento no	Existe una	Contamos con la	[...] el éxito en la	Según los
Gestión de	contamos con	plataforma que es	plataforma Apps	toma de decisiones	argumentos de los
Información	ningún modelo de	una aplicación de	Medic, que es la	requiere un enfoque	participantes,
utilizan en el	gestión, ni un	alcance para todos	que usan los	sistémico entre la	cuentan con una
instituto de	sistema	los compañeros en	usuarios para	gestión documental,	plataforma que les
Neurociencias para	automatizado para	donde reposan ahí	agendar y solicitar	de información, del	permite automatizar
la toma de	realizar dichos	los oficios que a	las citas médicas	conocimiento e	tareas y procesos
decisiones?	procedimientos,	diario se emiten, los	con nuestros	inteligencia	tanto del área

este proceso es	que llegan y existen	profesionales,	organizacional. La	administrativa y
llevado a cabo de	también. Además,	podría decirse que	convergencia entre	médica. Aunque
manera manual por	ahí se suben el	es el único sistema	estos procesos	también se
la secretaría de las	perfil de los	de flujo de	radica en el hecho	menciona que
direcciones,	especialistas y todo	información de	de que no pueden	cuentan con una
dependiendo de la	lo que conlleva a	nuestra institución,	tomarse decisiones	aplicación, aunque
fecha, oficio y la	los documentos,	por lo tanto, no	sin conocimiento.	la mayoría de los
asignación del	con SharePoint lo	tenemos un modelo	Cruz, 2016.	procesos se llevan a
código. El único	manejamos, pero	de gestión.		cabo de manera
proceso	respondiendo a la			manual por la
automatizado es el	incógnita sobre si			secretaria. Como
de recetas médicas,	contamos con un			nos menciona
mediante una	modelo de gestión			Cruz y
macro en Microsoft	de información, no			colaboradores, es
Word, que permiten	lo tenemos.			fundamental que
que los números				una organización

vayan aumentando
a medida que se
escriben. Con
respecto a las
herramientas
tecnológicas
utilizamos la suite
de Microsoft
Enterprise, que nos
permite tener
acceso a todas las
aplicaciones del
paquete Office 365,

pueda contar con
diferentes tipos de
sistemas entre ellos
un modelo de
gestión de
información que
permita un flujo
optimizado, además
se menciona que su
manera de difundir
información a la
comunidad es
mediante las redes
sociales oficiales de
la Institución,
demostrando su

					compromiso hacia la comunidad al mantenerlos siempre informados.
¿Cómo se identifica la necesidad de generar o capturar nueva información dentro del Instituto?	En este caso los encargados de realizar esos procesos son los del área de ciencia de datos y mi persona, trabajamos en conjunto para la realización de documentos e informes de temas	Por lo general, se reúnen ya sea de la necesidad del requerimiento, ejemplo: Se reúne la directora general con el director médico, y ellos realizan un análisis y sucesivamente la	Las dos áreas nos encontramos en constantes reuniones analizando las necesidades que existen para distintos departamentos, si es cuestión de solicitudes	Las entidades de la administración pública deben de modelar, describir, y mantener actualizada la arquitectura de la información que habilite la generación de información de	Desde la perspectiva de los entrevistados, la empresa cuenta con un sistema de responsabilidades repartidas por los diferentes profesionales que trabajan dentro del mismo,

en específicos, a nivel médico. Con respecto al área administrativa, aún no se ha establecido un sistema de control de calidad para esos aspectos.	resolución de dicho proceso.	profesionales, compra de equipos, insumos, etc.	valor para el desarrollo de la misionalidad. Ministerio de TIC Colombia (2023).	demostrando una correcta organización al momento de crear y compartir información, resaltan que las decisiones tomadas siempre son supervisadas por los expertos y encargados de las dos áreas, en base a lo expuesto por el MinTIC se cumplen ciertas normas y
--	------------------------------	---	---	---

					regulaciones
					impuestas para
					otorgarle un valor
					agregado a la
					información que se
					encuentra dentro
					del instituto.
Cuándo se debe	En efecto, suele ser	Sí, aunque a veces	Sí, por lo general si	[...] la cultura	Con respecto a la
tomar una decisión	suficiente, en	tarda un par de días,	vamos a tomar una	organizacional debe	arista de la toma de
importante, ¿la	cuanto la oportuno	debido a que	decisión que pueda	cambiar	decisiones los
información	no estaría tan	elaborar informes	afectar al área	radicalmente y los	entrevistados
disponible suele ser	segura, porque no	conllea de	médica, siempre se	datos e información	afirman que la
suficiente,	depende del	bastante tiempo y	es consultada con el	deben ser	información si es
confiable y	personal humano,	atención.	director general y el	gestionados de	suficiente pero no
oportuna?	sino de la		psicólogo	forma tal que	oportuna,
	plataforma externa		encargado para que	cuenten con la	manifiestan que la

de apps medical,	nos den su punto de	calidad necesaria	información puede
fuera distinto si	vista a ciertas	para tomar	tardar en llegar por
todos los procesos	situaciones o	decisiones	razones ajenas a la
se llevarán	necesidades que se	acertadas.	capacidad de los
mediante Microsoft	están suscitando.	Ministerio de TIC	profesionales,
Enterprise, porque		Colombia (2023).	debido a que
así nos permitiría			dependen de una
generar los			aplicación externa
informes			para el uso, manejo,
automáticamente			almacenamiento y
mediante			eliminación de la
plataformas como			información. Como
Excel y Power BI,			fundamenta el autor
pero al depender de			es fundamental que
una plataforma de			la información se
afuera tenemos que			oportuna y veraz,

descargar la información y realizar los informes de manera manual. En perspectiva la información es suficiente, pero no oportuno por lo anteriormente mencionado.	dado que así permite que la información obtenida sea de calidad para la toma de decisiones.
--	---

