



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y
COMERCIO**

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

TEMA:

ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

AUTOR:

RAMÍREZ REYES ANGEL YOENAY

TUTORA:

ING. ANDRADE ALVARADO SONIA PATRICIA, PHD.

MANTA

2026-1

Título

Establecimiento de política de gestión de información para el departamento de contabilidad del Hotel Cabañas Balandra S.A., año 2025.

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular con la modalidad Estudio de Caso, bajo la autoría del estudiante: **Ramírez Reyes Ángel Yoenay**, legalmente matriculado/a en la carrera de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL, período académico 2025 (2) 2026 (1), cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es: **Establecimiento de política de gestión de información.**

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

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

Manta, 13 de julio de 2026.

Lo certifico,


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

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

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

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y

Comercio

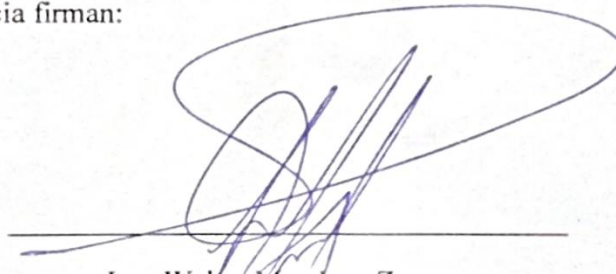
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

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

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe del proyecto de investigación, presentado por el Sr. Angel Yoenay Ramírez Reyes; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema “Establecimiento de política de gestión de información”.

Para constancia firman:


Ing. Walter Mendoza Zamora
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Dr. Pablo Vidal Fernández
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Lcdo. Jonathan Coveña Menéndez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría

Yo, Angel Yoenay Ramírez Reyes, con cédula de identidad N° 131606306-2, estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que soy el autor del presente trabajo titulado “Establecimiento de política de gestión de información para el departamento de contabilidad del hotel cabañas balandra S.A., año 2025 (Estudio de Caso)” el cual se elaboró con fines académicos de manera plenamente original y real, acompañado de los temas correctamente citados por sus autores, todo aquello bajo la supervisión de mi tutora Ing. Sonia Patricia Andrade Alvarado, Phd.



Angel Yoenay Ramírez Reyes

C.I. 1316063062

Dedicatoria

Todo siempre es posible de la mano de Dios. Él se ha encargado de ser el guía de mis pasos, ha escuchado mis súplicas y anhelos, y me ha brindado fortaleza, sabiduría y perseverancia para superar cada desafío que se atravesó en mi camino. Siempre está presente, tanto en los momentos buenos como en los malos. Él es responsable de haber hecho posible que llegara hasta aquí. Este es el comienzo de algo grande y, caminando de su mano, lograré mi objetivo.

Gracias a mi madre, Paola Esmérita Reyes Mero, quien ha sido mi apoyo constante y ha estado presente tanto en mis malos como en mis buenos momentos. Sus consejos y palabras de aliento han sido fundamentales para poder seguir adelante. Siempre me ha apoyado y ha hecho que sienta que soy capaz de lograr lo inalcanzable. Ha hecho que crea que soy especial y que puedo estar en lo más alto con la bendición de Dios. Ha sido mi mamá y también mi papá, la persona que ha dedicado su vida a mí.

A mi hermana, Ashley Álava, quien siempre ha estado presente, ha sido mi audiencia, mi motivo de risas y enojos, y ha estado conmigo a pesar de todo. Su alegría me da una razón más para ser mejor persona y un excelente profesional. Espero algún día verla haciendo lo que ama y poder ser su apoyo y motivación.

A mi novia, Mishelle Solórzano, quien ha sido mi salvavidas, mi lugar seguro, mi profesora y mi equipo. Gracias por siempre entenderme y calmarme cuando las cosas se complicaban, cuando me encerraba en mi mundo, y por sonreírme para motivarme a hacer las cosas con actitud. Gracias por cruzarte en mi camino y hacer que todo tenga un color diferente en mis días.

Angel Yoenay Ramírez Reyes

Reconocimiento

Agradezco infinitamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por abrirme las puertas de esta institución, que transformó mi manera de ver la vida, pensar y plantear nuevas ideas para crecer en este mundo. Gracias por brindarme el espacio y las oportunidades necesarias para adquirir conocimientos y desarrollarme personalmente.

A la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, por acogerme a lo largo de estos años y brindarme un ambiente digno, dinámico y comprometido con la formación profesional.

A la carrera de Gestión de la Información Gerencial, por convertirse en el puente para descubrir mis capacidades, intereses y futuro profesional. En este lugar encontré desafíos que me impulsaron a superarme y a fortalecer mis capacidades. También adquirí conocimientos que hoy forman parte de mi identidad académica, además de conocer grandes amigos a quienes espero conservar siempre presentes en mi vida y en mi corazón.

A los docentes de la carrera, por su dedicación, paciencia y vocación. Ustedes han contribuido a que seamos profesionales capaces de afrontar el mundo laboral mediante sus conocimientos, consejos y exigencias.

A mi tutora, Ing. Sonia Patricia Andrade Alvarado, PhD, por haberme recibido en su grupo en las últimas instancias, por su guía, por motivarnos a hacer las cosas de la mejor manera, por su apoyo oportuno y por orientar este trabajo con responsabilidad, claridad y compromiso.

Angel Yoenay Ramírez Reyes

Índice

Portada	1
Título.....	2
Certificación.....	3
Autoría	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento	6
Índice.....	7
Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	12
Antecedentes	14
Definición del caso de estudio	21
Justificación del caso de estudio	23
Objetivos del estudio de caso	25
Marco conceptual.....	26
1. Gobernanza de la Información.....	27
1.1. Conceptualización de la Gobernanza de la Información	27
1.2 Componentes de la Gobernanza de la Información.....	34
1.3 Modelos de Gobernanza de la Información.....	36
2 Políticas de gestión de la información	38
2.1 Conceptualización de las políticas de información	39
3. Gestión de la información en entornos contables.....	41
3.1 Flujos y procesos informativos contables.....	43
3.2 Importancia de la gestión documental en contabilidad	45
3.3 Riesgos informativos propios del entorno contable	46
3.4 Procesos actuales de gestión de la información.....	48
4 Seguridad de la información y gestión documental	50
4.1 Conceptos de seguridad informativa aplicados en entornos organizacionales.....	50
4.2 Normativas, controles y protocolos de seguridad en organizaciones privadas	51

4.3 Gestión de riesgos informativos en departamentos contables	52
Marco metodológico	53
Tipo de investigación	54
Diseño de investigación	55
Alcance.....	55
Método	56
Técnicas.....	57
Instrumento de la investigación.....	58
Población y Muestra.....	59
Análisis de Resultados	60
Conclusiones.....	77
Recomendaciones	80
Referencias Bibliográficas.....	81

Resumen

La presente investigación se desarrolló en el departamento contable del Hotel Cabañas Balandra S.A., con el propósito de establecer una política de gestión de la información que oriente el manejo de los documentos y registros utilizados en sus procesos internos. El estudio parte de la necesidad de contar con criterios formales para organizar, consultar, conservar y controlar la información que respalda las actividades contables, administrativas y tributarias de la organización. Para ello, se analizó la forma en que actualmente se gestionan los documentos del área, así como las debilidades y riesgos que pueden generarse cuando las prácticas dependen principalmente de la experiencia del personal y no de una referencia interna definida.

La investigación se abordó desde un enfoque cualitativo, bajo el diseño de estudio de caso. Para la recolección de información se aplicó técnicas como la observación directa, la entrevista semiestructurada y la revisión documental, dirigidas a conocer las prácticas desarrolladas en el departamento contable. Los datos obtenidos permitieron identificar que el área utiliza medios físicos y digitales para conservar sus registros, aplica criterios internos de clasificación y mantiene ciertos niveles de acceso según las funciones del personal. Sin embargo, también se evidenció la necesidad de fortalecer la distribución de responsabilidades, el seguimiento documental, los respaldos y la actualización de procedimientos frente a cambios operativos o tributarios.

Como resultado, se elaboró una propuesta orientada a establecer pautas sobre acceso, uso autorizado, conservación, respaldo, responsabilidades y revisión periódica de los registros. Esta propuesta busca aportar una herramienta práctica para mejorar la organización del trabajo

documental, reducir ambigüedades en el tratamiento de la información y favorecer una gestión más segura y coherente con las necesidades del departamento contable.

Palabras clave: gestión de la información, política de información, gestión documental, departamento contable, gobernanza de la información.

Abstract

This research was carried out in the accounting department of Hotel Cabañas Balandra S.A., with the purpose of establishing an information management policy to guide the handling of documents and records used in its internal processes. The study is based on the need to have formal criteria for organizing, consulting, preserving, and controlling the information that supports the accounting, administrative, and tax-related activities of the organization. For this reason, the current way in which documents are managed in the department was analyzed, as well as the weaknesses and risks that may arise when practices depend mainly on staff experience rather than on a defined internal reference.

The research followed a qualitative approach and was developed as a case study. Information was collected through direct observation, a semi-structured interview, and documentary review, which made it possible to understand the practices carried out in the accounting department. The results showed that the area uses both physical and digital means to preserve its records, applies internal classification criteria, and maintains certain access levels according to the functions of the staff. However, the findings also revealed the need to strengthen the distribution of responsibilities, document follow-up, backups, and the updating of procedures in response to operational or tax-related changes.

As a result, an information management policy proposal was developed to establish guidelines regarding access, authorized use, preservation, backup, responsibilities, and periodic review of records. This proposal aims to provide a practical tool to improve the organization of documentary work, reduce ambiguities in the handling of information, and promote a safer and more coherent management process according to the needs of the accounting department.

Keywords: information management, information policy, document management, accounting department, information governance.

Introducción

En las organizaciones actuales, la información ocupa un puesto central y a la vez fundamental en la gestión empresarial, especialmente en áreas donde se trabaja con registros sensibles y que sirven de apoyo para la toma de decisiones. Por ello, el tratamiento de esta clase de información requiere pautas que permitan asegurar la disponibilidad, calidad y manejo responsable de los documentos que respaldan las actividades de esta unidad.

El departamento de contabilidad cumple una función clave dentro de la estructura organizacional, ya que reúne los soportes necesarios para registrar operaciones económicas, cumplir obligaciones con el gobierno y evaluar la situación financiera de la entidad. La documentación está relacionada con ingresos, gastos, presupuestos y la revisión de estados financieros, esta área respalda las transacciones que se generan internamente y aporta significativamente en el seguimiento de las actividades diarias, lo cual mejora la planificación y el control institucional.

La presente investigación se desarrolla en el departamento contable de Hotel Cabañas Balandra S.A., tiene como objeto de estudio la gestión de la información vinculada a los procesos que se ejecutan dentro de esta área. A partir de los procesos y el manejo documental que se llevan a cabo en este espacio, se identificó la ausencia de lineamientos que orienten el acceso, manejo, organización, y protección de la información financiera.

La inexistencia de directrices específicas para regular el tratamiento de la información genera dificultades con relación al control documental, la asignación de responsabilidades y la administración de los accesos a la información. Bajo estas condiciones, la gestión de los documentos depende principalmente de prácticas operativas que se han ido consolidando a través

del tiempo por el personal encargado, lo que genera diferencias en la ejecución de los procesos y limita la estandarización de actividades vinculadas al manejo de la información.

En este marco, la investigación se orienta a analizar cómo se maneja la información en este departamento contable, con el fin de reconocer debilidades que se presenten al no contar con criterios para su tratamiento. Este análisis permite comprender de qué manera dicha situación incide en la organización, el uso, el control, la conservación y el acceso a esta información, es por esto, que el estudio se centra en una propuesta alineada a las mejoras de gestión de la información que intervengan en los procesos, manipulación, y uso que se les dé al material de esta unidad financiera, donde intervienen también las necesidades reales que tiene el departamento.

La investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo y se realiza bajo el diseño de estudio de caso. Para la obtención de información, se utilizó la observación directa, apoyada en una guía de observación y una entrevista semiestructurada la cual fue aplicada a las personas que se encuentran en las funciones del área. Por último, este trabajo se organiza en cuatro capítulos, el primero trata el planteamiento del problema y los antecedentes de la investigación; el segundo, presenta la fundamentación teórica y conceptual; el tercero explica el diseño metodológico aplicado; y finalmente se desarrollan los resultados obtenidos junto con la propuesta orientada a fortalecer la gestión de la información del departamento de contabilidad.

Antecedentes

El Hotel Cabañas Balandra S.A. es una empresa ecuatoriana dedicada al alojamiento turístico a nivel nacional e internacional, ubicada en la ciudad de Manta, en la avenida 7 y calle 20, a 100 metros de la playa “El Murciélago”, vista como uno de los destinos costeros más representativos de la provincia de Manabí.

A partir de su creación, este hotel se ha caracterizado por ofrecer un ambiente natural tranquilo y lleno de espacios creados para la comodidad del huésped; se combina un estilo tradicional a través de sus cabañas y los diferentes servicios modernos orientados al descanso y a la experiencia del visitante.

Esta empresa hotelera orienta su quehacer institucional conforme a su misión de ser “un hotel exclusivo de infraestructura única y de ubicación privilegiada, dedicados a brindar una atención personalizada a nuestros visitantes y a superar las más altas expectativas de confort y calidad en todos los servicios que prestamos, atendidos con el profesionalismo de sus colaboradores”. Esta misión sirve de base para su visión, en la cual se han proyectado a través del compromiso de “Establecernos como hotel insignia que marque la diferencia en el mercado ecuatoriano, manteniendo los más altos niveles de calidad y excelencia, consolidándonos como el destino principal del ejecutivo, turista nacional o extranjero”.

A su vez, su filosofía se sustenta en principios organizacionales que guían el desempeño de sus colaboradores, entre ellos la excelencia, el compromiso, la superación, la orientación al cliente, la eficiencia, la innovación, la calidad, la confianza, la integridad, el entusiasmo, la honestidad, el trabajo en equipo, el liderazgo, y por último la pasión por el servicio, valores que han reflejado su identidad institucional y su enfoque permanente en la satisfacción y bienestar del huésped.

Desde esta perspectiva institucional, el crecimiento que ha consolidado este hotel, motiva el fortalecimiento de su sistema administrativo, lo que beneficia a una coordinación más unida entre las diferentes áreas que la integran.

El departamento contable cumple una función importante en la organización, ya que registra las operaciones económicas las cuales son el sustento del hotel, atiende las obligaciones tributarias y genera información financiera para el manejo y control de las actividades internas. En la ejecución de estas tareas se manejan soportes que tienen relación con facturación, compras, nómina, ingresos, egresos y conciliaciones mensualmente, los cuales propician el respaldo de las operaciones administrativas y dar seguimiento a la economía de la institución.

Por esta razón, los registros que se administran en esta área requieren requisitos claros para su revisión, consulta conservación y clasificación. Cuando estos aspectos no se encuentran definidos, pueden presentarse dificultades como la continuidad del proceso, duplicidad de archivos, errores en la revisión documental o accesos no autorizados que pueden encadenar a pérdida de información.

Durante la observación realizada en la unidad contable, junto con la información proporcionada por el personal, se identificó que no existen políticas que tengan cercana relación a la información, mucho menos a su gestión, y tratamiento de los documentos. Esta situación fue la base para descubrir que

muchas de las actividades se ejecutan a partir de la experiencia que tiene este personal, las cuales han sido incorporadas a su rutina diaria y que se enfocan en abarcar las necesidades del área, cubrir como tal las necesidades y requisitos del hotel.

A partir de este escenario, el estudio de caso se vuelve pertinente porque permite analizar una situación concreta dentro del funcionamiento de este departamento.

Los antecedentes teóricos que se presentan a continuación, han sido desarrollados con la finalidad de fundamentar teórica y contextualmente este estudio:

Aracri y Fernández (2020), en su trabajo “Transformaciones en las políticas de información en Argentina: una mirada sobre las estructuras y actores”, en atención a este contexto, se propone caracterizar las políticas de información y políticas culturales que han ido evolucionando en este lapso, con el propósito de identificar sus transformaciones y reconocer las continuidades que están presentes en la gestión gubernamental.

El presente trabajo académico se enfoca en los derechos ciudadanos en conexión con el acceso a la información y manifestaciones culturales, por lo cual, se sustenta una estrategia metodológica basada en la revisión de varias fuentes organizacionales, legislativas, periodísticas y bibliográficas especializadas. Por ello, sus principales resultados destacan que, las políticas de información tienden a inclinarse en dirección a construir un estado capaz y moderno, ajustado a los procesos de digitalización y la adquisición de tecnologías, limitando los conceptos de información y cultura que se comprenden como derechos humanos primordiales.

En concordancia con Fuster (2022), en su artículo investigativo que tiene por título “Planificar en entornos inciertos: aportes del modelo BANI a las políticas de información”, presenta un análisis teórico que está direccionado como propósito de reflexión, sobre cómo los escenarios actuales caracterizados por la fragilidad, ansiedad, linealidad e incomprensibilidad perjudican la planificación de las organizaciones y exclusivamente formular las políticas de información.

Desde esta perspectiva la autora aborda que, en contextos caracterizados por la volatilidad y el cambio permanente, las políticas de información no pueden achicarse a ser solamente disposiciones normativas, puesto que su efectividad práctica se construye a partir del ejercicio diario de las funciones.

Desde una perspectiva complementaria Romero (2023), en su artículo académico “Políticas de información: de lo instrumental a lo informacional”, se centra en estudiar el desarrollo conceptual y la aplicación progresiva de las políticas de información en México, a partir de haber revisado su trayectoria académica del marco normativo vigente. Romero prueba como la acción pública relacionada con la información, adquirió un papel estratégico dentro del Estado, al punto de configurar lo que denomina “poder informacional” el cual se comprende como la capacidad institucional de acumular, administrar y utilizar información para la toma de decisiones, la organización gubernamental y la legitimación de la autoridad.

En esta misma línea de análisis Sánchez et al. (2024), en uno de sus capítulos titulado “Desarrollo social: investigación bibliotecológica, información y bibliotecas en el repositorio institucional de la UNAM”, se analizan las políticas de información desde las ciencias sociales, destacando su naturaleza compleja y transversal en el interior de las prácticas laborales.

Bajo este enfoque, en su aporte orienta su explicación a como este campo se ha estructurado gradualmente, como una superficie de convergencia entre disciplinas como la ciencia política, la bibliotecología y estudios de información, permiten entender su alcance, por encima de enfoques técnicos o reglamentarios.

En relación con lo planteado por Temesio Vizoso (2019), en su trabajo investigativo titulado “la Gobernanza de la Información en las organizaciones”, desarrolla un análisis que está

orientado a entender la importancia de la gobernanza de la información como elemento estratégico para las instituciones, con el propósito de establecer procedimientos que permitan organizar, controlar, y aprovechar los recursos informacionales dentro de los procesos organizacionales.

Esta investigación, se sustenta en una revisión teórica, metodológica sobre la gestión y gobernanza de la información, donde se incorporan elementos relacionados con la arquitectura de la información, la interoperabilidad, la participación institucional y los modelos de madurez aplicados a la gestión informacional. A partir de este análisis, la autora propone herramientas para poder identificar los flujos de información, detectar redundancias, mejorar la trazabilidad de los datos y fortalecer la disponibilidad de los recursos informativos dentro de las organizaciones.

Entre los principales hallazgos, se destaca que la gobernanza de la información requiere el compromiso con la alta dirección, el definir responsables cuidadosamente y establecer políticas que sirvan de guía ante el uso, acceso y protección de los datos. Por último, se concluye que una adecuada gobernanza beneficia la transparencia, la trazabilidad y el control de los procesos institucionales contribuyendo a una gestión más eficiente de la información organizacional.

