



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

Análisis de la Usabilidad de la Información y los Procesos Informativos en el Área Administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025 (Estudio de Caso).

AUTORA

VINCES SÁNCHEZ Angie Monserrate

TUTORA

LIC.ROJAS ONCE Mercy Celinda, Mgt.

MANTA-ECUADOR

2025- (2)

Tema:

Análisis de la Usabilidad de la Información y los Procesos Informacionales en el Área Administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025 (Estudio de Caso).

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, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación bajo la autoría de la estudiante **VINCES SÁNCHEZ ANGIE MONSERRATE**, 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 Estudio de caso es **"ANÁLISIS DE LA USABILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LOS PROCESOS INFORMACIONALES"**. (Estudio de Caso)

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, 19 de julio de 2026

Lo certifico,



Lic. Mercy Rojas Once, Mgt.
Docente Tutora
Área: Administración

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. Vines Sánchez Angie Monserrate; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí".

Con el tema "Análisis de la Usabilidad de la Información y los Procesos Informacionales en la Empresa Electro Briones S.A. de la ciudad de Manta, año 2025"

Para constancia firman:



Abg. Ivan Ochoa

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Lcda. Tania Cañarte

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

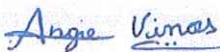


Econ. Mario Arauz

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría.

Quién suscribe, Vines Sánchez Angie Monserrate portador (a) de la cédula de identidad N.º1317047510, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio, de la carrera Gestión de la Información Gerencial, declaro y certifico que soy autora del presente trabajo de integración curricular, desarrollado bajo la modalidad de Estudio de Caso, titulado: Análisis de la Usabilidad de la Información y los Procesos Informacionales en el Área Administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025. En este contexto, manifiesto que el contenido de esta investigación es original, de mi autoría, y que no ha sido presentado previamente par la obtención de otro título académico.



Vines Sánchez Angie Monserrate

C.I :1317047510

Dedicatoria.

A Dios por ser mi guía, mi fortaleza y mi refugio en cada etapa de mi vida, gracias por brindarme sabiduría, salud y la oportunidad de culminar esta importante meta profesional.

A mis padres Wiliam Vines y Dexy Sánchez quienes han sido el pilar fundamental de mi vida. Gracias por su amor incondicional, sus sacrificios, sus consejos y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles. Este logro también les pertenece, porque con su esfuerzo y apoyo constante hicieron posible que alcanzara este sueño, gracias infinitas queridos padres.

A mis hermanas Daysha y Aleysa Vines con todo el cariño, les dedico este logro con la esperanza de que sea ejemplo de perseverancia, esfuerzo y dedicación para sus vidas. Deseo que comprendan que, con fé en Dios y disciplina es posible alcanzar sus sueños, que este triunfo las motive a nunca rendirse.

A mi querida tía Shyrle Sánchez y a mi pareja Jesús Saltos por su apoyo, sus palabras de aliento y por estar presente en los momentos en que más la necesité. Su cariño y confianza en mí han sido una fuente de inspiración para continuar luchando por mis metas.

A la memoria de mi Bisabuela Chelita este logro también es para tí, porque sé que desde el cielo has guiado mis pasos y te sentirías orgullosa de verme culminar esta etapa tan importante de mi vida. Tu recuerdo será siempre un motivo para seguir adelante y honrar el gran legado que dejaste en mi corazón.

A la vida por sus lecciones, sus golpes y también sus regalos. Por enseñarme el valor de la resiliencia, por demostrarme que después de cada dificultad siempre existe una oportunidad

para crecer y seguir adelante. Gracias por cada experiencia que fortaleció mi carácter y me permitió alcanzar este sueño, recordándome que la perseverancia y la fé hacen posible lo que alguna vez parecía imposible.

Este logro representa el fruto de años de esfuerzo, perseverancia y fé, y lo comparto con cada una de las personas que han formado parte de este hermoso camino.

“No temas, porque yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo; siempre te ayudare, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia.”

Isaías 41: 10

Con cariño...

Vinces Sánchez Angie Monserrate

Reconocimiento.

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi tutora Lic. Mercy Rojas Mgt. por su invaluable orientación, compromiso y apoyo permanente durante el desarrollo de esta investigación. Su experiencia, dedicación y confianza fueron fundamentales para fortalecer este trabajo y motivarme a superar cada uno de los retos presentados a lo largo de este proceso académico.

Asimismo, manifiesto mi gratitud a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme la oportunidad de cursar mi formación profesional en una institución comprometida con la excelencia académica, contribuyendo significativamente a mi crecimiento intelectual, personal y ético.

De igual manera agradezco a la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y la empresa Electro Briones S.A. por proporcionar un ambiente de aprendizaje enriquecedor, así como los conocimientos, recursos y acompañamiento necesario para la realización de esta investigación, fortaleciendo mi preparación para afrontar los desafíos del ámbito profesional.

Vinces Sánchez Angie Monserrate

Índice del Contenido.

Portada.....	1
Tema:.....	2
Certificación.	3
Autoría.....	4
Dedicatoria.	5
Reconocimiento.	7
Resumen.	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Antecedentes.....	13
Marco Conceptual.....	19
Marco Metodológico.....	23
Triangulación.....	26
Análisis de Resultados.	33
Conclusiones.....	37
Recomendaciones.	39
Bibliografía.....	40
Anexos.....	42
Propuesta.	47

Resumen.

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la usabilidad de la información para mejorar los procesos informacionales en las áreas de Talento Humano y Contabilidad-Finanzas de la empresa Electro Briones S.A., ubicada en la ciudad de Manta. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un alcance exploratorio y descriptivo, utilizando la modalidad de estudio de caso para comprender la realidad organizacional desde la perspectiva de los colaboradores involucrados.

Para la recolección de información se aplicaron entrevistas semiestructuradas, con la participación de los seis colaboradores de la empresa, y una muestra de tres personas, a su vez, la observación directa y revisión documental permitieron identificar las condiciones actuales relacionadas con la gestión y uso de la información dentro de la organización. Los resultados evidenciaron que la empresa dispone de herramientas tecnológicas que facilitan el procesamiento y almacenamiento de datos; sin embargo, persisten dificultades asociadas a la falta de estandarización de procedimientos, retrasos en el flujo informacional, deficiente coordinación entre departamentos y prácticas informales en el manejo documental.

Asimismo, se identificó que la organización reconoce la importancia estratégica de la información para el cumplimiento de las actividades institucionales. Como respuesta a los hallazgos obtenidos, se planteó una propuesta orientada al fortalecimiento de la gestión documental y la organización de la información mediante procedimientos estandarizados y herramientas de control que permitan optimizar la usabilidad de la información y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos.

Palabras clave: usabilidad de la información, procesos informacionales, gestión documental, gestión administrativa, toma de decisiones.

Abstract.

The present research aimed to analyze the usability of information to improve informational processes in the Human Talent and Accounting-Finance areas of the company Electro Briones S.A., located in the city of Manta. The study was conducted under a qualitative approach with an exploratory and descriptive scope, using the case study method to understand the organizational reality from the perspective of the collaborators involved.

For data collection, semi-structured interviews were applied with the participation of six employees of the company, along with a sample of three individuals. In addition, direct observation and document review allowed the identification of current conditions related to information management and use within the organization. The results revealed that the company has technological tools that facilitate data processing and storage; however, difficulties persist due to the lack of standardized procedures, delays in information flow, poor coordination between departments, and informal practices in document management.

