



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

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TEMA

**LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA TOMA DE
DECISIONES ESTRATÉGICAS**

AUTORA

VERA LOPEZ Yaritza Yelina

TUTORA

Ing. BARREIRO CEDEÑO Isabel Monserrate

MANTA-ECUADOR

2025-2

Tema

La Información en la Gestión Documental para la Toma de Decisiones Estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2025

Certificación

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación con la modalidad Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **VERA LOPEZ YARITZA YELINA**, legalmente matriculada en la carrera de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL, período académico 2025(2) -2026(1), cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es **"La Información en la Gestión Documental para la Toma de Decisiones Estratégicas"**.

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

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

Manta, 10 de julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg
Docente Tutora

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

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

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe de Estudio de Caso, presentado por el Srta. Yaritza Yelina Vera Lopez; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema **“La Información en la Gestión Documental para la Toma de Decisiones Estratégicas”**

Para constancia firman:



Mgrt. Mónica Zambrano Vera
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mgrt. Julia Garay Vera
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mgrt. Johnny Rodríguez Sánchez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría

Yo, Vera Lopez Yaritza Yelina, con cédula de identidad N° 135014544-5, estudiante de la Carrera Gestión de la Información Gerencial, el cual pertenece a la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría original y que los resultados, análisis y conclusiones expuestos son producto de mi investigación basados en el tema “La Información en la Gestión Documental para la Toma de Decisiones Estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2025. Al mismo tiempo, manifiesto que se han respetado las normas éticas y académicas correspondientes, citando y referenciando adecuadamente las fuentes consultadas de la investigación, todo bajo la supervisión de mi tutora Ing. Isabel Barreiro.

Vera Lopez Yaritza Yelina

C.I 1350145445

e1350145445@live.uleam.edu.ec

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para poder superar cada uno de los retos que se presentaron durante este proceso para así poder alcanzar esta meta tan importante no solo para mí, sino que para cada una de las personas que confiaron y estuvieron en cada uno de estos retos.

A mis padres; Vera Richard y López Ginger, por ser el pilar fundamental de apoyarme y estar en cada uno de mis pasos, agradezco todo lo han hecho por mí y sé que sin la ayuda y apoyo de ellos esto no habría sido posible, no hay palabras para agradecer tanto el esfuerzo que hicieron y siguen haciendo para que siempre tengamos lo mejor y seamos su orgullo.

A mi hermana, Zully Vera que a pesar de todo siempre me guío y me apoyó en cada paso que di, dándome un ejemplo en seguir con mis estudios y así mismo poder titularme como ella lo hizo.

A mi familia Vera y López, por su comprensión, paciencia y palabras de aliento que me daban cada vez que me preguntaban cuanto me faltaba para culminar esta etapa importante de mi vida, sé que una de mis personas que ya no está aquí estaría muy orgulloso de mí y que allá arriba en el cielo estará feliz por verme cumplir una de mis metas.

A mis perros, Oso, Chiqui y Tobías por ser mis compañeros fieles en mis desvelos, siempre estuvieron y siguen acompañándome hasta que termine mis trabajos académicos.

Finalmente, le dedico este trabajo a todas aquellas personas que, de una u otra manera, me acompañaron y apoyaron durante este camino, inspirándome a perseverar y alcanzar mis objetivos.

Reconocimiento

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la oportunidad de formarme profesional y académicamente, proporcionándome los conocimientos, valores y herramientas necesarias para alcanzar esta importante meta en mi vida.

De manera especial, agradezco a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, por contribuir a mi desarrollo integral mediante una educación de calidad, fomentando la investigación, el pensamiento crítico y el compromiso con la sociedad.

Al lado de ello, extendiendo mi reconocimiento a la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, cuyos docentes han sido pilares fundamentales en mi proceso de formación, por su dedicación, experiencia y orientación académica que permitieron fortalecer mis conocimientos y competencias profesionales, aportando de manera significativa al desarrollo de este trabajo de investigación.

Además, mi gratitud se dirige a todos los docentes de la carrera, quienes, a través de sus enseñanzas y consejos, contribuyeron en nuestro crecimiento académico y personal, dejando valiosas experiencias que serán de gran utilidad para nuestra profesión.

Finalmente, manifiesto un especial reconocimiento a mi tutora de tesis, Ing. Isabel Barreiro, porque gracias a ella por su acompañamiento constante, orientación, paciencia y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación, fueron fundamentales para la culminación exitosa de este trabajo.

Índice

Tema.....	2
Certificación.....	3
Autoría	5
Dedicatoria.....	6
Reconocimiento	7
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
Antecedentes	13
Marco Conceptual.....	19
Marco Metodológico.....	27
Triangulación de la Información.....	30
Análisis de Resultados	49
Conclusiones	53
Recomendaciones	55
Referencias.....	56
Anexos	60
Propuesta.....	66
Ilustración 1-Entrevista a docente de comisión académica	64
Ilustración 2- Entrevista a Secretaria de la Carrera de Turismo	64
Ilustración 3- Entrevista a la Coordinadora de la Carrera de Turismo	65
Tabla 1- Triangulación de la información.....	30
Tabla 2-Cronograma de actividades.....	73

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la importancia de la información en la gestión documental para la toma de decisiones estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí durante el año 2025. El estudio surge de la necesidad de comprender cómo la gestión de la información influye en los procesos académicos y administrativos, considerando que la disponibilidad de información confiable, organizada y oportuna constituye un elemento fundamental para la planificación y el desarrollo institucional.

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo-exploratorio y mediante un estudio de caso. Para la recolección de información se utilizaron las técnicas de observación y entrevista, aplicadas a los actores claves de la Carrera de Turismo, puesto que la información obtenida permitió identificar los procesos documentales utilizados, describir el estado actual de la gestión documental y determinar las principales causas y efectos que influyen en la toma de decisiones estratégicas.

Los resultados evidencian que la información representa un recurso estratégico para la gestión institucional, en vista de que facilita el acceso a datos relevantes, fortalece la planificación y contribuye a la adopción de decisiones fundamentadas. Asimismo, se identificaron fortalezas relacionadas con la organización documental física y digital; sin embargo, persisten limitaciones asociadas a la duplicidad de datos, la falta de integración de la información y la necesidad de fortalecer el uso de herramientas tecnológicas y procesos estandarizados.

Palabras claves: Información, Gestión, Documentos, Toma de Decisiones, Estrategias.

Abstract

This research aims to analyze the importance of information in document management for strategic decision-making in the Tourism Program at Eloy Alfaro Lay University of Manabí during the year 2025. The study arises from the need to understand how information management influences academic and administrative processes, considering that the availability of reliable, organized, and timely information is a fundamental element for institutional planning and development.

This research was conducted using a qualitative approach, with a descriptive-exploratory scope and through a case study. Data collection techniques included observation and interviews, applied to key stakeholders in the Tourism Program. The information obtained allowed for the identification of the document processes used, a description of the current state of document management, and the determination of the main causes and effects that influence strategic decision-making.

The results demonstrate that information represents a strategic resource for institutional management, as it facilitates access to relevant data, strengthens planning, and contributes to the adoption of well-founded decisions. Strengths related to physical and digital document organization were also identified; however, limitations persist, including data duplication, lack of information integration, and the need to strengthen the use of technological tools and standardized processes.

Keywords: Information, Management, Documents, Decision-making, Strategies.

Introducción

La información es un recurso valioso dentro de las instituciones de educación superior, puesto que permite una adecuada planificación, control y evaluación de los procesos académicos y administrativos. En este contexto, la presente investigación titulada: La Información en la Gestión Documental para la Toma de Decisiones Estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2025, busca analizar cómo la calidad, organización y disponibilidad de la información inciden en la efectividad de las decisiones estratégicas que se toman en la carrera, del modo que nace de la necesidad de entender las problemáticas institucionales en el manejo de archivos, estos problemas afectan la confiabilidad, disponibilidad y accesibilidad de la información.

El propósito de esta investigación, es contribuir al mejoramiento de la gestión documental dentro de la institución mediante el fortalecimiento de las prácticas relacionadas con el manejo de la información, por lo que una administración eficiente de los documentos favorece una gestión más organizada y transparente, lo cual facilita el desarrollo de actividades académicas y administrativas. El análisis de las debilidades presentes en la gestión documental permite plantear acciones de mejora orientadas a optimizar los procesos y consolidar una cultura institucional basada en el uso responsable de la información como soporte para la toma de decisiones.

Al describir la situación actual, esta investigación se orienta en aportar fundamentos teóricos y propuestas prácticas que contribuyan a una toma de decisiones más acertada dentro de la Carrera de Turismo, de esta forma, se favorece el fortalecimiento académico y se promueve una gestión administrativa más eficiente, lo que permite que los procesos institucionales se mantengan con el tiempo. Asimismo, el estudio se convierte en un apoyo relevante tanto para la

organización interna como para el mejoramiento continuo de la calidad educativa en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Este estudio de caso; tiene una metodología de enfoque cualitativo con un tipo de investigación de campo y bibliográfico, el cual presenta un alcance descriptivo y exploratorio en donde se describe la situación existente de la gestión documental y su relación con la toma de decisiones estratégicas; De igual modo, cuenta con el método investigativo y el método inductivo-deductivo, los cuales se usan como técnica principal para la observación directa y participativa del estudio, y la entrevista.

De este modo, este estudio de caso cuenta con dos fases, la Fase I, Diseño del Trabajo de Integración Curricular del Trabajo de Titulación: Estudio de Caso, el cual empieza en la formulación del tema y se estructura mediante dos variables desglosadas por cuatro categorías de cada una, generando así una investigación más exhaustiva. Por otro lado, contará con la Fase II, Resultados e informe de Trabajo de Titulación: Estudio de Caso, está expone los resultados obtenidos a través de la observación que se realiza en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, los cuales se analizan antes y después de la aplicación de técnicas metodológicas.