Según Ávila Barrientos (2023), en su artículo científico titulado “la gobernanza de los datos de investigación en el contexto de su organización y sistematización”, se analiza la gobernanza de los datos como un mecanismo orientado a fortalecer los procesos de organización, sistematización y accesibilidad de la información dentro de instituciones académicas y científicas. Este estudio tiene como objetivo examinar las relaciones existentes entre las políticas, directrices y procesos que intervienen en la gestión de los datos destacando su importancia para garantizar la calidad, disponibilidad y reutilización de la información.

En este contexto, se tomaron en cuenta los aspectos relacionados con la interoperabilidad, la descripción de datos y la implementación de esquemas que faciliten su organización y recuperación. A partir de esto, el autor examina como la gobernanza contribuye a estructurar mecanismos que permitan mejorar el manejo de la información dentro de entornos institucionales.

En conclusión, este autor sostiene que la gobernanza de los datos permite establecer políticas, roles, responsabilidades, estándares orientados a fortalecer la organización y mejorar con el control de la información, menciona que, una adecuada gestión de datos, favorece su accesibilidad, confiabilidad y reutilización, contribuyendo a una administración más eficiente de los recursos informacionales.

En el ámbito de la gestión documental Díaz Jiménez et al. (2020), en su artículo científico titulado “la gestión documental en función de la gobernanza de la información”, dentro de esta investigación se toma como objetivo principal analizar la relación existente entre la gestión documental y la gobernanza de la información dentro de instituciones de educación superior. La presente investigación se desarrolló mediante la aplicación de instrumentos de diagnósticos que están orientados a evaluar diversos componentes que están relacionados directamente con la gestión documental, entre ellos el control de acceso, como se conservan los documentos y las políticas documentales. A partir de este estudio, los autores identifican el nivel de evolución de estos procesos y cómo inciden en la gobernanza de la información institucional.

Como resultado, los autores sostienen que la implementación de políticas de esta índole fortalece la organización, la alta dirección debe asumir un papel activo en el diseño e implementación de estas políticas, adicional a esto, el control de acceso y la seguridad documental deben establecerse mediante procedimientos formales, sustentados en análisis de

riesgos y mecanismos de revisión periódica, todo esto unificado para garantizar un sistema organizacional perfectamente estructurado.

Complementando estas aportaciones Silva y Hidalgo (2023), en su artículo científico que tiene por título Gestión de la información contable y financiera para la toma de decisiones en la PYMES”, analizan los factores que intervienen en el aprovechamiento de la información contable y financiera dentro de las pequeñas y medianas empresas para apoyar la toma de decisiones empresariales.

Cabe destacar, que la investigación tiene un enfoque cualitativo y de alcance descriptivo, también, se implementaron entrevistas aplicadas a gerentes y personal administrativo de once PYMES de la ciudad de Ambato. Posteriormente, la información que obtuvieron fue procesada A través de un software permitiendo identificar categorías relacionadas con la calidad de la información, los procesos de gestión y su incidencia en la toma de decisiones.

Como resultado, los investigadores sostienen que una adecuada gestión de información contable se transforma en un elemento fundamental al momento de respaldar la toma de decisiones, sin embargo, nos dicen que su efectividad depende de que la información sea confiable y haya pasado por una serie de pasos para estar disponible, los cuales son: que la información sea confiable, esté verificada e integrada con otros elementos estratégicos de la organización. De esta forma, destacan que la revisión de los datos, la coordinación entre las distintas áreas y el flujo oportuno de la información, fortalecen los procesos de gestión y contribuyen a un mejor desempeño organizacional.

En conjunto, los antecedentes presentados nos permiten comprender que la gestión de la información ha evolucionado hasta consolidarse como un componente estratégico que aporta

directamente en el funcionamiento de las organizaciones, trascendiendo su función de almacenamiento documental para transformarse en un elemento que influye principalmente en la organización de los procesos, el control institucional y la toma de decisiones. Tomando en cuenta cada fragmento en relación con la gestión informativa, la información requiere ser administrada mediante políticas, procedimientos y responsabilidades claramente definidas, que garanticen su calidad, disponibilidad, seguridad y adecuado aprovechamiento dentro de cada empresa.

De la misma forma, las investigaciones analizadas evidencian que la gobernanza, gestión documental y la gestión de la información contable, constituyen dimensiones complementarias que fortalecen la administración de los recursos informacionales. La unión de estas partes favorece la organización de los documentos, la regulación del acceso, la protección de la información y la definición de responsabilidades, contribuyendo a mejorar la eficiencia de los procesos y a reducir riesgos asociados con el manejo de la información.

En este sentido, cada uno de estos aportes proporcionan un fundamento teórico para el presente estudio de caso, ya que permiten comprender la importancia que existe al establecer lineamientos que orienten el uso, acceso, organización y protección de la información dentro del área contable. De esta manera, la revisión de estos estudios sustenta la pertinencia de analizar las prácticas actuales de gestión de información y respaldan el desarrollo de una propuesta que contribuya a fortalecer el control, protección y la confiabilidad de la información.

Definición del caso de estudio

El presente caso de estudio se centra en analizar la gestión de la información en el departamento de contabilidad del Hotel Cabañas Balandra S. A., durante el periodo académico 2025(2)-2026(1). Este departamento fue seleccionado por constituir una unidad estratégica, para el funcionamiento de la organización, debido a que en ella se administra la información

financiera que respalda los procesos administrativos, el cumplimiento de las obligaciones contables y la toma de decisiones institucionales.

Durante el diagnóstico inicial del departamento se identificó como principal problemática la inexistencia de una política de gestión de la información que establezca criterios para orientar el tratamiento de la información. Esto provoca, que las actividades se desarrollen a partir de prácticas operativas y criterios del personal, lo que dificulta mantener una ejecución uniforme de los procesos, delimitar responsabilidades y fortalecer el control interno del área.

Los participantes de este estudio corresponden al personal que forma parte de este espacio contable. Se trata de dos personas: una jefa encargada del departamento y una asistente contable, ya que son aquellas quiénes intervienen directamente en las actividades relacionadas con la gestión de la información financiera. Su experiencia y conocimiento sobre la dinámica de trabajo, les permite entender el funcionamiento de los procesos, identificar las necesidades existentes y obtener información relevante. Adicional a esto, los aportes proporcionados por los participantes se vuelven fundamentales para sustentar el desarrollo de una propuesta ajustada a las características y requerimientos de dicha área.

Por último, este estudio resulta pertinente porque permite analizar una situación concreta que responde a una necesidad práctica de la organización relacionada con la gestión de la información. A partir del diagnóstico desarrollado, la investigación se orienta a examinar las prácticas actuales del área, es decir identificar las principales falencias que surgen a través de las malas prácticas en la gestión de información.

Justificación del caso de estudio

La presente investigación se justifica por la importancia de fortalecer la gestión de la información en el departamento contable del Hotel Cabañas Balandra S.A., considerando que esta área cumple una función esencial en el desarrollo de las actividades administrativas, contables y financieras de la organización. El estudio responde a una necesidad identificada en este espacio, lo cual tiene relación con la forma en que se maneja la información la cual respalda las obligaciones diarias.

Desde el ámbito académico, la investigación permite aplicar los conocimientos propios de la carrera, gestión de la información Gerencial, donde intervienen temas como la gobernanza de la información gestión documental, políticas en diferentes contextos y el enfoque sobre el análisis de los procesos de las instituciones.

Al desarrollarse bajo la modalidad de estudio de caso, permite vincular los fundamentos teóricos con una realidad institucional específica, favoreciendo la comprensión crítica de la información como un recurso estratégico para el funcionamiento de las empresas.

En el ámbito profesional, la investigación genera un aporte práctico para esta asociación, ya que sus resultados permitirán disponer de una base para estructurar criterios de gestión aplicables al departamento contable. La propuesta derivada del estudio puede contribuir a mejorar la claridad de responsabilidades, la continuidad de los procesos y el manejo ordenado de los documentos esenciales, todo esto enfocándose claramente en las necesidades propias del área.

Desde el plano social, el estudio aporta indirectamente al fortalecimiento de prácticas administrativas responsables dentro del sector turístico local. Una gestión más organizada de la

información favorece la confiabilidad de los procesos internos y la sostenibilidad operativa de una empresa que forma parte del entorno productivo de Manta.

Además, la investigación puede servir como referencia para otras organizaciones privadas que enfrenten situaciones similares, incluso, a instituciones que buscan mejorar el flujo de sus procesos y corregir detalles operativos que a veces no se les da importancia, pero pueden llegar a influir de manera negativa en la ejecución de las actividades administrativas, si no existe un manejo razonable y una guía que complemente.

El estudio resulta viable debido a que se cuenta con acceso a la información necesaria para comprender los procesos desarrollados en el departamento contable del Hotel Cabañas Balandra S.A. La recolección de datos se realizó mediante la observación directa, una entrevista semiestructurada y revisión de información autorizada por el personal pertinente, respetando la confidencialidad de los datos y el uso académico de la información obtenida.

También se dispone del acceso a los participantes vinculados directamente con el caso, específicamente el personal del área estudiada que interviene en las actividades relacionadas con la gestión de la información. Su participación permite obtener una visión cercana de la dinámica de trabajo del departamento y sustentar el análisis desde la realidad existente en la institución.

En cuanto a los recursos disponibles, la investigación puede desarrollarse con instrumentos metodológicos acordes al enfoque cualitativo, como la guía de observación y la entrevista semiestructurada. Además de esto, se cuenta con herramientas de apoyo para la organización y análisis de la información obtenida, lo que facilita el tratamiento de los datos durante el proceso investigativo.

Respecto al tiempo, el estudio se ajusta al periodo académico 2025(2) – 2026(1), lo que permite desarrollar las fases de diagnóstico, análisis de la información y elaboración de la propuesta dentro del alcance previsto. En función de este periodo, la investigación se orienta a estructurar una política de la información sustentada en las necesidades identificadas en el departamento contable, dejando una base técnica que podrá ser considerada por la organización para su aplicación posterior.

Objetivos del estudio de caso

Objetivo general:

Establecer una política de gestión de la información para el departamento contable del

Hotel Cabañas Balandra S.A.

Objetivos específicos:

1. Examinar las prácticas actuales asociadas con el manejo de la información financiera en el departamento de contabilidad.
2. Reconocer las principales falencias y los riesgos informativos que se crean ante la ausencia de lineamientos formales para la gestión de información contable.
3. Proponer y elaborar una propuesta de política de gestión de la información que establezca pautas para el uso, acceso y protección de los documentos en el espacio contable.

Marco conceptual

Continuando con el presente trabajo investigativo, este apartado desarrolla los conceptos claves que sustentan el estudio de las políticas de gestión de la información, los cuales han ido permitiendo entender cómo se organizan, regulan y utilizan los recursos informativos dentro de un área contable.

A partir de estas bases conceptuales, se considera la forma en que la información se mueve, se controla y se protege en el contexto empresarial del hotel, lo que hace que sea más fácil a la hora de identificar debilidades en los procesos que actualmente se ejecutan, por otro lado también, justifican la necesidad de establecer la política ya anteriormente mencionada, que está orientada a un uso responsable, correcto y estratégico de la información, viéndolo desde una forma técnica y académica.

1. Gobernanza de la Información

1.1. Conceptualización de la Gobernanza de la Información

En la actualidad, el manejo adecuado de información es un elemento estratégico para garantizar el control, la seguridad y ayudar principalmente a la toma de decisiones.

Definición

La Gobernanza de la información debe ser vista como un instrumento imprescindible para cumplir con los planes estratégicos de la empresa. La cantidad de documentos digitales y datos que se producen tanto dentro de la institución como fuera de ella, pero de relevancia para la misma son un insumo imprescindible tanto para la gestión como la planificación.

La Gobernanza de la información da soporte a las actividades claves de la organización, tanto de la empresa privada de cualquier porte de las instituciones de gobierno.

La Gobernanza de la información es un cambio de paradigma porque es una mirada que pone énfasis no en los aspectos tecnológicos o de herramientas sino en los contenidos y su recuperación. Las herramientas tecnológicas no son una solución en sí misma sino parte de la solución, cada situación requiere un análisis y una serie de decisiones entre las cuales se incluyen seguramente una herramienta tecnológica, pero las aplicaciones por sí

sola no resuelven múltiples aspectos de la gobernanza de la información y la mirada del profesional de la información es imprescindible, aunque cabe aclarar que es una tarea multidisciplinaria.

La Gobernanza de la información se entiende que comprende los siguientes aspectos:

- Infraestructura de la información: que estudia entre otros aspectos metadatos, adhesión a estándares, protocolos, formatos, aspectos terminológicos y semánticos, conocimiento táctico.
- Uso de la información: que analiza entre otros asuntos los sistemas de información, los requerimientos, las actividades que ingesta o producen información, los flujos de procesos en que la información circula y se metaboliza, la adecuación a las necesidades del usuario final y la anticipación de demandas o la oferta de posibilidades que entallen situaciones a prever.
- Organización y proyectos: que comprende el diseño o rediseño de la arquitectura de la información, nuevos requerimientos, normativos y procedimientos de trabajo y aspectos generales como la preservación digital y la seguridad de la información.

Este punto toma como insumo la caracterización de la infraestructura, el uso y conceptualiza estos aspectos en una visión estratégica. (Temesio Vizoso, 2019, pp. 36 – 37).

La gobernanza de la información se comprende como un enfoque que supera la simple incorporación de herramientas tecnológicas ya que centra su atención en la forma en que la información se organiza, circula y se aprovecha dentro de la organización. Este planteamiento

permite entender que los documentos y datos contables no deben gestionarse únicamente desde lo operativo, sino a partir de criterios que orienten su tratamiento, definan la participación del personal y favorezcan una administración más coherente de los procesos informativos.

Los autores García, Jiménez, Tamayo y González expresan que “la Gobernanza de la información proporciona un mejor manejo de la información, en cualquiera de sus formatos o soporte, a lo largo de su ciclo de vida. Proporcionando una adecuada gestión de riesgos y ordenado control interno.”, apoyando de manera directa la toma de decisiones a todos los niveles y el desarrollo estratégico de la organización. (p. 6).

A partir de lo planteado por los autores, la gobernanza de la información se comprende como un enfoque que permite administrar documentos, datos y registros durante todo su ciclo de vida, sin limitarse al formato físico o digital en el que se encuentren. En este mismo contexto, aporta una base conceptual para fortalecer la forma en que esta se utiliza, se controla y se integra a los procesos estratégicos de la institución.

De acuerdo con Cabrera, Almeida y Sarria (2018), “la gestión de información es todo lo relacionado con la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado, para tomar la acción correcta.” (p. 24).

Objetivos que tiene la gestión de información según estos autores:

- Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información.
- Minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información.
- Determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información.

- Asegurar un suministro continuo de la información.

Entre las funciones asociadas, con la gestión de la información están:

- Determinar las necesidades de información y del nivel de satisfacción de estos usuarios priorizados en correspondencia con sus funciones, actividades y procesos.
- Mejorar constantemente el acceso, la comunicación y el flujo de la información.
- Garantizar el empleo eficiente de los recursos asignados.
- Contribuir a mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos y las actividades.

Desde este planteamiento, la gestión de la información es un proceso orientado a garantizar que los datos y documentos necesarios estén disponibles en condiciones adecuadas para apoyar las acciones organizacionales. La idea propuesta por los autores permite reconocer que no se trata únicamente de conservar información, sino de asegurar que esta llegue al usuario indicado, en el momento oportuno y con la calidad requerida para cumplir una función dentro de los procesos institucionales. Por lo tanto, este enfoque aporta en la comprensión de la importancia de administrar la información bajo criterios que favorezcan su uso eficiente, la asignación de responsabilidades y la continuidad de flujos informativos.

Un elemento a considerar es el hecho de que la gestión de la información ocurre en el contexto de una organización, no hay dos iguales, por lo que cada una diseña y desarrolla este tipo de gerencia bajo sus propias condiciones, con sus propios componentes y alcance. Además, toda organización demanda información porque resulta imprescindible para sus actividades, funciones, metas y objetivos. Este recurso es uno de los que brinda

la vitalidad para sostenerse y para desarrollarse, por tanto, debe situarse en el máximo nivel de prioridad institucional.

Una organización siempre logrará perfeccionarse si sus miembros tienen capacidades y habilidades para trabajar con información y saben definir con precisión sus necesidades y segundo si esta logra el óptimo funcionamiento de los componentes de un sistema armónico para la gestión de información, en el contexto organizacional. (Hernández, Rivero y Contreras, 2024, p. 8).

En este contexto, los autores dan a entender que la Gestión de información no responde a un modelo único, sino que debe adaptarse a las características y necesidades de cada organización. De igual manera, destacan que la información constituye un recurso esencial para el desarrollo empresarial, debido a que sostiene las actividades, funciones y decisiones orientadas al cumplimiento de los objetivos. Esta visión resulta fundamental ya que, muestra que el manejo de los documentos y datos requiere de una estructura coherente con la realidad del área, donde se descubren las necesidades.

Diferencia entre Gestión de la información y Gobernanza

Conceptualmente, la gobernanza de la información es proactiva, mientras que la gestión de la información es reactiva.

Ambas trabajan en conjunto para garantizar que aprovechen al máximo sus datos y cumpla con sus obligaciones legales. Se utilizan de la misma manera, pero, son dos aspectos distintos de la gestión de los datos que se crea y se adquiere.

El mandato de la gobernanza de la información es mucho más amplio, ya que abarca la gestión de registros, incluyendo funciones como el cumplimiento normativo, la mitigación de riesgos y la toma de decisiones basadas en datos, que como último recurso beneficiará el crecimiento empresarial. En cambio, la gestión de información es una parte del ámbito de la gobernanza de la información. “Se centra en el mantenimiento, el uso y la seguridad de sus datos a lo largo de todo su ciclo de vida”. (Corodata. S. f., 2026, párr. 20).

Tabla 1

Diferencias claves entre Gobernanza y Gestión de Información

	Acercarse	Nivel	Objetivo
Gobernanza de la información	La gobernanza es de naturaleza holística. Se centra en adoptar una visión integral de los datos y de cómo se relacionan en toda organización.	Ofrece una visión global de la empresa y sus datos. Establece la estructura básica de los procesos de la gestión de la información.	Se centra fundamentalmente en el cumplimiento normativo. Garantiza que la empresa utilice sus datos de conformidad con la legislación nacional, internacional y específica del sector.
Gestión de la información	Se centra en los detalles del despliegue de herramientas y técnicas para lograr los objetivos establecidos en la documentación de gobernanza.	Se enfoca en el aspecto práctico para alcanzar los objetivos establecidos en su política de gobernanza. Esto incluye la gestión diaria de sus datos.	Se centra en cada aspecto del ciclo de vida de los datos. Su objetivo son la eficiencia y la accesibilidad. Con una gestión eficaz de la información sus empleados pueden acceder a lo que necesitan con la mínima dificultad.

Desde esta distinción, se comprende que tanto la gobernanza como la gestión de la información no cumplen la misma función, aunque se complementan dentro de los procesos organizacionales. Por un lado, una establece la orientación general sobre cómo debe conducirse la información, la otra se relaciona con su aplicación en las actividades cotidianas.

Importancia en las organizaciones

En las organizaciones, la información cumple una función esencial ya que acompaña el desarrollo de las actividades, sirve como apoyo para coordinar procesos, revisar resultados y apoya significante tomar decisiones.