¿El instituto cuenta	Claro que existen,	Sí, si existen...	Claro, nosotros	El cumplimiento de	Los participantes
con normas,	en general hay una		tenemos muchas	la ley exige	afirman que el
criterios o	resolución del		normas para	prescindir de listas	instituto cuenta con
procedimientos	comité de		proteger la	de verificación	normas y reglas que
definidos para,	mejoramiento de la		identidad, por	documentales para	regulan la

conservar,	calidad, aunque	ejemplo: Los	dar paso al	información que
actualizar, validar,	también se necesita	acuerdos de firma	desarrollo de	circula dentro de la
proteger, y	las aprobación de	de consentimientos	modelos precisos,	institución,
compartir la	las directrices	de parte de los	construcción de	impuestas por una
información?	impuestas por la	pacientes para	métricas y	entidad superior
	dirección general y	permitir que sus	calibración de	con el objetivo de
	médica.	casos puedan ser	dictámenes de	proteger la
		utilizados como	expertos.	información
		estudios de futuras	Superintendencia	sensible de los
		investigaciones,	de Protección de	pacientes,
		todo depende	Datos Personales de	cumpliendo con las
		absolutamente del	Ecuador (2026).	leyes ecuatorianas
		paciente y eso no		como nos menciona
		quita el hecho de		la Superintendencia
		que se los pueda		de protección de
		atender o no.		datos personales.

¿Qué tipo de	Eso es heterogéneo,	Como lo mencione	Con respecto a	Entre los	Según los
reportes, matrices,	depende mucho del	anteriormente si se	matrices y reportes	componentes	entrevistados se
informes o	tipo de informe, en	elaboran informes,	no, pero si se crean	asociados a estos	crean y utilizan
productos	mi caso hay	por lo general se	informes con los	procesos	diferentes tipos de
informativos, se	algunos informes	crean	profesionales,	gerenciales se	informes según el
generan	automatizados y	mensualmente	cuando tiene algún	destacan los	requerimiento y
actualmente para	otros que debo de	dependiendo de los	tipo de situación se	sistemas de gestión	proceso que se
apoyar la gestión de	realizarlos	proyectos, y el	dirige hacia alguno	documental y los	realice. Además,
la información y la	manualmente,	proceso es que se	de los encargados,	sistemas de	mencionan que se
toma de decisiones?	ejemplo: Informes	reúnen y crean los	o al director general	información	suelen realizar este
	de evaluaciones,	informes, luego los	directamente.	organizacional...	tipos de informes al
	envíos de correos	entregan, de ahí se		recursos clave para	menos una vez al
	masivos, mensajes	derivan		la toma de	mes, en base a lo
	personalizados, etc.	directamente al		decisiones. Cruz	expuesto por Cruz y
	Como dato	rectorado o a la		(2016).	colaboradores,
	adicional	dependencia que			demuestra lo

	actualmente nos	haga el			necesario de optar
	encontramos	requerimiento.			por el uso de
	desarrollando				sistemas de gestión
	nuestra plataforma				documental y
	sincronizándola a				sistemas de
	Power BI, que nos				información para
	permitirá obtener				optimizar la toma
	reportes en tiempo				de decisiones.
	real sobre la				
	calificación,				
	porcentaje y				
	resultado de las				
	pruebas realizadas.				
¿Cuál es la	La verdad no estoy	Por lo general,	Se realizan	La capacidad de	Como menciona el
situación actual del	tan seguro, pero la	siempre nos	jornadas, esta	compartir	autor Aguirre, es
manejo de	mayor parte de la	apoyamos con mis	semana se realizó	información de	fundamental que

información dentro	información se	compañeros de las	una donde todos los	manera segura y	una organización
del Instituto de	comparte por vía	otras áreas o	profesionales	eficiente es	cuenta con la
Neurociencias?	institucional cuando	carreras, a pesar de	compartían sus	fundamental...	capacidad de
	es de extrema	ser un centro de	experiencias,	implica la	compartir
	importancia, y	salud, existe apoyo	estudios de caso de	distribución de	información
	cundo es una	mutuo dentro del	cada una de sus	datos y documentos	confiable y
	información rápida	área administrativa	áreas, y de esa	entre equipos de	actualizada basada
	que no necesita	que nos permite	manera pues se	trabajo o sistemas	en datos reales y
	firmas de seguridad	trabajar de manera	interactúa y cada	que los necesiten.	precisos, por lo
	ni sellos, la	óptima.	profesional se	Manuel Aguirre	tanto, con lo
	enviamos de		entera y conoce lo	(2024).	expuesto por los
	manera informal		que hace otro en		entrevistados,
	mediante		cada uno de sus		fundamentan que la
	WhatsApp.		departamentos, y de		información
			esa manera se		siempre se
			interactúa y		comparte entre