Antecedentes

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí fue creada el 13 de noviembre de 1985 en la ciudad de Manta, actualmente está conformada por 6 facultades divididas por especialidades y cuenta con sedes en otras ciudades de la provincia; Entrando en contexto con la investigación, se enfoca en la Carrera de Turismo de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades, el cual tiene la misión de formar Licenciados en Turismo; líderes conscientes, emprendedores, investigadores, conservadores del medio ambiente, en vinculación con la sociedad que aporten decididamente al desarrollo del sector turístico de la región y del país, y como visión se proponen, al ser líder en la formación integral de profesionales en turismo para el desarrollo integral local y regional, enfocados en el buen vivir.

Por tanto, la Carrera de Turismo está orientada al desarrollo de profesionales íntegros, responsables y conscientes de su entorno, con capacidades para administrar y fortalecer el sector turístico, por medio de un proceso educativo integral, donde los estudiantes adquieren competencias para enfrentar los desafíos sociales, económicos, culturales y ambientales que contribuyen con propuestas innovadoras que impulsan el desarrollo sostenible en concordancia a los lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir.

Este tema por su relevancia ha sido tratado por los siguientes estudios:

Los autores Soria Vera, Karen Daniela, & Díaz Gispert, Lidia Inés. (2020), en su estudio Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo, señalan que las universidades al ser instituciones destinadas a la enseñanza superior, para ser eficientes, deben contar con un sistema de gestión documental centrado en un fin común, la mejora de sus procesos sustantivos. Sin embargo, se detecta una problemática archivística, al no

contar con un sistema de gestión documental, que regule y legalice el tratamiento de los documentos; no cuenta con un sistema de gestión y archivo institucional, de igual manera con un estatuto, reglamento o normativa específica para la gestión documental.

En cuanto a este estudio, se considera que para los autores resulta importante en muchas instituciones de educación superior, puesto que enfrentan desafíos similares en la gestión adecuada de su información, dado que la falta de un sistema documental no solo limita la eficiencia administrativa, sino que compromete la transparencia y la trazabilidad de los procesos internos, de ende, la organización documental no es un requisito técnico, sino un componente fundamental para fortalecer la gobernanza, la continuidad operativa y la calidad institucional.

Como expresa Cisneros López Raphael Marcos (2020) en relación a su tema Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte menciona que en el mundo actual se utilizan herramientas, modelos, diseños metodológicos que permiten un eficiente control y almacenamiento de información, para ello la gestión documental es el conjunto de técnicas y prácticas usadas por la administración en las que se crea, recibe, utiliza y conserva información necesaria, para evidenciar las actividades realizadas, que puedan perdurar en el tiempo y garantiza la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Este estudio demuestra la necesidad de incorporar modelos de gestión documental basados en procesos normalizados, por esta razón se evidencia que la gestión documental no es únicamente una tarea operativa, sino un elemento estratégico que impacta en la calidad y eficiencia institucional; su enfoque demuestra que la correcta administración de los documentos permite fortalecer la transparencia, trazabilidad y capacidad de respuesta de las organizaciones, lo que se considera como aspecto importante a la información a causa de que es un recurso principal para la gobernanza, por esta razón la aplicación de normas archivísticas refleja la

necesidad de profesionalizar procesos que garanticen la conservación del patrimonio informacional y asegure la toma de decisiones en base a información confiable.

Según Melgarejo Hernández, Yanisleydi, Rivero Amador, Soleydi, & Contreras Díaz, Yimian de Liz. (2024) con su tema de investigación que trata sobre la Gestión de Información para tomar decisiones estratégicas. Acciones para desarrollar un procedimiento a nivel institucional, por tanto, analizan la transición de las organizaciones modernas hacia modelos de gestión centrados en activos intangibles, destacando la gestión estratégica de la información y el conocimiento como elementos clave para generar ventajas competitivas sostenibles. Por otra parte, este estudio analiza cómo el manejo de datos influye en la formulación de planes clave, utilizando tanto marcos teóricos establecidos como técnicas de observación prácticas.

La investigación revela que los datos son un recurso fundamental para el desempeño y progreso de las empresas modernas, por lo que al tener solo equipos avanzados o enormes cantidades de datos no es suficiente, puesto que es importante que los individuos participen activamente en manejar y aplicar esa información para acertar en sus resoluciones. Por ello, cuando la tecnología, los procedimientos y la gente colabora, la entidad puede adaptarse con mayor eficacia a las novedades del medio, para así reforzar el concepto de que administrar bien la información impacta en fortalecer la planeación estratégica y alcanzar metas para la institución.

El artículo titulado Toma de decisiones estratégicas en universidades: el papel transformador de la auditoría de gestión realizado por Yunga-Maño, Z. I., & Torres-Palacios, M. M. (2024) indican que la auditoría de gestión permite evaluar los resultados implementados en una organización e identifica errores para corregirlos, facilitando cumplir niveles de eficiencia y eficacia, con la formulación de estrategias óptimas para la toma de decisiones.

El aporte de este estudio demuestra que la auditoría de gestión es un proceso evaluativo que puede convertirse en un mecanismo transformador dentro de las universidades, a causa de evidencias que se integran a través de herramientas estratégicas como el benchmarking y el balanced scorecard, es por esto que al realizar la auditoría no se centra en encontrar errores, sino que se enfoca en orientar decisiones que se direccionan a la eficiencia y la mejora continua, por tanto el estudio coincide con la creciente necesidad de que las universidades adopten modelos de gestión más analíticos y basados en evidencia.

Esta investigación se realiza en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí del año 2025, mediante la realización de un diagnóstico sobre los problemas que suceden con la información en la gestión documental, entre ellos se pudo observar:

- Falta de un sistema de gestión documental digitalizado
- Ausencia de protocolos documentales
- Desactualización y duplicación de documentos
- Decisiones estratégicas basadas en información incompleta o imprecisa
- Reducción de la eficiencia institucional.

Para ello, este estudio de caso considera que la gestión documental es un elemento clave en las universidades, puesto que permite garantizar la organización, disponibilidad y calidad de la información necesaria para la planificación, evaluación y toma de decisiones, por tanto en la Carrera de Turismo, la gestión de documental cumple un papel determinante en el desarrollo de las actividades académicas, sin embargo, al realizar el estudio se encuentran situaciones como la ausencia de un sistema unificado y digitalizado que asegure la veracidad, accesibilidad y

actualización de la información, lo que afecta la eficiencia administrativa y la efectividad de las decisiones estratégicas de la carrera.

Por ende, esta investigación tiene como interés, analizar la importancia de la información en la gestión documental para la toma de decisiones estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, durante el año 2025, por lo que parte de las deficiencias que existen dentro de la administración de la información, lo que puede generar retrasos, duplicidad de registros y errores en los procesos de planificación, esto afectaría la toma de decisiones y el logro de los objetivos académicos dentro de la Carrera. En este contexto, resulta necesario comprender cómo la adecuada gestión de la información fortalece los mecanismos de control, la planificación y el seguimiento de las actividades desarrolladas dentro de la carrera.

En cuanto al ámbito académico, se destaca por contribuir el fortalecimiento del conocimiento teórico y práctico sobre la gestión documental y la toma de decisiones estratégicas en las universidades, de esto modo, este estudio permite analizar cómo la calidad, organización y accesibilidad de la información influyen en los procesos académicos, tales como la planificación curricular, proyectos de vinculación, prácticas preprofesionales y titulación, lo cual aporta fundamentos que pueden servir como referencia para futuros estudios relacionados con la gestión de la información o toma de decisiones estratégicas.

Por otro lado, se relaciona con el ámbito profesional, dado que la gestión documental juega un papel fundamental en las organizaciones al constituir un elemento clave para fortalecer la dirección y la planificación estratégica, de este modo permite identificar debilidades relacionadas con la ausencia de un sistema unificado y digitalizado de los documentos, lo que

posibilita proponer estrategias orientadas para optimizar procesos documentales, reducir errores, evitar duplicidades y mejorar la eficiencia administrativa.

En cuanto al entorno social, contribuye a que la administración de la universidad sea más clara, ordenada y eficiente, lo cual afecta directamente en la calidad del proceso de enseñanza dirigido a los estudiantes, de esta manera una adecuada gestión del conocimiento facilita la optimización de los recursos de apoyo al aprendizaje, garantiza la oportunidad de los trámites administrativos y fortalece la formación de los futuros profesionales, quienes desempeñan un papel relevante en el desarrollo económico y social de la región.

A través del análisis que se realizará dentro de la Carrera de Turismo se identificaron los siguientes objetivos:

Analizar la importancia de la información en la gestión documental para la toma de decisiones estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2025.

Identificar que procesos documentales se utilizan para gestionar la información en la Carrera de Turismo para la toma de decisiones estratégicas.

Describir el estado actual de la gestión de la información documental en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Determinar las causas y efectos que impactan en la gestión documental para la toma de decisiones estratégicas de la Carrera de Turismo.

Proponer estrategias de mejora para optimizar la gestión de la información documental y mejorar la toma de decisiones.

Marco Conceptual

La Información en la Gestión Documental

La Información

La información se entiende como un recurso importante dentro de la ciencia de la información, de modo que no se limita únicamente a datos sueltos, sino que incluye interpretación, contexto y sentido para quien la recibe, este valor se manifiesta en la posibilidad de reducir la incertidumbre y comprender mejor la realidad, lo cual favorece el desarrollo del conocimiento en diferentes ámbitos, tanto académicos como laborales y de la vida diaria.

Según Bawden, D., & Robinson, L. (2022) con su tema Introduction to Information Science consideran que la información se construye cuando los datos son organizados y utilizados de manera que influyen en el conocimiento, la comprensión y la toma de decisiones de las personas u organizaciones. La información adquiere valor cuando es relevante, comprensible y útil para un propósito específico, convirtiéndose en un recurso esencial para el aprendizaje, la comunicación y la gestión del conocimiento.