En cualquier institución es habitual encontrarse con multitud de archivos, tanto en formato físico como en digital, que es necesario tratar correctamente para facilitar su uso y aprovechamiento. (Teknei, 2021, párr. 1).

De acuerdo con Dougherty (2024), “la Gobernanza crea responsabilidad y un marco para que las organizaciones implementen políticas, roles y estándares para proteger la información que se procesa, utiliza y almacena”. (párr. 2).

A la luz de estos aportes, se reconoce que el valor de la información dentro de las organizaciones depende tanto de su adecuada administración como de la existencia de una orientación institucional que dé coherencia a su tratamiento. En contextos donde se maneja información contable, los procesos documentales deben integrarse al funcionamiento institucional para asegurar continuidad, coordinación y decisiones confiables

1.2 Componentes de la Gobernanza de la Información

El crecimiento constante de la información en las empresas crea la necesidad de implementar mecanismos que permitan regular el manejo y garantizar su adecuada administración.

A partir de lo mencionado es importante tomar en cuenta los siguientes componentes:

Políticas

Las políticas constituyen uno de los componentes fundamentales, debido a que establecen directrices, criterios y lineamientos que controlan el manejo de los datos y la información en la institución.

Según Ruiz et al. (2024), mencionan que “las políticas permiten orientar la administración de la información mediante reglas y mecanismos de control que favorecen la calidad, seguridad y uso adecuado de los recursos informacionales”. (p. 8).

Procesos

Los procesos constituyen un componente esencial de la gobernanza de la información, ya que permiten controlar las actividades del departamento, que están enfocadas en el control de este material de suma importancia.

Los procesos permiten estructurar el tratamiento de la información mediante actividades coordinadas y alineadas con los objetivos del área, favoreciendo la calidad, disponibilidad y control de la información, Asimismo la distribución de procesos contribuye a reducir

inconsistencias, mejorar la trazabilidad de la información. (Instituto Geográfico Agustín Codazzi, 2024, pp. 7-9).

Roles y Responsabilidades

Forman parte sustancial de la gobernanza, ya que estos roles y responsabilidades les permiten definir las funciones y obligaciones de las personas que están involucradas directamente en el espacio contable.

Cada actor dentro de la organización debe asumir responsabilidades específicas relacionadas con la administración, protección y calidad de la información, garantizando una adecuada coordinación entre las áreas involucradas. De modo similar los roles permiten fortalecer la trazabilidad, el control y la toma de decisiones dentro de los procesos informativos. (Instituto Geográfico Agustín Codazzi, 2024, pp. 16-17).

Normativa y Cumplimiento

Este componente de la gobernanza busca asegurar que los procesos relacionados con la administración, protección y uso de la información se desarrollen de manera adecuada y alineada con los objetivos institucionales.

El cumplimiento normativo favorece la estandarización de proceso, el control de la información y la reducción de riesgos asociados al manejo inadecuado de los datos, por esto, establece que las organizaciones deben implementar mecanismos de seguimiento y control que

permitan verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos para la gestión de la información. (Instituto Geográfico Agustín Codazzi, 2024, p. 6 - 17).

La articulación de estos componentes evidencia que la gobernanza requiere una base organizada para funcionar de manera efectiva. Cada elemento cumple una función específica: orienta la actuación institucional, ordenar la ejecución de actividades, asignar responsabilidades y verificar el cumplimiento de lo establecido. Por tanto, el aporte de estos elementos, reduce la improvisación y da mayor consistencia a los documentos y datos financieros.

1.3 Modelos de Gobernanza de la Información

Para profundizar acerca de la gobernanza de la información, resulta indispensable considerar los enfoques teóricos que explican como los recursos informativos deben ser administrados desde una visión estratégica.

De acuerdo con Temesio Vizoso (2019), menciona que “la Gobernanza de información presenta un cambio de paradigma, debido a que deja de enfocarse únicamente en herramientas tecnológicas y va centrándose principalmente en los contenidos, la recuperación y el valor estratégico de la información”. (p. 36).

Desde este enfoque, la gobernanza de información no solo se proyecta con herramientas tecnológicas, sino también el ir incorporando elementos de organización, gestión, seguridad, y calidad en el sentido de mejorar los procesos dentro de la institución.

En este mismo contexto, una aplicación no es capaz de resolver múltiples aspectos de la gobernanza de información y la mirada del profesional de la información es impredecible, aunque cabe aclarar que es una tarea multidisciplinaria.

La Gobernanza de Información se entiende que comprende los siguientes aspectos:

Infraestructura de la información: que estudia entre otros aspectos metadatos, adhesión a estándares, protocolos, formatos, aspectos terminológicos y semánticos, conocimiento tácito.

Uso de la información: que analiza entre otros asuntos los sistemas de información, los requerimientos, las actividades que producen información, los flujos de procesos en que la información circula y se metaboliza, la adecuación a las necesidades del usuario final y la anticipación de demandas o la oferta de posibilidades que entallen situaciones a prever.

Organización y proyectos: que comprende el diseño o rediseño de la arquitectura de la información, nuevos requerimientos, normativas y procedimientos de trabajo y aspectos generales como la preservación digital

La seguridad de la información: este punto toma como insumo la caracterización de la infraestructura y el uso y conceptualiza estos aspectos en una visión estratégica. (Temesio Vizoso, 2019, pp. 37-38).

Para cerrar este contexto, la autora señala que la Gobernanza de información puede desarrollarse bajo enfoques centralizados, descentralizados o federados, dependiendo de la estructura y necesidad de cada empresa. El enfoque centralizado concentra decisiones y controles en una autoridad institucional, el descentralizado distribuye responsabilidades entre varias áreas, y por último el enfoque federado combina estándares generales de control con autonomía operativa.

La autora hace énfasis en la necesidad de establecer reglas, organización y control sobre los datos, documentos y procesos informativos que circula dentro de la organización, concuerdo con que este enfoque permite dar un posicionamiento a la información en un nivel estratégico y directivo de las instituciones.

Aplicación en organizaciones privadas

Desde una perspectiva organizacional la Gobernanza de la información es muy relevante en entidades privadas, ya que necesita controlar, proteger y administrar de manera eficiente la información, en las empresas privadas la información representa un recurso estratégico que influye directamente en la toma de decisiones, la eficiencia administrativa y el cumplimiento de los objetivos empresariales. Al poder integrar procesos, tecnologías, normativas y tener una estructura organizacional, favorece a la estandarización de los procesos internos relacionados con el manejo documental y digital.

De acuerdo con Temesio Vizoso (2019), “la gobernanza de información puede implementarse mediante modelos centralizados, descentralizados o federados dependiendo de las necesidades y características de cada organización”. (p., 38).

Por otro lado, Morales (2020), señala que “la Gobernanza de la información contribuye a fortalecer la transparencia, el control y la organización de la institución, permitiendo así que la información sea gestionada como un activo estratégico”. (pp. 100 – 102).

El aporte central de estos autores está en destacar que la gobernanza no opera como un esquema rígido, sino como una estructura adaptable a la realidad de cada entidad. Es por esto que, su valor consiste en posicionar la información como un activo institucional, capaz de mejorar la transparencia y orientar decisiones con mayor sustento.

2 Políticas de gestión de la información

La necesidad de normalizar el uso de la información ha impulsado a las empresas a pronunciar políticas que guíen su utilización, su uso conscientemente, dándole su valor ante la toma de decisiones y funcionamiento organizacional.

De acuerdo con Sánchez (2020), respecto a políticas de información, menciona que “hay niveles y que el primer nivel de políticas de información son la creación, el procesamiento, los flujos de información y el uso de esta que se categoriza por la naturaleza política, económica, cultural y personal”. (p. 111)

En este contexto, una política de información no opera de manera constante, permite reconocer que la información no solo circula como un recurso técnico, sino que está limitada por factores que influyen directamente en su producción, uso y control, que es fundamental para analizar cómo se gestionan los flujos de información en las empresas.

Desde una perspectiva más analítica Braman (2011), considera que “las políticas de información se componen de leyes, reglamentos y posiciones doctrinales, así como otras decisiones con efectos constructivos en toda la sociedad, que involucran la creación, el procedimiento, los flujos, accesos y el uso de la información”. (p. 3). Este pensamiento, amplía mucho más el comprender las políticas de información al ubicarlas como un grupo de decisiones formales e informales con un gran impacto estructural en la sociedad.

Desde este enfoque, estas políticas trascienden la normativa escrita y se muestran en prácticas que determinan quien accede a la información, el cómo utilizarla, y bajo qué criterios se van a regular, lo que refuerza su importancia como herramienta estratégica, su funcionamiento correcto en la institución y sobre todo para la toma de decisiones informada.

2.1 Conceptualización de las políticas de información

La conceptualización de las políticas de información parte del reconocimiento de la información como un recurso estratégico que requiere lineamientos claros para su gestión, uso y protección dentro de las organizaciones.

De acuerdo con Damus (2024), destaca la necesidad de participación activa de los profesionales del sector, al afirmar que “los profesionales de la información deben trabajar de manera interdisciplinaria e involucranos activamente en el delineamiento de las políticas que constituyan con el acceso, uso y transformación de la información”. (p. 175).

En concordancia con lo señalado, es más que evidente que las políticas no pueden construirse simplemente desde instancias normativas o administrativas, sino que necesitan el involucramiento de profesionales que interactúen de forma directa con los procesos informativos establecidos. Se resalta también que el involucramiento interdisciplinario refuerza la coherencia entre políticas formuladas y prácticas reales de gestión de información, lo que hace que respondan de manera efectiva a las necesidades de la organización.

Toda política de gestión informativa debe apoyarse en una estructura conformada por procedimientos y herramientas que respalden el tratamiento de la información, así como en mecanismo de seguimiento, evaluación y revisión periódica. Estos componentes aseguran la vigencia de la política y su capacidad de adaptación frente a los cambios organizacionales, tecnológicos y normativos, consolidando una estructura formal para la gestión de la información. (Jiménez et al. 2022, p. 20).

Una política de gestión de información actúa como un instrumento clave para organizar y regular el uso de los recursos informativos dentro de una misma institución, la cual permite, crear direccionamientos específicos para el manejo, almacenamiento y protección.

Bajo esta lógica, la política permite traducir los criterios institucionales en pautas aplicables al trabajo cotidiano, precisando la actuación de quiénes intervienen en el manejo de la información. En consecuencia, la aplicación de una política de este tipo genera beneficios

directos en la gestión organizacional, por lo cual, se ha venido mencionando, que mejora directamente la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

En este mismo contexto, al contar con los procesos claros y definidos disminuyen los errores, las duplicaciones y las pérdidas documentales, lo que repercute en una mayor eficiencia administrativa. Asimismo, el ordenar los flujos de información favorece la transparencia empresarial y proporciona un soporte más sólido para la toma de decisiones, al basarse en información estructurada, oportuna y coherente con los objetivos de la organización.

3. Gestión de la información en entornos contables

La gestión de la información contable cumple un papel relevante dentro de las organizaciones, ayuda a que los registros financieros sean manipulados de forma ordenada y sirven a los procesos administrativos, de control y análisis de todo el sistema de esta unidad.

Según Chiquito et al. (2021), “la gestión eficiente de la información financiera es esencial para el éxito de cualquier empresa”. Sin embargo, a pesar de la existencia de un sistema de gestión de información financiera bien estructurado, las empresas todavía pueden tomar decisiones equivocadas (p. 146).

Por otro lado, se manifiesta que es importante reconocer que:

La toma de decisiones empresariales se apoya en varios flujos de información, por ende, los registros financieros son solo uno de los componentes que contienen ese conjunto informativo y por lo cual se deben considerar para tomar mejores decisiones. Las empresas también deben tener en cuenta factores económicos y políticos, tendencias del mercado, cambios en la industria y otros factores externos que pueden afectan su rendimiento empresarial.

Si bien la información financiera es crucial, no es la única fuente de información relevante. (Díaz et al. 2021, p. 62)

En este mismo orden de ideas se expresa que:

Las empresas que no cuentan con una gestión adecuada de la información financiera pueden estar en desventaja frente a sus competidores. La falta de información financiera precisa y actualizada puede llevar a una toma de decisiones incorrecta que puede afectar significativamente la rentabilidad de la empresa.

Según Bonilla et al. (2022), “las empresas que tienen una gestión eficiente de la información financiera pueden estar mejor preparadas para enfrentar los desafíos del mercado”. (p. 147).

De acuerdo con este estudio, un entorno contable requiere procesos claros y lineamientos formales que garanticen el uso adecuado de los datos y respalden el control interno. Cuando estos elementos no están definidos, se generan debilidades que afectan la confiabilidad de la información y dificultan su aprovechamiento para la toma de decisiones.

La gestión de la información contable que las organizaciones cuenten con registros precisos, actualizados y útiles para orientar sus decisiones internas. En relación a lo planteado Silva y Hidalgo (2023), mencionan que “la información financiera adecuada contribuye a enfrentar los desafíos del mercado, los registros contables permiten reflejar la realidad organizacional, aportando información precisa y oportuna”. (pp. 146-147).

Así también, la confiabilidad de la información, entendida como:

la capacidad de los datos contables para representar de forma fiel la realidad económica de la organización. Una gestión adecuada de la información contable requiere procedimientos claros y controles definidos que reduzcan errores, inconsistencias o manipulaciones, ya que estas debilidades afectan directamente la calidad de los estados financieros y la credibilidad de la información utilizada para la gestión y el control. (Vallejo y Aguilar, 2024, pp. 6-8)

De acuerdo a lo presentado, la confiabilidad, la organización sistemática de los datos se convierten en elementos clave para sostener el control interno y respaldar los procesos administrativos, tras estos aspectos que no se pueden encontrar claramente definidos ni apoyados por procedimientos formales, se generan vacíos operativos que afectan la consistencia de la información financiera. En este estudio, estas debilidades se reflejan en prácticas informales de manejo de la información, lo que limita el uso eficiente de esta misma, buscando reforzar la necesidad de establecer directrices que regulen su manipulación de forma estructurada y segura.

3.1 Flujos y procesos informativos contables

El tratamiento de la información contable inicia desde la generación de los datos y continúa con su revisión, registro, organización y uso dentro de los procesos, en este recorrido interviene distintas actividades que convierten los documentos recibidos o generados en registros útiles, llenos de valor e indispensables para la empresa.

Conforme a la postura de Delgado (2024), comprende que “el flujo de información es un elemento vital para el éxito de cualquier empresa. Una gestión eficaz de este flujo permite a las empresas a tomar mejores decisiones, reducir costos y mejorar su rentabilidad”. (p. 26). Esta idea

nos brinda esa evidencia que se necesita para darle valor a la información que por un lado no radica solamente en que exista, sino en la manera en la que se mueve y se gestiona en la institución.

La circulación y el provecho de la información constituye un elemento clave en el seno de los procesos contables, en la medida en que influyen directamente en la calidad de las decisiones que adoptan los distintos usuarios. La información que se crea en este ámbito, dado a su valor se relaciona con la oportunidad y confiabilidad con la que va ser utilizada en la gestión empresarial. (Macias, 2019, pp. 1-3)

Es necesario resaltar que un adecuado flujo de información coadyuva a la gestión contable, la misma que:

Los flujos de información son primordiales en una organización para una correcta comunicación, de aquí se deriva a que se puede efectuar una correcta gestión contable y que se pueda cumplir con los diferentes procesos ya que, si la información no fluye de manera eficiente, los procesos se verían afectados y asimismo afectaría a la información que se transmite. (Salamanca, 2022, pp. 14-15).

En concordancia con lo anterior, es de suma importancia considerar que Los flujos internos de información dependen de los mecanismos de comunicación establecidos entre las áreas, así como de la claridad de los procedimientos para registrar, compartir y conservar la información generada. (Molinello Salamanca, 2022, p. 15)

Por ello, este análisis enfocado en los flujos en el entorno contable permite identificar debilidades en la forma en que se gestiona la información financiera y evidencia la necesidad de establecer directrices que regulen su manejo. Desde esta perspectiva, los flujos resultan clave

para sustentar el diagnóstico del área contable y a la vez el fundamentar la propuesta de una política de gestión de la información orientada a fortalecer el control interno, reducir riesgos y mejorar la eficiencia administrativa.

Con respecto a cada uno de los aportes brindados para sustentar este estudio, la adecuada circulación de la información resulta determinante para el desarrollo eficaz de cada proceso contable. Cuando los flujos informativos se gestionan de una correcta y coherente manera, se fortalece la comunicación interna y reduce a la vez, el riesgo de errores en los registros.

3.2 Importancia de la gestión documental en contabilidad

En el contexto organizacional, la gestión documental se ha consolidado como un elemento clave para el adecuado manejo de la información institucional, ya que permite estructurar los procesos de control, acceso y conservación de los documentos que respaldan las actividades administrativas y contables.

Según Chávez y Pérez (2016), expresa que “la gestión documental está apoyada en sistemas y herramientas orientadas a la captación, almacenamiento, recuperación, presentación y transmisión de los documentos generados dentro de una empresa o institución. (p. 36).

En relación con lo expresado por los autores, la gestión documental también cumple una función operativa al facilitar el orden y la circulación de la información dentro de las organizaciones. Al respecto Sereno (2018), sostiene que “este proceso, contribuye a organizar y administrar el flujo documental, permitiendo que los usuarios accedan a la información de manera más ágil y sencilla, lo cual resulta fundamental para el desarrollo eficiente de las actividades contables”. (p. 32).

Este aporte complementa que la gestión documental cumple un papel clave en la eficiencia de los procesos. Su importancia radica en facilitar la localización, circulación y uso oportuno de la información, especialmente en áreas donde los documentos respaldan actividades, documentos de alto valor o información sensible, además, la gestión documental contribuye a mantener una dinámica de trabajo más ordenada.

En concordancia con Robles y Contreras (2024), “la gestión documental es un componente importante en el desempeño de las organizaciones modernas, pues influye directamente en su eficiencia operativa, cumplimiento normativo y competitividad”. (p. 39)

A partir de la postura de este autor, la gestión documental se expresa como un factor que incide en el desempeño organizacional, debido a que permite sostener procesos más ordenados, cumplir exigencias normativas y responder con mayor eficiencia a las necesidades institucionales. Se hace énfasis en reconocer que los documentos no solo cumplen una función de respaldo, sino que también influyen en la capacidad de la organización para operar con precisión, mantener trazabilidad y fortalecer su competitividad. Para finalizar, cuando los documentos se gestionan de una forma bien elaborada, acorta la dispersión de datos y esto favorece la continuidad de los procesos administrativos.

3.3 Riesgos informativos propios del entorno contable

El manejo de la información en los entornos contables implica una exposición constante a diversos riesgos informativos, debido a la naturaleza sensible, estratégica y normativa de los datos financieros.

Los hallazgos sugieren que la información contable divulgada públicamente exhibe efectos de riesgo tanto específicos de la empresa como del mercado. Además, análisis posteriores

indican que variables como el tamaño de la firma de contabilidad, el historial operativo de la empresa y el crecimiento económico regional moderan los efectos de riesgo específicos de la empresa de la información contable. (Xiong y Wang, 2024, p. 45).

Para Muñoz et al. (2019), el riesgo informático se define como “la combinación de una amenaza y vulnerabilidad, representada a través de la fórmula $\text{riesgo} = \text{amenaza} + \text{vulnerabilidad}$. Las empresas poseen un conjunto de elementos, denominados activos que están expuestos a riesgos que van ligados a amenazas y vulnerabilidades”. (p. 4).