Furthermore, it was identified that the organization acknowledges the strategic importance of information for the fulfillment of institutional activities. In response to the findings, a proposal was developed aimed at strengthening document management and organizing information through standardized procedures and control tools, which would optimize information usability and improve the efficiency of administrative processes.

Keywords: information usability, informational processes, document management, administrative management, decision-making

Introducción.

En la actualidad, la información se ha posicionado como uno de los recursos fundamentales y estratégicos que se integran dentro de las organizaciones, de tal manera que pueda ser utilizada frente a los distintos escenarios que se presentan en los entornos informacionales. Dichos entornos resaltan dentro del contexto de la transformación digital, y el uso de herramientas que apoyan a la mejora continua. En este contexto, la capacidad de manejar grandes volúmenes de información adquiere relevancia frente a las operaciones diarias y se convierte en un factor clave para la competitividad.

La presente investigación titulada, análisis de la usabilidad de la información y los procesos informacionales, tiene como finalidad la manera en la cual la información se distribuye del Área Administrativa dentro de dicha organización; Por otro lado, su objetivo general mismo que pretende “Identificar los procesos informacionales en el Área Administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025”, Asimismo, busca determinar de qué manera la usabilidad de la información se convierte en un recurso vital para los procesos informacionales, especialmente en un área donde se concentran mayores volúmenes de datos.

El presente estudio de caso, se desarrolla en la empresa Electro Briones, de la ciudad de Manta, negocio que se dedica a la distribución de productos que se mueven en el sector eléctrico. La investigación surge de la necesidad de comprender como las organizaciones se adaptan en un mercado que se encuentra en constante avance, donde la calidad de la información fortalece la toma de decisiones y el manejo adecuado de los datos contribuye a mejorar los procesos, reduciendo tiempos de espera y optimizando la atención a los clientes.

Por otro lado, surge la necesidad de identificar como los procesos informacionales impactan en la usabilidad de la información, mediante el desarrollo de los distintos lineamientos que se identifican dentro del negocio, de tal manera, se pretende identificar el fenómeno en relación con la gestión de la información frente al uso de los recursos disponibles.

En este sentido, el desarrollo del estudio de caso se orienta a situar el estado actual de la empresa, reconociendo las oportunidades de mejora que permitan fortalecer los procesos organizacionales. Los resultados de la investigación servirán como base para implementar medidas que favorezcan una gestión adecuada de la información, garantizando eficiencia y contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Antecedentes.

La gestión de la información, toma relevancia estratégica en las actividades de las organizaciones, esto debido a que la su influencia se resalta de forma eficiente la competitividad empresarial, frente a la calidad de la toma de decisiones. Tomando en cuenta que las empresas se mueven dentro de entorno que está en constante evolución frente a la transformación digital, el correcto uso de las tecnologías de información, les permiten a estas recopilar y almacenar datos, de la tal manera esto garantiza que sean accesibles, y útiles organizacionalmente. Por otro lado, la usabilidad de la información es un elemento fundamental que genera valor frente a los procesos institucionales.

Es importante tomar en cuenta que la información, se consolida como uno de los activos más importantes en las organizaciones, estos ayudan a que se constituyan desde la base para el desarrollo de procesos administrativos, ya sean operativos y por ende estratégicos. Es decir, con el avance las tecnologías las empresas incrementan las medidas en cuanto generar y almacenar datos, de tal manera que se desarrollen lineamientos que les permitan garantizar una adecuada gestión de información. Por otra parte, la usabilidad de la información es un factor determinante para que los colaboradores accedan a los datos de manera pertinente, y puedan comprender las necesidades que surgen en los distintos ámbitos.

Desde el punto de vista académico y los recursos bibliográficos, indican que la información se desarrolla bajo un conjunto actividades que se centran en identificar, organizar, almacenar, y difundir información que dará apoyo para la toma de decisiones, dentro de las organizaciones. De esta manera, Piedrahita Mazo y Montoya Quintero (2022), indican que: La información constituye un activo estratégico para las diferentes prácticas organizacionales. Por

esa razón, la calidad de los datos es fundamental para el buen funcionamiento de todo negocio, ya sea grande, mediano o pequeño. Los sistemas informáticos son un punto clave para la toma de decisiones.

Siendo así; Ramirez Hernandez y Rojas Cruz (2020), indican que “La Usabilidad es una disciplina que se ha consolidado como una rama de los estudios sobre Interacción Hombre-Máquina, Los factores principales que deben considerarse al hablar de usabilidad son la facilidad de aprendizaje, la efectividad en su incorporación”

Tomando en cuenta lo anterior, destaca la relación que existe entre la usabilidad de la información y el flujo informacional frente al desempeño organizacional, destacando que la facilidad de acceso a la información, la disponibilidad de datos actualizados y la gestión documental, mismos que contribuyen a la mejora de los niveles de productividad y eficiencia operativa. En evidencia a lo anterior, las organizaciones promueven la correcta gestión de información, esperando optimizar sus procesos internos, para fortalecer la capacidad de responder a los distintos entornos.

En el contexto empresarial, transformación digital impulsa a la correcta adopción de herramientas tecnológicas que se orientan a mejorar la administración de la información. Sin embargo, existen organizaciones que continúan enfrentando resistencia frente a la dispersión de documentos, la falta de automatización en los procesos informacionales y las dificultades en cuanto a la recuperación de la información de forma efectiva. Esto, ha denotado el interés de varios actores que pretenden analizar cómo la usabilidad de la información influye en la calidad de los procesos organizacionales y en el desempeño de los usuarios que interactúan con ella diariamente.

La gestión eficiente de la información se constituye como una necesidad que va en aumentos frente a las empresas públicas y privadas que buscarán mejorar sus niveles de competitividad y sostenibilidad. La disponibilidad de información confiable y accesible es un elemento fundamental que permite la planificación, el control de actividades y la toma de decisiones.

Justificación.

Por otro lado, la justificación de este estudio de caso, surge desde la necesidad de comprender la forma en la cual la información es utilizada dentro de los procesos organizacionales específicamente en Electro Briones, empresa ubicada en la ciudad de Manta, considerando que la información se constituye como uno de los recursos más valiosos para el desarrollo eficiente de las actividades administrativas y operativas. En un contexto empresarial cada vez más dinámico y competitivo, resulta indispensable que los colaboradores dispongan de información accesible, comprensible, actualizada y oportuna, con el fin de optimizar los procesos internos contribuyendo a una adecuada toma de decisiones.

El presente estudio de caso resulta pertinente desde el ámbito académico debido a que permite aplicar los conocimientos, teorías y métodos adquiridos durante la formación profesional en Gestión de la Información Gerencial. Asimismo, facilita la comprensión y análisis de conceptos relacionados con la gestión de la información, la usabilidad de la información y los sistemas de información dentro de un contexto organizacional.

Además, la investigación contribuye al fortalecimiento de competencias investigativas, analíticas y críticas, permitiendo vincular la teoría con la práctica mediante el estudio de una

problemática concreta. De esta manera, se generan conocimientos que pueden servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la gestión de la información en organizaciones comerciales.