A través del estudio realizado por los autores cerca de la información se destaca que es el resultado de organizar y procesar datos para darles sentido y utilidad a la información que se obtiene, lo que permite comprender una situación, fenómeno o hecho específico, en el que esta información sea parte de la recolección de datos que se realiza a través de palabras o ideas, dando como resultado una información clara, relevante y significativa, para así convertirse en un recurso fundamental para el análisis, la comunicación y la toma de decisiones.

Accesibilidad de la Información

La accesibilidad de la información hace énfasis a la capacidad que tienen todas las personas para localizar, comprender, utilizar y compartir la información sin barreras, lo que implica que los recursos informativos estén disponibles en formatos adecuados, con un lenguaje claro y mediante plataformas que permitan su uso desde diferentes dispositivos, de forma que cuando la información es accesible, se promueve la inclusión, se fortalece la participación ciudadana, se facilita el aprendizaje y se garantiza que más personas puedan beneficiarse del conocimiento disponible.

De acuerdo con los autores, Martínez Bonilla, C., Silva Silva, R., & Naranjo Gamboa, B. (2017) con su tema Accesibilidad a la información y la inclusión social de personas con discapacidad visual, plantean determinar la accesibilidad a la información en la inclusión social de las personas con discapacidad visual en la provincia de Tungurahua, a través de la identificación de medios de información y comunicación, con el establecimiento de mecanismos de accesibilidad e inclusión, la implementación de estrategias metodológicas y herramientas tecnológicas para la elaboración de productos accesibles a personas con esta discapacidad que permitan mejorar su calidad de vida.

A partir del estudio realizado por los autores, se puede evidenciar que la accesibilidad de la información cumple un papel fundamental en los procesos de inclusión social, dado que no basta con que los contenidos existan o estén disponibles, sino que deben adaptarse a las necesidades reales de las personas con discapacidad visual, de esta forma al identificar medios adecuados de comunicación e incorporar herramientas tecnológicas accesibles se logra reducir las barreras que dificultan el acceso al conocimiento, lo cual favorece una mayor participación en los ámbitos educativo, social y laboral.

Pertinencia de la Información

Consiste en que los datos entregados sean apropiados y coherentes con el contexto o la situación que se está analizando, visto que una información pertinente aporta lo necesario para comprender un hecho, resolver un problema o tomar una decisión correcta, evitando elementos superfluos o ajenos al tema central, esto la convierte en un recurso valioso en la investigación, la gestión organizacional y el aprendizaje, debido a que permite enfocar la atención en lo realmente importante y obtener resultados más claros, precisos y significativos.

SegCabral Vargas, B. (2025) con su tema Pertinencia de la formación del profesional de la información ante el surgimiento de las tecnologías emergentes, señala que en un mundo cada vez más digital, es fundamental que la pertinencia en la formación de los profesionales de la información sea la adecuada para que estén al día en cuanto a las tecnologías emergentes, así como en las nuevas competencias y habilidades necesarias para gestionar la información de manera efectiva.

De acuerdo a lo planteado por el autor, se comprende que la pertinencia de la información va más allá de la simple disponibilidad de contenidos, visto a que su verdadero valor se encuentra en la capacidad de responder a las necesidades reales de quienes la utilizan, de este modo, aunque exista un gran volumen de datos, si estos no se relacionan con el contexto o los objetivos específicos, pierden su utilidad, por lo tanto la pertinencia permite filtrar y priorizar lo esencial, facilitando una mejor comprensión de los temas y favoreciendo una toma de decisiones más consciente y efectiva.

Gestión Documental

La gestión documental comprende una serie de normas, procesos y prácticas orientadas a organizar, clasificar, conservar y resguardar los documentos que una organización produce o recibe, tanto en formato físico como digital, a lo largo de todo su ciclo de vida, por lo que facilita su uso oportuno y ordenado. Asimismo, este proceso permite preservar la memoria institucional y aprovechar mejor los recursos disponibles, evitando la pérdida de información y la repetición innecesaria de documentos, lo cual fortalece el funcionamiento interno de la organización.

Según el autor, Adrián Cercado, G. A., & Ibarra Alemán, K. M (2021) en su estudio sobre La gestión documental y su influencia en la calidad organizacional, aportan que el desarrollo de la Gestión Documental Organizacional, es visto desde la calidad de la información dado a que los servicios de archivo y la organización técnica de sus fondos documentales, su ordenamiento, clasificación, valoración y la responsabilidad implica su conservación como patrimonio informacional.

En cuanto a el estudio se evidencia la importancia estratégica que tiene la gestión documental dentro de la calidad organizacional, muestra que los documentos no solo son registros administrativos, sino activos informacionales que sostienen la memoria institucional y la transparencia. Su enfoque, abarca desde la organización técnica de los archivos hasta los procedimientos legales y metodológicos, lo que permite comprender que la gestión documental requiere tanto de criterios técnicos como de una visión de calidad orientada al servicio.

Toma de Decisiones Estratégicas

Decisiones Estratégicas

Las decisiones estratégicas son aquellas elecciones fundamentales que determinan el rumbo y el futuro de una organización a largo plazo, a causa de que se toman por los niveles directivos más altos y están orientadas a definir objetivos generales, estrategias y políticas que permitan enfrentar el entorno, aprovechar oportunidades y minimizar riesgos, estas decisiones influyen en toda la organización, afectan la asignación de recursos y buscan asegurar el crecimiento, la competitividad y la sostenibilidad institucional.

Desde esta perspectiva, los autores Nuñez-Lira, L. A., Alfaro Bernedo, J. O., Aguado Lingan, A. M., y González Ponce de León, E. R. (2023) con su tema de investigación, Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad, identifican en su estudio como un elemento clave a sus cuatro estrategias fundamentales para la aplicación adecuada de la toma de decisiones estratégicas, entre ellas está la evaluación exhaustiva del entorno empresarial y de la competencia en el mercado, fomentar una cultura de innovación y creatividad, establecer objetivos claros y medibles, y tomar riesgos y experimentar con nuevas ideas y enfoques.

En cuanto a la investigación realizada por los autores, se evidencia que la toma de decisiones estratégicas constituye un elemento clave para orientar a las organizaciones hacia el cumplimiento de sus objetivos, por tanto al analizar el entorno, promover la innovación y establecer metas claras se logra una planificación más ordenada y consciente, lo cual permite anticiparse a los cambios del mercado y aprovechar nuevas oportunidades, asimismo al asumir riesgos de forma controlada se fortalece la capacidad de adaptación, favoreciendo un crecimiento más sólido y sostenido en el tiempo.

Análisis de la Información para la toma de decisiones estratégicas

El análisis de la información es un proceso esencial dentro de la toma de decisiones estratégicas, dado que permite transformar datos dispersos en conocimientos claros y útiles que orientan la elección de acciones a largo plazo. A través de la revisión, comparación e interpretación de la información disponible, las organizaciones pueden identificar oportunidades, evaluar riesgos, comprender mejor su entorno y anticipar posibles escenarios, del modo que cuando este análisis se realice de manera rigurosa y pertinente, se convierte en la base que sustenta decisiones estratégicas más acertadas, fortaleciendo la planificación, la competitividad y la capacidad de adaptación ante los cambios del contexto.

Los autores Rodríguez-Cruz y Pinto (2018) señalan que en los procesos de toma de decisiones estratégicas el análisis de la información es un componente básico que permite identificar problemas, oportunidades y riesgos organizacionales a partir de la búsqueda, selección, procesamiento y evaluación de datos relevantes, lo cual facilita que los tomadores de decisiones comprendan con mayor claridad la situación y puedan elegir alternativas informadas y efectivas

Para ello, se considera que la información es fundamental para la toma de decisiones, dado que no basta con tener datos disponibles sino de convertirlos en conocimiento útil, visto que, al analizar la información, quienes toman decisiones pueden ver con más claridad el contexto interno y externo de la organización, por esto es importante identificar qué problemas u oportunidades existen permite anticipar posibles efectos de sus decisiones.

Planificación Estratégica

La planificación estratégica para la toma de decisiones estratégicas consiste en un proceso sistemático mediante el cual las organizaciones definen sus objetivos a largo plazo y establecen las acciones necesarias para alcanzarlos, apoyándose en información confiable y análisis del entorno interno y externo, este proceso permite anticipar escenarios futuros, identificar oportunidades y riesgos, y seleccionar alternativas que alineen los recursos disponibles con la misión y visión institucional.

Según los autores Chica Vega, Amada Asucena, & Erazo Álvarez, Juan Carlos. (2024) con su tema Importancia de la planificación estratégica en las instituciones de Educación Superior, mencionan que la planificación estratégica es un proceso fundamental en el desarrollo de las instituciones de educación superior, ya que permite a la institución identificar sus fortalezas, debilidades y otras situaciones para desarrollar estrategias que promuevan un mejoramiento continuo. En este estudio se propone la planificación estratégica en las universidades para lograr un desarrollo institucional exitoso.

Referente a los autores en su estudio resaltan la importancia de la planificación estratégica como una base fundamental para el buen funcionamiento de las instituciones educativas, dado que su enfoque permite comprender que la planificación no es solo un documento formal, sino un proceso que orienta las acciones institucionales desde la definición de la visión y misión hasta el cumplimiento de los objetivos propuestos, esto evidencia que una adecuada planificación contribuye a una mejor organización y dirección de los recursos, favoreciendo el logro de resultados coherentes con las metas académicas.

Retroalimentación y Mejora Continua para la toma de decisiones estratégicas

La retroalimentación y la mejora continua representan un componente esencial para la toma de decisiones dentro de una organización, por tanto, los dos elementos se fundamentan en la revisión permanente de los resultados alcanzados y en el análisis de información confiable, actualizada y pertinente, lo que facilita detectar oportunidades de mejora, corregir deficiencias y ajustar las estrategias implementadas, este proceso favorece el aprendizaje institucional, incrementa la calidad de las decisiones futuras y promueve una cultura organizacional enfocada en la eficiencia, la innovación y el perfeccionamiento constante de sus procesos.