Dentro de este entorno contable, hay que considerar los riesgos informáticos que se pueden producir a través de los sistemas ya establecidos para la gestión de la información contable y sus respectivos procesos en el departamento, como podría ser el acceder a estos datos en las plataformas sin antes cumplir requisitos para poder manipularlos.

Por otro lado, y en relación a lo mencionado, la información implementada por la organización para proteger su información puede ser uno de los temas que pueden generar controversia. La razón es que, a pesar de la existencia de esta información, la seguridad de la información es violada por factores humanos.

Los diferentes roles que desempeñan las personas, como usuarios finales, administradores de equipos de seguridad, administradores de información, administradores de políticas de seguridad, atacantes de sistemas de información, tendrán diferentes efectos y consecuencias para cada situación. Como consecuencia, la seguridad de la información no es sólo cuestión de tener nombres de usuario y contraseñas, sino que requiere normativas y diversas estrategias de privacidad y protección de datos que impongan obligaciones a la organización. (Díaz y Guerra, 2021).

De acuerdo con el avance tecnológico, los fraudes informáticos han aumentado. Una persona experta extrae información importante de la organización, sin dejar rastro alguno de ello. Por tal razón, existen organizaciones que se exponen a varios riesgos informáticos y a la ciberdelincuencia. Ante ello, deben plantear políticas que les permitan salvaguardar su información, como respaldos en caso de sufrir hackeo en sus sistemas.

En este sentido, algunos de los riesgos que se puede presentar en el sistema contable pueden ser: riesgos de integridad, riesgos de relación, riesgos de acceso, riesgos de infraestructura, riesgos de seguridad local y riesgos cibernéticos. (Anrango y Toaquiza, 2024, p. 35)

Actualmente, los riesgos cibernéticos son los más comunes que una organización puede tener. Esta actividad consiste en robar la información confidencial del cliente por hackers o grupos criminales para ejecutar estafas electrónicas y desfalcos.

3.4 Procesos actuales de gestión de la información

Actualmente los procesos que abarca la gestión de información eficiente dentro de una institución comprenden una serie de actividades sistemáticas que están orientadas a la creación, captura, organización, almacenamiento, uso, distribución, y resguardo de la información, lo cual busca garantizar la disponibilidad, integridad y lo utilidad de la información.

En la práctica de la gestión por procesos, se hace un uso completo del ciclo de Deming, también conocido como el ciclo PDCA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Este ciclo desempeña un papel fundamental en la implementación de la gestión por procesos, ya que facilita la identificación de deficiencias en la ejecución de los procesos, que

posteriormente son mejoradas en el contexto de la búsqueda constante de la mejora continua. (Salazar et al. 2020, p. 106)

La gestión por procesos se fundamenta en la identificación, selección y descripción de los procesos que generan valor para el cliente, centrándose en la mejora continua de las actividades empresariales. Implica la optimización de procesos para aumentar su eficacia mediante la eliminación de operaciones innecesarias y la reducción de costos. Identificar, analizar, describir, implementar cambios, monitorear y mejorar constantemente los procesos clave son tareas fundamentales de este enfoque.

Aunque la implementación de la gestión por procesos puede encontrar resistencia debido a visiones tradicionales, se ha consolidado como un pilar esencial para la mejora continua y la eficiencia en las organizaciones (Sánchez, Ruiz y Blanco, 2014, p. 108).

El aporte de estos autores se centra en mostrar que la gestión de la información adquiere mayor valor cuando sus procesos pueden ser planificados, evaluados y mejorados de forma continua, a través del ciclo PDCA ofrece una base útil para revisar el funcionamiento de las actividades informativas y corregir aspectos que afecten su eficiencia, también cabe mencionar que la gestión por procesos permite identificar aquellas acciones que realmente aportan al cumplimiento de los objetivos. Para concluir, el estudio presentado examina la información contable como parte de una cadena de trabajo que requiere orden, seguimiento y capacidad de ajuste frente a las necesidades del departamento.

4 Seguridad de la información y gestión documental

4.1 Conceptos de seguridad informativa aplicados en entornos organizacionales

La seguridad de información organizacional, se relaciona primordialmente con resguardar de forma adecuada la información, y datos esenciales que apoyan la gestión institucional.

El proteger información en estos entornos, se entiende como un proceso integral y permanente dentro de las organizaciones, ya que, internamente la red debe estar segura, su confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, sin reducir su protección, para prevenir daños ya sean no intencionados o deliberados, lo cual evidencia que la seguridad informativa responde tanto a riesgos internos como externos.

De este mismo modo, se enfatiza que la seguridad de la información no puede concebirse como una acción aislada ni reactiva, sino como parte de una cultura organizacional sostenida, al indicar que, una cultura de protección a la información no es una simple función dentro de la organización, sino que requiere de acciones constantes de prevención. (Gutiérrez, 2018, pp. 112 - 114).

De acuerdo con Díaz et al. (2021), la seguridad de la información es un factor importante para proteger los activos de una organización, de ahí que los sistemas de información sean una estructura vital para el logro de la identificación, control, uso y difusión de los documentos archivísticos. (p. 3)

En esta misma línea de análisis, la información es un activo que toda empresa debe proteger para poder generar confianza entre los que forman parte de la organización y de la población en general. Mediante un análisis se llegó a desarrollar un reglamento institucional de seguridad de la información. (Sozoranga, 2019, p. 15).

Estas citas aportan significativamente a entender este preámbulo, una condición a tomar en cuenta, es preservar la confianza y estabilidad de los procesos organizacionales. Se destaca, que la información al ser un activo, requiere acciones preventivas, la participación del personal y criterios internos que orienten su cuidado.

4.2 Normativas, controles y protocolos de seguridad en organizaciones privadas

En el ámbito organizacional, el cuidado de la información requiere reglas y controles que orienten su acceso, archivo, uso y circulación dentro del cada proceso interno. Esta necesidad es más evidente en el área contable, debido a que allí se administra registros de carácter financiero que deben mantenerse completos, disponibles y protegidos frente a los usos no autorizados.

El Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI) establece que la seguridad de la información garantiza la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información; involucra la aplicación y gestión de controles apropiados considerando las amenazas existentes, con el objetivo de minimizar el impacto ocasionado por los incidentes de seguridad de la información y garantizar la continuidad del negocio, enfatizando la necesidad de sistemas de gestión estructurados que protejan todos los activos de información frente a riesgos potenciales. (EGSI v3.0, 2024, p. 1)

Estos principios son ampliamente reconocidos en normas internacionales como la ISO/IEC 27002, que sirven de referencia para seleccionar y aplicar controles de seguridad de la información, y para configurar un SGSI que integre políticas, procedimientos y mecanismos de evaluación continua.

El EGSI, resalta que la gestión de la seguridad no se limita al tratamiento técnico, sino que requiere de un enfoque sistémico que garantice que la información se encuentre disponible

solo para quiénes están autorizados, que permanezca íntegra y que esté accesible en los momentos en que se requiera, reduciendo así los riesgos de accesos no autorizados, alteraciones y pérdidas, lo cual desde la perspectiva de la gestión contable refuerza la necesidad de lineamientos claros para proteger la información financiera y los registros contables ante vulnerabilidades operativas, errores o amenazas internas y externas.

Además, se evidencia que la seguridad de la información debe ir de la mano con una adecuada gestión de riesgos, la designación de responsabilidades institucionales claras y la implementación de controles que consideren tanto el contexto tecnológico como el humano, lo cual implica fomentar una cultura de seguridad que abarque a todos los actores involucrados en el manejo de la información.

En este contexto, es de suma importancia que existan los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad hacia una gestión verificable, donde los controles se aplican según los riesgos y las necesidades de la organización.

4.3 Gestión de riesgos informativos en departamentos contables

En el entorno contable, la información En el área contable, la información sirve de base para analizar las operaciones, cumplir obligaciones tributarias y apoyar decisiones administrativas. Por esta razón, deben analizarse el impacto económico y también es importante detectar las fallas que pueden afectar estos registros.

Dentro del estudio, gestión de riesgos y su incidencia en el control interno en el departamento financiero, donde se presenta que, en el departamento financiero de la empresa analizada existen debilidades asociadas al manejo de la información, tales como la inexistencia de controles de acceso y fallas en los registros contables, lo que ocasiona

que se comprometa la seguridad de la información financiera y la confiabilidad de los procesos. (Chasi, 2017, pp 38-39).

En relación con lo anterior, estos riesgos se relacionan con imprecisiones en el registro de la información financiera, las cuales suelen derivarse de la ausencia de procedimientos formalizados, limitaciones en la formación del personal o un uso mal llevado, de los sistemas contables.

Por lo tanto, se identifica como riesgos relevantes el uso no autorizado y el robo de información confidencial, asociados a la falta de políticas de seguridad y controles de acceso en los sistemas contables, lo que refuerza la idea de que la información financiera requiere mecanismos formales de protección que garanticen su confidencialidad e integridad. (Chasi, 2017, p. 43)

Como idea final en este apartado, el presenciar estos riesgos, genera certeza de que la información contable constituye un activo sensible que, sin mecanismos formales de protección, queda en peligro a diferentes clases de acceso que pueden llegar a comprometer el recurso valioso si no se toma en consideración.

Marco metodológico

A continuación, se expone la estructura metodológica que orienta el desarrollo de la investigación, donde se precisa el enfoque, diseño, alcance métodos, técnicas e instrumentos. Utilizados para la recolección y análisis de la información. A través de este apartado, se explica la manera en que fue abordado el caso de estudio y se justifica la elección de los procedimientos metodológicos utilizados para responder a los objetivos planteados.

Tipo de investigación

La investigación adopta un enfoque cualitativo porque se centra en examinar las prácticas que están relacionadas con el manejo de la información en este departamento. A partir de las respuestas de los participantes y de la observación del contexto, se busca explicar cómo se organizan los procesos informativos, que criterios aplica el personal y que aspectos se tienen que fortalecer.

Según Salazar (2020), señala que “la investigación cualitativa busca comprender los significados que las personas atribuyen a determinadas situaciones, desde su propia perspectiva. (p. 103)

En este sentido, la investigación cualitativa se caracteriza por analizar de manera integral las actividades, relaciones y procesos que se desarrollan en un contexto específico. De acuerdo con Vera (2015), este tipo de investigación procura una descripción holística del fenómeno, permitiendo examinar con detalle las interacciones y prácticas que inciden en una situación problemática determinada.

Es por esta razón que, permite examinar los procesos que se van a ir desarrollando en un entorno organizacional, desde una perspectiva contextualizada, considerando las dinámicas y relaciones propias del espacio financiero que se estudia. En el caso del departamento contable, este enfoque facilita entender cómo gestionar un flujo de información a través de una práctica cotidiana. Y en cuanto a su aplicación, este estudio crea la oportunidad de identificar factores humanos, organizativos y procedimiento que inciden en la manipulación y tratamiento de los datos.

Diseño de investigación

El diseño empleado en la presente investigación corresponde a un estudio de caso, debido a que se analiza una situación específica dentro de un contexto organizacional determinado. Este diseño permite examinar la gestión de la información en el departamento estudiado, considerando las prácticas, procesos y criterios que intervienen en el manejo de material que se genera y que utiliza este espacio financiero.

Según Ramírez et al. (2019) señalan que, el estudio de caso constituye un método cualitativo que aporta resultados valiosos para el análisis y la reflexión investigativa. (p. 209)

El estudio de caso resulta pertinente porque permite comprender el fenómeno investigativo dentro de su propio entorno, sin separarlo de las condiciones en las que se desarrolla. Bajo esta perspectiva, facilita el análisis de los actores involucrados, las actividades que se llevan a cabo y los aspectos que requieren fortalecer a partir de una propuesta ajustada a la realidad observada.

Alcance

El alcance de la presente investigación es descriptivo – propositivo. Es descriptivo porque permite caracterizar las prácticas actuales en base a la gestión de la información, considerando la forma en que se organiza los procesos, la participación del personal y los criterios aplicados en el manejo de los registros del área.

A partir de esta descripción, el estudio adquiere un carácter propositivo, ya que no se limita a analizar la situación observada, sino que propone fortalecer la gestión de la información y a su vez su funcionamiento administrativo.

Según Ramos (2020), la investigación descriptiva cualitativa busca caracterizar el fenómeno a partir de las experiencias y significados construidos por los participantes en su contexto. (pp. 2–3)

El método descriptivo, describe, analiza, e interpreta las características del objeto de estudio y utiliza criterios para establecer el comportamiento de la población estudiada.

Los datos pueden recolectarse a través de estudio de casos, de la observación que proporciona datos cualitativos o cuantitativos, de encuestas que arrojan datos cuantitativos. Aquí no se identifican variables, sino que las características observadas se analizan con base en un marco teórico. El investigador puede ser observador completo o participante. (Guevara et al. 2020, p. 53)

El alcance descriptivo-propositivo permite que la investigación avance desde la comprensión de la realidad observable, hasta la formulación de una respuesta aplicable al contexto estudiado.

Método

En la presente investigación se emplearon los métodos inductivo y analítico, debido a que permiten interpretar la realidad estudiada a partir de la información obtenida en el contexto de este estudio. Estos métodos se ajustan al enfoque cualitativo del trabajo, ya que facilitan el análisis de las prácticas observadas, los criterios expresados por cada participante y los factores que participan en la gestión de la información de dicha área

El método inductivo permitió partir de situaciones identificadas mediante la observación directa y las entrevistas, con el fin de reconocer patrones relacionados con el ordenamiento de los procesos, la participación de este personal y a su vez el tratamiento de los registros utilizados en

el departamento. A partir de estos hallazgos fue posible construir una interpretación general del caso, que está sustentada en la experiencia de los actores involucrados y en las condiciones reales del entorno analizado.

De manera complementaria, el método analítico, permitió examinar por separado los aspectos relacionados a la gestión de la información, tales como procesos que se lleven a cabo, responsabilidades, el acceso y riesgos informativos, para luego interpretarlos en una visión global del fenómeno estudiado

Técnicas

La información de estudio se obtuvo mediante tres técnicas cualitativas: observación directa, entrevista semiestructurada y revisión documental, el implementarla apoyó directamente a la revisión y el caso observado desde distintas fuentes y contrastando lo visualizado dentro del departamento.

La observación directa permitió distinguir la dinámica cotidiana de este espacio, especialmente la forma en que se van organizando las actividades, la circulación de los datos estructurados y la participación del personal en los procesos ya establecidos. A través de esta técnica fue posible identificar aspectos visibles del funcionamiento del área y comprobar con la información añadida por los participantes.

En este sentido Rodríguez et al. (2021) mencionan que, la observación directa se produce cuando el investigador mantiene contacto sin intermediarios con el fenómeno observado lo que favorece una comprensión más objetiva de la realidad estudiada. (p. 6)

En relación con lo anterior, se aplicó también, la entrevista semiestructurada a los participantes claves seleccionados para el estudio, con el propósito de profundizar en sus

criterios, percepciones y experiencias sobre la gestión de información. Esta técnica resultó conveniente porque, aunque se trabajó con una guía previamente elaborada, permitió ampliar las respuestas según los aportes de cada entrevistado, generando información relevante para el análisis del caso.

De forma complementaria, se aplicó la revisión documental como técnica de apoyo, la cual permitió recopilar y analizar información proveniente de fuentes secundarias, tales como documentos institucionales, normativa relacionada y fuentes académicas consultadas en medios digitales. Cabe señalar que, esta técnica se fortaleció mediante el uso de una bitácora de búsqueda, lo que posibilitó registrar de manera ordenada las fuentes consultadas y los criterios empleados durante el proceso de revisión.

En palabras de Barbosa y Rodríguez (2013), sobre la revisión documental nos presta que revela la riqueza de perspectivas y enfoques en el estudio de las competencias investigativas, así como la importancia cuestionar supuestos arraigados y explorar nuevas perspectivas en la enseñanza y el aprendizaje. (p. 264)

En conjunto, permitieron obtener información desde distintas perspectivas, contribuyendo así, a una comprensión más integral del fenómeno estudiado y reforzando la coherencia y consistencia de los hallazgos obtenidos durante el proceso investigativo.

Instrumento de la investigación

Para la aplicación de las técnicas seleccionadas se utilizaron instrumentos que permitieron organizar la información obtenida durante el desarrollo del estudio.

Primeramente, se utilizó una guía de observación para registrar como se desarrollan las prácticas que están enfocadas al manejo de la información. Este instrumento permitió identificar

aspectos vinculados con la organización de documentos, la circulación de la información, los accesos, las prácticas y posibles debilidades presentes en cada proceso.

Cabe señalar que, este instrumento facilitó la recopilación de información directa y objetiva durante el proceso de observación.

Población y Muestra

La población de la investigación está conformada por cuatro personas vinculadas con los procesos administrativos y contables de esta institución, debido a su conexión con la gestión de la información dentro área estudiada. Esta población permitió identificar a los actores que, por sus funciones, participan directa o indirectamente en el manejo de los registros utilizados del departamento.

La muestra fue de tipo intencional y estuvo integrada por dos participantes esenciales: la jefa encargada del área contable y la asistente contable. Su selección respondió a la responsabilidad directa que ambas mantienen en los procesos relacionados con la información del área, así como al conocimiento que poseen sobre las prácticas, necesidades y actividades diarias del departamento.

Desde el enfoque cualitativo, la muestra no buscó representar estadísticamente a toda la organización, sino obtener información pertinente y profunda desde quiénes intervienen de manera directa en el caso estudiado. Por ello, la participación de estas informantes permitió entender con mayor exactitud la dinámica interna del departamento y a su vez proporcionar elementos importantes para el análisis y la formulación de la propuesta.

La investigación se desarrolló bajo una dimensión transversal, debido a que la recolección de información se realizó en un periodo determinado del proceso académico

2025(2)-2026(1). Esto permitió analizar la gestión de la información en el departamento contable a partir de las condiciones observadas durante el momento de estudio, sin realizar comparaciones entre distintos periodos.

En este marco, la información fue adquirida a través de la observación directa, entrevista semiestructurada y la revisión documental, lo que permitió comprender la situación actual del área desde diferentes panoramas y fuentes. Esta delimitación temporal aportó a mantener el análisis enfocado en una realidad concreta y, además, con base en los hallazgos recopilados durante el transcurso del estudio.

Cronograma general de la investigación

Meses 1 y 2: Revisión bibliográfica, delimitación del problema y construcción del marco teórico y metodológico.

Meses 3 y 4: Diseño y aplicación de los instrumentos de investigación, incluyendo la guía de observación y la bitácora de búsqueda de información.

Meses 5 y 6: Sistematización, organización y análisis de la información recopilada.

Meses 7 y 8: Interpretación de resultados, elaboración de conclusiones y redacción final del trabajo de titulación.

Análisis de Resultados

A continuación, se comparte el análisis de los resultados a partir de la información obtenida del estudio, los resultados se organizan conforme a las categorías establecidas en la investigación: procesos de gestión informacional, gobernanza de la información, riesgos

informativos, componentes, con el propósito de mantener un orden al momento de su socialización.