Desde la perspectiva profesional, este estudio representa una oportunidad para desarrollar habilidades orientadas al análisis, evaluación y mejora de procesos informacionales dentro de una organización. La investigación permitirá identificar fortalezas y debilidades en el manejo de la información, favoreciendo la aplicación de herramientas y metodologías propias de la gestión de la información gerencial. Asimismo, contribuirá a fortalecer las competencias relacionadas con la toma de decisiones basada en información, la organización de recursos informacionales y la optimización de procesos, aspectos fundamentales para el desempeño profesional en entornos empresariales contemporáneos.

La relevancia organizacional del estudio radica en la necesidad de comprender cómo se utiliza la información dentro de los procesos administrativos y operativos de Electro Briones, empresa ubicada en la ciudad de Manta. Considerando que la información constituye uno de los recursos estratégicos más importantes para el funcionamiento empresarial, resulta indispensable evaluar si esta es accesible, comprensible, actualizada y oportuna para los colaboradores.

En este sentido, la investigación permitirá identificar la forma en que actualmente se gestionan los recursos informacionales dentro de la empresa y determinar si la información disponible satisface las necesidades de los usuarios en los diferentes procesos organizacionales. Asimismo, facilitará la detección de posibles limitaciones relacionadas con el acceso, organización, recuperación y uso de la información, las cuales podrían afectar la eficiencia operativa y administrativa.

La importancia social de esta investigación se fundamenta en que una adecuada gestión y usabilidad de la información favorece el desempeño organizacional y, en consecuencia, la satisfacción de clientes, proveedores y demás actores vinculados con la empresa. El desarrollo de este estudio de caso es viable debido a la posibilidad de acceder a la información necesaria para su ejecución, así como a la disposición de recursos metodológicos, académicos y tecnológicos que permitirán cumplir con los objetivos planteados.

No obstante, es importante considerar posibles limitaciones relacionadas con la disponibilidad de determinados documentos internos y la confidencialidad de cierta información empresarial. A pesar de ello, la investigación cuenta con las condiciones necesarias para su realización, permitiendo generar información útil para comprender la situación actual de la usabilidad de la información en Electro Briones y proponer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de sus procesos informacionales.

Objetivos.

Objetivo General

Identificar los procesos informacionales en el Área Administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025

Objetivos Específicos.

Describir el flujo informacional frente a la usabilidad de la información administrativa.

Evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos informacionales que afectan la gestión administrativa.

Proponer recomendaciones para mejorar la usabilidad de la información en los procesos informacionales en el Área administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025

Marco Conceptual.

En la actualidad la gestión de la información, es un recurso que se ha establecido de forma estratégica dentro de las organizaciones, de tal manera que el flujo organizacional, aporte de manera significativamente frente a la toma de decisiones. De tal manera, que esta pueda ser gestionada entre los distintos departamentos. De este modo se caracteriza, por ser un factor elemental dentro de los procesos que se consolidan frente a la mejora continua. Siendo así, la usabilidad de la información, interviene dentro de los procesos organizacionales, mediante la creación el almacenamiento, mismos que dan cumplimiento a la eficiencia operativa.

Usabilidad de la Información.

La usabilidad de la información en las organizaciones es la capacidad que tienen los recursos informacionales para ser accesibles, comprensibles, relevantes y oportunos para los usuarios, permitiéndoles ejecutar sus funciones de manera eficiente y respaldar los procesos de toma de decisiones. Una adecuada usabilidad de la información contribuye a mejorar el desempeño organizacional, reducir errores y optimizar los procesos administrativos y operativos.

Procesos Informacionales.

La recopilación de la información es fundamental para que los procesos que se manejan en base a la recopilación de la información se lleven a cabo, esto porque son quienes dan continuidad a los métodos de recopilación de datos, mejorando de tal manera la procesos interno, por tal motivo; Delgado Mero (2023), en su investigación destaca que, las organizaciones los procesos informacionales mejoran mediante el levantamiento y recopilación de la información,

deben ser los adecuados para permitir el flujo y el traslado de la información, para tomar decisiones acertadas en la organización, permitiendo el uso de los recursos de la misma.

Esto hace énfasis, en que la recopilación de la información se realice por medio de los distintos procedimientos, y que las decisiones no afecten de forma negativa al desempeño organizacional. Por tanto, es imprescindible, que la información debe fluir, de manera rápida, evitando que no exista la comunicación, y esto no retrase los procesos operacionales.

Gestión Documental y flujo informacional.

Es importante tomar en cuenta que la gestión documental, y el flujo informacional, son elementos que se complementan para que las actividades dentro de las organizaciones se desarrollen de forma continua, y que la información que se maneja pueda garantizar el apoyo en cuanto a la conservación de los datos. Dado el caso, Chávez Montejo y Pérez Sousa, (2020), indican que; Es por esto que las organizaciones de información se ven orientadas a implementar sistemas de gestión documental, sistemas de gestión de información y sistemas de gestión del conocimiento; con la finalidad de controlar y administrar recursos y procesos productivos, que tributen beneficios a las organizaciones.

Tomando en cuenta lo anterior, es importante tomar en cuenta que la distribución de los sistemas, buscan mejorar la experiencia de los distintos miembros de las organizaciones, mismos que favorecen la gestión organizacional, controlando la optimización de recursos, ya sean humanos, tecnológicos, mismos que darán, continuidad a una mayor eficiencia operativa, alcanzando de tal manera los objetivos institucionales.

Procesos informacionales.

Los procesos informacionales son el conjunto de actividades y procedimientos mediante los cuales la información es identificada, obtenida, organizada, almacenada, recuperada, distribuida y utilizada dentro de una organización, con el propósito de satisfacer necesidades de información y apoyar el desarrollo eficiente de las actividades y la toma de decisiones.

Herramientas Tecnológicas.

Dado el caso, las herramientas tecnológicas dentro de las organizaciones son fundamentales para el desempeño de las distintas actividades, la creciente generación de datos, les impulsa a implementar recursos que les permitan desenvolverse dentro de los entornos dinámicos en cuanto a la innovación. Esto dando sostén a la correcta gestión de la información, mismos que permiten gestionar de manera eficiente la información.

Siendo así, los autores siguientes Solis Maldonado y Velasquez Concepción, (2025), indican que; las tecnologías digitales pueden ser aliadas estratégicas en la construcción del conocimiento organizacional. Mismos que permiten el diseño de políticas y programas de capacitación que favorecen una integración efectiva de las TIC. Es decir; dichas herramientas permiten ser usadas para que de esta manera se pueda acceder a grandes volúmenes de información, por tanto, esto mejora y fortalece la gestión de la información.

Transformación Digital.

Bricio Samaniego, Guime Calero, Sánchez Cano, Bazurto Hidalgo, Y Cárdenas Echeverría (2025), indican que; La transformación digital se ha consolidado como un proceso

estratégico esencial para las organizaciones que buscan adaptarse y prosperar en un entorno empresarial cada vez más complejo y dinámico. Es decir; la transformación digital no se limita únicamente a la incorporación de nuevas tecnologías, sino que implica un cambio profundo en la cultura organizacional, los procesos internos y la forma en que se gestionan los recursos de información. Por consiguiente, las empresas que adoptan este enfoque logran mayor flexibilidad y capacidad de respuesta frente a los retos del mercado.