			comparte conocimiento.	profesionales, dado que se suelen manejar mediante correos institucionales, reuniones e incluso jornadas científicas realizada por y para profesionales para compartir conocimiento y experiencias.	
En caso de existir, ¿podría mencionar una situación en la que la falta,	Si, lo voy a explicar mediante un ejemplo: Existió un caso donde estaba	Bueno, de vez en cuando ocurren inconvenientes y nos toca analizar	En algunos casos existe demora cuando se trata de cuestiones	Los datos dispersos y no estructurados generan ineficiencias,	Por lo expuesto por DEUNA, la información imprecisa siempre

demora, duplicidad o desorganización de la información haya dificultado una decisión o proceso institucional?	buscando un oficio que se había enviado el año pasado, pero no se encontraba porque no se sabía en que carpeta estaba, por lo tanto, para poder encontrarlo tocó revisar todo el archivo para encontrarlo.	cómo resolver ese problema suscitado en ese momento.	administrativas que médicas, porque procuramos que la atención sea integral entre los profesionales y de esa manera esa parte no se ve tan afectada. Los procesos burocráticos administrativos son los que más demandan de tiempo.	imprecisiones y pérdidas de oportunidades... el 80% del tiempo de los equipos de data se destina a la limpieza y conciliación. DEUNA (2025).	suele causar fallas a nivel administrativo en las organizaciones. Como mencionan los participantes al menos alguna vez han tenido problemas con la recepción y flujo de la información, cuestión que suele ser normal en toda empresa, factor que hay que tener muy en cuenta para la
---	--	--	--	--	---

propuesta de

mejora continua.

Análisis de resultados

En base a los resultados obtenidos a partir de la entrevista realizada a los altos cargos del Instituto de Neurociencias, se define lo siguiente:

Modelo de Ponjuán:

En perspectiva, según las respuestas de los entrevistados cabe destacar que el personal del instituto no cuenta con conocimiento alguno sobre el modelo de gestión de Gloria Ponjuán y sus componentes, a pesar de este factor es importante recalcar que utilizan un flujo de información mediante un sistema informático llamado Apps Medical que permite crear, administrar y compartir los datos necesarios entre las distintas áreas.

En lo que respecta, la institución no tiene un modelo de gestión de información implementado, punto muy importante para esta investigación, demostrando que la propuesta de este estudio va encaminada hacia un rumbo positivo que permita optimizar los procesos y posteriormente la toma de decisiones de la organización.

Identificación de Necesidades Informacionales:

En base a lo expuesto por los participantes, fundamentan que la identificación de necesidades informacionales depende del requerimiento o proceso que se necesite realizar en ese momento, exponiendo que para llegar al propósito suelen trabajar en conjunto las diferentes áreas, además de designar especialistas enfocados a el manejo y flujo de información, que permita a los altos cargos tomar decisiones basadas en información de calidad.

Calidad de la Información:

Con respecto a la calidad de la información, las respuestas proporcionadas por los entrevistados demuestran que la información proporcionada por los asistentes del instituto suele ser de calidad, pero no oportuna. Esto se debe a diversos factores institucionales externos, por el uso de una aplicación externa, el flujo de información suele ser retardado, debido a que se debe de esperar a que el servidor sea habilitado para poder compartir la información, esto representa un gran problema porque, aunque la información sea de calidad al no llegar al momento que se necesite puede representar consecuencias al momento de tomar decisiones.

Políticas y Control de Información:

Los participantes afirman que la empresa cuenta con normas y políticas para el uso, conservación y protección de la información, cabe recalcar que no mencionaron alguna, esto quizás se deba a un acuerdo de confidencialidad dentro de la institución que no les permita hablar sobre información sensible sobre los procesos, documentos.

A pesar de esto, uno de los entrevistados explicaba mediante un ejemplo cómo funciona su sistema de protección de datos, argumentaba que a los pacientes se les provee una opción que les permite decidir si otorgan acceso a su información para permitir realizar estudios relacionados a las enfermedades que padecen, una vez que ellos aceptan se firman diversos acuerdos de confidencialidad que permitan proteger los datos de los pacientes.

Toma de decisiones:

Según las respuestas obtenidas por los entrevistados, con respecto a la toma de decisiones, se percibe que el instituto de Neurociencias de la ULEAM cuenta con una estructura jerárquica basada en perfiles profesionales, desde el encargado de analizar la información y distribuirla, hasta las reuniones estratégicas de los altos mandos para escoger una resolución.

Cada persona juega un rol muy importante para asegurar una calidad de información que permita dirigir la organización hacia un rumbo de mejora continua.

Gestión del conocimiento institucional:

Al examinar los testimonios recopilados con respecto a la gestión de conocimiento, enfatizaron lo siguiente: No existe una forma oficial de transmitir conocimiento entre los profesionales, pero eso no significa que no se comparta, expresaron que siempre se encuentran en constante comunicación mediante su sistema de flujo (Correo Institucional y Apps Medical), que les permite compartir conocimiento todo el tiempo.

Además, se suelen realizar jornadas de “casas abiertas”, donde se reúnen profesionales de diferentes áreas y ubicaciones, y en este espacio ellos comparten sus estudios y experiencias, y a su vez también comparten las suyas.

