



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

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Estrategia para mejorar los procesos informacionales en la Secretaría General de la ULEAM. Manta 2023. (Propuesta Metodológica)

AUTORA:

Alma Liseth Ormaza Conforme

MANTA-ECUADOR

2022

Contenido

TEMA:	4
Resumen	7
Abstract	8
Problema	2
Delimitación Del Problema	4
Formulación Del Problema	4
Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Justificación	5
Estado del Arte	7
Descripción De La Organización	7
Estructura Organizacional	7
Misión	8
Visión	8
Estructura Orgánica de Secretaría General	8
Procesos	9
Información	9
Conocimiento Organizacional	10
Gestión de la Información	10
Gestión Documental	11
Articulación	13
Calidad de la Información	14
Estrategia	16
Consideraciones Metodológicas	17
Metodología	17
Métodos Teóricos:	18
Técnica	18
Instrumento	19
Procedimientos	19
Recursos	20
<i>Recurso humano</i>	20
<i>Recursos físicos</i>	20
Resultados	20
Conclusiones	28

Cronograma	29
Anexos	33
Bibliografía	39

TEMA:
Estrategia para mejorar los procesos informacionales en la Secretaría General de la ULEAM. Manta 2023. (Propuesta Metodológica)

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular Propuesta Metodológica, bajo la autoría de la estudiante **Ormaza Conforme Alma Liseth**, legalmente matriculada en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2023-1, cumpliendo el total de **240** horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es “**Estrategia para mejorar los procesos informacionales en la secretaria general de la ULEAM, Manta 2023**”.

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 2023

Lo certifico,

Lic. Jonathan Coveña Menéndez, Mg.E.I.I.
Docente Tutor
Área: Administración

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

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

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi madre, quien me crio y me ayudo a cumplir con mis objetivos y nunca dudo de mis capacidades, a mis hermanas, abuelos, padrastro, sobrinos y amigos. Como mención honorifica a la memoria de mi hermano a quien le prometí después de su partida que cumpliría y haría siempre lo que yo quisiera, sin importar la opinión de nadie.

A mis profesores, tutor y autoridades de la institución, que me brindaron seguridad y recursos para obtener mis conocimientos y habilidades actuales. Por último, me dedico este hito esto a mí, por mis esfuerzos y empeño durante estos años cursando la carrera de Gestión de la Información Gerencial en la ULEAM.

Resumen

El presente trabajo analiza la propuesta de una estrategia para mejorar los procesos informacionales en Secretaría General de la ULEAM, La gestión de la información es el conjunto de procesos que se le brinda a la misma con la ayuda de técnicas, conocimientos y herramientas tecnológicas para que complete su ciclo vida. Sin embargo, se dificulta cumplir con esta tarea por la falta de un modelo que regule la articulación de los procesos informacionales.

De acuerdo con la información que la página web refleja en sus manuales de procedimiento y diagramas de flujo, la organización realiza los procesos con ciertas metodologías y herramientas. No obstante, el departamento no cumple a cabalidad los procesos informacionales de la manera expuesta, carecen de un sistema de gestión documental, existe desconocimiento de los procesos internos, falta de equipo tecnológico actualizado y adaptado a nuevos programas, carencia de modelos a los que guiarse para realizar sus actividades, entre otras.

El desarrollo de esta investigación se realizó a través de métodos como el documental-bibliográfico, análisis y sintético, el análisis teórico, método empírico para la recopilación de información, el planteamiento del problema y el análisis de los resultados y creación de entrevistas. Como resultado se espera que con la implementación de un modelo de mejora para los procesos informacionales se pueda favorecer la gestión de la información del departamento, sus metodologías, tecnologías y estrategias que permitan que los procedimientos se realicen de manera adecuada asegurando la misma y su calidad.

Palabras Clave: Procesos Informacionales, Gestión de la Información, Articulación, Estrategia, Modelo de Mejora, Calidad de la Información...

Abstract

This research paper analyzes the proposal of a strategy to improve informational processes in the General Secretary's Office of ULEAM. Information management is the set of processes that are provided to it with the help of techniques, knowledge, and technological tools to complete its life cycle. However, fulfilling this task is difficult due to the lack of a model that regulates the articulation of informational processes.

According to the information reflected on the website in its procedural manuals and flowcharts, the organization carries out processes using certain methodologies and tools. However, the department does not fully comply with the informational processes as presented; they lack a document management system, have a lack of understanding of internal processes, lack updated and adapted technological equipment for new programs, and a lack of models to guide their activities, among others.

This research was conducted using methods such as documentary-bibliographic research, analysis and synthesis, theoretical analysis, empirical method for data collection, problem statement, analysis of results, and creation of interviews. As a result, it is expected that the implementation of an improvement model for informational processes will enhance the information management of the department, its methodologies, technologies, and strategies that ensure proper procedure execution, thereby ensuring information integrity and quality.

Keywords: Informational Processes, Information Management, Articulation, Strategy, Improvement Model, Information Quality.

Problema

Una organización es una entidad que está compuesta por varias personas y recursos con el propósito de cumplir con objetivos, para el cumplimiento de estos se necesita manejar los procesos de manera eficaz y eficiente. Es decir, los procesos informacionales se deben cumplir con la mayor calidad posible en cada uno de ellos, la información es la base de una organización y sus actividades, quiere decir que la gestión que se le brinda a la misma es de mucha importancia para su competitividad.

Si bien es cierto, una organización depende de muchos factores para su desarrollo, uno de los principales son los procesos informacionales. El cumplimiento de estos no basta para asegurar el buen manejo de la información, se necesita ejecutar con las metodologías correctas y previamente establecidas.

Sin embargo, mediante una observación realizada en Secretaría General de la ULEAM, con el motivo de realizar las practicas pre-profesionales se pudo reflejar que en distintos casos no se cumple a cabalidad con los procesos informacionales de manera adecuada, por varias razones como, la limitada articulación de los mismos, que puede producirse por la inexistencia de estrategias, modelos, guías o protocolos o en todo caso su inadecuado uso, inconsistencia con los diagramas de flujo establecidos por el departamento, la ausencia de un sistema de gestión documental, entre otras razones.

Cabe mencionar que posteriormente a la observación realizada mediante las practicas pre-profesionales, se realizó otro diagnostico mediante una entrevista para verificar la persistencia de esas debilidades encontradas con anterioridad.

En otras palabras, la falta de coordinación y comunicación entre las distintas áreas del departamento, dificulta la fluidez de los procesos, la carencia de una estructura tecnológica adecuada que permita la integración y el intercambio eficiente de información,

la usencia de procedimientos estandarizados que regulen la gestión de la información y promuevan la articulación de los procesos, la limitada capacitación y formación del recurso humano en cuanto a sus prácticas y herramientas disponibles para gestionar la información.

Estas son algunas de las debilidades que se pudo encontrar en el departamento, influyendo de manera negativa en la gestión de la información y de la misma manera afectando la articulación de los procesos informacionales, puesto que perjudica al mismo haciéndolo perder recursos debido a posibles duplicaciones de esfuerzo y la falta de acceso rápido y preciso a la información necesaria para llevar a cabo las tareas diarias.

Así mismo, el retraso en la toma de decisiones y en la respuesta a solicitudes y consultas afectando la calidad de servicios que proporciona el departamento, el riesgo de pérdida, extravío o deterioro de documentos importantes debido a la falta de un sistema de gestión adecuado y a la falta de seguimiento de los procesos informacionales y así teniendo como resultado la dificultad para garantizar la transparencia y rendición de cuentas, puesto que, una gestión de la información deficiente afecta la disponibilidad e integridad de la misma, así como la trazabilidad de los procesos de Secretaría General de la ULEAM.

Los servicios que ofrece Secretaría General son de suma importancia para realizar los procedimientos de la ULEAM, desde asuntos institucionales, procesos del personal administrativo, y requerimientos de su usuario principal, es decir los estudiantes de la misma institución.

Los estudiantes hacen uso de estos recursos desde el momento en que se matriculan en la institución, hasta recibirse como profesionales, e incluso muchas veces después de graduados pueden hacer uso de estos, en caso que necesiten algún respaldo de documentación sobre su historial académico en la ULEAM.

Frente a estas problemáticas se plantea las siguientes interrogantes; ¿Cuál es el estado actual de la gestión la información de Secretaría General de la ULEAM?, ¿De qué manera afecta los procesos informacionales?, ¿Con que regularidad actualizan sus sistemas de gestión?, ¿los procedimientos que se expresan en su página web son los correctos?, ¿Cuentan con alguna estrategia para mejorar estas debilidades?

Delimitación Del Problema

La limitada articulación de los procesos informacionales afecta la gestión de la información en la Secretaría General de la ULEAM.

Formulación Del Problema

¿De qué manera la limitada articulación de los procesos informacionales afecta la gestión de la información en la Secretaría General de la ULEAM?

Objetivos

Objetivo General

Establecer una estrategia de mejora de gestión de la información para favorecer la articulación de los procesos informacionales en la Secretaría General de la ULEAM.