Es evidente que la transformación digital trasciende la dimensión tecnológica y se consolida como un proceso estratégico integral. En consecuencia, aquellas organizaciones que logran implementarla de manera efectiva no solo se adaptan al cambio, sino que también prosperan en un entorno caracterizado por la innovación constante y la alta competitividad.

Marco Metodológico.

El presente estudio de caso se orienta al análisis de la usabilidad de la información para la mejora de los procesos informacionales en la empresa Electro Briones de la ciudad de Manta. En este sentido, el diseño metodológico se estructura que nos permitirá analizar el fenómeno dentro de su contexto real y desde la perspectiva de los distintos actores involucrados.

Tipo de Investigación.

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, cuyo propósito es comprender en profundidad cómo los colaboradores utilizan la información en sus actividades diarias y cómo esta influye en el desarrollo de los procesos informacionales. Este enfoque facilita la interpretación de percepciones y experiencias de los participantes. Asimismo, se adopta la modalidad de estudio de caso, lo que permite examinar el fenómeno en su contexto natural y obtener una visión detallada de la realidad de la empresa.

Asimismo, la investigación se desarrolla bajo de la modalidad de estudio de caso, demostrando un análisis detallado, permitiendo examinar el fenómeno en su contexto natural. Por tanto, se pretende obtener una comprensión integral sobre la situación actual de la empresa.

Alcance de la Investigación.

El alcance de la investigación es de carácter exploratorio y descriptivo. Es exploratorio porque permite examinar la realidad específica identificando los distintos aspectos dentro de la organización, mismos que se relacionan con la usabilidad de la información. De este modo, posee un alcance descriptivo, porque busca caracterizar las condiciones actuales en la que los colaboradores acceden, y utilizan la información para el cumplimiento de sus funciones. A través

de este alcance se puede describir las prácticas informacionales, identificar fortalezas y debilidades en cuanto a la gestión de la información, mismo que comprende cómo éstas influyen en el desempeño de los procesos organizacionales que se desarrollan en la empresa.

Métodos lógicos.

El método analítico será utilizado que permitirán examinar en la manera en la que los diferentes componentes que intervienen en la usabilidad de la información, tales como el acceso a los datos, la disponibilidad de documentos, la organización de la información y los mecanismos de recuperación utilizados por los colaboradores. El método sintético permitirá integrar los resultados obtenidos en las diferentes etapas de la investigación, facilitando una comprensión global de la situación estudiada dentro de Electro Briones.

Por otro lado, se aplicará el método inductivo, mediante el cual se partirá de observaciones particulares obtenidas a través de las entrevistas, observaciones y revisión documental para formular conclusiones sobre la realidad informacional de la organización. Y a su vez se utilizará el método deductivo para interpretar los hallazgos encontrados a partir de teorías y conceptos, con el apoyo de la observación directa.

Técnicas de investigación.

Se aplica una ficha que hace parte de la observación directa, lo cual se realizará mediante una guía estructurada que registrará comportamientos, prácticas y situaciones relacionadas con el acceso y uso de la información, sin alterar el desarrollo normal de los procesos. Por otro lado, una Entrevistas semiestructurada, que se realizó a los colaboradores y responsables de áreas clave, con preguntas orientadas a identificar percepciones sobre la gestión de la información,

tiempos de respuesta y coordinación interdepartamental. Y por otro lado, la revisión documental, donde se analizarán los registros administrativos, manuales de procedimientos, formatos y documentos internos, con el fin de contrastar la información obtenida y validar los hallazgos.

Población y muestra.

La población está conformada por 6 colaboradores del departamento en donde se desarrolla la investigación, está la constituyen seis personas. La muestra utilizada se basará en 3 personas escogidas al azar, mismo que fundamentaran los aspectos identificados dentro de la investigación.

Triangulación.

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Citas	Análisis del Autor
¿Cómo se gestionan actualmente los procesos de recolección y almacenamiento de la información en su área?	En el área administrativa se maneja bajo un enfoque de digitalización y automatización. La captura de datos se realiza a través de canales internos y externos, priorizando los formatos digitales para reducir el uso de papel y agilizar los tiempos. Una vez recolectada la información se organiza bajo archivo físico histórico y copias de seguridad.	Actualmente, la gestión de recolección y almacenamiento de información en el área contable y administrativa se realiza de manera descentralizada y con informalidad. Al no existir un flujo de procesos estandarizados, ni un respeto riguroso por el organigrama, la recolección de datos sufre de asimetría y falta de oportunidad. Es decir, la información no llega al departamento contable en tiempo real ni de forma depurada.	Como gerente, la considero que la información se gestiona mediante una combinación de medios digitales y físicos. Cada departamento recopila información relacionada con sus actividades y posteriormente la registra en los sistemas de la empresa. La documentación más importante se almacena digitalmente para facilitar su consulta y mantener respaldos que garanticen la seguridad de los datos.	La información permite a las organizaciones construir significado, generar conocimiento y apoyar la toma de decisiones. Choo (2021)	La falta de un flujo estandarizado provoca que la información pierda su valor estratégico inicial; mientras la gerencia asume un orden macro, la realidad operativa es informal y descentralizada, impidiendo construir un conocimiento uniforme.
¿Qué herramientas o principales	Las plataformas principales	Para el procesamiento de datos, la empresa	La empresa utiliza principalmente el	Los factores como la accesibilidad,	El software GÉNESIS cumple con procesar los

sistemas utiliza para procesar y compartir información dentro de la organización?	donde se procesa y registran la información operativa, contable o administrativa de la empresa son Microsoft Excel avanzado, Correo Electrónico Institucional, software contable GÉNESIS para el procesamiento, análisis y reportes.	cuenta con el software contable GÉNESIS que es la herramienta centralizada para integrar inventarios, facturación, cuentas por cobrar y contabilidad. Para compartir información internamente, depende de herramientas como el uso de hojas de cálculo de Excel independientes y aplicaciones mensajería instantánea como WhatsApp y correo electrónico corporativo.	software contable GÉNESIS para la gestión administrativa y financiera. Además, se emplean herramientas como Microsoft Excel, correo electrónico corporativo y aplicaciones de comunicación interna para compartir información entre las diferentes áreas.	y claridad en la organización son determinantes para el buen desempeño de los procesos internos. Gómez y Quintero (2021)	datos corporativos, pero el uso paralelo de herramientas informales como WhatsApp o archivos de Excel independientes rompe con la organización formal, restándole claridad y usabilidad al flujo institucional.
¿Cómo se recopila la información necesaria para desarrollar las actividades administrativas?	Este proceso se lleva a cabo a través de la recepción, descarga, clasificación y verificación de documentos, tales como;	Actualmente, la recopilación de la información para las actividades administrativas no sigue un flujo de procesos automatizado o estandarizado; se	Los procesos se realizan por medio de la recopilación de la información diaria,	Procesos informacionales bien estructurados contribuyen a una gestión administrativa más eficiente y transparente.	Identifico que aunque el nivel asistencial ejecuta descargas digitales (SRI y Bancos), el flujo interdepartamental interno sigue operando de forma manual y reactiva, lo que vulnera la