Conclusiones

- **Analizar la aplicación del Modelo de Ponjuán para la mejora de toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.**

En base a la investigación realizada se determinó lo siguiente: El instituto de Neurociencias no cuenta con un modelo de gestión de información, dado que los procesos informacionales se desarrollan mediante diferentes herramientas y procedimientos institucionales, pero sin una estructura integral que articule de manera sistemática.

Por lo cual la aplicación de un modelo como el de Gloria Ponjuán sería muy favorable para la institución, debido a que permite tener un manejo más esquematizado en todas las áreas de una empresa al ser un sistema extenso constituido por catorce componentes.

Por lo tanto, el uso y manejo de la información es un activo fundamental para cualquier empresa actualmente, por consiguiente, es necesario la implementación de esta estrategia para mejorar la generación, organización, almacenamiento, distribución y utilización de la información para apoyar la toma de decisiones.

- **Diagnosticar la situación actual del flujo de información del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.**

Con respecto al manejo de la información dentro del instituto, actualmente cuentan con diferentes tipos de sistemas que les permiten crear, almacenar y distribuir la información entre las diferentes áreas de la empresa, a pesar de esto la información que se receptaba no siempre era oportuna, debido a que el sistema con el que ellos cuentan (Apps Medical), al ser un sistema externo a la Universidad, se debe de esperar ciertos permisos o tiempos de activación de los servidores para poder darle uso, por lo tanto los participantes perciben retrasos en el acceso de la información y esto afecta a una toma de decisiones oportuna.

- **Identificar las necesidades de información y su impacto en la toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.**

En lo que respecta a las necesidades informacionales, la institución mantiene un flujo esquematizado que les permite generar la información dependiendo del tipo de proceso o requerimiento solicitado, siempre se mantienen en constante comunicación para evidenciar que los procesos se realicen correctamente, además se reúnen entre las distintas directivas para analizar los datos y sucesivamente realizar la toma de decisiones.

No obstante, es necesario tomar en cuenta las afectaciones que tienen la toma de decisiones, aunque la información es bien estructurada no es oportuna, esto ocasiona que, a pesar de tener la información lista a tiempo, debido a las limitaciones de usar un servidor externo los documentos no pueden ser compartidos a tiempo, conllevando a una toma de decisiones tardía.

- **Describir los elementos del Modelo de Ponjuán y su conexión con los procesos informacionales del Instituto de Neurociencias de a ULEAM.**

Como se mencionó anteriormente, el modelo de gestión de información de la Dra. Gloria Ponjuán está constituido de catorce elementos que permiten abarcar todo los procesos informacionales del instituto, empezando por la generación de la información dentro del área administrativa y médica, la inclusión de políticas que permitan regular los procesos y mantener la privacidad de la información de los pacientes. Además de la adopción de tecnologías emergentes que permite obtener mejores resultados a nivel médico e investigativo al realizar análisis con una precisión sorprendente y en tiempo real.

- **Proponer la implementación del Modelo de Ponjuán en el Instituto de Neurociencias de la ULEAM.**

En base a lo recopilado durante esta investigación, se concluye que es necesario que el instituto implemente el modelo de gestión de información, dado que esto permitirá que los procesos y subprocesos se optimicen conllevando a que el flujo de información dentro de la institución sea oportuno y eficaz favoreciendo a la toma de decisiones. Esta iniciativa ayudará a obtener una mejora en la comunicación interna de la institución, donde se definirá los responsables para generar, almacenar, revisar y distribuir la información.

A su vez, la adopción de herramientas tecnológicas facilitará el acceso rápido y seguro de la información tanto de los pacientes como de los encargados, por lo tanto, es recomendable implementar el sistema de manera progresiva y gradual con el objetivo de realizar evaluaciones periódicas para garantizar el correcto funcionamiento del modelo.

Recomendaciones

- **Analizar la aplicación del Modelo de Ponjuán para la mejora de toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.**

Se recomienda al personal del instituto realizar una revisión formal del modelo de gestión de información para utilizarlo como guía que permita reconocer y adaptar los catorce componentes a las necesidades reales de la organización. Para ello, se debe considerar realizar reuniones técnicas con los encargados de la información y socializar las ventajas de una posible implementación. Asimismo, resulta importante priorizar el recurso humano como el eje central de este proyecto, dado que es fundamental optar por capacitar al personal en el uso y funcionamiento de este.

- **Diagnosticar la situación actual del flujo de información del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.**

Se sugiere fortalecer los sistemas actuales de almacenamiento, creación, obtención, registros y distribución de la información, a fin de reducir los espacios y tiempos de espera enfocados a los permisos y sistemas externos de la organización. Dicho esto, es necesario establecer un flujo interno más rápido que permita compartir los documentos entre las áreas en menor tiempo. Como parte del proceso de mejora, se recomienda crear protocolos para el uso, acceso y respaldo de los datos, con el objetivo de identificar posibles fallas en el manejo de información antes de tomar decisiones importantes.

- **Identificar las necesidades de información y su impacto en la toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la ULEAM.**

Es necesario elaborar una matriz de necesidades informacionales por área que permita definir qué información falta o necesita cada departamento, cual es la frecuencia y el momento

en el que se solicita, como tal es fundamental mantener comunicación entre las áreas administrativa y médica. Esto puede lograrse estableciendo canales oficiales de comunicación que no estén sujetos a ningún servidor externo para entregar o solicitar información a tiempo, debido a que la priorización de la entrega oportuna de los documentos evita retrasos innecesarios en la toma de decisiones.