Objetivos Específicos

- Caracterizar desde la teoría la articulación de los procesos informacionales para el desarrollo de la gestión de la información.
- Identificar el estado inicial de la articulación de los procesos informacionales en la gestión de la información en la Secretaría General de la ULEAM.
- Definir las fases de la estrategia que mejore la articulación de los procesos informacionales del departamento.

Justificación

En la actualidad las organizaciones deben adaptarse a las nuevas estrategias, herramientas y métodos, de manera ágil pero efectiva, muchas veces estas vienen estipuladas por reglamentos que la misma debe seguir y otras veces cuando se busca la solución a una necesidad nueva que afecta los procesos de la organización.

El departamento de Secretaría General tiene como actividad principal el organizar y coordinar la gestión que se le realiza a las memorias de la ULEAM en todas las etapas de su recorrido, siendo otras facultades y especialmente los estudiantes sus usuarios esenciales, puesto que, forman parte de los procesos informacionales desde su matrícula hasta que se reciban, durante este periodo el departamento almacena la información valiosa del ciclo de vida del estudiante.

Sin embargo, el departamento carece de una gestión de la información adecuada para realizar los procesos informacionales, debido a esto se manifiesta institucionalizar una estrategia que brinde calidad, agilidad y seguridad a dichos procesos realizados en la organización. Para asegurar que las debilidades encontradas son reales y del conocimiento del personal se realizara guías de entrevista para su confirmación.

El propósito de esta investigación es ofrecerle al departamento una estrategia, basada en actividades y regulaciones que favorezcan la ejecución de los procesos informacionales de Secretaría General de la ULEAM.

Esta estrategia se propone con el objetivo de fortalecer la articulación de los procesos, que satisfaga la necesidad de los usuarios, mejorando la recepción, tratamiento, almacenamiento, difusión y control al acceso y seguridad de la información. La importancia de este proyecto consiste en el aporte que se le brindará a la gestión de la información, puesto que es una actividad esencial para ayudar al cumplimiento de procesos informacionales y su desarrollo de manera correcta.

En resumen, la implementación de un modelo de mejora de procesos es pertinente para garantizar que la organización opere de manera eficiente, eficaz y competitiva en un entorno de constante cambio. Al adoptar un enfoque sistemático para analizar y optimizar los procesos informacionales, se puede lograr beneficios tangibles en términos de calidad, satisfacción de los usuarios, innovación y rentabilidad.

Con esta investigación se aspira que se minimicen los riesgos y debilidades de los procesos informacionales, controlando la gestión informacional y documental en el departamento de Secretaría General, evitando la posible pérdida o confusión de información y el retraso e incumplimiento de la misma.

El implementar un modelo que detalle la ejecución de las etapas y actividades en cada una de ellas, ayudará que el departamento mejore su gestión alrededor de la información, regulando la forma en que se ejecuta los procesos y encontrando las necesidades de mejora en cada ámbito, ya sea tecnológico, físico, entre otros.

Para esto se necesita tener conocimiento teórico sobre los antecedentes de la organización, los procesos informacionales, la articulación de los mismos, la gestión y calidad de la información. Además de conocer sobre la propuesta, sobre lo que significa una estrategia y cuáles son sus características.

Estado del Arte

Descripción De La Organización

La Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, creada mediante Ley No. 10 publicada en el Registro Oficial No. 313 de noviembre 13 de 1985, es una institución de Educación Superior, con personería jurídica de derecho público sin fines de lucro, de carácter laico, autónoma, democrática, pluralista, crítica y científica. (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2012)

Estructura Organizacional

La estructura funcional de la institución se distribuye de la siguiente manera según la actualización realizada el 31 de diciembre del 2020.

La institución dispone de una variedad de consejos divididos en distintas áreas, rectorado, Secretaría General, gerencia administrativa, direcciones administrativas, vicerrectorado académico, de investigación, vinculación y postgrado, entre otros.

“Las organizaciones crean una estructura para facilitar la coordinación de las actividades y controlar las acciones de sus integrantes, siendo un recurso más del cual dispone el administrador para el logro del objetivo organizacional”. (Molinari, et al., 2018)

Es decir, es una herramienta que permite a la institución dividir las tareas a distintas áreas de la misma organización, y en conjunto y de manera eficiente cumplir con las metas establecidas. Aunque se dividan el trabajo, gran parte de las veces, las áreas dependen entre sí, para realizar sus propias actividades.

Entre estas direcciones importantes que posee la ULEAM, se encuentra Secretaría General, la cual brinda apoyo al rectorado, que garantiza la adecuada conservación y custodia de la memoria institucional, cumpliendo con sus funciones

asignadas en el Estatuto de manera eficiente y eficaz, en procura del mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Misión

La Secretaría General es una dirección de apoyo al rectorado, que garantiza la adecuada conservación y custodia de la memoria institucional, cumpliendo con sus funciones asignadas en el Estatuto de manera eficiente y eficaz, en procura del mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, s.f.)

Visión

La Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, será una dirección eficiente, organizada, con un sistema integral de información digitalizada, con personal altamente calificado, que brinden servicios oportunos de calidez, calidad y transparencia.

Estructura Orgánica de Secretaría General

Dentro de esta dirección, se sitúan distintas áreas como, recepción, el OCS (Órgano colegiado Superior), Archivo general, entre otros.

Este último tomando un papel relevante dentro de la institución puesto que, según su misión se encarga de Organizar y coordinar la gestión de los documentos de la universidad garantizando la conservación, preservación y difusión de su patrimonio documental durante su ciclo de vida, empleando procesos técnicos, medios electrónicos y archivos digitales mediante el diseño, implantación y mantenimiento de un sistema corporativo e integral basado en valores de integralidad, autenticidad y fiabilidad de acuerdo a la norma técnica de gestión documental.

Es decir, es aquella área que se responsabiliza de los procesos por el que recorre la información de la institución y de su misma propagación, con la ayuda de sistemas y técnicas que faciliten su gestión.

Sin embargo, todos los procesos informacionales se deben realizar con la mejor calidad posible, de manera articulada y sin dificultades, puesto que, estos son los que gestionan la información de toda la ULEAM.

Procesos

” Los procesos son una serie de actividades interrelacionadas que convierten entradas en resultados (salidas); los procesos consumen recursos y requieren estándares para que el rendimiento sea repetible”. (Plazas, 2017, p.9)

Los procesos se conforman de actividades que tienen como propósito un resultado, ya sea interno para la organización o para brindar productos o servicios a los usuarios, estos requieren de distintos factores para su realización como el tener objetivos organizacionales, recurso humano adecuado, equipo tecnológico, reglamentos, información de calidad, entre otros.

Este último siendo la base de cualquier organización porque es donde se tiene el sentido o el respaldo de cualquier decisión, es lo que hace desarrollar al personal nuevas ideas.

Información

“La información se entiende como todo aquello que sirve para poner de manifiesto la situación del entorno o del sistema, sus objetivos o resultados, y reducir la incertidumbre frente a un proceso de decisión”. (De Pablos, et al., 2019)

Es decir, La información es un recurso crítico en una organización, puesto que interviene en todas las áreas de la misma, desde el proceso de creación hasta el servicio o

producto que realicen, es de igual manera esencial para la toma de decisiones que se genera ya sea en situaciones previstas o en dificultades inesperadas, se considera también un instrumento para el alcance del conocimiento organizacional.

Conocimiento Organizacional

(Hilario, 2022) afirma que, “el conocimiento organizacional es intangible, se crea, se acopia, se difunde y se reutiliza en el ámbito de toda la organización, quedando inspirado en los servicios, productos y el quehacer organizacional.”

Es decir, su misión es el ser difundida entre los actores de la organización para el beneficio de la misma, como la creación de la memoria institucional y el poder ser compartida con el personal y estos alcancen el conocimiento necesario, entre otros. Sin embargo, para que esto se desarrolle se precisa de una buena gestión de la información que lo ayuden a alcanzar ese objetivo.

Gestión de la Información

Según (González & Gamboa, 2020) “La gestión de información, en el ámbito organizacional, se relaciona con la obtención de información sólida, viable, confiable y actualizada que determinará el proceso de toma de decisiones en una organización” (p. 73).

El autor (Pérez-Montoro, 2016) menciona que, “un acertado manejo de la información y su transformación en conocimiento para la organización permite una adecuada toma de decisiones, ya que facilita su uso a partir de los diferentes recursos”.

En otras palabras, según estos autores dependiendo de la gestión que se le brinda a la información durante su ciclo de vida en una organización, como su desarrollo, mantenimiento y flujo, afecta todos los procesos en donde interviene la misma de una manera negativa o positiva.

Por ende, la información debe regirse de acuerdo a las normas y políticas establecidas desde su captura para evitar riesgos como la repetición, pérdida, su confiabilidad, entre otros. La gestión de la información es el trato que se le proporciona a la misma, sus funciones, recursos, y control.