	comprobantes electrónicos (facturas, notas de crédito, retenciones) a través del portal del SRL, Estados de cuenta bancarios a través del manejo de las plataformas digitales de Banca Empresarial.	realiza de manera reactiva y manual.	verificando cada uno de las gestiones.	Mendoza y Jácome (2023)	transparencia y eficiencia que exige nuestra carrera.
¿Cómo describiría la facilidad con la que accede a la información que necesita en su trabajo diario?	El acceso a la información es ágil, práctico y eficiente, aunque puede ser un tanto lento cuando se requieran reportes de otros departamentos o del factor humano. Pero el sistema contable con el que trabajamos es muy rápido y	El acceso a la información en mi trabajo diario es complejo, altamente dependiente de terceros. Aunque a nivel tecnológico el sistema contable permite un acceso rápido a los módulos.	En términos generales, el acceso es adecuado gracias a las herramientas tecnológicas disponibles. Sin embargo, existen ocasiones en las que la información puede presentar retrasos debido a la dependencia de otros departamentos para completar determinados procesos o reportes.	La facilidad de acceso, claridad de contenidos y adecuada organización permiten reducir errores y optimizar tiempos de trabajo. Torres y Herrera (2024).	La usabilidad tecnológica de la información está garantizada de forma local por el software GÉNESIS, pero el acceso integral se ve gravemente afectado por el factor humano, generando "cuellos de botella" que ralentizan los tiempos de respuesta contable.

	fiable para precisar datos financieros, reportes contables y demás soportes.				
¿De qué manera considera que la organización de la información influye en su desempeño laboral?	Influye de forma directa, pues en el área contable trabajamos bajo fechas límite por declaración de impuestos, pagos, cierres para presentar estados financieros. Esto significa que la organización del tiempo es clave para evitar contratiempos, no incurrir en incumplimientos y reducir margen de error.	En mi día a día, influye directamente en mi desempeño, pues es clave para el orden que requiere la contabilidad, la toma de decisiones, mitigar riesgos fiscales, reducir margen de error.	Influye significativamente, ya que una información organizada permite tomar decisiones oportunas y fundamentadas. Además, contribuye al control de los recursos de la empresa, mejora la eficiencia operativa y reduce riesgos asociados a errores administrativos.	La usabilidad de la información se refiere al grado en que los usuarios pueden acceder, comprender y utilizar la información de manera eficiente y satisfactoria. Choo (2021).	Los tres colaboradores coinciden en que la organización documental tiene un impacto directo sobre la usabilidad; si los datos contables y de talento humano no están estructurados, se pone en riesgo el cumplimiento normativo ante entes de control.
¿Ha experimentado dificultades para acceder a información	Si. La desorganización de otras áreas, no seguir los lineamientos de	Si. Desfase de información con los departamentos, retraso en la entrega de facturas por parte	Sí, principalmente cuando la información no es entregada dentro de los plazos establecidos o cuando	Una baja usabilidad genera impactos negativos en la gestión administrativa,	Las dificultades expresadas por el personal (desfases de facturas y nulidades sin formalismo)

importante? ¿Cuáles?	los respectivos en cuanto a procesos y funciones. Poca comunicación entre departamentos. Poco o ningún formalismo para realizar procesos, enviar documentos, mercadería, devoluciones, anulaciones.	de compras, falta de centralización de la información de clientes. Así como dificultades externas como cambios imprevistos en plataformas tributarias o bancarias.	existe falta de coordinación entre departamentos. Estas situaciones pueden retrasar la toma de decisiones y la ejecución de ciertas actividades estratégicas.	reflejados en retrasos, errores y duplicidad de tareas. Gómez y Quintero (2021).	comprueban que la baja usabilidad de la información en Electro Briones S.A. no se debe al sistema operativo, sino a la falta de lineamientos interdepartamentales
¿Qué dificultades ha experimentado al buscar o recuperar información dentro de la empresa?	Ninguna, pues el archivo está bien estructurado. Quizá el único inconveniente pudiera darse cuando fallan las diferentes plataformas digitales.	Aunque muchas cosas ya son digitales, todavía se manejan documentos físicos indispensables que a veces suelen extraviarse por la falta de respeto de un flujo de procesos o desconocimiento de técnicas de archivo y herramientas de control.	Las principales dificultades se presentan cuando existen documentos que no han sido archivados correctamente o cuando la información se encuentra dispersa entre distintas áreas. Aunque son situaciones poco frecuentes, afectan la rapidez en la recuperación de datos.	Destacan que procesos informacionales bien estructurados contribuyen a una gestión administrativa más eficiente y transparente. Mendoza y Jácome (2023)	El archivo físico local del asistente está bien estructurado, pero el flujo documental global de la empresa sufre de extravíos debido a que el resto de las áreas desconoce las técnicas correctas de gestión archivística, afectando la eficiencia colectiva.
¿Ha ocurrido pérdida, duplicación o	Si, muy frecuente, porque no se	En ciertas ocasiones sí. La descoordinación y	En algunas ocasiones se han identificado casos de información	Una baja usabilidad genera retrabajos, errores y retrasos en	Esto demuestra que los errores procedimentales se acumulan en el eslabón

desactualización de información? ¿Cómo afectó al trabajo?	respetar un flujo de procesos y no se trabaja de forma conjunta. Afecta porque retrasa el trabajo, demanda mucho tiempo la corrección de errores.	falta de comunicación entre departamentos afecta al orden, immediatez de reportes contables.	duplicada o desactualizada. Esto ha generado retrasos en ciertos procesos administrativos y la necesidad de realizar verificaciones adicionales para garantizar la confiabilidad de los datos utilizados en la toma de decisiones.	los procesos, afectando la eficiencia organizacional. Gómez y Quintero (2021).	más bajo de la cadena, forzando a reprocesos manuales constantes.
¿Qué recomendaciones propondría para mejorar la organización de la información administrativa?	Implementar un manual de funciones, diseñar un cronograma estipulando fechas para la entrega de soportes. Emplear herramientas de digitalización para el manejo de soportes. Evitar totalmente procesos informales, tener documentos de respaldo.	Automatizar ciertos procesos, implementar políticas de digitalización inmediata, capacitación al personal, cultura de responsabilidad, depuración de datos, crear disciplina y procesos claros.	Recomendaría fortalecer los procedimientos de gestión documental, establecer políticas claras para el manejo de la información, promover la capacitación continua del personal y fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad y el cumplimiento de procesos estandarizados.	La evaluación de la usabilidad de la información se presenta como una estrategia necesaria para identificar debilidades y proponer mejoras en los procesos informacionales. Torres y Herrera (2024).	Con los informantes en que la solución estructural requiere erradicar la informalidad mediante un manual de funciones y un cronograma restrictivo de entrega de soportes contables y de talento humano.