- **Describir los elementos del Modelo de Ponjuán y su conexión con los procesos informacionales del Instituto de Neurociencias de a ULEAM.**

Se recomienda relacionar cada componente del modelo con un proceso en específico de la institución, para así proceder con la creación de políticas internas que permitan regular el manejo de la información con la finalidad de fortalecer la privacidad y seguridad de los datos de los pacientes. No obstante, es fundamental capacitar al personal en aspectos como la toma de decisiones y gestión de información, además de invertir en incorporación de tecnologías de vanguardia que permita análisis rápidos y eficaces.

- **Proponer la implementación del Modelo de Ponjuán en el Instituto de Neurociencias de la ULEAM.**

En base a la propuesta de implementación del modelo de la Dra. Gloria Ponjuán Dante se recomienda que al momento de instruirlo sea mediante fases, (Diagnóstico, Planificación, Aplicación parcial o piloto, Evaluación y Propuestas de mejora), a su vez es necesario identificar perfiles aptos en manejo de la información y anteriormente capacitados en modelos de gestión para la asignación de roles y responsables para cada etapa del modelo. Como tal, para asegurar la eficiencia de este, se propone usar o crear indicadores que permitan medir aristas como calidad, oportunidad, acceso y mejora de la información y por último asegurar que sea viable con las áreas administrativas y médicas.

Referencias Bibliográficas.

Aguirre, M. (2024, 21 de marzo). *Fases del ciclo de vida de la información: desde la creación a la eliminación*. Athento. <https://www.athento.com/es/fases-del-ciclo-de-vida-de-la-informacion-desde-la-creacion-a-la-eliminacion/>

Barzaga Sablón, O. S., Vélez Pincay, H. J., Nevárez Barberán, J. V., & Arroyo Cobeña, M. V. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059953010/>

Casillo Muñoz, S. S. (2023). *Sistema de gestión de información de propiedad horizontal* [Trabajo de grado, Tecnológico de Antioquia]. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/4831>

Choo, C. W. (2006). *The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions* (2.^a ed.). Oxford University Press.

Cruz, Y. R. (2015). Gestión de información y del conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 11, 150–163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704545>

Cruz, Y. R. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377645765007>

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.

DEUNA. (2025, 13 de febrero). *Datos fragmentados: la amenaza silenciosa que socava el rendimiento empresarial*. <https://www.deuna.com/es/post/fragmented-data-the-silent-threat-undermining-business-performance>

Espinel, A. (2023). Gestión y planificación de la información y comunicación. *Revista Enfoques de la Comunicación*.

<https://revista.consejodecomunicacion.gob.ec/index.php/rec/article/view/99>

Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. (2024). *Proyecto del Instituto de Neurociencias de la ULEAM*.

Macías Zambrano, J. A. (2024). *Análisis del modelo de gestión de información de Ponjuán y su importancia para el desarrollo organizacional de la empresa INDUMASTER S.A. del cantón Montecristi* [Estudio de caso, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí].

<https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/5620>

Malpica Peña, P. (2024). *Modelo de gestión de información en el sector propiedad horizontal en Colombia*. Universidad de La Salle. <https://hdl.handle.net/20.500.14625/42149>

Martínez López, A. (2023). La entrevista en profundidad y la observación directa: Observaciones cualitativas para un enfoque holístico. En *Investigación cualitativa: Estudios y experiencias*. <https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2023/05/67-Martinez-Entrevista-en-profundidad-2019-2023-pp739-749.pdf>

Medina Grajales, M. E., Uyasan Giraldo, R. A., & Valenzuela Gutiérrez, R. R. (2024). *Riesgos de la inteligencia artificial generativa en la producción de la información para la toma de decisiones* [Trabajo de investigación, Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2023). *MAE.G.AI: Guía del dominio de arquitectura de información*.

https://www.mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237624_recurso_1.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2023).

MGGTI.G.SI: Guía de gestión de sistemas de información.

https://www.mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237662_recurso_1.pdf

Ponjuán Dante, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos: Valoraciones. *Ciencias de la Información*, 42(2), 11–17.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>

Rodríguez Castro, R. C. (2025). *La calidad de la información para mejorar el proceso de toma de decisiones en la empresa Indumaster S.A. de la ciudad de Montecristi, año 2024* [Trabajo de titulación, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí].

<https://repositorio.uleam.edu.ec/>

Rodríguez-Cruz, Y. (2015). La inteligencia organizacional bajo un enfoque integrador de gestión documental, de información y del conocimiento. En M. L. P. Valentim & A. Más-Basnuevo (Eds.), *Inteligência organizacional* (pp. 341–372). Oficina Universitária; Cultura Acadêmica. <https://books.scielo.org/id/4rwps/pdf/valentim-9786559541317-16.pdf>

Rowley, J. (2007). The wisdom hierarchy: Representations of the DIKW hierarchy. *Journal of Information Science*, 33(2), 163–180. <https://doi.org/10.1177/0165551506070706>

Superintendencia de Protección de Datos Personales. (2026). *Guía de gestión de riesgos y evaluación de impacto del tratamiento de datos personales* (versión 2). <https://spdp.gob.ec/wp-content/uploads/2026/03/ggrisdpdp2026v2.pdf>

Vélez Romero, R. K. (2024). *Modelo de gestión de información de Choo para la toma de decisiones en el departamento de Talento Humano, ULEAM, Manta 2023* [Estudio de caso, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí].