La gestión de la información abarca etapas como la planificación, organización, dirección y control de la misma, tiene como principal enfoque el hacer cumplir la función de la información dentro de una organización.

Según (Arévalo, 2007) El Sistema de Gestión de Información es el encargado de seleccionar, procesar y distribuir la información procedente de los ámbitos interno, externo y corporativo.

Es decir, le compete el realizar la búsqueda de la información correcta, su registro adecuado de manera física y digital, su almacenamiento en herramientas confiables y la distribución de la misma a las personas y áreas correspondientes. Se refiere a que un sistema de gestión de información no solo se alude a la tecnología, también comprende al manejo de la información, sus metodologías y recursos.

En la organización se maneja la información interna, la cual se genera dentro de la misma, la externa que es la que se adquiere para conocer temas necesarios y la corporativa que se refiere a la información que se expresa al exterior.

Gestión Documental

La Gestión documental como la unión de actividades administrativas y técnicas inclinada a la planificación, gestión y organización de los documentos que se desarrollan y se recibe por organizaciones, desde que el principio hasta el final, para que sea más accesible su obtención y tratamiento (Molano, 2017).

(Fernandez & Ponjuan, 2018) afirman que “un sistema de gestión documental posibilita el acceder oportunamente a la información, organizar grandes volúmenes de información, mantener los flujos adecuados de información en la organización y soportar la integridad y seguridad de la información (p. 133)”.

Es decir, la Gestión documental, permite llevar de manera adecuada los procesos informacionales, más específicamente la documentación de la misma, esta facilita el acceso a la información necesaria en cualquier momento y de manera segura. Además, contribuye con la coordinación, preservación y control de las actividades que perjudiquen su creación y proceso durante su usabilidad.

La adecuada gestión documental y su ciclo de vida en una organización permite que la misma se pueda capturar, almacenar, organizar y distribuir a las manos correctas o previamente establecidas. Es importante poseer un óptimo manejo de los documentos, puesto que estos se encargan de que las actividades fluyan de manera articulada, sin retrasos, porque estos serán accesibles y estarán regulados.

Como mencionaron los autores anteriormente, al trabajar con volúmenes grandes de información se necesita de herramientas, normas, modelos que ayuden a articular los procesos informacionales que se realizan en el departamento.

La Gestión documental se encuentra formada por varias etapas, las cuales nos permiten que el trabajo de organizar, archivar, entre otros se realice de una manera correcta. (Mejía, 2015)

La importancia de que estas etapas se ejecuten es que esta garantiza que los archivos manejados en la organización se tratan de forma adecuada. Entre estas etapas esta la planeación, producción, gestión, organización, distribución, valoración entre otros, una manera de asegurarse de que se cumpla con estas etapas es implementando un modelo

en donde exprese la metodología del trato que se le debe dar al mismo durante su ciclo de vida en la organización.

Una de las principales características de la gestión documental es la articulación de la información, debido a que esta permite el éxito o fracaso de la misma, así mismo hace parte de un papel fundamental al momento de realizar el desarrollo de actividades para la implementación de la gestión documental.

Articulación

La articulación es un factor relevante en las actividades que suscitan de la gestión, puesto que es una característica que proporciona facilidad para la secuencia con el fin de cumplir sus objetivos. Esta debe estar en todas las áreas de gestión, con el motivo que, al estar conectadas, si surgen procesos se puedan ayudar entre sí (MÉNDEZ & MANCIPE, 2014)

El éxito de toda organización arraiga en la articulación adecuada de los lugares que lo integran, de esta interrelación se vincula la eficiencia en los servicios que brinda como la adquisición de resultados esperados entorno a los objetivos que la organización se planteó en distintos plazos (Bernal, 2016).

La articulación es una característica crítica en cualquier proceso de una organización, tiene que estar presente en cualquier actividad de cualquier área, esto hará que se pueda realizar los procesos de manera ágil, en un tiempo óptimo, y minimizando errores. Sin embargo, esto es posible cuando se tiene un insumo al que regirse para realizarlo de manera adecuada.

La organización debe contar con estandarizaciones a los cuales guiarse al momento de realizar sus actividades, debido a que, si en las áreas intervinientes no existe o no se cumple con estas, afectaría la articulación de la información organizacional y por

ende no se lograría los objetivos establecidos. Entre estas estandarizaciones se pueden encontrar, modelos a los que regirse, las guías de proceso, los flujos de información, sistemas de gestión, entre otros.

Para que prevalezca la articulación en los procesos informacionales se necesita de una estrategia que regule la manera en que estos se realizan, y que este brinde una mejora en cómo realizar búsquedas de información, su almacenamiento, recuperación, entre otros.

Calidad de la Información

Según (Piattini, et al., 2019) “La calidad en estos tiempos se ha convertido en una de los elementos estratégicos fundamentales en las organizaciones puesto que, con frecuencia, la subsistencia de estos depende de los atributos que tengan los servicios y productos que ofrecen a los consumidores o usuarios y su complacencia ante estos.”

Es decir, es una necesidad que lo que se desarrolle en una organización, debe cumplir con características de calidad, cumpliendo los procesos con responsabilidad y así poder perdurar en un mercado competitivo.

Los datos que ingresan a la organización y después se convierten en información son el servicio principal que brinda a los consumidores, es la materia prima con la que trabaja el departamento para realizar la documentación interna de la institución y de los usuarios en su proceso estudiantil.

(Salcedo, et al., 2018) mencionan que los documentos deben ser ratificados por el recurso humano que lleva acabo las actividades y ser admitido por la gerencia, de esta manera se asegurara la regulación en los procesos, que pueden verse alterados por la posible pérdida de la información.

La documentación es validada por el personal de la organización que interviene durante el proceso de la misma, al ser admitida y manejado por estos su principal tarea es cuidar la integridad de la misma.

Esta información debe ser respalda de manera física y digital, cuenta con normativas previamente establecidas por la organización, en algunas de las fases de su ciclo de vida se necesita de herramientas tecnológicas para su tratamiento, como la captación de datos, su procesamiento, difusión, entre otras.

La ausencia de herramientas tecnológicas confiables produce que la información y todo su proceso sea vulnerable, siendo propensa a la pérdida de la misma, se use incorrectamente, caiga en manos equivocadas y que no logre llegar a su destino final con las características que esta debe tener para ser llamada información de calidad.

Según (Salcedo, et al., 2018) “las herramientas administrativas para el aseguramiento de la calidad del dato buscan estandarizar procesos y procedimientos, definir medidas de control y realizar el seguimiento, y procurar la capacitación continua.”

Es decir, estos instrumentales tecnológicos hacen posible que se garantice la calidad del servicio que ofrece, regulando los procesos realizados y su ciclo de manera constante, sin olvidar que los involucrados con la misma se deben capacitar para su accesibilidad y uso.

De esta manera, se puede reflejar la importancia de una estrategia que ayude a optimizar recursos, mejorar los procesos, además, brinde una ventaja competitiva al hacer sus procedimientos de manera adecuada y eficiente, sin dejar atrás todos los otros atributos positivos que posee la organización y sus servicios minimizando posibles problemas a futuro. Como se mencionó con anterioridad una estrategia es una técnica para la mejora en los procesos informacionales.

Estrategia

Según (Carneiro M. , 2009) “la estrategia es la orientación en el actuar futuro, el establecimiento de un fin, en un plazo estimado como aceptable hacia el cual orientar el rumbo empresarial”.

Los autores (Thompson, et al., 2012) “la estrategia de una compañía consiste en las medidas competitivas y los planteamientos comerciales con que los administradores compiten de manera fructífera, mejoran el desempeño y hacen crecer el negocio.”

Estos autores hacen alusión, que la estrategia es la guía o pauta, de la manera en que se debe actuar en un futuro próximo, las metodologías a utilizar, fijar el tiempo aproximado, entre otras cosas. Es donde se define el propósito, objetivos, metas, normas, planes y relacionarlos entre sí para alcanzar el éxito organizacional, y así ayudar a la organización a mejorar sus procesos informacionales.

También mencionan que se necesita de distintos factores para llegar a crear una estrategia adecuada, donde conlleva la creación de normas para llevar a cabo distintas tareas que ayuden a lograr el objetivo de la estrategia.

Esta identifica las oportunidades, posibles riesgos, debilidades y fortalezas, se necesita de la ejecución de matrices que den visibilidad a todo el entorno de la organización, sus áreas, funciones, personal, entre otros.

La estrategia debe ser adecuada, efectiva, eficaz entre otras características, puesto que necesita ser relevante para que sea juzgada de manera positiva por la persona encargada de su elección. Se necesita ser claro con los resultados esperados de la estrategia, el camino al que la va a dirigir, de la misma manera las actividades para que esto suceda.

Los autores mencionados anteriormente, sostienen que la estrategia tiene como objetivo dar respuesta a tres preguntas: "¿Cuál es el estado actual de la empresa?, ¿cuál es el estado deseado de la empresa? y ¿cómo la compañía alcanzará ese estado deseado?"