¿Qué herramientas tecnológicas podrían implementarse para optimizar los procesos informacionales?	Considero que sería importante manejar Microsoft Entorno Office de forma completa por todos quienes conforman la empresa. Dominar todos los módulos que tiene el software contable GÉNESIS, así como el uso de WhatsApp Web para la agilización de descarga y envío de archivos o información en general.	Estas son las herramientas tecnológicas clave que propondría para optimizar nuestros procesos informacionales: Gestión documental en la nube, herramientas Microsoft 365, sistemas de barra para inventarios.	Sería beneficioso implementar plataformas de gestión documental en la nube, herramientas colaborativas Microsoft 365, sistemas automatización de procesos administrativos y soluciones de inteligencia empresarial que permitan analizar información en tiempo real para apoyar la toma de decisiones gerenciales.	La adecuada creación, almacenamiento y recuperación de la información contribuye a optimizar el flujo informacional dentro de la organización. Mendoza y Jácome (2023).	Sugiero incorporar mecanismos formales de retroalimentación con las áreas usuarias para validar esta percepción de manera sistemática. Concluyo que la propuesta tecnológica debe enfocarse en la transición hacia sistemas de gestión documental en la nube (Microsoft 365) para mitigar la dependencia física, unida a una capacitación exhaustiva para aprovechar al máximo las capacidades del software GÉNESIS.
---	--	--	---	--	---

Análisis de Resultados.

Los resultados obtenidos mediante entrevistas, ficha de observación y revisión documental fueron analizados a través de la matriz de triangulación, permitiendo identificar los principales aspectos relacionados con la usabilidad de la información y los procesos informacionales en el Área Administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025.

Usabilidad de la información.

La usabilidad de la información constituye uno de los elementos más relevantes identificados durante el desarrollo del estudio de caso, mismo que permite determinar la capacidad en la cual los colaboradores acceden, comprenden y utilizan la información necesaria para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones. Siendo así, los resultados revelan que la empresa dispone de diversos recursos mismos que ayudan a facilitar el análisis de datos y el flujo de información, tomando en cuenta que esta organización maneja una plataforma que maneja diversas funcionalidades, utilizando los recursos que se encuentran disponibles.

Es importante tomar en cuenta que, algunos de los colaboradores consideran que el acceso a los datos es rápido y, por otro lado, algunos señalan que los retrasos de la entrega de documentos generan obstáculos para desarrollar las distintas actividades administrativas de forma oportuna. Esta situación demuestra que la principal limitación no se encuentra en los sistemas tecnológicos utilizados por la organización, sino en los mecanismos de coordinación y comunicación entre las diferentes áreas.

Procesos Informacionales.

Los procesos informacionales se pueden identificar como las empresas desarrollan distintas actividades relacionadas mediante la recopilación de información; sin embargo, dichas actividades no complementan a un flujo formalmente estructurado. Los participantes manifestaron que gran parte de la información se obtiene mediante procedimientos manuales, mismos que retrasan los procesos.

Por otra parte, se observó que los colaboradores reconocen la importancia de disponer de información organizada que debe ser cumplida dentro de los plazos que se establecen, de tal manera que se mantenga la calidad de los procesos administrativos. Esta percepción demuestra que existe valor estratégico de la información; por otra parte, se pone en evidencia la necesidad de fortalecer los procedimientos que ayuden a garantizar que la información fluya de manera eficiente entre los niveles organizacionales.

Asimismo, se evidenció que cada departamento maneja sus propias formas en la que se realizan registros, compartir y procesar datos. Esta realidad provoca discrepancias informacionales entre las distintas áreas, ocasionando que la información no llegue oportunamente y se ejecuten sus actividades. En consecuencia, los procesos informacionales presentan debilidades relacionadas con la falta de integración y coordinación organizacional.

Gestión Documental y flujo informacional.

Los resultados obtenidos reflejan que la organización mantiene una combinación de registros físicos y digitales frente a la gestión de su documentación. Si bien, existen áreas donde la organización documental presenta niveles adecuados de control y clasificación, también se

muestran dificultades relacionadas con la dispersión de documentos, la falta de cumplimiento de procedimientos y la ausencia de lineamientos en la administración documental.

Los entrevistados coinciden en señalar que estas situaciones se presentan debido a la falta de coordinación entre departamentos, el mal manejo de los flujos establecidos y la inexistencia de controles no aseguren a la continuidad permanente de los registros. Como resultado, los colaboradores deben corregir errores, realizar verificación de datos, mismos que serán necesarios para continuar con sus actividades

Herramientas Tecnológicas y Gestión de la Información.

Respecto a las herramientas tecnológicas utilizadas por la empresa, los resultados muestran que Electro Briones dispone de recursos digitales que contribuyen con el procesamiento y almacenamiento de información; Tales como, el software contable GÉNESIS, Microsoft Excel, aplicaciones de comunicación instantánea utilizadas para compartir información entre departamento.

No obstante, es importante recalcar que el potencial de estas herramientas no es aprovechado correctamente debido a las diversas prácticas informales con el intercambio de información. Aunque los sistemas tecnológicos permiten registrar y procesar datos de manera eficiente, el uso de aplicaciones y archivos independientes dificultan la integración de la información y afecta directamente a los procesos administrativos.

Asimismo, los tres entrevistados coincidieron en la necesidad de implementar herramientas más avanzadas en apoyo a la gestión documental y la automatización de procesos. En consecuencia, la usabilidad de la información se ve limitada por factores organizacionales

que afectan el flujo informacional y generan retrasos, en sus procesos y dificultades para la toma de decisiones. Siendo así, se pone en evidencia la necesidad de fortalecer la gestión documental, y los procedimientos internos, promoviendo una cultura organizacional orientada al uso eficiente de la información como recurso estratégico para el desarrollo de la empresa.

Conclusiones.

OB.G.1. Identificar los procesos informacionales en el Área Administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025

Se concluye que los procesos informacionales en las áreas administrativas de Electro Briones influyen directamente en la recopilación, almacenamiento y uso de la información, recurso esencial para las operaciones. No obstante, se evidenció que dichos procesos carecen de una organización completa, pues gran parte de la información se gestiona mediante procedimientos diversos dependientes de la coordinación interdepartamental. Esta situación limita la integración efectiva de las actividades administrativas y genera retrasos en el acceso oportuno a los datos.

OB.E.1. Evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos informacionales que afectan la gestión administrativa

Los procesos informacionales se fortalecen gracias al uso de recursos tecnológicos que permiten un adecuado procesamiento de la información; sin embargo, se evidencian debilidades vinculadas a la falta de automatización y a la escasa coordinación entre departamentos. Esta situación genera duplicación y desactualización de datos, lo que ocasiona retrasos y limita la eficiencia en la recuperación de información. En consecuencia, el flujo informacional se ve afectado, dificultando el acceso oportuno a los documentos necesarios para las operaciones administrativas. Por ello, resulta indispensable implementar mecanismos de integración y estandarización que optimicen la gestión documental y reduzcan las barreras en la comunicación interna.

OB. E. 2. Evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos informacionales que afectan la gestión administrativa.

La empresa dispone de herramientas tecnológicas que facilitan el procesamiento de datos; no obstante, la usabilidad de la información se ve afectada por retrasos en la búsqueda de documentos. Esta situación genera dificultades en el flujo informacional, ya que limita el acceso oportuno a la información necesaria para la ejecución eficiente de los procesos administrativos. En consecuencia, se evidencia la necesidad de optimizar la gestión documental y fortalecer los mecanismos de organización interna, con el fin de garantizar un mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles y mejorar la eficiencia operativa.