<https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/5627>

Anexos.

Anexo 1. Ficha de Observación.

LISTA DE OBSERVACIÓN DIRECTA (CHECKLIST)

FECHA: ____ / ____ / ____

ORD	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Se evidencia algún registro, matriz o documento donde se identifiquen las necesidades de información de las áreas médica, administrativa o directiva.	☐	☐	
2	Se identifica claramente quién solicita, genera, recibe y utiliza la información dentro de los procesos observados.	☐	☐	
3	Los formularios o registros utilizados permiten capturar información útil para procesos médicos, administrativos o de gestión.	☐	☐	
4	Los datos registrados en formularios, matrices o documentos presentan campos claros, completos y comprensibles.	☐	☐	
5	Se observa un criterio uniforme para clasificar documentos físicos y digitales.	☐	☐	
6	La información proveniente de formularios se tabula, clasifica o consolida mediante un procedimiento definido.	☐	☐	
7	Existen mecanismos visibles para revisar o validar la información antes de utilizarla en informes o decisiones.	☐	☐	
8	Se evidencia la existencia de normas, instructivos o lineamientos para el manejo de información institucional.	☐	☐	
9	Se observan criterios para conservar, archivar o eliminar documentos físicos y digitales.	☐	☐	
10	Se evidencia control sobre el acceso a información sensible o confidencial.	☐	☐	
11	Existe un flujo definido para el intercambio de información entre el área médica y el área administrativa.	☐	☐	
12	Se observa que la información médica y administrativa se encuentra integrada o relacionada mediante algún sistema, matriz o repositorio común.	☐	☐	
13	Se utilizan herramientas digitales para almacenar, consultar o compartir información institucional.	☐	☐	
14	Se dispone de herramientas tecnológicas para tabular, analizar o representar datos de forma organizada.	☐	☐	
15	Los documentos digitales se encuentran organizados en carpetas, repositorios o plataformas con estructura identificable.	☐	☐	
16	Se evidencia respaldo, copia de seguridad o protección de la información digital.	☐	☐	
17	Los documentos físicos nuevos son registrados, clasificados o digitalizados para facilitar su posterior consulta.	☐	☐	
18	Se elaboran informes, reportes, matrices o documentos consolidados para apoyar la gestión institucional.	☐	☐	
19	Los informes o reportes observados contienen datos organizados que facilitan la interpretación de la información.	☐	☐	
20	Las actas, informes o documentos institucionales evidencian decisiones sustentadas en información previa.	☐	☐	
21	Se observa relación entre la información recolectada y las decisiones administrativas o médicas ejecutadas.	☐	☐	
22	La información histórica puede localizarse de manera rápida cuando se requiere para un proceso o decisión.	☐	☐	
23	Se evidencia asignación de responsabilidades sobre registro, archivo, clasificación, análisis o comunicación de información.	☐	☐	
24	El personal observado demuestra conocimiento básico sobre dónde encontrar, registrar o entregar información institucional.	☐	☐	
25	Se observa disposición del personal para compartir información entre áreas cuando es requerida.	☐	☐	
26	Existen espacios, reuniones o canales donde se intercambia información relevante entre las áreas médica y administrativa.	☐	☐	
27	Se evidencia la existencia de manuales, instructivos, informes históricos o documentos que conserven conocimiento institucional.	☐	☐	
28	Se observan mecanismos para conservar experiencias, mejoras, errores frecuentes o lecciones aprendidas.	☐	☐	
29	Se evidencia planificación, presupuesto, solicitud o gestión de recursos destinados a mejorar la información, tecnología o procesos institucionales.	☐	☐	
30	Se observa que la gestión de información está vinculada con metas, planificación o mejora institucional.	☐	☐	

Anexo 2. Preguntas de entrevista.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA

TEMA: EL MODELO DE PONJUÁN PARA LA MEJORA DE LA TOMA DE DECISIONES EN EL INSTITUTO DE NEUROCIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ.

1. Desde su experiencia, ¿cómo se genera, registra y comparte actualmente la información entre el área médica y el área administrativa del Instituto?
2. ¿Qué medios, formularios, archivos, plataformas o herramientas se utilizan actualmente para registrar, clasificar, tabular y consultar la información institucional?
3. ¿Cómo se identifican las necesidades de información de las áreas médica, administrativa y directiva antes de tomar decisiones o elaborar informes?
4. Cuando se debe tomar una decisión importante, ¿la información disponible suele ser suficiente, confiable y oportuna? ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia?
5. ¿Existen normas, criterios o procedimientos definidos para validar, conservar, actualizar, proteger y compartir la información del Instituto?
6. ¿Qué tipo de reportes, matrices, informes o productos informativos se generan actualmente para apoyar la gestión y la toma de decisiones?
7. ¿Cómo se distribuyen las responsabilidades del personal en la gestión, análisis, clasificación y comunicación de la información?
8. ¿De qué manera se conserva y comparte el conocimiento institucional, por ejemplo, experiencias, procedimientos, lecciones aprendidas o información histórica?
9. ¿Podría mencionar una situación en la que la falta, demora, duplicidad o desorganización de la información haya dificultado una decisión o proceso institucional?