Es decir, para planear una estrategia se debe conocer de manera profunda la organización, realizar un diagnóstico, tener contacto con la misma para saber lo que les interesaría conseguir, y saber sus procedimientos informacionales, y de esa manera plantear las actividades que ayuden a cumplir el objetivo de la estrategia.

Estas preguntas alientan a la organización a evaluar su estado actual entorno a los procedimientos que realizan y sus respectivas metodologías, reconociendo así los recursos que poseen y necesitan, mostrara sus fortalezas y debilidades, les orientara a definir un propósito, el lugar a donde quieren llegar como organización, que conocimientos recientes deben comprender y de la misma manera a determinar las acciones que deben tomar para alcanzar las metas trazadas.

Conduciendo a las autoridades de la organización a crear una estrategia que le permita eliminar esas debilidades encontradas. Una estrategia alineara de manera positiva la manera que se articula los procesos informacionales de la misma, regulara los estándares a los que se rige y permitirá reflejar una mejora notable en la competitividad de la misma.

Consideraciones Metodológicas

Metodología

El universo estará conformado por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Población: estará conformada por el personal departamento de Secretaría General de la ULEAM, específicamente la responsable del departamento, la coordinadora del área de archivos y la recepcionista del departamento, los cuales hacen un total de 3 miembros de las 23 personas intervinientes en los procesos.

Muestra: se usará el muestreo no probabilístico de tipo deliberado, crítico o por juicio para la selección de los entrevistados.

Métodos Teóricos:

Análisis-síntesis: El análisis será utilizado en el desarrollo de la investigación para conocer de manera pormenorizada las cualidades y componentes de las variables de estudio de la investigación, y la síntesis permitirá sintetizar y generalizar las teorías y estudios anteriores analizados; permitirá llegar a las conclusiones y construir nuevos conocimientos.

Análisis documental-bibliográfico: empleado para la recopilación y el análisis de investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio, lo cual permitirá conocer el tratamiento que ha tenido el objeto de estudio.

Método inductivo-deductivo: el método inductivo será utilizado durante el proceso investigativo, permitirá indagar de manera pormenorizada los elementos generales a través de la determinación de indicadores valorativos y el deductivo será utilizado a partir de los resultados obtenidos y de esta manera llegar a inferencias o proposiciones generales.

Los métodos empíricos utilizados serán:

La entrevista, orientada a los miembros encargados de los procesos informacionales de la Secretaría General de la ULEAM. A través de una conversación planificada que permitirá conocer el criterio, necesidades o aportes que pueden estos dar a la investigación.

Técnica

La técnica que se empleará en esta investigación para obtener la información será la entrevista dirigida al personal de Secretaría General involucrado en la gestión de la información, incluyendo directivos, administrativos y personal técnico.

Instrumento

El instrumento que se aplicará es una guía de entrevista, donde permitirá conocer aspectos de la gestión de la información del departamento entorno a los procesos informacionales, la cual se realizó de manera física en el departamento, con una totalidad de 8 preguntas. Se realizó con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en relación con los sistemas utilizados, los modelos de gestión implementados y el uso de equipos tecnológicos, así como la seguridad y cumplimiento de normas y políticas establecidas.

Procedimientos

Primero mediante la observación realizada durante las practicas pre-profesionales se identificó distintas debilidades entorno a los procesos informacionales del departamento, se planificó el acceso al lugar mediante un oficio donde aceptan que se realice la investigación, que luego se procedió hacer un análisis más profundo acerca de Secretaría General y sus procedimientos mediante una entrevista, después se realizó un árbol de problemas para reconocer el problema al que se le va a dar respuesta mediante la propuesta.

Luego se hizo el planteamiento y delimitación del problema, se definió los objetivos a cumplir con esta investigación, tanto el general como los objetivos, después se definió los conceptos que necesarios para fundamentar la propuesta mediante el objeto y campo, se investigó definiciones de distintos autores con los respectivos análisis.

Se realizó la justificación de la propuesta explicando su importancia y objetivo, entre otros factores, de la misma manera se realizó los instrumentos para la recolección de datos, la cual es una guía de entrevista con preguntas que le den una confirmación a las debilidades que se encontraron con anterioridad, se escogió a la población a la que se le aplicarían los instrumentos, tomando como criterio la importancia de este recurso humano

interviniendo en los procesos informacionales más usados e indispensables del departamento.

Después se analizó las respuestas de los 3 entrevistados, reflejando así la veracidad de las debilidades notadas al empezar la investigación, justificando así la importancia de la propuesta. De la misma manera se procedió a explicar la propuesta y se realizó las conclusiones pertinentes del proyecto.

Recursos

Recurso humano

- Recurso humano que interviene en los procesos informacionales
- Profesional capacitador

Recursos físicos

- Ordenadores aptos y actualizados
- Sistemas de gestión
- Proyector
- Internet con gran banda ancha.
- Programas

Resultados

Tabla 1

1. ¿Utilizan sistemas de gestión de información en la Secretaría General de la ULEAM? En caso afirmativo, ¿cuáles son los sistemas utilizados?		
ENTREVISTADA	RELACION TEÓRICA	ANÁLISIS
Secretaría General: Si, recepción documental, es el ingreso de información que se registra mediante una guía de manera manual, sin embargo, pronto se espera obtener un gestor documental, para estar al a par de las exigencias en el país.	De acuerdo con (Lapiedra, Forés, Puig, & Martínez, 2021) “el sistema de gestión de información “trabaja con datos agregados, que pueden desglosarse ante la necesidad de un mayor análisis, con los que se elaboran informes y consultas.” Es decir, este sistema procesa datos para convertirla en	Un sistema de gestión de información se refiere a la unión de estrategias, normas, y herramientas que ayuden a manejar la misma de manera adecuada, en especial información tan valiosa cómo la que se maneja en Secretaría General, sin embargo, el sistema que maneja el departamento actualmente solo es

<p>Coordinadora de archivo: Tenemos un sistema no propiamente de Gestión Documental, lo que se utiliza es un sistema de recepción de documentos que permite ingresar la información y ver que analistas la han recibido.</p>	<p>información valiosa. Sin embargo, también necesita de herramientas, metodologías y recursos para cumplir con este objetivo,</p> <p>Según el REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN, ORGANIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ artículo 22, la recepción documental es el área responsable de la recepción interna y externa; ningún otro proceso y/o dirección o unidad académica a través de su personal deberá recibir la documentación oficial para su trámite, esta unidad estará ubicada en Secretaría General de la ULEAM.</p>	<p>la recepción de documental académica, en donde se solicita información de distintos usuarios como estudiantes, ex-estudiantes, autoridades de la ULEAM, entre otros.</p> <p>El departamento satisface la necesidad del usuario en ese momento, pero no se lleva una gestión en torno al proceso de la documentación, es decir, su creación, procesamiento, almacenamiento, y distribución. Se necesita ayuda de una herramienta tecnológica que lleve un control de la documentación, y evitar afectar la integridad y confidencialidad de la misma.</p>
<p>Recepcionista del departamento: Sí, la universidad maneja un sistema de gestión, en este caso para los procesos como el sistema de gestión académica.</p>		

Nota. Tabla de preguntas y respuestas a la entrevista realizada al personal del Departamento, expresando la utilización de sistemas de gestión de la información.

Tabla 2

2. ¿Cuáles son las razones por las que no se ha instalado el sistema Quipux en toda el área de la Secretaría General?		
ENTREVISTADA	RELACION TEÓRICA	ANÁLISIS
<p>Secretaría General: Mediante el organismo del estado no se siguió impulsando aquello, pudo ser por cuestiones presupuestarias y pandemia, sin embargo al día de hoy ya se tiene presupuestado y se espera antes del mes de octubre tener implementado un Quipux avanzado u otro sistema de archivo.</p>	<p>Quipux según expresa (Villavicencio, 2019) “permite almacenar documentos y dar seguimiento del proceso que recorren hasta su finalización, reducir tiempos de espera y satisfacer a los usuarios, tanto estudiantes como administrativos. Uno de los beneficios adicionales es promover la disminución de uso de papel.”</p> <p>Como menciona la autora, este sistema posibilita controlar la Gestión Documental, el proceso durante su vida útil en la institución, el uso mínimo de recursos, beneficiando de esta manera a los usuarios usando esta herramienta digital.</p>	<p>La implementación de un sistema de gestión documental es una necesidad expuesta desde mucho tiempo atrás a las autoridades necesarias por parte del departamento. El mismo que realiza un proceso de recepción documental donde necesitan asegurar la información, poder tener acceso y difundirla a las personas correspondientes, según su reglamento interno ellos deberían hacer uso del sistema Quipux para realizar este tipo de actividades, sin embargo, la falta de gestión y presupuesto son algunas de las principales razones por las que no se ha implementado.</p>
<p>Coordinadora de archivo: Yo creo que a veces falta gestión por parte de la autoridad del departamento, el sistema Quipux es un sistema gubernamental pero no se ha implementado por falta de conocimiento y gestión.</p>		
<p>Recepcionista del departamento: Por falta de recursos internos, autogestión, pero más que todo presupuesto.</p>		

Nota. Tabla de preguntas y respuestas a la entrevista realizada al personal del Departamento, expresando las razones por las que no se ha instalado Quipux.