Según Vera Cubas, M. D. (2024) con su tema Retroalimentación formativa, orientada al proceso y a la mejora continua, indica que brindar retroalimentación habitual y continua es importante porque mejora el aprendizaje, promueve el desarrollo del pensamiento crítico-reflexivo y permite identificar fortalezas y oportunidades en el estudiante para involucrarlo en su proceso de aprendizaje y lograr los propósitos de aprendizaje preestablecidos.

Esta autora, destaca que la retroalimentación es fundamental porque permite aprender de lo que se hace dentro de las organizaciones, es decir, cuando estás revisan sus resultados, pueden saber qué decisiones funcionaron y cuáles necesitan cambios. No obstante, la mejora continua, no significa empezar de nuevo, sino corregir y mejorar poco a poco, usando la información que se obtiene del trabajo diario dentro de una organización.

Marco Metodológico

Tipo de enfoque

El estudio de caso se realizó bajo un enfoque cualitativo, orientado a comprender de manera profunda la realidad de la información en la gestión documental y su incidencia en la toma de decisiones estratégicas. Para la recolección de la información se utilizaron las técnicas de observación y entrevista direccionadas por varias preguntas, el cual permitió desarrollar un análisis detallado y contextualizado sobre los procesos documentales y su influencia en la toma de decisiones estratégicas en la Carrera de Turismo.

Tipo de investigación

El estudio de caso se desarrolló a través de una indagación de campo y bibliográfica, lo que permitió un análisis específico del fenómeno estudiado; La investigación de campo facilita la obtención de información directa y real sobre la gestión documental y la toma de decisiones estratégicas, a través de la observación y el análisis de los procesos institucionales. Por su parte, la investigación bibliográfica se basa en la revisión de fuentes académicas, científicas y normativas actualizadas, el cual aportan fundamentos teóricos y conceptuales, fortaleciendo así la validez y sustento académico de la investigación.

Alcance

La investigación tuvo un alcance descriptivo y exploratorio, debido a que describió la situación existente de la información en la gestión documental y la relación con la toma de decisiones estratégicas. De esta manera, el enfoque exploratorio permitió identificar problemáticas, debilidades y características relevantes de los procesos documentales que no habían sido estudiados de manera profunda en este contexto específico, proporcionando una visión inicial que sirvió de base para el análisis y la propuesta de mejoras.

Método

El estudio de caso se desarrolló a través de un enfoque investigativo que permitió examinar de manera cercana y contextual la realidad de la gestión documental y la toma de decisiones estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, de esta forma se logró comprender cómo se manejan los procesos en la práctica. De igual manera, se aplicó el método deductivo e inductivo, partiendo de conceptos generales y bases teóricas sobre la información y la gestión documental para luego relacionarlos con las situaciones observadas, lo cual facilitó la formulación de conclusiones concretas a partir del análisis de casos específicos.

Instrumentos y técnicas

Para la recolección de la información se utilizó la observación directa y participativa, lo que permitió conocer de forma cercana y contextual de cómo se desarrollan los procesos de gestión documental y cómo a su vez la información se utiliza en la toma de decisiones estratégicas, por lo que a través de la observación directa se pudo registrar el manejo cotidiano

de los documentos, mientras que la participación en las actividades institucionales ayudó a comprender mejor las dinámicas internas y el rol de las personas involucradas en estos procesos.

Por consiguiente, se llevó a cabo la entrevista como método de indagación, usando un cuestionario compuesto por ocho interrogantes, diseñadas según cada uno de los grupos de las variables investigadas. Este procedimiento facilitó la recolección de datos importantes desde el punto de vista de los involucrados, ofreciendo información cualitativa que ayudó en el examen del grado de la administración de documentos y cómo afecta al momento de definir planes importantes.

Muestra y Población

La población estuvo conformada por la Coordinadora de la Carrera de Turismo y el personal administrativo, integrado por un total de 12 miembros. La muestra estuvo conformada por la Coordinadora de la Carrera, la Secretaria y un Docente miembro de comisión académica, quienes, por su rol y responsabilidad dentro de la carrera, aportaron información relevante sobre el manejo de la información en la gestión documental y como se lleva a cabo la toma de decisiones estratégicas, por tanto la selección de esta muestra permitió obtener información precisa y significativa para el análisis del problema de investigación y la formulación de estrategias de mejora.

Triangulación de la Información

Tabla 1- Triangulación de la información

Pregunta	Entrevistado 1 (Coordinadora)	Entrevistado 2 (Secretaría)	Entrevistado 3 (Docente de Comisión Académica)	Cita textual	Análisis de Autor
1. ¿De qué manera la información en la gestión documental influye en la toma de decisiones estratégicas?	La información es fundamental dentro de cualquier proceso de gestión, porque nos permite trabajar con mayor seguridad y claridad. En la carrera, la gestión documental nos ayuda a mantener organizados todos los	Bueno, influye de manera directa en la toma de decisiones al garantizar que la comunidad universitaria cuente con información precisa, segura y accesible.	Facilita el acceso a la información precisa y oportuna, reduce errores, favorece el cumplimiento normativo, optimiza la comunicación y coordinación.	La gestión estratégica de la información y el conocimiento emerge como una herramienta fundamental para la toma de decisiones, al fortalecer las capacidades	La información gestionada adecuadamente constituye un recurso estratégico que fortalece las capacidades organizacionales y mejora la

procesos académicos
y administrativos,
facilitando el acceso a
información
importante como
informes, estadísticas,
convenios, evidencias
y normativas. Gracias
a ello, podemos tomar
decisiones más
acertadas para
beneficio de los
estudiantes, docentes
y de la institución en
general.

organizativas y
mejorar la
productividad de las
instituciones.
(Márquez &
Pannuti, 2023).
calidad de las
decisiones en la
Carrera de
Turismo de la
ULEAM, por
esto es
importante que
una gestión
documental
eficiente
permita
disponer de
información
confiable,
oportuna y
organizada para

					tomar decisiones académicas, administrativas y de planificación institucional.
2. Desde su perspectiva ¿por qué considera usted que la información juega un papel importante en la gestión	Considero que la información es uno de los recursos más valiosos dentro de una institución educativa, porque permite comprender la realidad de los procesos y actuar de	Considero que la información es el activo más valioso en toda institución o empresa, por otro lado, es un recurso invaluable en la toma de decisiones porque	Porque constituye la base para organizar, preservar y acceder el conocimiento institucional de manera eficiente. Permite disponer de información	La gestión estratégica de la información y el conocimiento sale a la luz como herramientas para dinamizar otros procesos y sistemas fundamentales	Sustenta que la información constituye un recurso estratégico porque, cuando es gestionada adecuadamente, fortalece las

documental y a	manera oportuna.	elimina la	confiable,	dentro de la	capacidades
su vez se	Cuando la	improvisación.	actualizada y	organización.	organizacionale
considera un	información está bien		oportuna.	(Melgarejo	s y contribuye a
recurso	organizada y			Hernández, Rivero	la toma de
invaluable en la	respaldada, facilita el			Amador &	decisiones más
toma de	trabajo diario, genera			Contreras Díaz,	efectivas, desde
decisiones?	transparencia y ayuda			2024).	la perspectiva
	a identificar				de la gestión
	fortalezas, debilidades				documental, la
	y oportunidades de				información
	mejora. En definitiva,				organizada,
	una buena gestión				accesible y
	documental aporta				confiable
	orden y confianza en				facilita el
	la toma de decisiones.				análisis de
					situaciones

institucionales,
la planificación
de acciones y la
reducción de la
incertidumbre
en los procesos
decisionales.

3. ¿Qué procesos documentales técnicos (clasificación, ordenamiento) se aplican actualmente para gestionar	Actualmente trabajamos con procesos de organización tanto física como digital. La documentación se clasifica por áreas como docencia, vinculación, prácticas	En mi experiencia dentro de la carrera, manejo la gestión de la información bajo un enfoque estandarizado y digital. Se lo realiza por procesos y también aplico la	Clasificación documental de acuerdo con el tipo de información y su facilidad agrupando documentos como expedientes estudiables, actas,	La clasificación archivística pretende, en primer lugar, representar el contexto en el que se producen los documentos, tratando de demostrar las	Se identifica que los procesos técnicos fundamentales para la gestión documental son la clasificación y la ordenación.
---	--	---	---	--	--

la información en la Carrera de Turismo?	preprofesionales, investigación y gestión administrativa. Además, se mantienen respaldos digitales, archivos cronológicos y carpetas organizadas que permiten localizar la información de forma más rápida y eficiente, especialmente cuando se requieren evidencias para procesos	clasificación de manera cronológica o alfanumérica.	informes académicos, proyectos, en cuanto al ordenamiento son por proceso.	razones de su producción y no su contenido. (Bouth & Schmidt, 2022).	La clasificación organiza los documentos en categorías según las funciones y actividades institucionales, mientras que la ordenación establece una secuencia lógica que facilita su localización y recuperación.
---	--	---	--	--	--

institucionales o
académicos.

En la Carrera
de Turismo, la
aplicación de
estos procesos
contribuye a
mantener la
información
organizada,
accesible y
disponible para
apoyar las
actividades
académicas y
administrativas,
así como la
toma de

					decisiones estratégicas.
4. ¿Cuáles considera que son las principales causas de la duplicidad de datos en la gestión actual?	Pienso que una de las principales causas es que muchas veces la información se maneja desde diferentes áreas o plataformas sin una integración completa. También influye el uso simultáneo de documentos físicos y digitales, así como la falta de actualización o comunicación entre responsables de	Cuando no se tiene clara la manera y forma correcta de organizar la información.	Ausencia de un sistema centralizado de información. Falta de control documental. Uso simultaneo de formatos físicos y digitalizados. Procesos manuales y poca automatización.	Una gestión documental incorrecta provoca demoras, duplicación en las tareas y dificultad en el acceso a la información, afectando así a la eficiencia. (Grijalva Álvarez, Álvarez Montalvo & Díaz- Muñoz, 2025).	Una gestión documental inadecuada genera duplicación de actividades e información, en este contexto, las principales causas de la duplicidad de datos pueden estar asociadas a la inexistencia

ciertos procesos. Todo
esto puede ocasionar
que existan archivos
repetidos o
información
desactualizada.