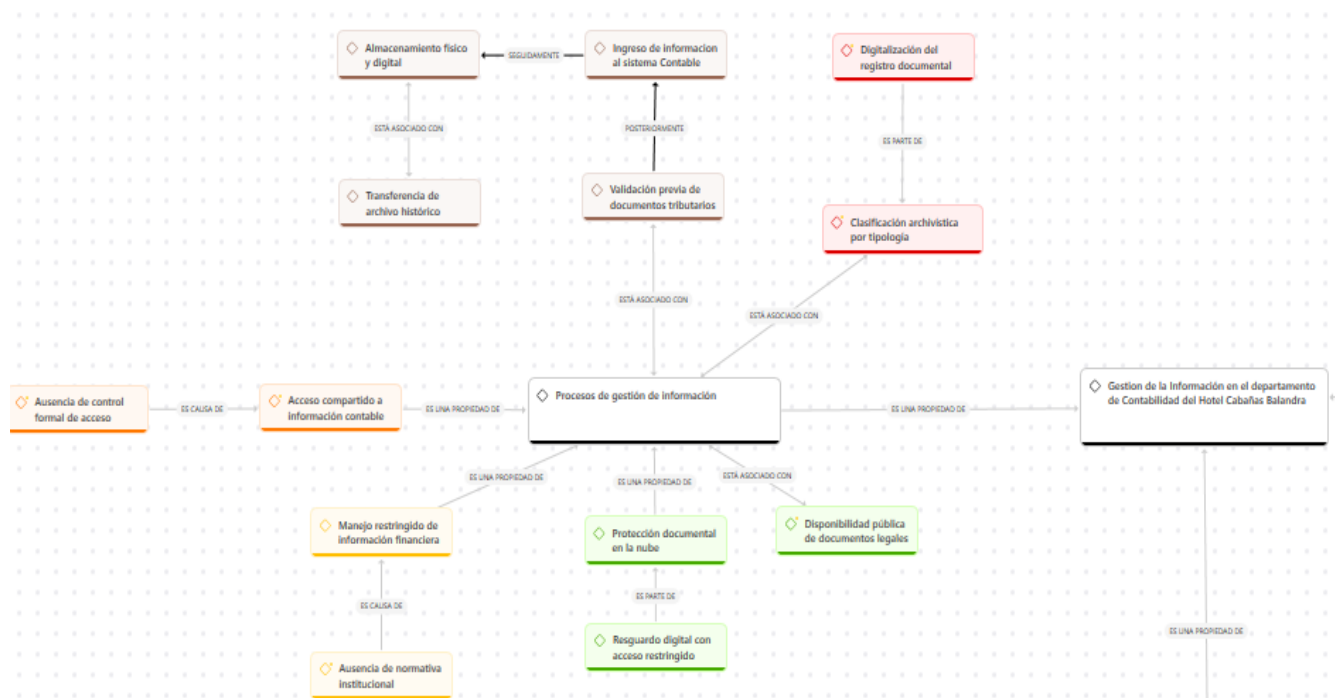
Los siguientes resultados se manifiestan mediante redes y análisis sistemáticos. Los datos fueron recopilados mediante guías de observación, análisis de los documentos y entrevistas semiestructuradas aplicadas al personal que interviene directamente en el ambiente financiero de la institución.

Para el desarrollo de esta investigación se aplicaron las entrevistas a la jefa de contabilidad y a la asistente contable, tras su intervención directa en las actividades que se ejecutan diariamente y ya que son quienes conocen el sistema de funcionamiento de este departamento.

La información adquirida permitió comprender el ambiente actual del manejo de la información en el área contable, identificando aspectos relacionados con los procesos documentales, control de acceso, almacenamiento de información, riesgos informativos y ausencia de lineamientos formales para el tratamiento de la documentación contable.

Figura 1

Diagnóstico de los procesos de manejo, acceso, organización y resguardo de información contable.



Nota. La figura presenta los procesos actuales que tienen una estrecha relación con el control y manejo de la información, se presenta el contenido relevante que tiene enfoque con el almacenamiento físico y digital, gestión de los documentos, clasificación archivística y su resguardo.

1. Políticas de gestión de la información

1.1 Flujos y procesos informativos contables

A partir de las respuestas obtenidas, se evidencia que el departamento contable desarrolla prácticas orientadas a la conservación, registro y organización. Estas prácticas combinan recursos digitales, como el almacenamiento en la nube, con soportes físicos organizados en

carpetas, folders o biblioratos, lo que permite mantener la estructura básica para la ubicación y consulta de los registros de esta sección.

En cuanto a la evidencia obtenida, las participantes señalaron que la documentación se registrar de manera diaria y se clasifica mediante criterios cronológicos, alfanuméricos, por asunto, proveedor o año. Además, se indicó que los documentos son verificados previamente en el SRI antes de su ingreso al sistema contable, especialmente cuando se trata de facturas electrónicas, notas de ventas o documentos físicos que requieren validación tributaria. A través de esta secuencia se puede identificar un flujo de trabajo que inicia con la recepción del documento, continúa con su revisión y registro, y finaliza con su archivo físico y digital.

A partir de estos datos, se observa que el área cuenta con una dinámica operativa que busca la facilitar el tratamiento de los registros necesarios. No obstante, dicha dinámica se sostiene inicialmente en parámetros aplicados por el personal, lo que muestra la importancia de fortalecer la uniformidad en la forma de organizar y dar seguimiento a la información.

Los resultados coinciden con Sereno (2018), quien sostiene que “la gestión documental contribuye a ordenar el flujo de información y facilita su acceso dentro de las organizaciones”. (p. 33). En este sentido, el aporte del hallazgo radica en mostrar que los flujos informativos existentes cumplen una función práctica dentro del departamento, pero también requieren mayor articulación para asegurar continuidad, trazabilidad y coherencia en el tratamiento de los documentos.

1.2 Procesos actuales de gestión de la información

Con base en la respuesta de las participantes, se identifica que los procesos actuales de gestión de la información en el departamento contable se desarrollan mediante una secuencia practica que comienza con la recepción de los soportes, continua con su revisión y validación, y posteriormente se integra al sistema o al archivo que corresponde. Este hallazgo permite visualizar que el área mantiene un ritmo funcional para tratar la información que recibe, aunque gran parte de estas acciones se sostienen en procedimientos aplicados desde la experiencia del personal.

Las participantes mencionan que algunos comprobantes son revisados antes de su registro, principalmente cuando se tienen relación con obligaciones con el estado. Además, se consideró que la documentación se conserva mediante archivos en la nube y carpetas previamente ya estructuradas según su proceso.

En consonancia con Cabrera et al. (2022), la gestión de la información consiste en disponer de la información adecuada, en la forma correcta, en el momento oportuno y en el lugar apropiado para apoyar una acción determinada. A partir de este aporte, se comprende que los procesos observados cumplen una función muy importante dentro de esta área, porque permiten que la información esté disponible para las actividades contables y administrativas que la soliciten, sin embargo, estas necesitan mayor articulación para asegurar la continuidad, seguimiento y claridad en cada etapa del proceso informativo.

1.3 Componentes de la Gobernanza de la Información - Roles y responsabilidades

En función de las respuestas analizadas, los resultados evidencian que el departamento contable mantiene una distribución práctica de funciones relacionadas con la información que maneja el departamento. En este proceso intervienen principalmente la gerencia, la jefatura

contable, la asistencia contable y áreas vinculadas como compras e inventarios, cada una con un nivel de participación distinto según sus actividades.

Como evidencia, las participantes señalaron que el acceso no es general para todo el personal, sino que depende del cargo y de la necesidad de intervención en cada proceso. La gerencia y el área contable participan mayormente en la revisión y uso de la información, mientras que otras áreas acceden únicamente a registros relacionados con funciones que se encuentran directamente en el sistema interconectado con las áreas administrativas.

De acuerdo con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (2024), “la gobernanza de la información requiere definir responsabilidades para asegurar una adecuada coordinación entre los actores involucrados. A partir de ello, se interpreta que el departamento cuenta con una distribución funcional de accesos y tareas; sin embargo, esta debe quedar mejor precisada para evitar ambigüedades en la consulta, actualización o entrega de información dentro del departamento.

1.4 Conceptualización de las políticas de información

En función de las repuestas analizadas, las entrevistadas establecieron que actualmente no existen normativas internas formalmente establecidas enfocadas en regular el manejo de los documentos financieros. Pese a que la información sensible es manejada únicamente por personal autorizado, este control se desarrolla más como una práctica interna que como parte de una política institucional documentada. Los resultados demuestran que el manejo de información financiera depende principalmente de criterios operativos y del nivel de responsabilidad asignado al personal encargado.

En relación con lo anterior Damus (2024), sostiene que la gestión de la información requiere la participación activa de los responsables de su administración, así como la definición de mecanismos que orienten su acceso, uso y protección dentro de la organización.

A partir de estos resultados, se observa que el manejo de la documentación financiera se organiza según las responsabilidades de cada cargo. Gracias a esto, ha permitido mantener un acceso diferenciado a la información más delicada, de modo que cada persona intervenga únicamente en los documentos relacionados con sus funciones.

1.5 Conceptos de seguridad informativa aplicados en entornos organizacionales

A partir de la información recopilada, los resultados obtenidos muestran que este departamento aplica medidas básicas para limitar el acceso a datos sensibles, especialmente en registros relacionados con movimientos económicos, obligaciones tributarias y reportes internos. Aunque estas acciones no se encuentran desarrolladas como un sistema formal de seguridad, se pudo identificar una práctica orientada a restringir el uso de la información según el cargo y la responsabilidad dentro de este espacio y de la empresa.

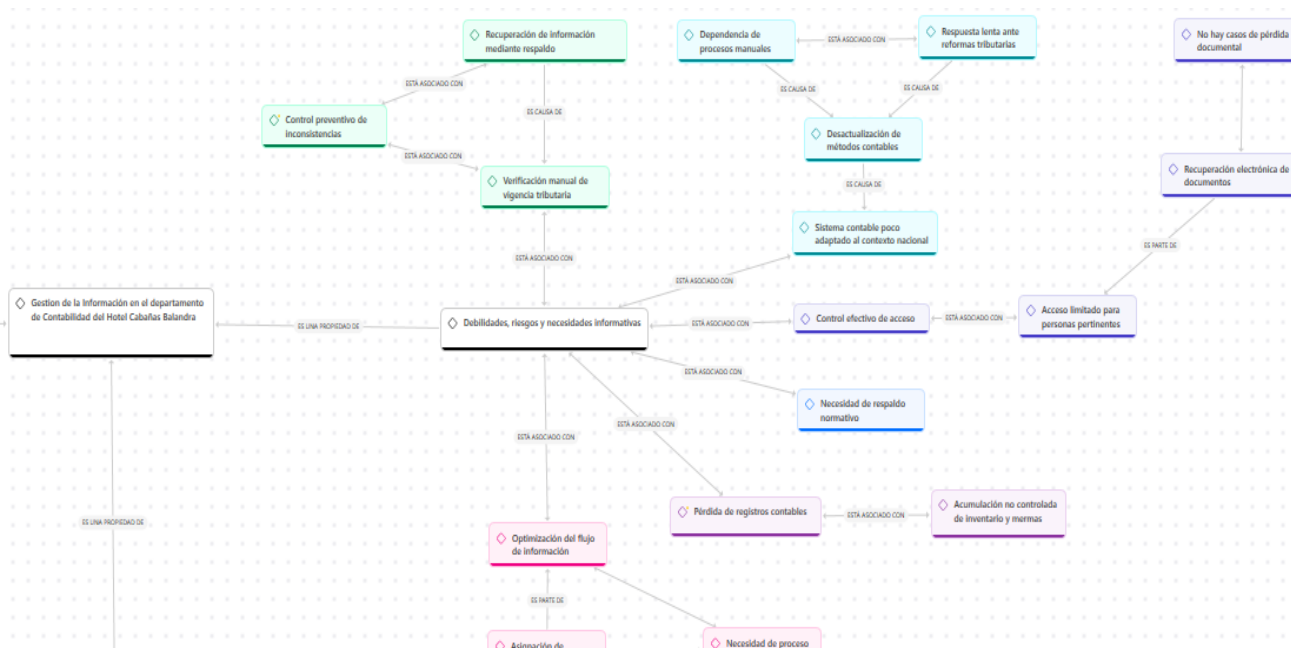
En cuanto a la evidencia obtenida, señalaron que la información de mayor sensibilidad es manejada principalmente por gerencia y contabilidad, mientras que otras áreas no disponen del acceso sin autorización, además, partes de los documentos son conservados en medios digitales y físicos, procurando mantenerlos disponibles para la actividad diaria.

En relación con Gutiérrez (2018), quien plantea que “la seguridad de la informativa requiere acciones constantes de prevención y participación organizacional”. Bajo esta lógica, los datos adquiridos permitieron inferir que el departamento reconoce la relevancia de proteger la

información que administrar y crea, pero todavía es necesario fortalecer la forma en que se supervisa y se almacena la información de alto valor.

Figura 2

Identificación de debilidades, riesgos informativos y necesidades institucionales.



Nota: La figura sintetiza los hallazgos obtenidos sobre debilidades, riesgos y necesidades institucionales vinculadas con la gestión de la información en el departamento contable.

2. Gestión de la información en entornos contables

2.1 Riesgos informativos propios del entorno contable

El análisis de las entrevistas permite reconocer que, los datos obtenidos permiten identificar los riesgos informativos del área, se relacionan principalmente con errores en el

registro, pérdida de documentos, duplicidad de soportes y dificultades derivadas de procesos manuales. Aunque las participantes no reportaron incidentes graves, sí reconocieron situaciones que puedan afectar la continuidad de las actividades cuando existe un seguimiento ordenado de cada etapa del proceso.

A través de evidencia recopilada, se mencionó que el sistema contable ayuda a evitar duplicidades y que los respaldos digitales permiten resguardar información relevante: sin embargo, también se señalaron dificultades asociadas a la revisión de documentos, cambios tributarios y control de inventarios. Esto muestra que los riesgos no siempre provienen de fallas tecnológicas, sino también de tareas operativas que requieran mayor precisión y coordinación.

Según con el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (2024), “la gestión de riesgos debe considerar amenazas, controles y continuidad de los procesos institucionales”. En este caso, los hallazgos permiten interpretar que el departamento cuenta con mecanismos básicos para reducir afectaciones, pero requiere criterios más claros para anticipar errores, revisar información crítica y supervisar continuamente los registros.

2.2 Limitaciones operativas en los procesos informativos del entorno contable

La evidencia obtenida refleja que, una de las principales dificultades del área se relaciona con la dependencia de procesos manuales y revisiones constantes.

Este hallazgo muestra que, aunque existen herramientas digitales como apoyo, varias actividades requieren intervención directa del personal para validar comprobantes, revisar registros y asegurar que la información utilizada sea completamente correcta. Tal es el caso, que señalaron que el sistema contable presenta limitaciones para adaptarse de forma inmediata a

ciertos cambios tributarios, por lo que deben realizar verificaciones frecuentes en plataformas oficiales.

A su vez, indicaron que algunas actividades asociadas al control de inventarios y revisión documental demandan mayor tiempo, especialmente cuando existen ajustes normativos o inconsistencias en los soportes recibidos.

Según Rojas Mesa et al. (2014), señalan que “la gestión de la información requiere asegurar calidad, oportunidad, y disponibilidad dentro de los procesos organizacionales. En este caso los datos obtenidos permiten interpretar que el área mantiene prácticas funcionales, pero necesita fortalecer sus procesos y mejorar la continuidad de sus actividades.

2.3 Gestión de riesgos informativos en departamentos contables

Las respuestas obtenidas reflejan que, hasta el momento, no se han presentado casos significativos relacionados con pérdida de documentación o accesos no autorizados a la información contable.

En cuanto a lo señalado, gran parte de la documentación puede recuperarse mediante plataformas oficiales, claramente esto reduce el riesgo de pérdida física de comprobantes o la deterioración de este material y facilitando la información cuando se necesite trabajar con ella. Del mismo modo, el control sobre acceso a los sistemas y base de datos les ha permitido mantener niveles de protección sobre la información que almacena.

Estos hallazgos guardan relación con lo planteado por Muñoz et al. (2019), quienes sostienen que los activos de información se encuentran expuestos a amenazas y vulnerabilidades, por lo que requieren mecanismos de control que permitan reducir posibles riesgos. Desde esta

perspectiva, las medidas implementadas contribuyen a preservar la disponibilidad e integridad de la información utilizada en los procesos contables.

En conjunto, la información recopilada muestra que las prácticas de respaldo, recuperación documental y control de acceso han favorecido la conservación de la información y la continuidad de las operaciones, manteniendo un entorno de trabajo donde los incidentes relacionados con pérdida o acceso indebido a la información no han representado una problemática relevante para el área analizada.

2.4 Componentes de la Gobernanza de la Información - Políticas

Al revisar la información obtenida, se identifica que, el departamento contable desarrolla sus actividades mediante prácticas internas ya conocidas por el personal, aunque no siempre cuentan con una referencia escrita que oriente la ejecución de determinados procesos. Este resultado muestra que el departamento funciona con criterios adquiridos en la experiencia diaria, lo cual ha permitido mantener la continuidad del trabajo, pero también puede generar diferencias al momento de actuar frente a cambios, errores o situaciones no previstas.

En las respuestas, una de las participantes señaló que las actividades se ejecutan sin mayores dificultades debido al conocimiento del personal, además, reconoció que contar con orientaciones documentales aportaría mayor precisión en sus resultados. La segunda participante menciona que varias instrucciones se transmiten de forma verbal, situación que puede ocasionar dudas sobre responsabilidades o formas de proceder. Esta evidencia permite ver que las prácticas actuales son funcionales, pero a su vez dependen en gran parte de la interpretación de quiénes intervienen en el proceso.

De acuerdo con Jiménez et al. (2022), quienes sostienen que “una política de gestión debe apoyarse en procedimientos, herramientas y mecanismos de seguimiento que faciliten su aplicación y actualización. A partir de ello, se traduce que el departamento requiere convertir sus prácticas operativas en criterios más claros y compartidos, de modo que el tratamiento de la información no dependa únicamente de la costumbre del personal, sino de una orientación común que fortalezca la institución.

2.5 Riesgos informativos propios del entorno contable

Dentro de esta sub categoría se observa que, en cuanto a los riesgos relacionado a la gestión de la información contable, las participantes identificaron como una de las principales preocupaciones la posible pérdida de información financiera y documental, considerando la importancia que estos registros tienen para el desarrollo de las actividades operativas, administrativas y de control.

Por otra parte, los resultados permiten reconocer posibles fallas en la revisión de documentos, el control de inventarios y el registro de operaciones contables. Cuando estas operaciones no se verifican de manera adecuada, pueden presentarse errores que afectan la precisión de los registros y dificultan el uso correcto de la información en cada proceso del departamento.

En relación con el contexto anterior, Muñoz et al. (2019), quienes sostienen que los activos de información se encuentran expuestos a riesgos derivados de amenazas y vulnerabilidades, por lo que requieren mecanismos que permitan reducir posibles afectaciones. Desde esta perspectiva, los riesgos identificados no solo se relacionan con la pérdida de

información, sino también con situaciones que puedan comprometer su integridad y confiabilidad.