Tabla 3

3. ¿Cuáles son los modelos de gestión que se utilizan actualmente en la Secretaría General?		
ENTREVISTADA	RELACION TEÓRICA	ANÁLISIS
<p>Secretaría General: Se ha implementado algunas herramientas metodológicas archivísticas que junto a Gestión de la Calidad se ha levantado para mejorar los procesos. Pero básicamente es la entrega de recepción de documentos que después se remite a la unidad correspondiente. Estoy clara que hay que mejorar los sistemas.</p>	<p>Un modelo Según (Mejía, 2015) “Es una representación abstracta, conceptual, gráfica o visual (ver, por ejemplo: mapa conceptual), física, de fenómenos, sistemas o procesos a fin de analizar, describir, explicar, simular - en general, explorar, controlar y predecir esos fenómenos o procesos.”</p> <p>(Cabezas, 2010), define como modelo de gestión a la descripción y representación “del proceso administrativo que existe o se pondrá en marcha dentro de una organización con el fin de organizar los recursos que contribuirán a la sostenibilidad del mismo”.</p> <p>Es decir, es una idea expresada de distintas maneras sobre el proceso de diferentes fenómenos, explicando de manera detallada el procedimiento que se realizará sobre esa actividad, esta explicará sus componentes, principios, objetivos, entre otros recursos. Un modelo de gestión describe el proceso, su función, herramientas, y personas que intervienen, para contribuir al alcance de los objetivos mejorando los procesos informacionales.</p>	<p>Secretaría General tiene como misión el asegurar y conservar la memoria de la institución, sin embargo, al no poseer un modelo de gestión que guie a los procesos informacionales es propenso a que no se cumpla con el mismo. El recurso humano del departamento tiene dificultad para comprender la importancia de un modelo que guie los procesos, este brindaría muchos beneficios como el fortalecimiento y mejora de los mismos, puesto que, explicaría de manera detallada las actividades y los recursos que necesita durante la realización de los procesos y que estos se cumplan con efectividad y eficiencia.</p>
<p>Coordinadora de archivo: No tenemos una gestión como tal, solo tenemos recepción, lo que es sistema de gestión documental no estamos aplicándolo, el archivo tiene implementado un software que nos permite hacer búsqueda, pero como sistema de gestión que sería todo el recorrido que hace el documento en la institución no lo tenemos.</p>		
<p>Recepcionista del departamento: En el área de recepción hay 2, en el caso que sean esos, que son recepción de requerimientos estudiantiles y recepción documental.</p>		

Nota. Tabla de preguntas y respuestas a la entrevista realizada al personal del Departamento, expresando los modelos de gestión que usan.

Tabla 4

4. ¿Considera que la Secretaría General cuenta con los suficientes equipos tecnológicos y estos están aptos y actualizados para llevar a cabo sus actividades relacionadas con la gestión de la información?		
ENTREVISTADA	RELACION TEÓRICA	ANÁLISIS
<p>Secretaría General: Con lo que tenemos actualmente sí, pero para entrar en el proceso que estamos próximos a implementar, si se requiere de más equipamiento.</p>	<p>Según (Castro, 2021) “Con la ayuda de la tecnología en las empresas, se reduce el trabajo manual y las horas hombre, disminuyendo los errores</p>	<p>El equipo tecnológico es el elemento más importante que se usa para realizar los procesos en el departamento, mediante estas herramientas transita la</p>

Se adquirieron por parte de la ULEAM computadoras nuevas, sin embargo, falta un poco más para poder implementar mejoras.	y aumentando la productividad de cada uno de los colaboradores.”	información que genera Secretaría General sobre la memoria de la institución, si bien es cierto por ahora cuentan con equipos físicos suficientes, no existe repuestos o reemplazos que estén al alcance en caso de incidentes con los mismos, si existe el suceso que envíen pasantes al departamento, estos no tendrían equipos suficientes con los cuales realizar las actividades correspondientes.
Coordinadora de archivo: Al momento cada analista tiene su equipo tecnológico. Sin embargo, los equipos no están actualizados y no tenemos los implementos necesarios, por ejemplo, si se implementa el sistema Quipux, las computadoras no lo resistirían, se debería implementar nueva tecnología en el departamento.	La tecnología es un recurso esencial dentro de una organización, este incrementa la productividad de la institución haciendo que se realicen los procesos informacionales de manera eficiente, disminuyendo el gasto de otros recursos. Esta tecnología debe estar en constante revisión y actualización para que no ocurran errores al momento de realizar los procesos informacionales.	Actualmente los equipos no se encuentran en un estado idóneo para realizar las tareas asignadas, tomando en cuenta que cuando se implemente nueva tecnología se necesitara de equipos tecnológicos aptos y actuales, para los procesos, instalación y manejo de estos nuevos programas.
Recepcionista del departamento: Pienso que no hay los necesarios, hay algunos que si ayudan a realizar los procesos. Pero si faltarían más equipos. Falta actualización de sistemas más que todo para realizar los procesos que los usuarios necesitan.		

Nota. Tabla de preguntas y respuestas a la entrevista realizada al personal del Departamento, expresando si tienen los suficientes equipos tecnológicos aptos para realizar su trabajo.

Tabla 5

5. ¿Considera que la información manejada dentro del departamento está suficientemente segura? Es decir se implementan medidas de seguridad específicas?		
ENTREVISTADA	RELACION TEÓRICA	ANÁLISIS
Secretaría General: Tenemos protocolos para la conservación de la información, en caso de siniestros la documentación esta digitalizado en la nube y en ese sentido estaría protegida la información.	Según expresa la (ISO/IEC27000, 2016) “La seguridad de la información se podría definir como aquellos procesos, buenas prácticas y metodologías que busquen proteger la información y los sistemas de información del acceso, uso, divulgación, interrupción, modificación o destrucción no autorizada.”	En este caso, el departamento cuenta con una nube como herramienta para almacenar información y de manera física para acceder a la misma se necesita de oficios para poder ser difundida. Sin embargo, la herramienta usada actualmente no cuenta con la capacidad necesaria para almacenar ese volumen de información, tampoco se considera que ese método sea lo suficientemente adecuado para asegurarla, puesto que, es propenso a ser accesible a personas incorrectas y ser modificada de alguna manera que afecte de manera negativa los procesos informacionales de Secretaría General.
Coordinadora de archivo: La dirección de tecnología es encargada de hacer la seguridad de la información. Pero considero que puede estar segura no un 100%, porque está en la nube institucional, y también debe haber migraciones y acceso a la información para restringir y que la misma no se pierda, tener más capacidad en la nube es importante para poder hacer la parametrización de la información y así mantenerla segura.	En otras palabras, la seguridad en la información es una característica imprescindible que debe poseer, puesto que, esta se encarga de reflejar las buenas prácticas de la misma, se necesita de distintos mecanismos para mantenerla segura, ya sea normativas con las que debe manejarse, tecnología para afianzar su integridad, entre otras.	Se necesita de una herramienta con la competencia suficiente para resguardar la integridad y confianza de la memoria de la ULEAM.
Recepcionista del departamento: Si, porque no ha todo mundo se le puede dar todo tipo de		

información, se necesita un oficio para adquirir lo que necesitan.		
--	--	--

Nota. Tabla de preguntas y respuestas a la entrevista realizada al personal del Departamento, expresando si la información se encuentra segura.

Tabla 6

6. ¿Cree que todo el personal de la Secretaría General está debidamente capacitado para llevar a cabo sus tareas relacionadas con la gestión de la información?		
ENTREVISTADA	RELACION TEÓRICA	ANÁLISIS
Secretaría General: En la parte del Archivo General, tenemos personal capacitado, como la responsable que está próxima a obtener su maestría, y ella ha capacitado a sus compañeras, a pesar que también hemos traído expositores externos para fortalecerlos en la materia.	El autor (Chiavenato, 2007) expone que “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.	Secretaría General gran parte del personal, no se encuentra debidamente capacitado para realizar las tareas correspondientes a los procesos informacionales, La coordinadora de archivo es prácticamente el único recurso humano que se capacita constantemente acerca de nuevas metodologías y tecnologías, esto de manera personal, es decir usando sus recursos. El resto del personal, a pesar de que hoy en día es una necesidad mantenerse constantemente formado sobre nuevos cambios que tengan que ver con su área profesional y así obtener también de nuevas habilidades, no se encuentra capacitado, dificultando así el cumplimiento de objetivos y rendimiento.
Coordinadora de archivo: No, lamentablemente no por falta de capacitaciones el personal no está apto para llevar todo el registro del sistema de información, cuando se implemente algún sistema se necesitaría de la capacitación necesaria.	Es decir, la capacitación es el programa que brinda ayuda de manera estructurada al recurso humano que quiera obtener conocimiento y destreza acerca de algún tema, función, herramienta, entre otros. O simplemente actualizar conocimiento previo para cubrir alguna necesidad.	
Recepcionista del departamento: No, no todos están capacitados, es respecto al área y dependiendo al trámite que llevan y si son analistas o de distintas áreas, pero no están todos capacitados.		