Anexo 3. Triangulación de la Información.

Preguntas	TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Cita Textual	Análisis del Autor
	(Ingeniero de datos)	(Secretaria)	(Directora general)		
Basado en su experiencia, ¿cómo se genera, comparte y registra actualmente la información entre las distintas áreas del instituto?	Toda la información es compartida mediante correo electrónico, aunque contamos con un sistema llamado Apps Medical, que es completamente separado, principalmente no manejamos mediante correo, al	Por lo general de los dos se emiten oficios e informes, memorándum y señalador de matriz. En relación con la recepción, los documentos en su mayoría se reciben de manera física. El filtro es el siguiente: El director lo recibe,	Actualmente existe una forma personalizada, los informes o situaciones deben de pasar desde el área médica a la administrativa, lo explicaré mediante un ejemplo: Un profesional en neurología ve a un paciente, él lo	La gestión de la información aplica asegurar que la información este disponible para las personas adecuadas en el momento adecuado, facilitando la toma de decisiones informadas y el cumplimiento de objetivos	Según lo expuesto por los entrevistados podemos encontrar resultados favorables con respecto al flujo y manejo de la información, debido a que no solo cuentan con una sola forma de comunicarse, sino

Anexo 4. Tutoría de Titulación.



Anexo 5. Revisión de trabajo de titulación.



Anexo 6. Certificación del tutor.

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación con la modalidad Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante **PINCAY GÓMEZ NIXÓN ARIEL**, legalmente matriculada en la carrera de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL, período académico 2025(2) -2026(1), cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es "**El modelo de Ponjuán para la mejora de la Toma de Decisiones**".

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

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

Manta, 10 de julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg
Docente Tutora

Propuesta de Solución

Implementar el Modelo de Gestión de Información de Gloria Ponjuán para la mejora de toma de decisiones del Instituto de Neurociencias de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Introducción

Después de una investigación exhaustiva realizada durante estos dos últimos semestres, se identificó que el Instituto de Neurociencias de la Uleam requiere fortalecer su gestión de información interna, por ende, es fundamental que esta propuesta sea enfocada en mejorar el flujo, acceso, organización y uso de la información. No obstante, indirectamente esto ayudará a relacionar los datos e información con la toma de decisiones de las áreas médicas y administrativas.

Por lo tanto, se considera relevante indicar que esta propuesta no busca cambiar radicalmente toda la estructura de la institución, debido a que se propone realizar los cambios de manera gradual y ordenada para obtener mejores resultados. Además, es necesario resaltar que se necesita tener identificados los procesos definidos relacionados con la generación, almacenamiento, distribución y protección de la información.

Propósito de la propuesta.

La finalidad de esta propuesta de es orientar hacia una correcta organización de los procesos relacionados a la gestión de información, en este sentido se mejorará la disponibilidad de estos para la toma de decisiones, y así reducir retrasos relacionados con el acceso de datos o documentos importantes para la realización de estas acciones completas.

La implementación del modelo de gestión de información de Ponjuán, permitirá establecer una guía práctica que permita dirigir y a su vez monitorear como se llevará este proceso de adaptación, la cual permitirá establecer redes de intercambio de información y contacto directo entre las áreas administrativas y médicas. Como tal esta acción permitirá promover un uso adecuado y eficiente de los recursos tecnológicos, documentales y humanos, con esto asegurando que las decisiones que se tomen se basen en información clara y precisa.

Objetivo General

Proponer la implementación del Modelo de Gloria Ponjuán para la mejora de toma de decisiones del instituto de Neurociencias de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Objetivos Específicos

- Definir responsables encargados de los procesos informacionales.
- Identificar y priorizar los componentes del modelo.
- Plantear procedimientos para almacenar, compartir, registrar y proteger la información.
- Diseñar indicadores básicos que permitan medir las mejoras en el flujo informacional.

Beneficiarios Directos

Entre los principales beneficiados tenemos a la dirección administrativa del instituto, dado que al contar con un sistema que les permita mejorar su flujo de información, van a tener la capacidad de tomar decisiones precisas, acertadas y en menos tiempo. En este apartado también incluimos a la dirección médica, debido a que este modelo ayudará a mejorar los medios de notificación entre las dos áreas fortaleciendo y direccionando hacia una comunicación efectiva.

Además, la implementación de este modelo les da privilegios a aquellas personas encargadas del registro, proceso, y distribución de información, puesto que existen ocasiones donde estos deben de tomar decisiones internas antes de compartirlas con los altos mandos,

permitiendo que la información que se comparta sea de calidad.

Beneficiarios Indirectos

Entre los beneficiarios indirectos se encuentran los usuarios atendidos dentro del instituto, porque una mejor gestión de información permite que estos sean atendidos de manera rápida y oportuna, además favoreciendo a la protección y confidencialidad de sus datos. La Uleam también se beneficia de la implementación de este modelo, dado que el fortalecimiento de este departamento aporta directamente al desarrollo institucional de la misma.