2.6 Componentes de la Gobernanza de la Información - Procesos

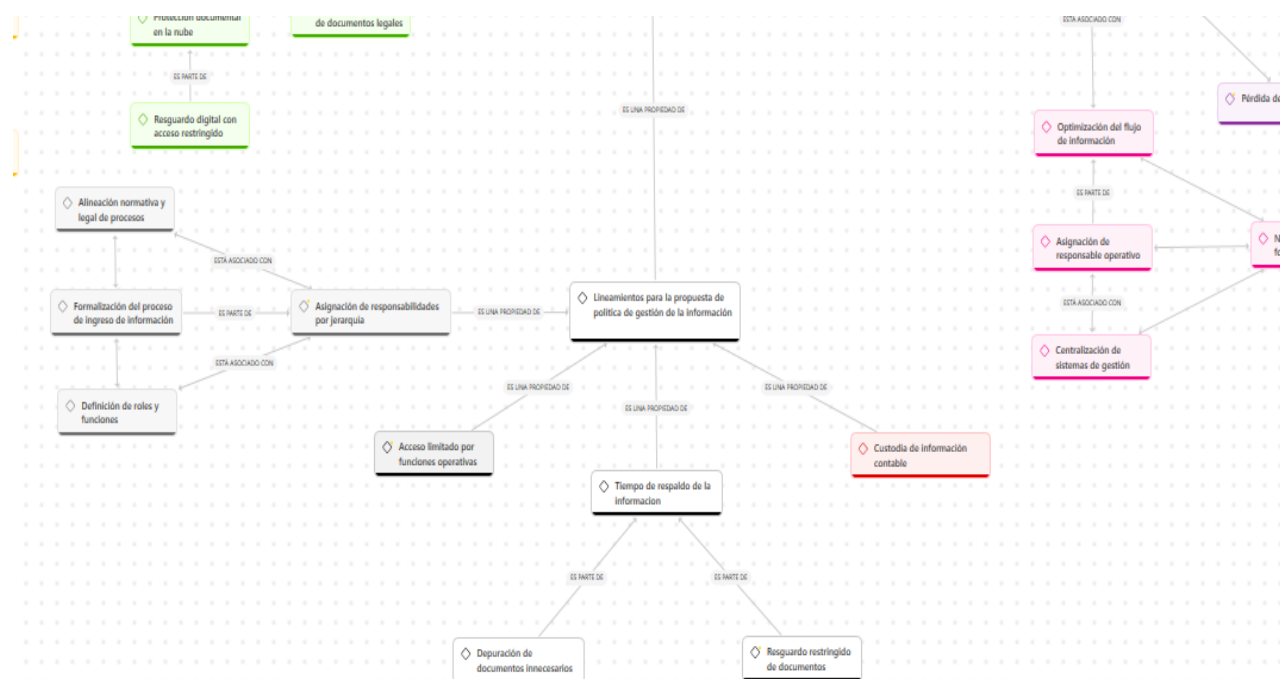
En función de las respuestas analizadas, reflejan la importancia de fortalecer la organización y el control de la información mediante procesos mayormente estructurados que les permitan atender de manera eficiente las tareas y obligaciones diarias. En este contexto, destaca, la definición de procedimientos específicos para gestionar inconvenientes y coordinar de forma más efectiva las tareas relacionadas con el manejo documental.

De igual manera, consideran necesario avanzar hacia una mayor sistematización de los procesos, debido a que actualmente la información se administra mediante diversas herramientas y actividades que requieren la participación constante del personal. Esto afecta directamente la circulación de la información y limita la rapidez con la que los datos son localizados, consultados o utilizados dentro de las operaciones.

Lineamientos para la propuesta de política de gestión de la información

Figura 3

Diseño de la propuesta de una política de gestión de la información



Nota: La imagen muestra los componentes claves que conforman la propuesta, orientada a mejorar todo el sistema informativo.

3.0 Importancia de la gestión documental en contabilidad

Con base en las respuestas de las participantes, los datos obtenidos permiten identificar que una política de gestión de la información debe considerar el recorrido completo de los documentos dentro de este espacio, desde su ingreso hasta su revisión, registro y conservación. Este hallazgo surge de las respuestas de las participantes, quienes señalaron la necesidad de definir procesos claros y alineados con las disposiciones tributarias, laborales y regulatorias que inciden en las actividades del departamento.

Además, destacaron la importancia de especificar las funciones de cada cargo, especialmente en aquellas actividades donde intervienen diferentes responsables. Esta evidencia muestra que la gestión documental no solo depende del archivo o almacenamiento, sino también de la claridad con la que se organiza las tareas y se distribuye las responsabilidades dentro del proceso.

En relación con Dougherty (2024), quien plantea que “la gobernanza de la información establece un marco de responsabilidad mediante políticas, roles y estándares. A partir de ahí, se interpreta que la propuesta debe funcionar como una base práctica del personal y asegurar que las actividades respondan a directrices unificadas dentro de esta unidad.

3.1 Componentes de la Gobernanza de la Información – Normativa y cumplimiento

A partir de la información recopilada, se evidencia que actualmente existen niveles de acceso singularizados según las responsabilidades asignadas al personal. Pocos usuarios cuentan con acceso total a la información financiera, mientras que otros solamente pueden ingresar, registrar o consultar información específica relacionada con las actividades que se desempeñan.

Asimismo, las participantes señalaron que el acceso a la información se encuentra concentrado en un número reducido de personas, lo que contribuye a mantener el control sobre la documentación contable y financiera. Por esto mismo, varios departamentos disponen únicamente de permisos limitados para consultar información necesaria para el desarrollo de sus actividades operativas.

Estos hallazgos guardan una breve relación con lo planteado por Díaz y Guerra (2021), quienes sostienen que “la protección de la información requiere mecanismos de control

orientados a preservar su confidencialidad y restringir el acceso únicamente a los usuarios autorizados”. Desde esta perspectiva, la asignación de distintos niveles de acceso constituye una práctica orientada a resguardar la información según el grado de responsabilidad y participación de cada usuario dentro de los procesos organizacionales.

3.2 Componentes de la Gobernanza de la Información – Roles y responsabilidades

El hallazgo principal en esta categoría muestra que, las responsabilidades que tiene el personal deben ser claras y estar definidas con mayor exactitud. Las entrevistadas señalaron que el manejo de la información implica custodiar documentos, registra, clasificar y conservar soportes, por lo que cada cargo requiere funciones claramente delimitadas.

De igual manera, las respuestas evidencian que la asignación de responsabilidades debe relacionarse con el nivel de participación de cada persona en los procesos del área. Así no hay inconvenientes a la hora de saber quién ejecuta, valida o responde por determinada actividad, especialmente cuando se presentan errores o cambios en la forma de trabajo.

Según Dougherty (2024), “la gestión de la información requiere roles definidos para orientar la participación de los actores dentro de la organización. En este caso, se interpreta que la política debe incorporar una distribución funcional de responsabilidades, de modo que el personal conozca el alcance de sus actividades y apoye a una gestión más ordenada y continua.

3.3 Políticas de gestión de la información

La información empírica permite establecer que, es fundamental tener en cuenta la importancia de fortalecer la organización documental mediante criterios, que se encuentren

mejor definidos para el almacenamiento, clasificación y conservación de la información contable. Entre las principales recomendaciones se encuentra mejorar el control de la documentación física resguardada en bodega, así como establecer procedimientos que faciliten su localización, seguimiento y conservación conforme a los períodos establecidos.

En este contexto, consideran necesario organizar de manera más estructurada las actividades relacionadas con el traslado, depuración y resguardo documental, con el propósito de optimizar los espacios de almacenamiento y facilitar el acceso a la información cuando esta sea requerida para fines operativos o de control.

De acuerdo con Damus (2024), quien señala que “la gestión de la información involucra aspectos vinculados con la organización de procesos, los procedimientos de trabajo, la preservación digital y la seguridad de la información”. Con base en este aporte, se interpreta que la política que se pretende proponer, debe integrar criterios para la clasificación, respaldo, conservación y revisión periódica de los registros generando así una estructura mejor establecida para el departamento.

Conclusiones

Objetivo 1: examinar las prácticas actuales asociadas con el manejo de la información financiera en el departamento de contabilidad

Se establece que las prácticas actuales de gestión de la información en el departamento de contabilidad se generan mediante el uso combinado de recursos físicos y digitales, los cuales permiten registrar, clasificar, consultar y conservar los documentos utilizados en las actividades del área.

Los resultados evidencian que existen criterios de organización, además de procesos de validación previa ante plataformas tributarias. De igual manera, se identificó que el acceso a la información se distribuye según la función que cumple el personal, esto les permite mantener una participación diferenciada entre gerencia, jefatura contable, asistencia contable y áreas vinculadas. Estas prácticas contribuyen a mantener la continuidad del trabajo diario; sin embargo, dependen principalmente de la experiencia del personal y de criterios incorporados en la rutina operativa, lo que refleja la necesidad de una estructura más uniforme para el manejo de la información.

Objetivo 2: reconocer las principales falencias y los riesgos informativos que se generan ante la ausencia de lineamientos formales para la gestión de la información contable

Se determina que las principales falencias identificadas en el departamento contable se relacionan con la falta de pautas formalmente documentadas para orientar de manera uniforme el manejo de la información. Aunque el área mantiene prácticas funcionales, los resultados muestran que diversas instrucciones se transmiten de forma verbal y dependen del conocimiento adquirido por el personal, lo que puede generar diferencias en la ejecución de

actividades, especialmente cuando intervienen diferentes responsables o se presentan cambios en los procesos.

En cuanto a los riesgos informativos, se encuentran situaciones relacionadas con errores en la revisión de registros, duplicidad documental, pérdida de soportes, dificultades en el control de inventarios, modificación o cambios tributarios. Estos aspectos afectan la disponibilidad, exactitud, y seguimiento de la información utilizada en las actividades. Por ello, se concluye que el departamento requiere fortalecer sus criterios internos de revisión, autorización y conservación, con la finalidad de disminuir las inconsistencias y mantener una gestión fortalecida en el ordenamiento de sus registros.

Objetivo 3: proponer una política de gestión de información que establezca pautas para uso, acceso y protección.

Se concluye que la propuesta responde a las necesidades de contar con un instrumento capaz de guiar el manejo de la documentación generada y utilizada en este departamento. Es por esto que, la política debe incluir los siguientes criterios revisar, clasificar, conservar, consultar y respaldar el flujo informativo.

De esta forma, la política formulada responde a las necesidades identificadas en el estudio y permite establecer una base más clara. Su aporte principal radica en especificar cómo debe circular la información, quiénes intervienen en cada etapa y bajo qué criterios se realiza su consulta, actualización o conservación, favoreciendo una gestión más ordenada y coherente con las actividades ya establecidas.

A través del análisis realizado, se identificó que el área cuenta con prácticas que sostienen su funcionamiento diario, estas requieren integrarse en una estructura común que

permita mayor coherencia entre las actividades, los actores involucrados y los recursos informativos que se utilizan.

En este sentido, la investigación aporta una mirada aplicada sobre la importancia de transformar prácticas dispersas en criterios institucionales que orienten el trabajo del área. En esta misma línea de ideas, tener una política de gestión de información se constituye como el resultado principal, al ofrecer una base técnica para el tratamiento de la información, fortaleciendo la permanencia de los procesos y el valor de la información como recurso para la gestión organizacional.

Recomendaciones

1. Formalizar la política propuesta para que este departamento cuente con un documento capaz de guiar el manejo de sus registros. Permitirá organizar con mayor claridad de las actividades de registro, clasificación, conservación.
2. Definir con precisión las funciones del personal que participa en el tratamiento de la información, considerando cada cargo y el nivel de intervención.
3. Aplicar una matriz de acceso diferenciada, en la que se pueda establecer los permisos correspondientes para gerencia, jefatura, asistencia, sistemas y demás áreas involucradas. De esta forma, cada actor podrá intervenir únicamente sobre la información que necesita en el momento.
4. Revisar periódicamente los procedimientos asociados al manejo documental, especialmente cuando existan cambios tributarios, administrativos o tecnológicos. Esta revisión permitirá mantener actualizados los criterios utilizados.
5. Desarrollar espacios de socialización y capacitación dirigidos al personal involucrado, con el fin de fortalecer la aplicación de la propuesta y promover buenas prácticas en el uso, consulta y la conservación de este material invaluable.
6. Incorporar de manera progresiva herramientas tecnológicas que faciliten organización de archivos, respaldo digital y la localización de la información.

Referencias Bibliográficas

Alegría, E. J., y Macías, R. (2022). La información como recurso político: debates contemporáneos sobre su regulación y usos. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 67 (4), 111-135.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187358X2022000400115&script=sci_abstract

Almada Navarro, E. M. (2012). Bases teóricas para comprender las políticas de información. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/ficha/bases-teoricas-para-comprender-las-politicas-de-informacion-5002833>

Aracri, A., y Fernández, C. I. (2020). Políticas de información y bibliotecas en la provincia de Buenos Aires: El caso de los bibliotecarios referentes del CENDIE. *Preguntas/Cuestión*, 65, 1-30.

<https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/5797/5099>

Aracri, A., y Fernández, C. I. (2020). Transformaciones en las políticas de información en Argentina (2015-2019): una mirada sobre las estructuras y actores. Ponencia presentada en el IV Congreso estado y Políticas Públicas. Memoria Académica, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de la Plata.

<https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/111910>

Ávila-Barrientos, E. (2023). La gobernanza de los datos de investigación en el contexto de su organización y sistematización. *Investigación Bibliotecológica*, 37(96), 45–64.

<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2023.96.58763>

Balandra Hotel S.A. (2016), Misión, Visión y Valores.

<https://psah81.wixsite.com/balandra>

Barbosa B, y Rodríguez, I. W. (2024). Los semilleros de investigación y el desarrollo de competencias investigativas: análisis de la revisión documental del estado del arte. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3)

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12179

Bonilla, S., Reyes, J. C., Sabando, G., Peñate, U. (2023). Gestión adecuada de la información financiera y su impacto en la toma de decisiones empresariales. *Economía y Negocios*, 14(1), 69–84. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/eyn/v14n1/2602-8050-eyn-14-01-00069.pdf>

Cabrera, R. D et al. (2018). La gestión de la información y del conocimiento desde los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación y la formación postgraduada. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 1(2), 21–26.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778096004>

Damus, M. A. (2024). Políticas de información para democratizar el conocimiento: tres casos en Argentina. *Pinas ayb: Archivos E Bibliotecas*, 3(1), 163–177.

<https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/14026>

Dávila, V. (2025). Análisis conceptual de la contabilidad financiera a través de las publicaciones de la Revista Libre Empresa (2008-2022). *Revista FACCEA*, 15(1), 88–112.

<https://doi.org/10.47847/faccea.v15n1a4>

Delgado, J. A. (2024). Analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan del cantón Manta, 2024. (Estudio de caso). Trabajo de Integración Curricular. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/6671/1/ULEAM-GIG-069.pdf>

Díaz Jiménez, A., Olivera Batista, D., y Zamora Gómez, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. Información, cultura y sociedad, N 47, 79-92.

https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S185117402022000200079&script=sci_abstract&tlng=en

Díaz Jiménez et al. (2021). La gobernanza de información desde el control documental. Revista del Archivo Nacional de Costa Rica, 85, e494.

<https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/494>

Díaz Pando, J. C. (2021). Perfeccionamiento del manual de procedimientos contables de la cooperativa de créditos y servicios. SciELO Cuba. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2021000100314&script=sci_arttext

Dougherty, R. (2024, octubre 15). Information governance: Why is it important? Kiteworks. <https://www.kiteworks.com/regulatory-compliance/information-governance/>

Escobedo Romero, J. (2023). Políticas de información: de lo instrumental a lo informacional. Capítulo o artículo académico, En E. J. Sánchez Vanderkast (Ed.), Publicación conmemorativa del X aniversario del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (pp. 15–24). Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México.

https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/806/1/02_politicas_informacion_juan_escobedo.pdf

Escobedo, J. (2020). Política de información: aproximaciones teóricas y conceptuales. *Bibliographica*, 3(2), 45-65.

<https://bibliographica.iib.unam.mx/index.php/RB/article/view/482/803>

Fuster Caubet, Y. (2022). Planificar en entornos inciertos: aportes del modelo BANI a las políticas de información. *Revista Edicic*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.62758/re.v2i1.151>

García-Morales, E. (2012). Gobernanza de la información. *Anuario ThinkEPI*, 6, 100–103. <https://thinkepi.scimagoepi.com/index.php/ThinkEPI/es/article/view/30392>

Gestión de riesgos contables en una empresa. (2023, 31 de octubre). *Union Soluciones*. <https://www.unionsoluciones.com/2023/10/31/gestion-de-riesgos-contables-en-una-empresa/>

Giraldez Boza, K. (2025). Desarrollo de un protocolo de gestión de la información de los delitos y faltas registrados por el Centro de Operaciones de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Huancavelica [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Continental].

<https://repositorio.continental.edu.pe/gestion/items/855b291b-3076-40ca-ba22-b590be9f17d8>

Gómez Pasquel, J.C. (2021). Diseño del programa del sistema de gestión de seguridad de la información de la Empresa Privada Grupo SES. Tesis de maestría, Universidad de las Américas. Repositorio Digital Universitario de las Américas.

<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13795/1/UDLA-EC-TMGSI-2021-10.pdf>

Guevara et al. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163–173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Hidalgo, M. y Silva, J. (2023). Gestión de la información contable y financiera para la toma de decisiones en las Pymes. *Revista de investigación SIGMA*, 10(02).

Hotel Cabañas Balandra S.A. (2023), vive una experiencia única, Hotel Cabañas Balandra S.A. <https://www.balandrahotel.com/>

Macias Barcia, A. M. (2019). Diagnóstico del clima organizacional del Hotel Cabañas Balandra ubicado en la ciudad de Manta, trabajo de titulación, Universidad Laica Eloy Alfaro. Repositorio de la ULEAM. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/2266>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). Documento Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI) versión 3.0. Gobierno de Ecuador. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2024-08/Documento_Esquema_Gubernamental_Seguridad_Informaci%C3%B3n.pdf?utm_source=chatgpt.com

Ortega Hidalgo, R. (2021). Diseño de una política para la gestión de la información contable en la empresa de servicios G & M S.A.S. [Trabajo de grado, Universidad TDEA]. Repositorio Institucional Universidad TDEA.
<https://dspace.tdea.edu.co/server/api/core/bitstreams/4fbc4bef-340f-401f-a7ba-e1817178f790/content>

Robles Ardila, B. A. (2024). Apoyo a la gestión documental de la empresa Crezcamos S.A. de Bucaramanga. Proyecto de grado. Unidades Tecnológicas de Santander.

<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/19622>

Sabelli de Louzao, M. (2023). Las políticas de información a la ciudadanía: hacia un pensamiento iberoamericano sobre la información inclusiva e integradora. En M. Á. Rendón Rojas (Coord.), *CIIBERCID: usuarios de la información, sociedad y tecnología en el siglo XXI. Una visión iberoamericana* (pp. 65–76). Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.

https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/825/3/05_ciibercid_usuarios_martha_sabelli.pdf

Sánchez Vanderkast, E. J. (2020). Hacia una escuela de pensamiento iberoamericana de bibliotecología y ciencias de la información. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México.

<https://share.google/WEitDRaOIEYpIYZ9A>

Sánchez, E. (2021). Desarrollo social: retos, memoria y perspectivas actuales. Informe de investigación. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.

https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/994/1/18_desarrollo_social_egbert_sanchez.pdf

Sánchez, E., y Huerta, M. (2022). Información y datos en la postpandemia, vol. 2 Reporte de investigación. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.

http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/1210/1/02_informacion_datos_pospandemia_vol_2_egbert_sanchez_maria_medina.pdf

Hernández S, (2024). Desarrollo social: investigación bibliotecológica, información y bibliotecas. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México. <https://infobila.iibi.unam.mx/handle/123456789/31189>

Tayan, A. M., & Toaquiza Toaquiza, A. B. (2024). Riesgos de la seguridad informática en el sistema contable. *Revista Ciencias y Saberes*, 2(3), 29–42.
<https://ojs.rimanaeditorial.com/index.php/cys/article/view/25>

Temesio Vizoso, S, G. (2019). La gobernanza de la información en las organizaciones. Pinas 34 – 57. <https://doi.org/10.21747/21836671/pag11a4>

Torres Lebrato, L. (2015). La gestión de información y la gestión del conocimiento. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 19(2), 96–98.
<https://www.redalyc.org/pdf/2111/211138818002.pdf>

Anexos

Anexo 1. Guía de observación aplicada en el departamento contable del Hotel Cabañas Balandra S.A.