Nota. Tabla de preguntas y respuestas a la entrevista realizada al personal del Departamento, expresando si el personal se encuentra capacitado para hacer sus actividades.

Tabla 7

7. ¿Considera que la información que se refleja en la página web entorno a los procesos informacionales es siempre la correcta?		
ENTREVISTADA	RELACION TEÓRICA	ANÁLISIS
Secretaría General: No, no está actualizada, sin embargo, de eso se encarga el departamento de Gestión de la Calidad.	De acuerdo con (Gutiérrez, 2013) Una página web es un documento que puede ser consultado a través de internet. Estos documentos pueden contener múltiples formatos de contenidos como textos, videos, música, imágenes, entre otros.	La página web de la ULEAM, en la sección del departamento de Secretaría General transmite información relevante sobre los procedimientos que realiza el mismo, muestran manuales de procedimientos, flujogramas, artículos, normas, entre otros. Sin embargo, esta información esta desactualizada y en otros casos es
Coordinadora de archivo: Lamentablemente no se cumple con todos los parámetros que se muestra en la web, por ejemplo, el		

sistema Quipux es mencionado en el mismo, pero no está implementado. Se espera que las autoridades de la ULEAM nos apoyen incluyendo al sistema de gestión documental en el presupuesto, para así llevar la información como tiene que ser.	Una página web es donde se comparte información que puede ser de interés para distintos usuarios mediante internet, se puede expresar en diferentes formatos, este también es considerado como un archivo digital, puesto que puede llegar a mostrar información tanto histórica como actual.	errónea, en dicha página se refleja que trabajan con programas como Quipux para el proceso de recepción documental, sin embargo, esto no se realiza de esa manera, en el departamento usan un sistema interno de registro, este tipo de errores o incoherencias afecta la credibilidad que deben tener los procesos, creando confusión en los mismos usuarios.
Recepcionista del departamento: De que es correcta es correcta, pero si hay alguien que actualiza la información en la página.		

Nota. Tabla de preguntas y respuestas a la entrevista realizada al personal del Departamento, expresando si la información que se comparte mediante la página web es la correcta.

Tabla 8

8. ¿Los procesos que se realizan en la Secretaría General siguen las normas y políticas establecidas para la gestión de la información?		
ENTREVISTADA	RELACION TEÓRICA	ANÁLISIS
Secretaría General: Considero que sí.	Según la autora (Sánchez, 2013) Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del órgano social	El personal del departamento de Secretaría General de la ULEAM expone que si se cumple con las normas y políticas establecidas, sin embargo, se logró visualizar que existen procesos que no siempre se realizan con las metodologías previamente establecidas, de esta manera se expresa la falta de seguimiento a los procesos informacionales, lo cual se refleja como un problema que debe solucionarse, ya sea que cambien la norma a las posibilidades actuales del departamento o hacer cumplir las normas y políticas con las metodologías y recursos decretados.
Coordinadora de archivo: Se llevan los procesos de acuerdo al reglamento, estatuto, régimen académico que rige el CES y la legislatura universitaria.	Según el (MANUAL DE POLITICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, 2007) De las normas generales se desprenden un conjunto de reglas que funcionan como guías concretas y autorizadas de acción, que hacen innecesario que un gerente, director o supervisor tenga que decidir sobre todos los asuntos cada vez que suceden.	
Recepcionista del departamento: Considero que sí.	Las políticas y normas son la guía y reglas predeterminadas que expone ya sea la ley o la propia organización, estas deben ser seguidas por el recurso humano para realizar los procesos informacionales, tomar decisiones, entre otras acciones, y así cumplir con los propósitos que tenga la misma.	

Nota. Tabla de preguntas y respuestas a la entrevista realizada al personal del Departamento, expresando si estos siguen las normas y políticas establecidas.

En la respuesta de la Secretaría General, se menciona que actualmente utilizan un sistema manual de recepción documental, pero se espera obtener un gestor documental en el futuro. Se hace referencia a la relación teórica sobre los sistemas de gestión de información y se destaca la necesidad de herramientas tecnológicas para gestionar adecuadamente la información. Sin embargo, el análisis señala que el sistema actual no aborda la gestión completa de la documentación y se requiere una herramienta tecnológica para controlar y asegurar la integridad y confidencialidad de la información.

En cuanto a la instalación del sistema Quipux en toda el área de la Secretaría General, la entrevistada menciona que no se ha implementado debido a cuestiones presupuestarias y falta de gestión. La relación teórica sobre Quipux destaca sus beneficios en términos de almacenamiento de documentos, seguimiento de procesos y reducción del uso de papel. El análisis indica que la falta de gestión y presupuesto son las principales razones por las que no se ha implementado el sistema Quipux.

En relación a los modelos de gestión utilizados actualmente en la Secretaría General, la entrevistada menciona que se han implementado algunas herramientas metodológicas archivísticas y se ha trabajado en la gestión de la calidad. Sin embargo, destaca que se necesita mejorar los sistemas y no se hace referencia a modelos de gestión específicos. El análisis resalta la importancia de los modelos de gestión para mejorar los procesos informacionales y señala que la falta de un modelo en el departamento dificulta el cumplimiento de los objetivos y el rendimiento.

En cuanto a los equipos tecnológicos utilizados en la Secretaría General, la entrevistada menciona que actualmente cuentan con suficientes equipos, pero se necesitaría más equipamiento para implementar nuevos procesos. El análisis destaca la importancia de la tecnología en las organizaciones para reducir el trabajo manual, aumentar la

productividad y asegurar la eficiencia en los procesos informacionales. También se menciona que los equipos actuales no están en un estado idóneo y no hay repuestos disponibles en caso de incidentes.

Respecto a la seguridad de la información manejada en el departamento, la entrevistada menciona que tienen protocolos para la conservación de la información y que esta se encuentra digitalizada en la nube, lo que garantizaría su protección. El análisis hace referencia a la seguridad de la información y destaca la importancia de contar con mecanismos para protegerla contra accesos no autorizados. Sin embargo, se señala que la herramienta utilizada actualmente no es suficiente para garantizar la seguridad de la información y se necesita una herramienta más competente.

En relación a la capacitación del personal de la Secretaría General, la entrevistada menciona que en el área de Archivo General cuentan con personal capacitado y se han traído expositores externos para fortalecer el conocimiento. El análisis destaca la importancia de la capacitación para adquirir conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo las tareas relacionadas con la gestión de la información. Sin embargo, se menciona que gran parte del personal no está debidamente capacitado, lo cual afecta el cumplimiento de objetivos y el rendimiento.

En cuanto a la información reflejada en la página web sobre los procesos informacionales, la entrevistada menciona que no está actualizada y que el departamento de Gestión de la Calidad se encarga de eso. El análisis hace referencia a las páginas web como un medio para compartir información y señala que la desactualización de la información y la falta de coherencia afectan la credibilidad de los procesos.

Respecto al cumplimiento de normas y políticas en los procesos de la Secretaría General, la entrevistada considera que sí se siguen. El análisis hace referencia a las

políticas y normas como guías y reglas predeterminadas que deben seguirse para realizar los procesos informacionales. Sin embargo, se menciona que existen procesos que no siempre se realizan según las metodologías establecidas, lo cual requiere una solución para garantizar el cumplimiento de las normas y políticas.

Recalcar que sería factible una continuidad de esta investigación, por ejemplo, realizando un proyecto para la implementación de programas, equipos, capacitaciones y otras necesidades del departamento, donde se especifique el presupuesto y las razones por las que se precisa de esa ayuda.

Conclusiones

Se caracterizó desde la teoría cuando en el marco teórico se explica de manera detallada la articulación de los procesos, para el desarrollo y mejora de la gestión de la información, puesto que este se encarga de la selección, procesamiento, almacenamiento y distribución de la misma, y de las metodologías aplicadas durante su ciclo de vida, se concluye que los procesos informacionales deben ser articulados y de calidad para la satisfacción de los usuarios y la buena práctica interna.

Se determinó el estado actual de la articulación de los procesos informacionales por medio de entrevistas realizadas al recurso humano perteneciente al departamento de Secretaría General de la ULEAM, evidenciando debilidades entorno a la gestión de la información, como la falta de un gestor documental que ayude a la recepción documental, la cual es de sus servicios principales, la carencia de modelos a los cuales regirse para manejar los procesos informacionales, equipos tecnológicos obsoletos e inadecuados para la realización de tareas diarias y próximas instalaciones de programas que beneficien los procesos, la poca capacitación del personal entorno a sus actividades y la información errónea publicada en la página web sobre los procesos del departamento, como los diagramas de flujo y manuales de procedimientos.