OB. E. 3. Proponer recomendaciones para mejorar la usabilidad de la información en los procesos informacionales en el Área administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025

Finalmente, los resultados evidencian que la usabilidad de la información requiere fortalecer los procesos informacionales mediante la implementación de procedimientos estandarizados que mejoren la gestión documental y el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles. Asimismo, se identificó la necesidad de promover una cultura organizacional basada en la responsabilidad del personal en el cumplimiento de sus funciones, con el propósito de optimizar el flujo informacional y apoyar la toma de decisiones estratégicas. De esta manera, la empresa podrá garantizar un acceso más eficiente a los datos, reducir retrasos y consolidar la integración de sus actividades administrativas.

Recomendaciones.

- Se recomienda fortalecer los mecanismos de comunicación entre los distintos departamentos mediante la elaboración de manuales de trabajo que se definan, y cronogramas que establezcan la entrega de información y documentación. Esta ayudará a disminuir retrasos, evitando duplicidad de registros y pueda garantizar que la información llegue de manera oportuna a las áreas responsables.
- Se recomienda desarrollar políticas institucionales en gestión documental que les ayuden a contemplar criterios para la clasificación, almacenamiento, conservación de los documentos físicos y digitales. Reduciendo de esta manera el riesgo de pérdida o duplicación de información, fortaleciendo así, confiabilidad de los datos utilizados en la gestión de la información y la toma de decisiones.
- Se recomienda promover programas de capacitación continua dirigidos al personal sobre la gestión de la información y buenas prácticas documentales, el uso eficiente de las herramientas tecnológicas disponibles fortalecerá las competencias de los distintos departamentos contribuyendo con el aprovechamiento adecuado de los sistemas de información y al mejoramiento de la usabilidad de la información dentro de la organización.
- Finalmente, se recomienda fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad administrativa, sobre el manejo de la información, promoviendo el cumplimiento de las actividades que se establezcan, la importancia estratégica de la información como recurso fundamental ayudará con la eficiencia operativa, la toma de decisiones y el desarrollo continuo de Electro Briones S.A.

Bibliografía

- Mendoza, J., y Jácome, A. (2023). Procesos informacionales y eficiencia administrativa en organizaciones públicas y privadas de Ecuador. *Revista de Gestión Empresarial*, 9(3), 112–130.
- Torres, M., y Herrera, D. (2024). Evaluación de sistemas informacionales y su incidencia en la toma de decisiones administrativas. *Revista Latinoamericana de Información*, 15(1), 23–41.
- Villacrés, P., y Cedeño, M. (2022). Transformación digital y gestión documental en empresas ecuatorianas tras la pandemia. *Revista de Información y Sociedad*, 12(1), 77–89.
- Choo, C. W. (2021). *The knowing organization: How organizations use information to construct meaning and make decisions*. Oxford University Press.
- Gómez, R., y Quintero, L. (2021). Usabilidad de la información en entornos administrativos. *Revista Gestión y Desarrollo*, 18(2), 45–62.
- Bricio Samaniego, K., Guime Calero, J. S., Sánchez Cano, W. N., Bazurto Hidalgo, C. E., & Cárdenas Echeverría, H. A. (13 de 09 de 2025). Transformación Digital en la Administración de Empresas y su Impacto en la Competitividad Organizacional en Guayaquil. *UNILAS*, págs. 5695-5726. doi:<https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i2.908>
- Chávez Montejó, Y., & Pérez Sousa, S. (2020). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *bibliotecas anales de investigación*(8-9), 13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es> > descarga > artículo

Delgado Mero, Y. (2023). Procesos informacionales para el levantamiento y recopilación de la información en la empresa EPAM, Manta 2023. (Tesis de Pregrado). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador. *REPOSITORIO ULEAM*. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4819>

Piedrahita Mazo, A., & Montoya Quintero, D. (31 de Mayo de 2022). Evaluación de la calidad de la información en las organizaciones, a través de herramientas tecnológicas. *Dialnet*, 14(2), 1-12. doi:<https://doi.org/10.15332/24631140.7785>

Ramirez Hernandez, A., & Rojas Cruz, Y. (2020). La usabilidad. Un acercamiento a su utilización en la UCI. *Universidad de las Ciencias Informáticas.*, págs. 1-10. doi:<https://doi.org/10.33936/rehuso.v2i1.497>

Solis Maldonado, L., & Velasquez Concepción, Y. (Enero de 2025). Uso de herramientas digitales para el estudio y la gestión eficiente de la información académica. *Revista Científica Journal Techinnovation*, 4(1), 28-37. doi:<https://doi.org/10.47230/Journal.TechInnovation.v4.n1.2025.28-37>

Anexos.**Fotografías****Anexo 1. Evidencias Fotográficas**

Departamento de Area Administrativa Electro – Briones, colaboradores.

Anexo 3. Preguntas de la entrevista

UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

Tema: Análisis de la Usabilidad de la Información y los Procesos Informacionales**Entrevista**

Nombre:

Cargo en la empresa:

Objetivo 1:

Identificar los procesos informacionales en el Área Administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025

¿Cómo se gestionan actualmente los procesos de recolección y almacenamiento de la información en su área?

¿Qué herramientas o sistemas utiliza para procesar y compartir información dentro de la organización?

¿Cómo se recopila la información necesaria para desarrollar las actividades administrativas?

Objetivo 2:

Evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos informacionales que afectan la gestión administrativa

¿Cómo describiría la facilidad con la que accede a la información que necesita en su trabajo diario?

¿De qué manera considera que la organización de la información influye en su desempeño laboral?

¿Ha experimentado dificultades para acceder a información importante? ¿Cuáles?

Objetivo 3:

Evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos informacionales que afectan la gestión administrativa.

¿Qué dificultades ha experimentado al buscar o recuperar información dentro de la empresa?

¿Ha ocurrido pérdida, duplicación o desactualización de información? ¿Cómo afectó al trabajo?

Objetivo 4:

Proponer recomendaciones para mejorar la usabilidad de la información en los procesos informacionales en el Área administrativa en la empresa Electro Briones S.A., de la ciudad de Manta, año 2025

- ¿Qué recomendaciones propondría para mejorar la organización de la información administrativa?
- ¿Qué herramientas tecnológicas podrían implementarse para optimizar los procesos informacionales?

Propuesta.

Plan de fortalecimiento para el flujo en la usabilidad de la información mediante el desarrollo de recomendaciones que permitan mejorar los procesos informacionales en el Área Administrativa de Electro Briones S.A.

Introducción.

La usabilidad de la información en Electro Briones S.A. se relaciona con la falta de automatización de los procesos informacionales, la limitada coordinación entre departamentos influye en el intercambio de información. Estas situaciones generan retrasos, dificultades para acceder oportunamente a la información dentro de la gestión administrativa. Por tanto, se plantea implementar un procedimiento básico de gestión informacional que les permita regular el flujo de información entre distintas áreas, y estas puedan contribuir con la mejora en la organización documental, la disponibilidad y la eficiencia de los procesos administrativos.

La gestión eficiente de la información se constituye un elemento fundamental que permite garantizar la calidad de los procesos organizacionales. La información debe estar organizada y disponible para que esta pueda facilitar la toma de decisiones mejorando el desempeño institucional. En este sentido, los procedimientos documentales permiten disminuir errores evitar duplicidad de información, fortaleciendo la comunicación interna entre las distintas áreas de trabajo. Además, la incorporación de herramientas digitales favorecerá el control de la información, optimizando los tiempos de espera y fortaleciendo la gestión administrativa de la organización.

Objetivos.

Objetivo General.