Deficiente
comunicación entre
departamentos.

de
procedimientos
estandarizados,
la falta de
integración
entre sistemas
de información,
el
almacenamiento
o de
documentos en
múltiples
repositorios y la
ausencia de
controles para
el registro y

actualización
de los datos,
estas
situaciones
provocan que
información sea
registrada
varias veces,
afectando la
eficiencia
institucional y
la calidad de la
toma de
decisiones.

5. ¿Qué efectos provoca la	Una adecuada gestión documental permite	Los efectos que provoca es tener	Mejora la capacidad de	Un sistema eficiente de gestión	La gestión documental se
---------------------------------------	--	-------------------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------------------

gestión	que las decisiones	precisión y calidad	análisis y	documental lleva el	considera que
documental en	sean más rápidas,	de información;	organización de la	control del acceso a	se desarrolla de
la toma de	organizadas y	contar con una rápida	información.	los documentos y	manera
decisiones	sustentadas en	búsqueda de ésta;	Favorece	garantiza la rápida	eficiente, para
estratégicas?	información real. Esto	reduce riesgos de que	decisiones más	recuperación de la	ello, la
	mejora la	se pierda la	objetivas y	información, lo que	institución
	planificación y	información.	fundamentadas.	contribuye a la	puede acceder
	optimiza recursos. Por		Reduce errores e	eficacia y eficiencia	con rapidez a la
	el contrario, cuando		inconsistencias.	de los procesos	información
	no existe orden		Fortalece la	organizacionales.	confiable y
	documental, pueden		transparencia y el	(Suárez Arteaga &	actualizada, lo
	presentarse retrasos,		control	García Salmon,	que facilita la
	pérdida de		institucional.	2021).	toma de
	información o		Impulsa la		decisiones
	dificultades para		eficiencia		oportunas
	responder a				

	requerimientos institucionales, afectando directamente la gestión académica y administrativa.		administrativa y académica.		dentro de las organizaciones.
6. En cuanto a su conocimiento de cómo optimizar la gestión documental y mejorar la toma de decisiones	Considero importante fortalecer constantemente la capacitación del personal en temas relacionados con organización documental, herramientas digitales y manejo adecuado de	Esta se debería enfocar en la digitalización, es decir contar con programas especiales para este tema.	Capacitaciones precedentes en gestión documental. Formación en herramientas tecnológicas. Actualización en normativa y	El exitoso cumplimiento de los objetivos estratégicos de una organización, así como la eficiente toma de decisiones, la transparencia administrativa y la rendición de	Los resultados evidencian la necesidad de implementar programas de formación continua dirigidos al personal administrativo

¿Qué	la información.	políticas	cuentas dependen	y académico de
estrategias	Además de promover	documentales.	de una efectiva	la Carrera de
sugeriría?	talleres acerca de	Reforzar las	gestión de la	Turismo,
	plataformas	competencias en	documentación, al	orientados al
	tecnológicas,	análisis de	disponer de	fortalecimiento
	seguridad de datos y	información.	información veraz,	de
	buenas prácticas	Fomentar una	confiable, íntegra y	competencias
	administrativas, para	cultura	oportuna.	en gestión
	que todos los	organizacional	(Momblanc &	documental,
	miembros de la	basada en la	Castro, 2020).	debido a que la
	carrera trabajemos de	información.		calidad de la
	manera coordinada y	Aplicar manuales y		información
	eficiente.	protocolos de		constituye un
		gestión		elemento
		documental.		esencial para la
				toma de

					decisiones estratégicas.
7. ¿De qué manera la información permite tomar correctamente decisiones dentro de la Carrera de Turismo?	La información permite conocer la realidad en la que se encuentra la carrera para así actuar en función a las necesidades existentes. Para ello, se toman decisiones a través de reportes, estadísticas, seguimiento estudiantil y resultados	Para tomar decisiones correctamente se da en el momento que se cuenta con información bien organizada, puesto que permite tomar acciones rápidas y apegadas a los reglamentos.	Apoya la planificación académica. Facilita el seguimiento estudiantil. Mejora la gestión administrativa. Constituye a la evaluación y acreditación. Permite identificar oportunidades de mejora.	La información constituye un recurso fundamental para la toma de decisiones, ya que permite reducir la incertidumbre y orientar las acciones hacia el logro de los objetivos organizacionales. (Zambrano Álvarez,	La información disponible en la Carrera de Turismo representa un elemento estratégico para la gestión institucional, puesto que facilita la identificación de necesidades, el seguimiento

académicos, donde se
identifican aspectos
que requieren atención
o fortalecimiento, lo
que nos ayuda a tomar
decisiones
relacionadas con la
planificación
académica,
actividades de
vinculación, prácticas
profesionales y
mejoras curriculares.

Loor Alcívar,
Palacios Briones y
Balarezo Vélez,
2024).
de resultados y
la planificación
de acciones
orientadas al
mejoramiento
continuo. Por
ello, una
adecuada
gestión
documental
contribuye
significativame
nte a la toma de
decisiones
oportunas y
fundamentadas.

8. Partiendo de que la información no son solo datos sueltos, sino que incluye contexto e interpretación para quien la recibe, ¿cómo percibe usted que los datos operativos diarios se transforman en conocimiento	Los datos por sí solos no tienen mucho valor si no se analizan e interpretan correctamente. En nuestro caso, la información diaria relacionada con estudiantes, actividades académicas, prácticas y proyectos permite identificar tendencias y necesidades reales. Ese análisis nos ayuda a proyectar nuevas	Se pueden definir rumbo estratégico, es decir se pueden realizar ajustes a las mallas curriculares, actualizar los perfiles de egreso, y enfocar la educación hacia un sector específico que garanticen la pertinencia de los autores profesionales.	En la carrera los datos generados directamente constituyen fuente importante de información. Sin embargo, estos datos solo se convierten en conocimiento estratégico cuando son procesados y analizados en función de los objetivos de la carrera capaz de	La gestión del conocimiento ayuda a la toma de decisiones, a aumentar la viabilidad y durabilidad de la organización, por lo que genera ventajas competitivas. Para lograrlo, la información y el conocimiento deben estar disponibles y accesibles para que los miembros de la	Los resultados evidencian que los datos por sí solos carecen de valor estratégico si no son procesados, contextualizado s e interpretados. En la Carrera de Turismo, la transformación de los datos operativos en
---	--	--	--	---	---

útil para	estrategias, fortalecer	generar	organización	conocimiento
definir el	procesos y tomar	conocimiento útil	puedan absorberlos	permite
rumbo	decisiones enfocadas	para planificar,	y convertirlos en	identificar
estratégico de	en mejorar la	evaluar y proyectar	conocimiento útil.	oportunidades
la Carrera de	formación profesional	estratégicamente el	(Villasana Arreguín,	de mejora,
Turismo?	y responder a las	desarrollo de la	Hernández García y	anticipar
	demandas actuales del	carrera.	Ramírez Flores,	necesidades
	sector turístico.		2021).	institucionales
				y sustentar
				decisiones
				estratégicas
				orientadas al
				fortalecimiento
				de la gestión
				académica y
				administrativa.

9. Desde su perspectiva las decisiones estratégicas determinan el futuro de la entidad, ¿cómo cree que la administración correcta del ciclo de vida de los documentos asegura el crecimiento y la sostenibilidad institucional?	Una adecuada administración documental permite conservar la memoria institucional y garantiza la continuidad de los procesos, por esto es importante tener documentos organizados y accesibles, lo que, facilita auditorías, evaluaciones y procesos de acreditación, además	Considero que una adecuada administración y organización beneficia el ciclo de vida de los documentos, dado que al realizar algún proceso de manera errónea puede perjudicar nuestra gestión y los documentos no tendrían validez, por lo que al realizar de manera correcta se	La administración conecta el ciclo documental, fortalece la transparencia, la trazabilidad y el control de procesos institucionales. Al contar con información ordenada y disponible, se reducen riesgos como la perdida de documentos, la duplicidad de datos	La gestión documental como recurso estratégico permite a las organizaciones disponer de información confiable, veraz, auténtica y única, que refleje los actos, procesos, transacciones y funciones que desarrollan, además de dejar documentadas las	La información derivada de una correcta gestión documental permite que las decisiones estratégicas se fundamenten en evidencias verificables y oportunas. En este sentido, la administración adecuada del ciclo de vida de los documentos
--	--	---	--	---	---

de respaldar cada	aseguraría el	o el uso de	acciones y	garantiza la
decisión tomada. Esto	crecimiento y	información	decisiones para las	conservación
aporta estabilidad,	sostenibilidad de los	desactualizada,	futuras	del
transparencia y	documentos que se	aspectos que	generaciones.	conocimiento
sostenibilidad	manejan dentro de la	pueden afectar	(Ledesma Ramos,	institucional y
institucional, ya que	institución.	negativamente el	2022).	facilita el
evita pérdida de		desarrollo		acceso a
información		institucional.		antecedentes
importante y permite				relevantes para
que las futuras				la gestión
gestiones puedan				académica y
continuar trabajando				administrativa.
sobre bases sólidas y				
organizadas.				

Análisis de Resultados

El análisis de resultados se desarrolló a partir de la información recopilada a través de las entrevistas realizadas a los tres miembros importantes de la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con el propósito de conocer sus percepciones sobre la influencia de la información en la gestión documental para la toma de decisiones estratégicas. Mediante las interrogantes planteadas, se identificaron situaciones relacionadas con la importancia de la información, los procesos documentales aplicados, las causas y efectos de las deficiencias en la gestión documental, así como las estrategias necesarias para su fortalecimiento.