Es relevante diseñar una propuesta que mejore la articulación de los procesos informacionales para desarrollar de manera adecuada la gestión de la información, Secretaría General de la ULEAM, esta propuesta contribuye al fortalecimiento de las debilidades diagnosticadas, mediante distintas etapas y actividades generales, que después de ser implementada, se convertirán en actividades específicas acorde a sus necesidades.

Cronograma

ETAPAS	ACTIVIDAD	DURACION											
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
Etapa 1: Diagnosticar la situación actual de los procesos informacionales	Actividad 1: recoger y procesar los datos												
	Actividad 2: describir el ciclo de los procesos												
	Actividad 3: validación de las actividades												
	Actividad 4: Identificar F.O.D.A												
Etapa 2: Definición de la situación deseada entorno a los procesos informacionales.	Actividad 1: establecer el marco estratégico a alcanzar mediante la planificación estratégica												
	Actividad 2: precisar las mejoras administrativas												
Etapa 3: Mejorar los procesos informacionales dirigiéndolo a los resultados deseados.	Actividad 1: evaluar los factores de posibles riesgos.												
	Actividad 2: definición e implementación estratégica.												
	Actividad 3: realización de objetivos.												
	Actividad 4: determinar las actividades a realizar.												

	Actividad 5: identificar los recursos necesarios												
	Actividad 6: analizar indicadores.												
Etapa 4: Insertar cambios en la información documentada.	Actividad 1: Ajustar la documentación de los procesos.												
	Actividad 2: comunicación, distribución y capacitación.												
Etapa 5: Implementación y evaluación.	Actividad 1: definir plan de implementación de la mejora.												
	Actividad 2: sistema de monitoreo.												

Este modelo a proponer toma como referencia el anteriormente realizado por (Gimer, et al., 2010) pero adaptado a enfocarse en reconocer las debilidades, y establecer fases y actividades que permitan mejorar las carencias de distintas áreas y procedimientos informacionales. El mismo cuenta con cinco etapas y cada una de ellas contiene actividades que se necesitan realizar para conocer el estado de la organización.

Etapa 1: Diagnosticar La Situación Actual De Los Procesos Informacionales.

En esta etapa se reunirán datos acerca de las debilidades reflejadas en los procesos, estos se pueden referir a las metodologías usadas, herramientas digitales, desconocimiento sobre los procesos, falta de equipo tecnológico, entre otros.

Actividad 1: recoger y procesar los datos mediante técnicas de recolección, como entrevistas, encuestas, entre otras. Después se procesará las respuestas mediante un análisis e interpretación de las mismas.

Actividad 2: describir el ciclo de los procesos informacionales mediante diagramas de flujo, manuales de procesos, entre otros.

Actividad 3: validación de las actividades, establecer el cumplimiento de un sistema de gestión de calidad y de qué manera se necesita llevar a cabo los criterios de calidad entorno a la información.

Actividad 4: identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y oportunidades para tenerlas como apoyo al momento de tomar acción en la mejora

Etapas 2: Definición De La Situación Deseada Entorno A Los Procesos Informacionales.

Esta etapa se establece el estado al que se necesita llegar para poder fortalecer la articulación de los procesos informacionales.

Actividad 1: establecer el marco estratégico a alcanzar mediante la planificación estratégica, tomando en cuenta que el objetivo es mejorar la articulación de los procesos informacionales, si es necesario se debe redefinir las metas basándose en los datos previamente reflejados.

Actividad 2: precisar las mejoras administrativas reconociendo cuales de estas se realizarán, tomando en cuenta la capacidad y disponibilidad que posea la organización.

Etapas 3: Mejorar Los Procesos Informacionales Dirigiéndolo A Los Resultados Deseados.

Esta etapa tendrá el propósito de conseguir que los procesos informacionales asciendan al nivel esperado de mejora y asegurar el éxito de la misma.

Actividad 1: evaluar los factores de posibles riesgos entorno al funcionamiento de los procesos, se deben establecer las causas de estos riesgos y proponer una solución a las mismas.

Actividad 2: definición e implementación estratégica, definiendo una técnica en la cual su propósito principal sea el fortalecimiento de la gestión de los procesos informacionales, se complementa con un plan de actividades que lo lleven alcanzar su meta.

Actividad 3: realización de objetivos, enfocados a lo que quieren conseguir y en qué áreas las necesitan, alineándose a la ejecución de la misión de la organización, al intervenir distintas áreas se necesitara colocar un responsable en cada una de ellas para controlar las actividades mediante criterios establecido.

Actividad 4: determinar las actividades a realizar para cumplir con los objetivos, estas deben ser comprobadas como necesarias y suficientes, se explicará las metodologías que se impondrán para realizarlas constatando que se alinean a las necesidades.

Actividad 5: identificar los recursos necesarios, es una de las piezas fundamentales de este modelo puesto que, se necesita conocer las competencias y destrezas del recurso humano, porque estos se encargarán de llevar a cabo las actividades, en caso de debilidad se necesitará capacitar ese desconocimiento.

Actividad 6: analizar los indicadores, para medir la eficacia y eficiencia, y de la misma manera reflejar el desarrollo de la mejora de los procesos informacionales.

Etapa 4: Insertar Cambios En La Información Documentada.

En esta etapa se espera obtener la documentación actualizada y correcta, de acuerdo a los cambios realizados.

Actividad 1: Ajustar la documentación de los procesos informacionales, acorde a los resultados de la etapa anterior, es decir los criterios de la calidad de la información.

Actividad 2: comunicación, distribución y capacitación, los documentos deben ser capaces de transitar en todas las áreas pertenecientes, se debe distribuir a las personas adecuadas y establecer la circulación de la documentación por escrito, en el caso que se carezca del conocimiento acerca de los procedimientos se necesitara capacitar al recurso humano interviniente en los procesos informacionales.

Etapa 5: Implementación Y Evaluación.

En esta etapa se espera visualizar las mejoras implementadas y evaluadas.

Actividad 1: definir plan de implementación de la mejora, se diseña el mismo y se especifica las actividades a realizar, responsables y recursos

Actividad 2: sistema de monitoreo, dar seguimiento y control a las actividades creadas en el plan de mejora para afianzar su cumplimiento.

Anexos

Anexo 1

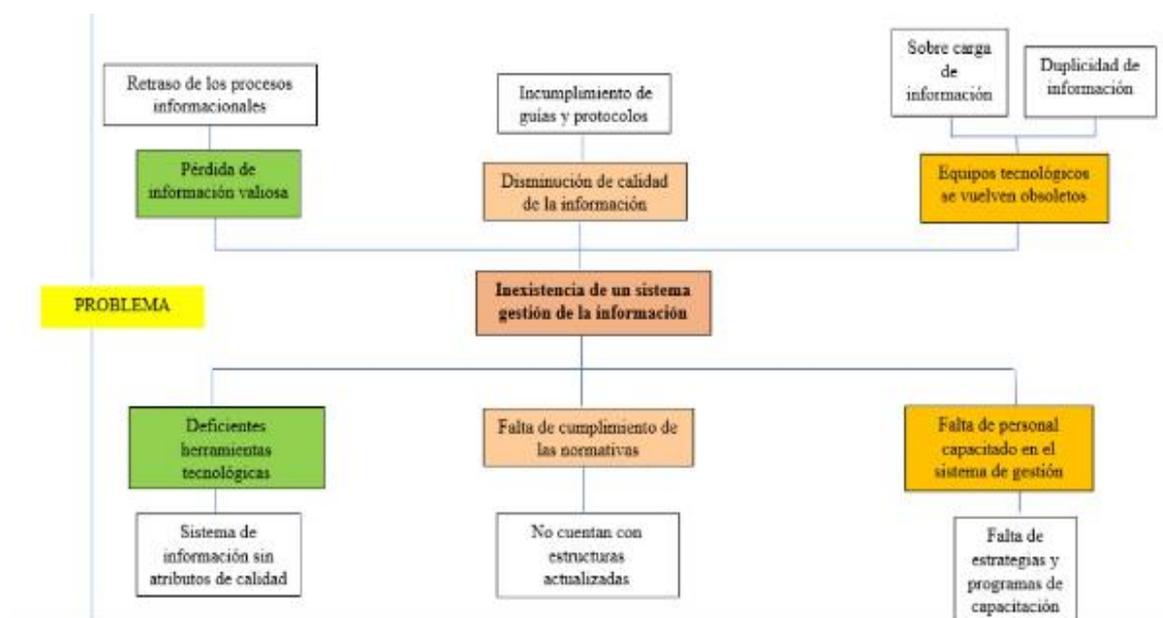
Preguntas de la entrevista de diagnóstico.