Este instrumento fue diseñado para observar de forma directa las condiciones en que se gestionan los documentos y registros del área, considerando aspectos como la organización de la información, los accesos, las funciones del personal y las situaciones que podrían afectar su manejo. Los datos registrados se emplearán únicamente para el desarrollo académico del estudio, resguardando la confidencialidad de la información observada.

Guía de Observación				
Objetivo: Observar dentro del área contable los siguientes aspectos enfocados en mis categorías, mi tema: Establecimiento de política de Gestión de información para el departamento de contabilidad del Hotel Cabañas Balandra S.A., año 2025 (Estudio de Caso)				
Categoría	Aspecto a Observar	Indicadores / Evidencias	Escala de Evaluación (1-5)	Observaciones
Existencia de Políticas	Verificar si existen políticas formales y documentadas de gestión de información.	Documentos oficiales o manuales institucionales vigentes que regulan el manejo de información.		
Conocimiento del Personal	Determinar si los colaboradores conocen las políticas y procedimientos informativos.	El personal contable reconoce los protocolos de clasificación y confidencialidad.		
Clasificación y Organización	Analizar la manera en que se ordena y clasifica la información contable.	Archivos organizados por niveles de acceso y confidencialidad.		

Seguridad y Acceso	Revisar los controles existentes sobre el acceso físico y digital a los datos.	Uso de contraseñas, permisos de usuarios y sistemas de bloqueo seguro.		
Protección de Datos Sensibles	Comprobar el nivel de resguardo de información financiera y personal.	Prácticas de encriptación, respaldo de archivos y confidencialidad en el manejo de datos.		
Flujo de Información Interna	Evaluar la fluidez de comunicación entre áreas y jerarquías.	Intercambio oportuno y veraz de información contable entre departamentos.		
Cumplimiento Normativo	Verificar si las políticas se sustentan en normas nacionales e internacionales.	Evidencias de cumplimiento de ISO 27001 o la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.		
Sensibilización y formación del personal	Comprobar el nivel de capacitación del personal respecto a las políticas y buenas prácticas informativas.	Registros de asistencia a capacitaciones, material formativo distribuido, encuestas internas sobre conocimiento de políticas.		
Evaluación y Mejora Continua	Comprobar si existen mecanismos de revisión y perfeccionamiento de políticas.	Auditorías internas, planes de mejora o seguimiento de indicadores.		
Pertinencia de las políticas informativas	Analizar si las políticas creadas se ajustan a las necesidades y procesos contables del hotel.	Documentos institucionales actualizados, manuales internos con normas aplicables al trabajo contable, coherencia entre la política y la práctica operativa diaria.		
Infraestructura Tecnológica	Revisar si el hotel dispone de herramientas tecnológicas adecuadas.	Software contable actualizado, red interna segura y servidores con respaldo.		

Cultura informativa organizacional	Observar el grado en que los valores institucionales promueven el uso ético y responsable de la información.	Conductas del personal respecto a la confidencialidad, lenguaje organizacional que prioriza el orden y la transparencia informativa, políticas visibles en espacios de trabajo.		
Confidencialidad Laboral	Observar la conducta del personal frente al manejo reservado de la información.	Discreción en el tratamiento de datos contables o financieros.		
Control de Versiones Documentales	Revisar si se gestionan las versiones de documentos correctamente.	Registro de actualizaciones y control de cambios en archivos institucionales.		
Respaldo y Recuperación de Datos	Verificar la existencia de mecanismos de respaldo de información.	Copias automáticas, almacenamiento en la nube y protocolos de recuperación.		
Evaluación de Riesgos Informáticos	Identificar si se gestionan los posibles riesgos de seguridad digital.	Análisis de vulnerabilidades, auditorías de seguridad y planes de contingencia.		
Cumplimiento Ético y Legal	Revisar si el personal actúa conforme a principios éticos y legales.	Conocimiento de normas y compromiso con la confidencialidad profesional.		
Responsabilidad del Personal	Evaluar la actitud de responsabilidad frente al manejo de información.	Cumplimiento de protocolos y conciencia sobre la importancia del resguardo de datos.		
Satisfacción del Usuario Interno	Analizar la percepción del personal sobre las políticas implementadas.	Opiniones o sugerencias del equipo sobre la utilidad de las políticas.		
Transparencia en los Procesos	Observar si la información se presenta de manera clara y verificable.	Reportes contables con trazabilidad y evidencia de auditoría.		

Integración con Sistemas Externos	Evaluar el vínculo entre los sistemas internos y externos del hotel.	Conexiones seguras con bancos, SRI y proveedores.		
Control de Accesos Físicos	Comprobar las medidas de seguridad en el acceso a documentos físicos.	Llaves, tarjetas de acceso, cámaras y registros de ingreso.		
Cultura Organizacional Informativa	Analizar los valores y actitudes hacia la gestión de información.	Respeto, orden documental y cumplimiento de políticas internas.		
Impacto en la Imagen Institucional	Evaluar cómo influye la gestión de información en la reputación del hotel.	Percepción de clientes, auditorías externas y certificaciones de calidad.		
Integración de la información en la toma de decisiones	Evaluar si la información contable es utilizada como base para decisiones administrativas y financieras.	Reportes contables considerados en reuniones directivas, registros de decisiones basadas en datos, evidencia de comunicación efectiva entre contabilidad y gerencia.		
Responsabilidad y roles en la gestión de información	Identificar la claridad en la asignación de responsabilidades sobre el manejo y resguardo de información.	Organigramas funcionales, manuales de funciones, evidencias de seguimiento o supervisión de tareas informativas.		
Cumplimiento de normativas legales y éticas	Verificar si las políticas internas cumplen con la legislación ecuatoriana y los principios éticos de la información contable.	Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, aplicación de principios de integridad, registros de auditorías o revisiones externas.		
Capacidad tecnológica para	Evaluar si las herramientas tecnológicas del hotel facilitan la	Software contable vigente, sistemas de respaldo automático, infraestructura		

la gestión informativa	organización, control y seguridad de la información contable.	digital segura, reportes de mantenimiento tecnológico.		
Protección y confidencialidad de datos contables	Analizar las medidas implementadas para garantizar la seguridad de datos financieros y personales.	Contraseñas de acceso individual, políticas de confidencialidad firmadas, respaldo cifrado de documentos y controles de ingreso físico a archivos		
Existencia de Políticas	Verificar si existen políticas formales y documentadas de gestión de información.	Documentos oficiales o manuales institucionales vigentes que regulan el manejo de información.		
Conocimiento del Personal	Determinar si los colaboradores conocen las políticas y procedimientos informativos.	El personal contable reconoce los protocolos de clasificación y confidencialidad.		
Clasificación y Organización	Analizar la manera en que se ordena y clasifica la información contable.	Archivos organizados por niveles de acceso y confidencialidad.		
Seguridad y Acceso	Revisar los controles existentes sobre el acceso físico y digital a los datos.	Uso de contraseñas, permisos de usuarios y sistemas de bloqueo seguro.		

Anexo 2. Preguntas para la aplicación de la entrevista

La presente entrevista semiestructurada fue elaborada para recoger información desde la experiencia del personal vinculado con los procesos del área contable. Su aplicación permitió conocer criterios sobre el manejo de documentos, los niveles de acceso, las responsabilidades asignadas, los riesgos informativos y las necesidades que deben considerarse para la formulación de una política de gestión de la información. Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos, manteniendo la confidencialidad de las respuestas proporcionadas.

Entrevista Semiestructurada para el Diagnóstico de la Gestión

de la Información Contable

Estudio de Caso: Departamento de Contabilidad del Hotel Cabañas

Balandra S.A., 2025

Propósito: Obtener información detallada sobre los procesos, debilidades y necesidades de gestión de la información contable para fundamentar la propuesta de política institucional.

2. Datos del Entrevistado

Cargo: _____

Área: _____

Años de experiencia: _____

Fecha de la entrevista: _____

Entrevistador: _____

Instrucciones para la Aplicación

La entrevista se desarrollará de forma individual y en un espacio confidencial, respetando la privacidad del entrevistado. Las preguntas se presentarán en forma abierta, permitiendo la ampliación de información cuando sea necesario. Las respuestas se registrarán de manera textual, procurando fidelidad a las expresiones del participante. La entrevista se organiza en tres categorías vinculadas a los objetivos específicos de la investigación, permitiendo un análisis integral del caso estudiado. Procesos actuales de gestión de la información

(Objetivo Específico 1: Diagnosticar los procesos actuales de manejo, acceso, organización y resguardo.)

1. ¿Cómo se registran y organizan actualmente los documentos contables dentro del departamento?

2. ¿Qué procedimiento se sigue para almacenar la información física y digital?

3. ¿Quiénes tienen acceso a la información contable y cómo se controla ese acceso?

4. ¿Existen protocolos o normas internas para el manejo de documentos financieros?

5. ¿Cómo se resguardan los documentos sensibles o confidenciales del área?

6. ¿Qué mecanismos utilizan para evitar errores, duplicación o pérdida de información?

(Objetivo 2: Debilidades, riesgos y necesidades informativas)

7. ¿Qué dificultades enfrenta el departamento en el manejo de la información contable?

8. ¿Han ocurrido problemas relacionados con pérdida de documentos, accesos no autorizados o errores de registro?

9. ¿De qué manera influye la ausencia de lineamientos formales en el trabajo diario del departamento?

10. ¿Cuáles considera que son los riesgos más críticos en la gestión de la información contable?

11. ¿Qué mejoras considera necesarias para fortalecer la organización, seguridad y disponibilidad de la información?

(Objetivo 3: Lineamientos para la propuesta de política de gestión de la información)

12. ¿Qué aspectos considera fundamentales que debería incluir una política de gestión de información en este departamento?

13. ¿Qué niveles de acceso deberían definirse para garantizar la confidencialidad de los datos contables?

14. ¿Qué responsabilidades deberían asignarse al personal para asegurar el buen manejo de la información?

15. ¿Qué recomendaciones propone para mejorar los procesos de manejo, control y protección de los documentos contables?

Anexo 3. Análisis de resultados

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2
	(jefa del área contable)	(Asistente Contable)
¿Cómo se registran y organizan actualmente los documentos contables dentro del departamento?	Actualmente los documentos se registran diariamente en la nube, dependiendo de su proceso y en la parte de organizar, aquí se utilizan diferentes métodos de archivística, se organizan los documentos físicos de forma cronológica y alfanuméricos y por asunto, otros procesos de manera alfabética, siempre es dependiendo del proceso que se lleve a cabo cada uno es diferente a la hora de organizarlo.	Los documentos son almacenados en la nube personal de contabilidad en la cual se organizan de forma cronológica, alfanumérica, por asunto u otras de forma alfabética por asunto y de manera alfanumérica.
¿Qué procedimiento se sigue para almacenar la información física y digital?	El primer procedimiento es verificar que el documento sea autorizado por el SRI, ya que se ingresa a la pina del SRI, se verifica el documento a través de la autorización, a través de la autorización electrónica o la clave electrónica. Ahí verifica si es, si es válido el documento y si es un documento físico, como en este caso que son nota de venta. Asimismo, se verifica en el SRI su validez que tengan, que todos los datos del documento físico sean igual al que consta en el SRI. Una vez verificando el documento, ya una vez de eso se procede a ingresar la información al sistema contable. De ahí se archiva	Nosotros tenemos una nube donde se descarga la documentación que va a ser ingresada a través de años y por proveedor. Cuando ya se realiza el registro y se hacen los respectivos pagos a proveeduría, se almacenan en los folders por año que también van a una bodega, es decir, se registran, luego se almacena y se van, termina el año y aquí no encuentras 2023-2024 esta información se va a la bodega.

	cronológicamente tanto por compras y por pagos. Es decir, se registra o se almacena la factura electrónicamente en la nube, se descargan las facturas, se guarda y así tenemos la información de la compra.	
¿Quiénes tienen acceso a la información contable y cómo se controla ese acceso?	En la información contable tenemos acceso, la contadora, el gerente, los señores de costo que son encargados de la parte de inventario, ellos tienen acceso a lo que es compra, como tal no se tiene un direccionamiento para controlar ese acceso, pero el único que tiene acceso y control directo de esta información es directamente el Gerente General.	La información contable es grande, a nivel de compras está el departamento de compra que tiene acceso, ya la información acá física tiene acceso al gerente, la contadora y la asistente y en bodega también está el departamento de compras, porque cuando ya envían la información allá, ya tienen que tener acceso a eso.
¿Existen protocolos o normas internas para el manejo de documentos financieros?	Pero es que los documentos financieros, estamos hablando de factura, el estado financiero nomás lo maneja el gerente y yo, nadie más, no existe un protocolo o una norma que lo indique, pero estos documentos delicados y de suma importancia son manejados por ambos.	En realidad, a nivel de un documento que nos hayan entregado, tiene que seguir este alineamiento no, no tenemos.
¿Cómo se resguardan los documentos sensibles o confidenciales del área?	Bueno, esos documentos sensibles generalmente son lo de nómina, lo de las acciones, la constitución, en sí, los documentos, tú una vez que los subes a la súper, todo el mundo tiene acceso, a los registros financieros, a quiénes son los dueños, eso es público.	Todo se maneja aquí a través de la nube y la nube no tiene acceso más que tres personas, el contador, la asistente y el gerente que tiene acceso a todo, hay ciertas cosas que solamente la maneja la contadora y el gerente, solo compartimos toda la información.

¿Qué mecanismos utilizan para evitar errores, duplicación o pérdida de información?	Existen respaldo de la información, eso lo hace el señor del sistema y el sistema en la parte de que se duplique la información no lo permite, Porque, por ejemplo, si uno ingresa una factura con número, con un número X y quiere volverlo a ingresar, el sistema te dice que ya está ingresado y en el caso de que se pierda la información, el señor de sistemas tiene un respaldo de toda esta información.	Nivel de duplicidad, el sistema no te permite guardar un documento que ya está, ya te dice, te manda una alerta, o sea, te deja hacer el asiento, pero al momento de grabarlo ya te dice que existe otros errores. Hay que revisar. Estamos conscientes de que el SRI hace cambios dependiendo de sus necesidades, depende a veces trimestral, semestral, anual. Entonces, lo que hace que el contador tenga que revisar tanto la información del proveedor, en este caso, hasta el documento que no sea un documento que esté aún vigente, pero que ya se encuentre el proveedor cerrado en el servicio de renta interna porque se ha pasado ese tipo de casos, emiten factura con RUC cerrado
¿Qué dificultades enfrenta el departamento en el manejo de la información contable?	Existen muchos procesos que aún son manejados manualmente, lo cual hace que no estemos actualizados, con mejores métodos para automatizar actividades y reducir el tiempo en su ejecución.	Nuestro sistema contable es muy manual, no ayuda de una forma más eficiente. Ahorita hay sistemas que dan la facilidad a un contador de una respuesta rápida de tratar de que pierda menos tiempo. El sistema es un sistema que ya viene, es un sistema exterior, digamos así, su puente fácil es Colombia, entonces más bien ellos se tratan de adaptar un poco a Ecuador y Ecuador hace constantes cambios a nivel de retenciones de compras que el país vecino que es Colombia. Entonces no es algo como que ellos lo tengan como el pan de cada día en un sistema que fuese un sistema ecuatoriano. El

		ecuatoriano ya sabe que el SRI manda una reforma y que tiene que reformarla en menos de una semana porque se colapsa la parte contable.
¿Han ocurrido problemas relacionados con pérdida de documentos, accesos no autorizados o errores de registro?	No, nunca ha pasado casos de pérdidas de información, tampoco la parte de accesos que no hayan sido autorizados.	Que se pierda información, no, porque, la información siempre la guardamos en la nube y la nube, vuelvo y repito, no tiene acceso a toda la gente, entonces está respaldado en. En una computadora, podríamos llamarla así, que solamente la maneja el gerente y cierto acceso al señor de sistema, entonces no hay cómo borrarla. Documentación perdida tampoco, porque si ahorita ya todo es electrónico, ya si se te traspapeló la factura, la abres a través del servicio de renta interna y ya tiene la información.
¿De qué manera influye la ausencia de lineamientos formales en el trabajo diario del departamento?	No, no afectan que no haya lineamientos a la hora de realizar nuestros procesos, pero si sería excelente, una normativa o un direccionamiento para la parte de nuestros procesos.	Bueno, los lineamientos sí, porque, por ejemplo, si tú no tienes algo establecido por escrito y ya has venido realizándolo de esa manera y que digan no, ahora ya lo vas a hacer de la siguiente manera, te quedas como en el aire y no va a haber un respaldo de lo que me dijeron a través de boca, tienes que hacerlo como dentro de tu política debería estar establecido, entonces sí deberían tener un lineamiento y que se trate de evitar errores o que si lo cometiste dijeran aquí está, no leíste bien, y asumir la consecuencia, pero si no hay una política como que estas en el aire.

¿Cuáles considera que son los riesgos más críticos en la gestión de la información contable?	El riesgo más crítico sería que la información se pierda, y que no se pueda.	De pronto una mala toma de decisión o una poca revisión de acumulación de algo a través de inventario o desperdicios, ya que nosotros también tenemos restaurantes por ahí, puede ser, pero eso ya abarca más el área que la parte contable, porque acá lo que se ve reflejado, en las mermas, en los asientos de ajuste por regalías o por desperdicios o por almacenamiento a través de inventario, ahí va creciendo y no va devengándose.
¿Qué mejoras considera necesarias para fortalecer la organización, seguridad y disponibilidad de la información?	Debería haber un proceso establecido que sea el encargado de cualquier tipo de inconveniente operativo dentro del área contable.	Yo siempre digo que la información debe fluir sola, nosotros aquí nos manejamos con dos tipos de herramientas a nivel general. Entonces debería ser sistematizada, debería ser solo una que haga todo.
¿Qué aspectos considera fundamentales que debería incluir una política de gestión de información en este departamento?	El ingreso de la información, el proceso, o sea desde el inicio que es lo que se tiene que hacer, o sea ellos saben lo que tienen que hacer porque se les ha mandado correo de cuál es el proceso, pero no hay un documento como tal, aquí no lo hay, solamente hay políticas, políticas contables, eso es diferente al proceso, los aspectos importantes que deben considerar son los procesos que vayan alineados con las normas, con las leyes tributarias, la ley de la super de banco, la super de compañía, con el código de trabajo, tienen que ir alineada.	Definir bien los roles de cada persona, especificarle lo que tiene que hacer y hasta dónde va a abarcar y establecer responsabilidades, Las responsabilidades dependiendo del rango que tiene. Eso es importante porque por a o b motivo pueden decir, es culpa de la asistente contable y ni siquiera te dijeron cómo hacerlo o si ella abarcaba tal actividad

¿Qué niveles de acceso deberían definirse para garantizar la confidencialidad de los datos contables?	Sí, si existen, Claro, aquí hay nivel de acceso, por ejemplo, hay niveles, hay el principal que tiene todos los accesos y hay, por ejemplo, el segundo, los auxiliares que solamente tienen el acceso a ingresar, a ingresar la información y a verificar cierto tipo de información.	Niveles de acceso ya los tienen, porque vuelvo y repito, solamente hay tres personas que pueden compartir en este caso o están ahí en la información y hay un respaldo, hay un respaldo anual que se da. O sea, la información desde mi punto de vista sí está como distribuida y si está concentrada en un solo lugar. Aunque diga yo que la parte de compra tiene cierto acceso, pero son limitados, no es que pueden ver toditito lo que hace la parte contable.
¿Qué responsabilidades deberían asignarse al personal para asegurar el buen manejo de la información?	Bueno, la responsabilidad que nosotros tenemos es custodiar la información que tenemos acá. Nosotros somos las responsables de los documentos, si se pierden, nosotros tenemos que responder por la información.	Por eso mismo, el nivel de responsabilidad que tú le das a la persona que contratas y que está dentro de tu área contable, ya sea como contador o como asistente, tiene que estar relacionado a las políticas que tenga la empresa, a buen clasificación o distribución de funciones en este caso. Entonces eso debería haber. Entonces, si tú eres contadora, tú estás encargado de esto, entre otro, si tú eres asistente, vas a realizar registro, revisión, hasta donde llega y así sucesivamente con los roles bien definidos.
¿Qué recomendaciones propone para mejorar los procesos de manejo, control y protección de los documentos contables?	Yo creo que a nosotros nos falta, bastante, por ejemplo, en la bodega nos toca ir a clasificar los documentos por años, ordenar esos documentos por años, Falta mayor orden directamente allá, nos faltan, pero por cuestión tiempo no lo hemos hecho, en la parte de protegerlos, estos	Desde mi punto de vista, sí deberíamos tener como establecido fechas como estructuradas para que una vez que cierre el año contable llevarlo hacia la bodega y también eliminar documentación que ya está demasiado obsoleta y darle espacio o la documentación que debería

documentos están resguardados en una bodega con llave la cual solo tienen acceso el personal de contabilidad, también la información primordial sí está digital, sí está en la nube a la cual tiene acceso el gerente, el gerente y personas autorizadas.

quedarse para cumplir los años que deberían estar respaldándose. Se protege esta información en una base de datos y la cual se espera que siempre esté con un disco duro estable, Si tiene, o sea, es un cuartito que está ahí, que no entra cualquiera ni yo, la parte contable no tiene las llaves, solamente el gerente y el del sistema porque por algún motivo necesita darle mantenimiento al computador que está haciendo la base de datos de la contabilidad y no solamente de contabilidad sino de los sistemas contables que maneja el hotel.