La Información en la Gestión Documental: Las respuestas reflejan que una adecuada gestión documental influye en la toma de decisiones estratégicas, debido a que permite acceder a información real y actualizada, por tanto, los entrevistados consideran que esto mejora la planificación institucional y optimiza recursos administrativos y académicos, a causa de que señalan que el desorden documental puede ocasionar retrasos y pérdida de información importante, lo que afecta la capacidad de responder a requerimientos institucionales y procesos de evaluación, por ello, la gestión documental es considerada un soporte fundamental para el desarrollo eficiente de la carrera.

La información: Las personas entrevistadas coinciden en que la información es un elemento esencial dentro de la gestión documental, de modo que permite desarrollar procesos administrativos y académicos con mayor claridad y seguridad, en vista a esto, se destaca que el acceso rápido y organizado de los documentos facilita la toma de decisiones, sin embargo consideran que la información contribuye al cumplimiento de objetivos institucionales y académicos, en el que se evidencia que una adecuada gestión documental mejora la coordinación

entre áreas. En general, la información es percibida como la base principal para una planificación estratégica eficiente.

Accesibilidad de la información: Los entrevistados consideran que la información es un recurso estratégico dentro de la institución, visto a que permite comprender las necesidades y problemáticas existentes, por otro lado, mencionan que una información organizada aporta transparencia y confianza en los procesos administrativos, del modo que se destaca que la gestión documental ayuda a identificar fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la carrera, dado que se reconoce que la información bien respaldada optimiza el trabajo diario que realiza cada uno de los miembros administrativos que hay dentro del área, de este modo es fundamental que tengan en cuenta que la información es vista como un recurso indispensable para garantizar decisiones fundamentadas y efectivas para la mejora dentro de la institución.

Pertinencia de la información: Los entrevistados identifican que la duplicidad de información se produce principalmente por la falta de integración entre áreas y plataformas utilizadas en la institución, también consideran que el manejo simultáneo de documentos físicos y digitales incrementa el riesgo de repetir archivos o generar información desactualizada. Otro aspecto relevante es la escasa comunicación entre responsables de ciertos procesos, esto ocasiona dificultades en la organización documental y pérdida de tiempo en la búsqueda de datos correctos. En consecuencia, se evidencia la necesidad de implementar sistemas más unificados y coordinados.

Gestión Documental: En las entrevistas se evidenció que existen procesos de clasificación y organización físicos y digitales para gestionar la documentación institucional, conforme a los participantes, señalaron que los archivos se organizan por áreas académicas y administrativas para facilitar su localización, además se utilizan respaldos digitales y carpetas

cronológicas que permiten mantener un mayor control de la información, estos procedimientos contribuyen a mejorar la eficiencia y rapidez en la búsqueda de documentos, sin embargo, se percibe la necesidad de seguir fortaleciendo los mecanismos tecnológicos utilizados en la gestión documental.

Decisiones Estratégicas: Los datos son un valor importante puesto que son analizados e interpretados correctamente, de este modo los participantes consideran que la información diaria sobre actividades académicas y administrativas permite identificar tendencias y necesidades reales, este análisis facilita la formulación de estrategias orientadas al mejoramiento institucional y académico, es decir, ayuda a responder de manera eficiente a las demandas actuales del entorno educativo y turístico, del modo que los datos organizados y analizados se transforman en conocimiento útil para orientar el rumbo estratégico de la carrera.

Análisis de la Información para la toma de decisiones estratégicas: Los entrevistados señalan que la información permite conocer la realidad académica y administrativa de la carrera, facilitando decisiones más precisas y oportunas, a través de estadísticas, reportes y seguimientos estudiantiles es posible identificar necesidades y problemáticas existentes, de este modo, la información contribuye a fortalecer procesos relacionados con planificación académica y mejoras curriculares, aportando así la ayuda para evaluar resultados y proponer nuevas estrategias institucionales, por tanto, la información se convierte en un elemento esencial para garantizar una adecuada gestión universitaria.

Planificación Estratégica: Las personas entrevistadas señalan la importancia de fortalecer la capacitación del personal en temas relacionados con organización documental y herramientas tecnológicas, puesto que se menciona que los talleres y programas de actualización contribuirían a mejorar el manejo adecuado de la información, por lo que ellos consideran

necesario reforzar conocimientos sobre seguridad de datos y buenas prácticas administrativas, estas estrategias permitirían desarrollar un trabajo más coordinado y eficiente entre las diferentes áreas institucionales, sin embargo se reconoce que la formación continua es clave para optimizar los procesos documentales y la toma de decisiones.

Retroalimentación y Mejora Continua para la toma de decisiones estratégicas: Los participantes coinciden que una adecuada gestión del ciclo de vida de los documentos permite conservar la memoria institucional de la Carrera, por tanto, es importante que la información sea organizada, íntegra y fácilmente accesible para el desarrollo de auditorías, procesos de evaluación y actividades de acreditación académica, fortaleciendo la transparencia y la continuidad de la gestión administrativa. Asimismo, una administración documental eficiente disminuye el riesgo de pérdida de información relevante, permitiendo que la institución disponga de antecedentes confiables para respaldar la toma de decisiones futuras.

Conclusiones

Mediante el análisis y los objetivos planteados dentro del estudio de caso, se obtiene como conclusiones:

1. La información constituye un elemento fundamental dentro de la gestión documental de la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, puesto que permite tomar decisiones estratégicas a través del acceso a datos organizados, confiables y oportunos, a través de una adecuada administración que favorece la planificación institucional, la optimización de recursos y el cumplimiento de los objetivos académicos y administrativos.
2. La Carrera de Turismo cuenta con procedimientos para administrar la documentación institucional, entre las actividades que se desarrollan con mayor frecuencia se encuentran la clasificación, organización, almacenamiento y conservación de los documentos, así como físicos y digitales. Estas acciones han facilitado el acceso a la información cuando es requerida por docentes y personal administrativo, además de hacer más ágil su localización.
3. El diagnóstico realizado mediante este estudio de caso permite constatar que la Carrera de Turismo ha conseguido avances importantes en la organización y conservación de su documentación institucional. No obstante, aún existen aspectos que requieren atención, entre ellos la integración de los sistemas de información, la actualización continua de los registros y un mayor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles, para ello es primordial atender estas necesidades que fortalecen la gestión documental y a su vez que permita que los

procesos sean más ágiles, ordenados y acordes con los requerimientos actuales de la institución.

4. Este estudio permite identificar las diversas situaciones que limitan el desarrollo eficiente de la gestión documental en la Carrera de Turismo, entre las principales se encuentran la escasa coordinación en las distintas áreas, la duplicidad de documentos físicos y digitales, así como la falta de procedimientos definidos para administrar la información institucional. A ello se suman dificultades en la comunicación interna, lo que provoca retrasos en la localización de los documentos, genera registros duplicados y reduce la disponibilidad de información confiable para respaldar las decisiones estratégicas de la carrera.
5. Se evidencia la necesidad de implementar estrategias de mejora orientadas a la capacitación continua del personal, el fortalecimiento de competencias en gestión documental, la actualización de procedimientos y la incorporación de herramientas tecnológicas que optimicen el manejo de la información, estas acciones permiten fortalecer la calidad de los procesos documentales y favorecer una toma de decisiones más efectiva, fundamentada y alineada con los objetivos institucionales de la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Recomendaciones

1. Consolidar la gestión de la información documental mediante la adopción de prácticas y procedimientos que aseguren la disponibilidad, integridad y actualización permanente de los registros institucionales, además de contar con información confiable para el análisis de los procesos y proporcionar un soporte sólido para la toma de decisiones estratégicas en la Carrera de Turismo.
2. Formalizar los procedimientos relacionados con la clasificación, organización, almacenamiento y conservación de los documentos mediante lineamientos institucionales, lo que permite a la estandarización de los procesos agilizar la recuperación de la información y garantizar las actividades académicas y administrativas.
3. Incorporar soluciones tecnológicas que fortalezcan la administración documental, que favorezcan a la integración de los registros institucionales, la automatización de tareas y el acceso oportuno a la información requerida para el desarrollo de la gestión universitaria, de esta manera se incrementará la eficiencia de los procesos y se optimizará el manejo de la documentación.
4. Fortalecer mecanismos de coordinación entre las distintas áreas de la Carrera mediante la definición de responsabilidades, protocolos de comunicación y procedimientos que faciliten el intercambio de información y una gestión documental más eficiente.
5. Diseñar e implementar un programa permanente de capacitación dirigido al personal académico y administrativo en temas relacionados con gestión documental, transformación digital, análisis de información y uso de herramientas tecnológicas, con el fin de fortalecer las competencias necesarias para optimizar los procesos documentales y mejorar la calidad de las decisiones estratégicas.

Referencias

Adrian Cercado, G. A., & Ibarra Alemán, K. M (2021). La gestión documental y su influencia en la calidad organizacional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/59276>

Bawden, D., & Robinson, L. (2022). Information. In Introduction to Information Science (pp. 81–98). Chapter, Facet. <https://doi.org/10.29085/9781783304967>

Bouth, F., & Moreira dos Santos Schmidt, C. (2022). Clasificación archivística: la perspectiva de la metodología funcional vinculada al tipo documental. Scire: Representación Y organización Del Conocimiento, 28(2), 45–53. <https://doi.org/10.54886/scire.v28i2.4802>

Camilo Momblanc, L., & Castro Milán, H. Y. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. Revista Del Archivo Nacional, 84(1-12), 9–26. Recuperado a partir de <https://dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>

Cabral Vargas, B. (2025). Pertinencia de la formación del profesional de la información ante el surgimiento de las tecnologías emergentes. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/1164/1/19_prospectiva_formacion_brenda_cabral.pdf

Cisneros López Raphael Marcos (2020) Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte UISRAEL, MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS Quito: Universidad Israel 2020, 88p. PhD. Pérez Falco Grisel UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378-242-2020-001 <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2360/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2019-001.pdf>

Chica Vega, Amada Asucena, & Erazo Álvarez, Juan Carlos. (2024). Importancia de la planificación estratégica en las instituciones de Educación Superior. *Conrado*, 20(96), 129-138.