Los estudiantes que realizan sus prácticas y procesos de vinculación también son favorecidos, porque al momento de realizar sus estudios pueden encontrar un ambiente más organizado y estructurado al realizar sus actividades académicas e investigativas. Los docentes e investigadores también ocupan un rol muy importante, en el sentido de que al tener la información organizada les sirve de apoyo para la creación de proyectos, análisis y estudios de casos.

Desarrollo

Pasos para la implementación:

Paso 1: Definir responsables para cada proceso informacional.

En este punto es fundamental identificar los encargados de generar, compartir, almacenar y distribuir la información de las dos áreas, por cada departamento debe de existir personal encargada de esa tarea. Se puede realizar mediante la elaboración de una matriz que permita dirigir y direccionar sobre quien produce, revisa, aprueba, archiva y autoriza el uso de esta. La finalidad principal es evitar algún tipo de desorden, perdida de información o duplicidad de funciones, por la cual así se identificará a quien se debe acudir cuando se necesite una información o documento en específico.

Paso 2: Identificar y priorizar algunos componentes del modelo.

En este paso es importante priorizar la implementación progresiva de los componentes, al ser un modelo extenso de alrededor de catorce elementos, para garantizar su efectividad se recomienda identificar cuáles son las aristas más importantes para empezar, desde mi perspectiva, se podría empezar con la cultura organizacional, necesidades de la información, políticas de información, y seguir sucesivamente. Esto permite que la adquisición del modelo sea más realista y progresiva, debido a que no se trata de aplicarlo por completo, es preferible que sea implementado gradualmente y adaptada a la realidad de la institución.

Paso 3: Diseñar el flujo de información:

En este punto se debe organizar las direcciones que debe de seguir la información, tales como desde donde se genera hasta que llega a los altos mandos para la respectiva toma de decisiones, una posible ruta podría ser la siguiente:

- Generación o adquisición.
- Revisión.
- Validación.
- Almacenamiento.
- Distribución.
- Usabilidad para la toma de decisiones.

Paso 4: Clasificación y organización documental de la información.

En este apartado se debe de reorganizar los documentos y datos de la institución

dependiendo el área, uso e importancia, existen diferentes tipos de clasificación, pueden ser de las siguientes formas:

- Alfabético: Ordenado de la A-Z (ABC)
- Numérico: Ordenado por números 1-5 (123).
- Cronológico. Ordenado por Fecha: 12/07/2021
- Por asunto: Depende del tipo de documento o requerimiento disponible: (Datos de pacientes).
- Alfanumérico: Combinación de letras y números: (MED-452).

Estas formas de clasificación permitirán encontrar los documentos y archivos de una manera más rápida, reduciendo la perdida y duplicidad de la información.

Paso 5: Elaboración de políticas internas de la información.

Luego del paso anterior, es necesario la creación de nuevas reglas básicas que regulen el acceso, distribución, protección y uso de la información, para ello se recomienda lo siguiente:

- Definir que personal puede acceder a dicha información.
- Que información será clasificada como confidencial.
- Como se debe de distribuir el flujo de información mediante las áreas.
- Reglas para confidencialidad de información de pacientes.
- Crear protocolos en caso de errores, perdida o actualización de información.

Paso 6: Capacitación del personal:

Se propone capacitar al personal administrativo y médico que interviene en los procesos informacionales del Instituto. La actividad será coordinada por la Dirección General, con apoyo del responsable tecnológico o de gestión de datos. Tendrá una duración inicial de **8 horas**,

distribuidas en **cuatro sesiones de 2 horas**, bajo modalidad presencial con apoyo de recursos digitales.

Los contenidos incluirán organización y clasificación documental, protección de datos sensibles, flujo de información, políticas internas, uso adecuado de herramientas tecnológicas y toma de decisiones basada en información. Las actividades combinarán explicaciones breves con ejercicios prácticos relacionados con los procesos reales del Instituto en temas relacionados al:

- Uso y manejo de la información sensible.
- Organización de la información.
- Protección de información clasificada como sensible.
- Flujo de información documental.
- Uso correcto de las Tecnologías de la información y comunicación.

La capacitación se realizará inicialmente durante la implementación del modelo y se recomienda una actualización cada seis meses. La evaluación incluirá un diagnóstico inicial, ejercicios durante las sesiones y una actividad práctica final para comprobar que el personal pueda organizar, proteger y distribuir correctamente la información institucional.

Resultados Esperados

Se espera que después de la implementación del modelo se mejore la organización institucional, en este caso que los documentos ahora estén ordenados por asunto, área importancia y uso, evitando pérdidas de tiempo innecesarias por información dispersa o mal clasificada, en pocas palabras una clasificación correcta para una institución prestigiosa. Dicho esto, se proyecta establecer un flujo de información optimizado que permita mejorar la coordinación entre las dos áreas de la empresa.

Además, se espera reducir los tiempos de envío, búsqueda y validación de los datos necesarios para los procesos internos, con esto se prevé fortalecer la toma de decisiones, dado que la información ya se encuentra mejor organizada, estructurada y disponible al tiempo que se la solicita.

Como tal, con la definición de responsables para cada proceso y subproceso informacional, se considera que mejorara la comunicación institucional mediante el uso de canales internos que permitan un eficaz intercambio de la información. Con respecto a las políticas informacionales, se espera fortalecer la seguridad de la información con normas que regulen el acceso de la información.