Anexo 3. Imágenes aplicando la entrevista



Entrevista realizada a la asistente contable del Departamento de contabilidad del Hotel Cabañas Balandra S. A.



Entrevista realizada a la Jefa del área del Departamento de contabilidad del Hotel Cabañas Balandra S. A.

Propuesta de solución

Propuesta de Política de gestión de la información para el departamento contable del Hotel Cabañas Balandra S. A.

Introducción

La presente propuesta consiste en el diseño de una política de gestión de la información para el departamento contable del Hotel Cabañas Balandra S.A., como aporte derivado del estudio de caso desarrollado. Su elaboración parte del análisis de las prácticas observadas en esta área y de la información obtenida mediante los instrumentos aplicados, lo que permitió reconocer la importancia de contar con un instrumento que oriente de manera más precisa la administración de los documentos y datos de esta índole.

En este marco, la política se plantea como una herramienta interna de carácter técnico, orientada a fortalecer la organización de los procesos informativos que se desarrollan en el departamento. Su finalidad es establecer criterios aplicables a la gestión documental, la asignación de responsabilidades, los niveles de autorización la conservación de registros y el seguimiento de la información que respalda las actividades contables y financieras.

Esta propuesta, integra conocimientos propios de la gestión de la información, especialmente aquellos relacionados con la gobernanza, la gestión documental y la seguridad informativa en contextos empresariales. De esta manera, la política no se concibe únicamente como un documento normativo, sino como una base de orientación que permite articular las prácticas del área con una administración más ordenada, coherente y funcional de la información.

Propósito de la propuesta

La propuesta tiene como propósito establecer una política de gestión de la información para el departamento contable, de manera que el personal cuente con parámetros claros para manejar los documentos y registros que se generan en sus actividades diarias.

En este sentido, la política pretende contribuir al fortalecimiento de los procesos informativos mediante pautas que faciliten y agilicen la organización documental, la definición de responsabilidades y el seguimiento de los registros que respaldan la gestión de esta información. Su aplicación permitirá disponer de una referencia común para el tratamiento de la información, favoreciendo una dinámica de trabajo más clara y funcional dentro del espacio financiero.

Fundamentación de la propuesta

La elaboración de una política de esta índole se vuelve esencial porque permite ordenar la forma en la que el departamento contable maneja sus documentos, define las responsabilidades y utiliza los registros que respaldan sus actividades. No se trata solamente de incorporar herramientas digitales, sino el establecer reglas que ayuden a recuperar, organizar y utilizar la información de manera estructurada y correcta.

De acuerdo con Temesio Vizoso (2019), menciona que la gobernanza de la información no solo se entiende desde el aspecto tecnológico, sino también desde la organización de contenidos, su recuperación y el valor que estos aportan a la gestión institucional.

Gracias a estos planteamientos, permite concebir la política como un instrumento que articula criterios institucionales con las prácticas informativas desde este departamento de la

mano con herramientas tecnológicas, favoreciendo de mejor manera al flujo y los procesos de esta unidad.

De manera complementaria, Jiménez et al. (2023), señalan que una política de gestión debe apoyarse en procedimientos, herramientas y mecanismos de seguimiento que permitan su revisión y adaptación frente a cambios organizacionales, tecnológicos y normativos.

Adicionalmente, la gestión documental y la seguridad de la información brinda criterios necesarios para la construcción de la política, ya que el departamento contable trabaja con registros que deben conservarse en condiciones adecuadas y estar disponibles cuando sea solicitado.

De manera complementaria, Jiménez et al. (2023), señalan que “una política de gestión debe apoyarse en procedimientos, herramientas y mecanismos de seguimiento que permitan su revisión y adaptación frente a cambios organizacionales, tecnológicos y normativos. Desde esta perspectiva, la propuesta no se limita a establecer disposiciones generales, sino que busca ofrecer una base aplicable para ordenar el tratamiento de la información, precisar responsabilidades y dar continuidad a los procesos que sostienen la gestión financiera.

Asimismo, los aportes relacionados con la gestión documental y la seguridad informativa permiten fortalecer el diseño de la política, debido a que los documentos contables requieren condiciones adecuadas para su organización, consulta y conservación.

Robles y contreras (2024), destacan que la gestión documental incide en la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo de las organizaciones, mientras que el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información, EGSI, (2024) resalta la importancia de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Estos fundamentos respaldan

la necesidad de una política orientada a mejorar la administración de los documentos contables desde una visión técnica, organizada y coherente con las funciones del área.

Objetivo de la Política

Establecer criterios para la gestión de la información contable del Hotel Cabañas Balandra S.A., orientados a organizar el tratamiento de los documentos y datos financieros, definir responsabilidades del personal involucrado y fortalecer la continuidad de los procesos informativos que respaldan las actividades administrativas y financieras.

Alcance de la Política

La política está dirigida al departamento de contable y comprende la información financiera generada, recibida o utilizada en el desarrollo de sus actividades. Su aplicación considerada tanto documentos físicos como digitales, así como los procesos relacionados con su registro, clasificación, consulta, conservación y seguimiento dentro del área hasta que culmine su ciclo de vida.

El alcance también incluye al personal que interviene directamente en el manejo de la información contable, especialmente quiénes participan en la revisión documental, el registro de operaciones, la organización de soportes y la generación de los datos financieros para el uso interno. De esta manera, la política se delimita al funcionamiento de este departamento, sin extenderse a otros procesos institucionales que no formen parte directa de su gestión informativa.

Beneficiarios de la propuesta

Los beneficiarios directos de la propuesta son las personas que se encuentran actualmente ejecutando las tareas diarias de este departamento contable, también, el área de gerencia, ya que

la información que se genera en este espacio constituye un soporte importante para la toma de decisiones administrativas y financiera. Al disponer de información mejor estructurada y gestionada, se favorece una visión más clara de los procesos internos y de los recursos documentales que respaldan la gestión institucional. Esta política permitirá contar con criterios comunes para organizar las actividades informativas del área, facilitar el seguimiento de los registros y precisar la participación de cada responsable dentro de los procesos.

Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos de la propuesta son los departamentos que mantienen relación funcional con el departamento contable, es decir: el área de compras, recursos humanos, recepción y gerencia, debido a que sus actividades dependen de información financiera organizada y disponible para el desarrollo de sus procesos internos. Además, hay que tener en cuenta que una gestión clara de los documentos y datos favorece la coordinación entre estas áreas y permite que la información circule con mayor coherencia dentro de la institución.

También se beneficia la empresa en su conjunto, ya que la política contribuye a fortalecer la continuidad de los procesos administrativos y financieros que sostienen su funcionamiento institucional, al disponer de esta información mejor estructurada, facilita el seguimiento de las operaciones, la elaboración de reportes internos y el respaldo de decisiones vinculadas con la gestión organizacional.

Beneficios

- Permitirá tener una organización más consistente de la información, al establecer criterios comunes para el tratamiento de documentos físicos y digitales dentro del departamento.
- Favorecerá una mejor distribución de responsabilidades, ya que el personal contará con una referencia clara sobre su participación en el proceso.
- Fortalecerá el seguimiento de los procesos informativos, permite que los documentos y datos, mantengan una secuencia más ordenada desde su recepción hasta su conservación.
- Aportará mayor coherencia a la toma de decisiones internas, ya que la información podrá ser administrada de manera más estructurada y confiable.
- Facilitará la adaptación del departamento ante cambios administrativos, tecnológicos o normativos, al contar con esta política que pueda revisarse y actualizarse según los cambios que se programen o las nuevas necesidades que se generen.

Desarrollo

La política de gestión de la información se plantea como un instrumento interno para orientar el tratamiento de los documentos y datos que se manejen en el departamento de contabilidad. Su desarrollo se organiza en componentes que permiten definir quiénes intervienen en cada proceso, qué tipo de acceso corresponde a cada cargo, cómo deben utilizarse los registros y qué acciones son necesarias para mantener una administración ordenada.

La política se estructura a través de los siguientes componentes operativos, con la finalidad de cumplir con las siguientes funciones:

1. Gestión documental

Este componente establece criterios para la recepción, revisión, clasificación y archivo de los documentos físicos y digitales. Este componente permite que los registros sigan con una estructura estable, durante su tratamiento, favoreciendo a una recuperación oportuna para actividades de consulta, control, elaboración e informes o verificación interna.

2. Niveles de acceso

El acceso a los registros del área se define según la función que cumplen cada cargo dentro del departamento. Con esta orientación, no todo el personal u personas externas intervienen de la misma manera, algunos únicamente consultan información, mientras que otros pueden registrar, actualizar, validar o administrar documentos de acuerdo con sus deberes.

3. Uso autorizado de la información

Los documentos y datos deberán utilizarse únicamente para fines institucionales y dentro de las actividades propias del departamento. Toda consulta actualización o modificación tendrá que estar vinculada con una responsabilidad específica, de modo que las acciones realizadas sobre los registros puedan ser identificadas y respondan a una necesidad operativa verdadera.

4. Responsabilidades del personal

Asignación de funciones según el nivel de participación de cada actor, la gerencia la jefatura contable, la asistente contable y las áreas que están relacionadas, participaran según las funciones que les correspondan dentro del proceso.

5. Conservación y respaldo

La documentación impresa deberá mantenerse en un espacio definido, con una organización que facilite su ubicación cuando sea requerida. Para los archivos electrónicos, se deberán existir copias de respaldo periódicas y una estructura de almacenamiento clara que ayude a evitar demoras, duplicidades o hasta la pérdida de información.

6. Seguimiento y actualización

La política será revisada periódicamente para comprobar si responde a las necesidades del departamento, en caso de que este sistema tenga ciertos cambios o actualizaciones será conveniente realizar ajustes para mantener su utilidad dentro del área.

Política de gestión de la información para el departamento contable del Hotel Cabañas Balandra S.A.

1. Declaración de la política

El departamento contable del Hotel Cabañas Balandra S.A. gestiona sus documentos y datos bajo criterios de organización, acceso autorizado, responsabilidades, conservación y seguimiento. Estos criterios orientan el tratamiento de los registros utilizados en las actividades del área y permiten que su administración responda a una lógica de trabajo ordenada y coherente.

La información manejada en el departamento constituye un recurso institucional de valor administrativo, contable y tributario. Por ello, cada acción relacionada con su consulta, registro actualización o conservación debe estar vinculada con funciones asignadas y con necesidades del proceso correspondiente.

2. Objetivo

Regular la gestión de los documentos y datos del departamento contable a través de criterios internos que guíen su orden, acceso, uso, conservación y seguimiento, fortaleciendo la continuidad de los procesos y la administración adecuada de los registros del área.

3. Alcance

Esta política aplica al personal del departamento contable y a las áreas que, por sus funciones, requieran consultar o utilizar registros administrados por esta unidad. Comprende documentos físicos y digitales relacionados con facturación, comprobantes, reportes internos, conciliaciones, obligaciones tributarias, movimientos económicos y demás soportes vinculados con las actividades del espacio contable.

4. Principios de aplicación

La gestión de los documentos del departamento se rige por los siguientes principios:

- **Responsabilidad:** cada actor utiliza la información conforme a las funciones asignadas.
- **Confidencialidad:** la información será consultada solo por el personal autorizado y cuando su participación en el proceso lo requiera
- **Integridad:** los registros deberán mantenerse completos, actualizados y sin modificaciones que alteren su contenido o validez
- **Disponibilidad:** la documentación tendrá que conservar una organización que facilite su detección y uso cuando sea solicitada.

- **Trazabilidad:** las acciones realizadas sobre los registros deberán poder reconocerse, relacionándolas con el responsable y con la labor ejecutada.
- **Conservación:** la documentación deberá mantenerse durante el periodo que sea necesario, considerando su utilidad administrativa.

5. Disposiciones generales

5.1 Gestión documental

Todo documento que ingrese o se genere en el departamento debe ser revisado previamente, registrarse según el proceso correspondiente y clasificarse antes de entrar al archivo, todo esto para asegurar que quede identificado y disponible para futuras consultas. La organización se realiza según criterios como tipo documental, fecha, proveedor, proceso relacionado o periodo correspondiente, con el fin de facilitar su localización y consulta.

5.2 Niveles de acceso

El acceso a los registros del área se asigna de acuerdo con las funciones del personal. Las acciones que puede realizar cada usuario se determinan según su función dentro del proceso, diferenciando quien está autorizado para consultar, ingresar, actualizar, validar o administrar la documentación de este espacio contable.

5.3 Uso autorizado

La información del departamento deberá emplearse en actividades relacionadas con la gestión contable, administrativa o tributaria. Cualquier revisión o actualización de estos registros tendrá que responder a una necesidad específica del proceso y ser realizada por el personal que tenga competencia para ello.

5.4 Responsabilidad del personal

La gerencia será la responsable encargada de aprobar la política y respaldar su aplicación dentro de la organización. La jefatura contable tendrá a su cargo la coordinación de su cumplimiento, la asignación de accesos y la supervisión de los registros que forman parte de los procesos de esta unidad.

5.5 Conservación y respaldo

Los documentos físicos se mantienen en espacios organizados y de fácil recuperación. Los archivos digitales se conservan en carpetas estructuradas y cuentan con respaldos periódicos. La depuración, traslado o eliminación de documentos se realiza con autorización de la jefatura contable, considerando su valor administrativo, contable o tributario.

5.6 Seguimiento y actualización

La política se revisa de manera periódica para verificar su pertinencia dentro del departamento. La jefatura contable, con apoyo de la gerencia, actualiza sus disposiciones cuando existen cambios en los procesos internos, herramientas tecnológicas o disposiciones tributarias que incidan en la gestión de los registros.

6. Matriz de acceso a la información

El acceso a los documentos y datos del departamento se define según su cargo, el área de pertenencia y la necesidad de intervención en cada proceso. La información no se entrega de forma generalizada, sino de acuerdo con la función que cumple cada actor dentro de la organización.

Tabla 2

Matriz de acceso a la información

Cargo o área	Nivel de acceso	Información o documentos relacionados	Acciones permitidas	Restricciones
Gerencia	Estratégico	Reportes consolidados, estados financieros, información para toma de decisiones y seguimiento institucional.	Revisar información financiera, analizar reportes y aprobar decisiones relacionadas con la gestión administrativa y contable.	No interviene en el registro operativo ni en la organización que se tiene diariamente de los archivos del departamento.
Jefa de Contabilidad	Acceso de administración del área	Documentación contable, tributaria, reportes internos, registros y soportes físicos o digitales.	Puede revisar, validar corregir, autorizar accesos y supervisar el manejo de los registros bajo responsabilidades de la unidad contable.	No entrega información fuera de la organización sin autorización de gerencia o sin respaldo del proceso correspondiente
Asistente contable	Acceso operativo	Facturas, comprobantes, retenciones, conciliaciones, registros y documentos asignados al proceso contable.	Puede ingresar clasificar, revisar, actualizar y conservar documentación según tareas asignadas por la jefatura contable.	No aprueba ningún proceso mucho menos proporciona información a terceros sin autorización previa del responsable del área.

Talentos humanos	Acceso relacionado con personal	Nomina, roles de pago, beneficios, aportes, contratos y documentos laborales relacionados con registros contables.	Puede Remitir o revisar información necesaria para pagos, provisiones y obligaciones laborales vinculadas con el departamento.	No accede a información contable ajena a los procesos de personal.
Organismos de control	Acceso por requerimiento oficial	Documentación solicitada en procesos tributarios laborales administrativos o de revisión institucional.	Revisar la información requerida mediante canales formales y conforme a la normativa aplicable.	La entrega del documento se realiza únicamente por personal autorizado por la empresa.
Personal temporal o practicantes	Acceso supervisado	A Colaborar en actividades documentales específicas, con acompañamiento de la jefa contable y la asistente.	Colaborar en actividades documentales específicas, con acompañamiento de la jefatura o asistente contable.	No acceden a información sensible ni realizan modificaciones en cada registro sin autorización.

Nota: La matriz permite diferenciar la participación de cada área en el manejo de la información, evitando accesos generales o innecesarios. De esta manera, cada actor interviene únicamente sobre los documentos vinculados con sus funciones, manteniendo una administración más clara, controlada y coherente con los procesos del departamento contable.

7. Vigencia, revisión y actualización

La política entra en vigencia a partir de su aprobación por la gerencia, aplicándola al departamento de contabilidad, y a las áreas que intervienen en los procesos relacionados con la información administrada por esta unidad.

La política será revisada una vez al año y también cuando se presenten cambios que afecten el trabajo del departamento, como ajustes en los procesos, uso de nuevas herramientas, reformas tributarias o necesidades propias existentes en este departamento.

Cada modificación de la política deberá quedar registrada en el documento actualizado, señalando la fecha en que se realizaron los ajustes incorporados y las personas responsables de aprobar dichos cambios. Con ello, la política conserva su utilidad como instrumento de orientación interna y se mantiene acorde con la dinámica del departamento.

Resultados esperados

En base a la información propuesta, se espera fortalecer la organización de los documentos físicos y digitales manejados en el departamento de contabilidad, permitiendo que su clasificación, consulta y conservación respondan a criterios mucho más claros. Es por esto que, contribuirá a reducir duplicidades, pérdidas documentales o dificultades en la localización de archivos, favoreciendo una dinámica de trabajo más ordenada y funcional.

De igual manera, se espera que los accesos y responsabilidades queden mejor definidos según las funciones de cada cargo o área vinculada. Esto permitirá precisar quiénes pueden consultar, registrar, actualizar, o administrar determinada información, evitando intervenciones innecesarias y facilitando el seguimiento de las actividades relacionadas con los documentos y datos del área.