Epub 28 de febrero de 2024. Recuperado en 21 de enero de 2026, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442024000100129&lng=es&tlng=es..

Grijalva Álvarez, A., Álvarez Montalvo, A., & Díaz-Muñoz, D. (2025). Gestión documental como un mecanismo de eficiencia organizacional en una institución pública del cantón Latacunga. (2025). *Revista UTCiencia*: I-ISSN: 1390-6909. E-ISSN: 2602-8263, 12(2), 64-77.

<https://doi.org/10.61236/utciencia.v12i2.1093>

Ledesma Ramos, Á. M. (2022). La gestión documental en la administración pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10216493>

Márquez, R., & Pannuti, M. (2023). Toma de decisiones en la alta gerencia: Un abordaje desde la gestión de la información y el conocimiento. *Gerentia*, 3.

<https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerentia/article/view/1296>

Martínez Bonilla, C., Silva Silva, R., & Naranjo Gamboa, B. (2017). Accesibilidad a la información y la inclusión social de personas con discapacidad visual. *Maskana*, 7(Supl.), 79–86.

Retrieved from <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/maskana/article/view/1078>

Melgarejo Hernández, Yanisleydi, Rivero Amador, Soleydi, & Contreras Díaz, Yimian de Liz. (2024). Gestión de Información para tomar decisiones estratégicas. Acciones para desarrollar un procedimiento a nivel institucional. *Cooperativismo y Desarrollo*, 12(1), . Epub 30 de abril de 2024. Recuperado en 21 de enero de 2026, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2024000100006&lng=es&tlng=es.

Núñez-Lira, L. A., Alfaro Bernedo, J. O., Aguado Ligan, A. M., y González Ponce de León, E. R. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(No. Especial 9), 628-641.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40661/46389>

Soria Vera, Karen Daniela, & Díaz Gispert, Lidia Inés. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Conrado*, 16(73), 157-164. Epub 02 de abril de 2020. Recuperado en 21 de enero de 2026, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200157&lng=es&tlng=es.

Suárez Arteaga, Coraima Stefanie, & García Salmon, Luis Alberto. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 87-101. Epub 01 de abril de 2021.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>

Vera Cubas, M. D. (2024). Retroalimentación formativa, orientada al proceso y a la mejora continua. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/01/Articulo-RCLIMCS24_0052-Maria-C.pdf

Villasana Arreguín, Laura Margarita, Hernández García, Patricia, & Ramírez Flores, Élfego. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 53-78. Epub 22 de noviembre de 2021.

<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>

Yunga-Maño, Z. I. ., & Torres-Palacios, M. M. . (2024). Toma de decisiones estratégicas en universidades: el papel transformador de la auditoría de gestión [Strategic decision making in universities: the transformative role of performance auditing]. Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas, 4(especial), 112–123. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.116>

Zambrano Álvarez, G. M., Loo Alcívar, M. V., Palacios Briones, F. E., & Balarezo Vélez, S. P. (2025). Importancia del Análisis de los Sistemas de Información en la toma de decisiones informadas en el Gad Chone. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria De Ciencias Contables, Auditoría Y Tributación: CORPORATUM 360 - ISSN: 2737-6443., 8(16), 18–37. <https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v8i16.002>

Anexos

Anexo 1 – Preguntas de Entrevista

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Tema: La información en la Gestión Documental para la Toma de Decisiones Estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2025

Investigación por: Vera López Yaritza Yelina

Fecha:

Guía de entrevista

Aplicada a: _____

Función: _____

La presente entrevista tiene como objetivo analizar la importancia de la información en la gestión documental para la toma de decisiones estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Interrogantes:

- 1. ¿De qué manera la información en la gestión documental influye en la toma de decisiones estratégicas?**
- 2. Desde su perspectiva ¿por qué considera usted que la información juega un papel importante en la gestión documental y a su vez se considera un recurso invaluable en la toma de decisiones?**
- 3. ¿Qué procesos documentales técnicos (clasificación, ordenamiento) se aplican actualmente para gestionar la información en la Carrera de Turismo?**

4. **¿Cuáles considera que son las principales causas de la duplicidad de datos en la gestión actual?**
5. **¿Qué efectos provoca la gestión documental en la toma de decisiones estratégicas?**
6. **En cuanto a su conocimiento de cómo optimizar la gestión documental y mejorar la toma de decisiones ¿Qué estrategias sugeriría?**
7. **¿De qué manera la información permite tomar correctamente decesiones dentro de la Carrera de Turismo?**
8. **Partiendo de que la información no son solo datos sueltos, sino que incluye contexto e interpretación para quien la recibe, ¿cómo percibe usted que los datos operativos diarios se transforman en conocimiento útil para definir el rumbo estratégico de la Carrera de Turismo?**
9. **Desde su perspectiva las decisiones estratégicas determinan el futuro de la entidad, ¿cómo cree que la administración correcta del ciclo de vida de los documentos asegura el crecimiento y la sostenibilidad institucional?**

Gracias por su colaboración

Anexo 2 - Ficha de Observación

Personal Evaluado:

Institución:

Fecha:

Objetivo: Analizar la importancia de la información en la gestión documental para la toma de decisiones estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Se observa el uso de herramientas digitales para la gestión de documentos diarios?			
2	¿Se percibe un flujo ordenado de documentos entre las distintas áreas de la carrera?			
3	¿La gestión documental es tratada como una actividad central de la oficina y no como una tarea secundaria?			
4	¿La información disponible en los archivos se observa veraz y libre de tachaduras o enmiendas?			
5	¿Los documentos críticos necesarios para la toma de decisiones están al día?			
6	¿Existe evidencia de que la información se utiliza para el control de las actividades académicas?			
7	¿La gestión documental actual fortalece la gobernanza institucional observada?			
8	¿Existe seguridad física y lógica sobre la información estratégica?			
9	¿La calidad de la información documental respalda la efectividad de los actos administrativos?			

10	¿Se detecta visualmente la duplicidad de documentos en carpetas físicas o digitales?
11	¿Se evidencia la desactualización de manuales o reportes en las estaciones de trabajo?
12	¿Existen registros de copias de seguridad o respaldos realizados periódicamente?
13	¿Hay presencia de documentos incompletos o sin firmas en los archivos estratégicos?
14	¿Se utiliza algún software o sistema unificado para la gestión de documentos?
15	¿Se evidencia el uso de tableros de control (dashboards) para el monitoreo de metas?
16	¿Existen barreras tecnológicas que impidan el acceso rápido a la información?
17	¿Los formatos documentales (PDF, Word, físico) son adecuados para los usuarios?
18	¿Se evidencia que los datos operativos se transforman en conocimiento para planes clave?
19	¿Existe evidencia de un análisis del entorno (fortalezas/debilidades) documentado?
20	¿Se observa alineación entre los recursos documentales y la misión de la carrera?
21	¿Se registran las correcciones de errores detectados en auditorías anteriores?
22	¿Se valora y protege la información como un activo intangible de la universidad?



Ilustración 1-Entrevista a docente de comisión académica

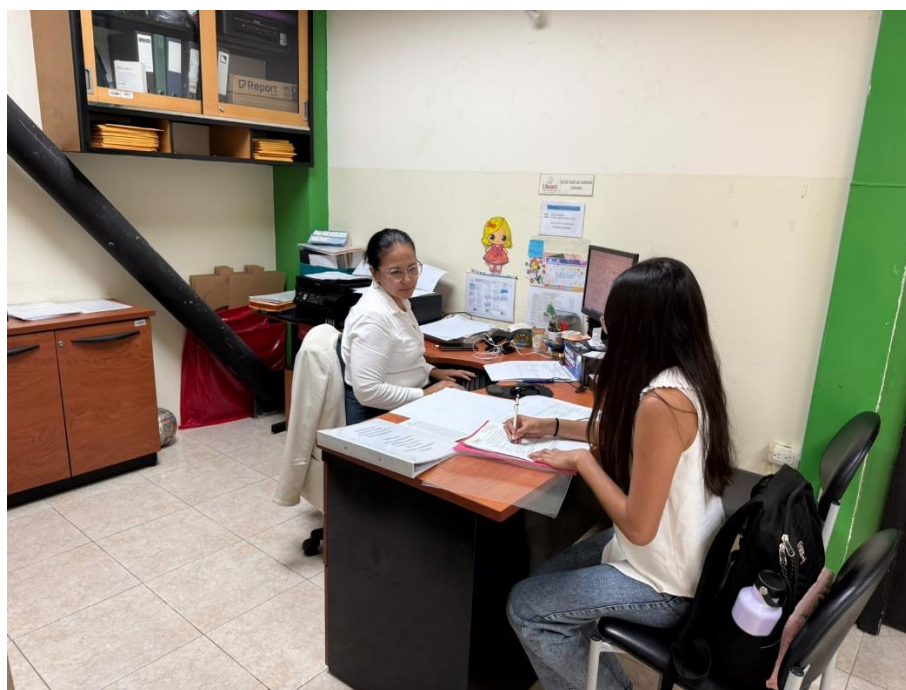


Ilustración 2- Entrevista a Secretaria de la Carrera de Turismo



Ilustración 3- Entrevista a la Coordinadora de la Carrera de Turismo

Propuesta

Tema: Programa de capacitación para el fortalecimiento de la Gestión de la Información Documental mediante la estandarización de procesos y la automatización de flujos de información para la Toma de Decisiones Estratégicas en la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Introducción

La propuesta presentada se fundamenta en los hallazgos obtenidos durante el estudio de caso, los cuales evidenciaron que la Carrera de Turismo enfrenta diversas oportunidades de mejora en la gestión de la información documental, este análisis permitió identificar aspectos que requieren atención para fortalecer la gestión de la información documental, entre ellos la necesidad de mejorar la estandarización de los procedimientos, optimizar el manejo de los flujos de información y reforzar la capacitación del personal, lo cual influye en la disponibilidad de información organizada, actualizada y confiable para respaldar las decisiones estratégicas dentro de la Carrera Turismo.