Fortalecer la usabilidad de la información en las áreas de Talento Humano y Contabilidad-Finanzas para que estas contribuyan en la optimización de los procesos informacionales.

Objetivos Específicos.

Implementar una estructura digital mediante el almacenamiento de documentos administrativos por parte de los colaboradores autorizados.

Capacitar al personal involucrado en el manejo de información sobre buenas prácticas del uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles en la empresa.

Promover una cultura organizacional orientada al uso eficiente, responsable y estratégico de la información como apoyo para la gestión administrativa y la toma de decisiones institucionales.

Beneficiarios.

Beneficiarios Directos.

El Personal de Talento Humano, se beneficiará con una mejor organización, los colaboradores del departamento de contabilidad y finanzas, contará con información más oportuna, actualizada y confiable para el desarrollo de actividades contables y la gerencia de Electro Briones S.A., dispondrá de información más organizada para fortalecer el control administrativo y la toma de decisiones estratégicas.

Beneficiarios Indirectos.

Los principales beneficiarios indirectos serán los colaboradores de otras áreas, clientes y proveedores, y por ende la organización fortalecerá su gestión administrativa, mejorará la usabilidad de la información y optimizará sus procesos organizacionales.

Antecedentes.

Se identificó que la gestión de la información en las distintas áreas en especial de la de Talento Humano y Contabilidad y Finanzas presentan dificultades relacionadas con la falta de procesos informacionales. Por tanto, se plantea una propuesta orientada al fortalecimiento de la gestión documental mediante la organización de la información, con el propósito de optimizar el flujo informacional y mejorar la toma de decisiones dentro de la organización.

Propósito de la propuesta.

La presente propuesta tiene como finalidad fortalecer la usabilidad de la información en las áreas de Talento Humano y Contabilidad-Finanzas de Electro Briones S.A., mediante la implementación de procedimientos de gestión documental mismos que permitan optimizar los procesos informacionales. Así mismo de, mejorar el acceso, almacenamiento, de los recursos informacionales, de tal manera que se promueva una gestión eficiente, entre departamentos y una mayor confiabilidad de la información en la toma de decisiones administrativas.

Desarrollo de la propuesta.

La propuesta plantea desarrollar un procedimiento de gestión de la información que les permita fortalecer la organización. Su desarrollo se enfocará en optimizar el flujo informacional, reduciendo los retrasos en la entrega de documentos y mejorar la disponibilidad de información frente a la toma de decisiones, mismos que se presentan a continuación.

Es importante tomar en cuenta la elaboración de un procedimiento interno permitirá recibir, registrar y entregar los documentos administrativos. Mismo que deberá definir las actividades que se ejecutan en cada área, los responsables del manejo de la información y los tiempos establecidos para la entrega de documentación. La formalización de estas actividades permitirá reducir la dependencia de procesos informales y mejorar la coordinación entre los departamentos involucrados

Por otra parte, se recomienda implementar una estructura digital que pueda almacenar la información institucional. La documentación que se genera dentro de la organización deberá organizarse en carpetas digitales clasificadas por categoría documental, identificando la fecha y el área responsable. Esto permitirá disponer de información actualizada, la recuperación de documentos, se realizará de forma oportuna y evitará la dispersión de archivos dentro de diferentes dispositivos.

Asimismo, se plantea la creación de un registro de control documental mediante una hoja de cálculo, electrónica compartida. Mismo que, permitirá identificar la relevancia de los documentos, la fecha de ingreso, el responsable de su gestión y el estado actual de cada trámite. La utilización de esta herramienta contribuirá con el seguimiento oportuno de la información y reducirá los riesgos frente a la pérdida, duplicación y desactualización de documentos.

A su vez, se propone desarrollar un programa de capacitación dirigidas al personal de las distintas áreas involucradas. Estas actividades tendrán como finalidad fortalecer los conocimientos que se relacionan con la gestión documental, en los archivos digitales, el uso eficiente de las herramientas dará cumplimiento con los procedimientos establecidos. La participación activa de los colaboradores favorecerá una mayor responsabilidad en el manejo de la información fortaleciendo la cultura organizacional.

Finalmente, se propone realizar evaluaciones periódicas del procedimiento implementado mediante reuniones de seguimiento entre los responsables de Talento Humano, Contabilidad-Finanzas y la Gerencia. Estas revisiones permitirán verificar el cumplimiento de las actividades establecidas, identificar posibles dificultades y generar acciones de mejora continua que garanticen el fortalecimiento de la usabilidad de la información dentro de Electro Briones S.A.

Plan de implementación.

Para evaluar los resultados de la propuesta se establecen indicadores específicos. Como línea base se identificó la inexistencia de procedimientos documentales formalizados, la dispersión de archivos digitales y la ausencia de mecanismos de seguimiento documental. En este contexto, se plantea como meta lograr que al menos el 90 % de los documentos administrativos sean gestionados dentro de los tiempos establecidos, que el 100 % de la documentación relevante se encuentre organizada dentro de la estructura digital propuesta y que la totalidad del personal involucrado participe en las actividades de capacitación programadas.

Nº	Actividades	Responsables de Áreas	Mes			
			Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1	Elaboración del procedimiento de Gestión de la información	Gerencia y responsable de áreas	X			
2	Organización de la estructura documental digital	Áreas Administrativas		X		
3	Creación del registro de control documental	Personal Administrativo			X	
4	Capacitación sobre gestión documental y uso de herramientas tecnológicas	Responsables designados por la empresa			X	X
5	Implementación del procedimiento	Todas las áreas involucradas			X	
6	Seguimiento y evaluación de resultados	Gerencia y responsable de áreas			X	X

Con la implementación de esta propuesta se espera mejorar la organización de la información administrativa, optimizando el flujo informacional entre departamentos, reduciendo los tiempos de búsqueda y la recuperación de documentos, esto ayudará a disminuir errores derivados con la duplicación de información, esto fortalecerá la toma de decisiones dentro de la organización. Además, permitirá consolidar prácticas de gestión documental que contribuyan a una mayor eficiencia en el Área Administrativa, fortaleciendo el desempeño general de Electro Briones S.A, cabe recalcar que los resultados se medirán mediante evaluaciones periódicas denominadas auditorías internas.

Conclusión de la propuesta.

El desarrollo de mecanismos de gestión documental, registros de control y estructuras de almacenamiento digital contribuirá a reducir los problemas relacionados con la duplicidad, pérdida y desactualización de información, fortaleciendo la coordinación entre departamentos y optimizando el flujo informacional dentro de la empresa. De esta manera, se espera que la información pueda ser utilizada de forma más eficiente y confiable por los colaboradores responsables de los distintos procesos administrativos.

Por otra parte, la propuesta se mira en aprovechar los recursos tecnológicos ya existentes en la organización, lo que facilita su aplicación. Además, el fortalecimiento de las competencias y habilidades presentes del personal mediante actividades de capacitación, esto promoverá una cultura organizacional orientada al uso responsable de la información, de tal manera que se de cumplimiento con los procedimientos. En consecuencia, la aplicación de esta propuesta contribuirá con la mejora continua dentro de la gestión administrativa de Electro Briones S.A., esto favorecerá con la toma de decisiones, de tal manera, que se incremente con la eficiencia operativa y consolidando la información como un recurso estratégico para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.