Con base a este diagnóstico, se propone un programa de capacitación dirigido al personal académico y administrativo, cual tiene la intención de fortalecer los conocimientos y habilidades relacionados con la gestión documental, así como promover la aplicación de procedimientos comunes y favorecer el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el tratamiento de la información. Además, se espera contribuir el mejoramiento de los procesos institucionales y a su vez brindar un mayor respaldo a la toma de decisiones, por tanto, la implementación de esta propuesta busca fortalecer los procesos institucionales, favorecer la mejora continua y consolidar una toma de decisiones sustentada en información accesible, íntegra y oportuna.

Justificación

La gestión documental representa un aspecto clave para el funcionamiento de la Carrera de Turismo, en función a los resultados del estudio se considera la necesidad de fortalecer la estandarización de los procesos, mejorar la integración de los sistemas de información y reforzar las capacidades del personal encargado del manejo documental, de igual modo se requiere contar con información confiable, organizada y disponible en el momento oportuno favorece una toma de decisiones más segura y fundamentada.

Este diagnóstico permitió identificar algunas dificultades que todavía afectan el desarrollo de estos procesos, entre ellas la duplicidad de documentos, el escaso nivel de automatización y la ausencia de procedimientos comunes para gestionar la documentación institucional. Ante esta realidad, la propuesta plantea acciones dirigidas para fortalecer las competencias del personal, mejorar la organización de los documentos e incorporar herramientas tecnológicas que faciliten el trabajo diario, por esta razón estas acciones buscan contribuir el fortalecimiento de los procesos institucionales y apoyar la toma de decisiones mediante información clara, actualizada y accesible.

Objetivo general

Mejorar la gestión de la información documental en la Carrera de Turismo a través de la estandarización de los procesos, la incorporación de herramientas tecnológicas y la optimización del flujo de información, con el propósito de contribuir a una toma de decisiones estratégicas más eficiente y sustentada en información confiable.

Objetivos específicos

- Optimizar los procesos documentales de clasificación, organización, almacenamiento y recuperación de la información documental.
- Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas que permitan la digitalización y el acceso eficiente a los documentos institucionales.
- Disminuir la duplicidad de información y mejorar la actualización de los registros administrativos y académicos.
- Fortalecer las competencias del personal en gestión documental, uso de herramientas tecnológicas y análisis de la información para respaldar una mejor toma de decisiones.

Desarrollo

La propuesta de capacitación responde a las necesidades identificadas durante el diagnóstico realizado en la Carrera de Turismo. Se plantea un proceso formativo dirigido al personal académico y administrativo, con el propósito de fortalecer las capacidades relacionadas con la gestión documental desde una perspectiva práctica, para ello, se integran espacios de análisis, ejercicios aplicados y situaciones vinculadas con el trabajo cotidiano, de manera que los conocimientos adquiridos puedan incorporarse de forma gradual en las actividades institucionales, por ende este programa está estructurado en cuatro módulos, cada uno orientado al desarrollo de competencias específicas que contribuyan a mejorar la organización de la información y a brindar un mayor respaldo a la toma de decisiones.

Módulo I. Gestión Documental

Este módulo está orientado específicamente para fortalecer las capacidades del personal en cuanto a los principios esenciales de la gestión documental, para esto se abordará contenidos

sobre el ciclo de vida de los documentos, la organización y administración de archivos, a través del cumplimiento de la normativa vigente y la aplicación de buenas prácticas que permitan garantizar un adecuado manejo eficiente y seguro de la información institucional.

Módulo II. Transformación Digital y Automatización de Procesos

Este módulo está orientado a que el personal conozca y utilice herramientas tecnológicas que faciliten el trabajo documental diario, durante las sesiones se abordarán temas relacionados con la digitalización de documentos, el almacenamiento electrónico, el trabajo colaborativo y la automatización de actividades repetitivas. La finalidad es que los participantes incorporen estas herramientas en sus funciones habituales para mejorar la eficiencia de los procesos, garantizar la seguridad de la información y facilitar el seguimiento de la documentación institucional.

Módulo III. Análisis de la Información para la Toma de Decisiones

En este módulo se trabajará en el desarrollo de habilidades para analizar la información que genera la institución y convertirla en un apoyo para la toma de decisiones. Los participantes aprenderán a recopilar, organizar y procesar los datos documentales con el propósito de elaborar reportes, indicadores y evidencias que sirvan de respaldo a la planificación y a las decisiones académicas y administrativas de la Carrera de Turismo, de esta forma, la información dejará de ser únicamente un registro y pasará a convertirse en un recurso útil para la gestión institucional.

Módulo IV. Herramientas Tecnológicas Aplicadas a la Gestión Documental

Con la finalidad de este módulo se desarrollarán las competencias del personal en el uso de herramientas tecnológicas orientadas a la gestión documental, durante su desarrollo se abordará el manejo de plataformas digitales que faciliten la organización, almacenamiento, consulta, recuperación y seguimiento de los documentos institucionales, de igual forma se

promoverá el aprovechamiento estratégico de la información como apoyo para fortalecer la eficiencia administrativa y mejorar los procesos de gestión documental dentro de la Carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Planificación

Esta etapa del programa estará dedicada a identificar las necesidades de capacitación del personal académico y administrativo de la Carrera de Turismo en materia de gestión documental. A partir de este diagnóstico se definirán los objetivos que orientarán la capacitación, los contenidos que se abordarán en cada módulo, el cronograma de trabajo y los recursos necesarios para su desarrollo, además, se prepararán los materiales de apoyo y se coordinarán los aspectos logísticos que permitan ejecutar las actividades de manera organizada y acorde a las necesidades.

Socialización

Esta etapa corresponde al inicio formal del programa de capacitación, para ello se presentará la propuesta a las autoridades y al personal participante, además de conformarse el equipo responsable de coordinar y supervisar cada una de las actividades previstas. Al mismo tiempo, se organizarán los recursos tecnológicos, documentales y materiales necesarios para garantizar que el desarrollo del programa se realice con las condiciones adecuadas y la planificación establecida.

Ejecución

La ejecución de la propuesta se realizará de forma organizada, a través de las necesidades y características de la Carrera de Turismo, para así garantizar su correcta aplicación, para esto se establecerán actividades orientadas al fortalecimiento de la gestión documental mediante la optimización de la organización de la información, la incorporación de recursos tecnológicos y el

desarrollo de capacidades del personal responsable de administrar los documentos institucionales, por consiguiente, este proceso permitirá consolidar prácticas más eficientes, favoreciendo una gestión documental articulada y alineada con los objetivos institucionales.

Control y monitoreo

Una vez organizada la fase inicial, se desarrollarán los módulos de capacitación mediante talleres, ejercicios prácticos y actividades participativas que permitan al personal fortalecer sus conocimientos en gestión documental. Las sesiones estarán orientadas a la aplicación de procedimientos estandarizados, el uso de herramientas tecnológicas y la optimización de los flujos de información, procurando que los aprendizajes adquiridos puedan incorporarse de manera efectiva en las labores cotidianas de la Carrera de Turismo.

Mejora Continua

Al concluir el desarrollo del programa se efectuará un proceso de seguimiento para valorar los resultados alcanzados, para ello, se revisarán indicadores relacionados con el nivel de participación, el cumplimiento de las actividades programadas y los aprendizajes obtenidos por los participantes. La información recopilada permitirá determinar si los objetivos previstos fueron alcanzados, reconocer aspectos que requieran ajustes y plantear acciones de mejora que favorezcan la continuidad del programa y el fortalecimiento de la gestión documental como apoyo para la toma de decisiones estratégicas en la Carrera de Turismo.

Recursos

Recursos humanos

- Directivos de la Carrera de Turismo.

- Coordinador del programa de capacitación.
- Facilitadores o especialistas en gestión documental y tecnologías de la información.
- Personal administrativo.
- Equipo de apoyo logístico.

Recursos tecnológicos

- Computadores o laptops.
- Proyector multimedia.
- Conexión a Internet.
- Plataforma institucional de aprendizaje o videoconferencia.
- Software de oficina (Microsoft Office o Google Workspace).

Recursos materiales

- Aula o sala de capacitación.
- Manuales y guías de capacitación.
- Material de oficina (hojas, carpetas, bolígrafos, marcadores).
- Presentaciones y material audiovisual.

Implementación de la propuesta

La implementación del programa de capacitación se llevará a cabo mediante actividades planificadas que permitan fortalecer las competencias del personal académico y administrativo de la Carrera de Turismo, este proceso comprende la organización de los recursos, la socialización del programa, el desarrollo de los módulos de capacitación y la evaluación de los resultados obtenidos, por lo que, su ejecución permitirá mejorar la gestión de la información

documental, promover la estandarización de procesos y fortalecer el uso de herramientas tecnológicas para apoyar la toma de decisiones estratégicas.

Tabla 2-Cronograma de actividades

Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6
Socialización del programa con las autoridades y participantes	X					
Organización de recursos y planificación de las actividades	X	X				
Módulo I: Gestión Documental		X				
Módulo II: Transformación Digital y Automatización de Procesos			X			
Módulo III: Análisis de la Información para la Toma de Decisiones				X		
Módulo IV: Herramientas Tecnológicas Aplicadas a la Gestión Documental					X	
Evaluación del programa y seguimiento de resultados						X
Presentación del informe final y propuestas de mejora						X