- ¿Utilizan sistemas de gestión de información?
- ¿Cuáles son los sistemas de gestión de información que usan?
- ¿Cuáles son las razones por la que no se instala el sistema Quipux en toda el área?
- ¿Cuáles son los modelos de gestión que utiliza Secretaría General?
- ¿Considera que tienen los suficientes equipos tecnológicos?

- ¿Considera que estos equipos están aptos para la realización de actividades?
- ¿Considera que la información que se maneja dentro del departamento está segura?
- ¿Cree que todo el personal está capacitado para realizar su trabajo?
- ¿Los procesos que se realizan en Secretaría General siguen las normas y políticas establecidas?

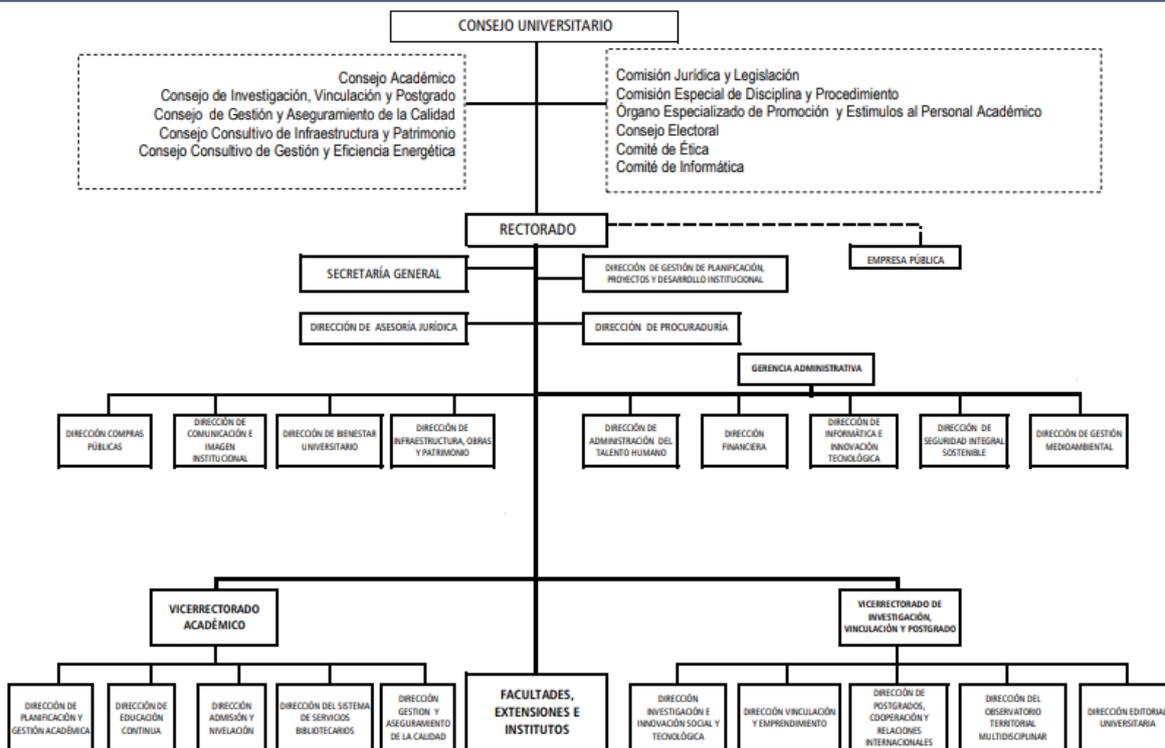
Anexo 2

Árbol de Problemas:



Nota. Esta imagen es el árbol de problemas que se realizó al principio de la investigación

Anexo 3



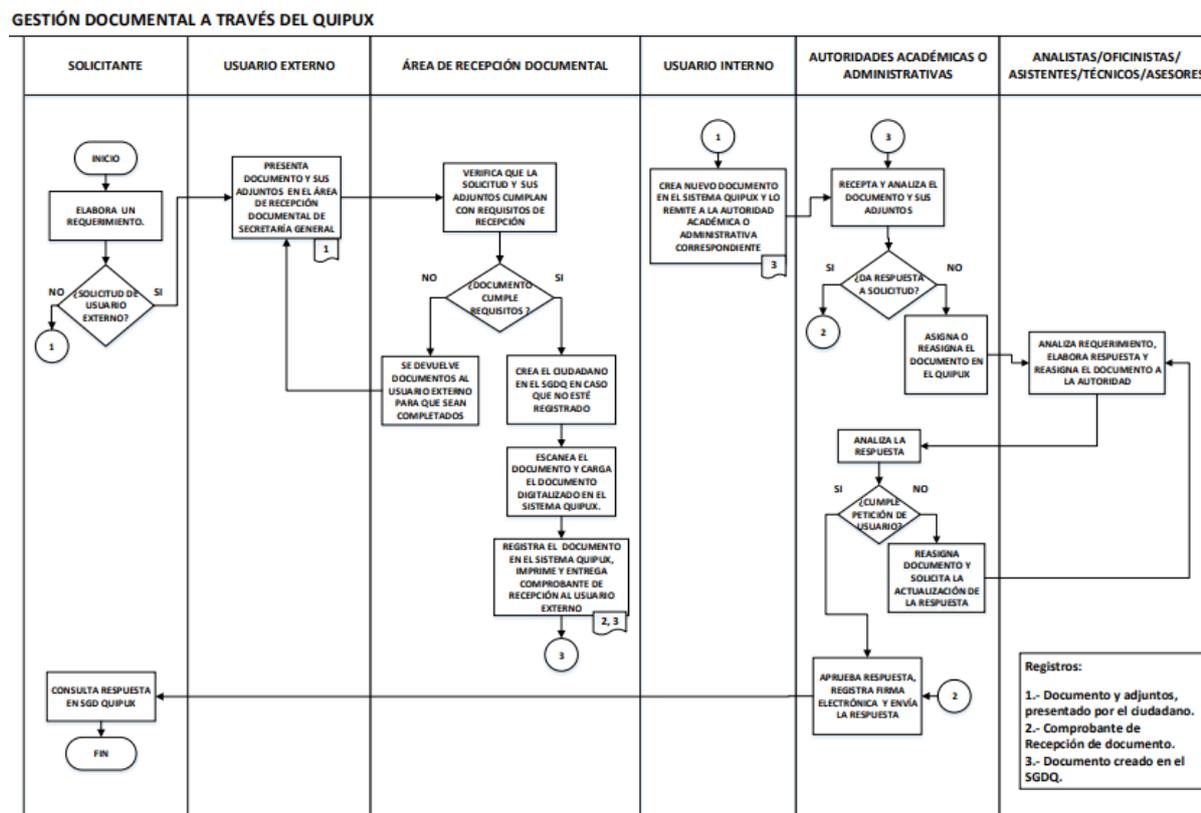
Nota. Esta es la estructura del Departamento de Secretaría General de la ULEAM

Anexo 4



Nota. Esta es la estructura orgánica del Departamento, donde se muestra las distintas áreas del mismo.

Anexo 5



Nota. Este es un diagrama de flujo del proceso de Gestión Documental a través del Quipux

Anexo 6

Guía de entrevista sobre los procesos informacionales en la Secretaría General de la ULEAM

Introducción:

La presente entrevista tiene como objetivo obtener información relevante sobre la gestión de la información en la Secretaría General de la Universidad Estatal de La Libertad (ULEAM). Se explorarán aspectos relacionados con los sistemas de gestión de información utilizados, los modelos de gestión implementados, la disponibilidad de equipos tecnológicos y la seguridad de la información, entre otros temas. Los resultados de esta entrevista contribuirán a identificar áreas de mejora y definir estrategias para fortalecer los procesos informacionales y la gestión de la información en la Secretaría General.

Objetivo:

El objetivo de esta entrevista es obtener datos y opiniones sobre los procesos informacionales y la gestión de la información en la Secretaría General de la ULEAM, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en relación con los sistemas utilizados, los modelos de gestión implementados y el uso de equipos tecnológicos, así como la seguridad y cumplimiento de normas y políticas establecidas.

Lugar: Secretaría General de la Universidad Estatal de La Libertad (ULEAM).

Población objetivo: Personal de la Secretaría General involucrado en la gestión de la información, incluyendo directivos, administrativos y personal técnico.

Fecha y hora de la entrevista: 04 de julio del 2023, 12:30 AM.

Duración estimada de la entrevista: 15 minutos

Método de entrevista: Entrevista semiestructurada.

Confidencialidad: Toda la información proporcionada durante la entrevista se mantendrá en estricta confidencialidad y será utilizada únicamente con fines de investigación.

1. ¿Utilizan sistemas de gestión de información en la Secretaría General de la ULEAM? En caso afirmativo, ¿cuáles son los sistemas utilizados?
2. ¿Cuáles son las razones por las que no se ha instalado el sistema Quipux en toda el área de la Secretaría General?
3. ¿Cuáles son los modelos de gestión que se utilizan actualmente en la Secretaría General?

4. ¿Considera que la Secretaría General cuenta con los suficientes equipos tecnológicos y estos están aptos y actualizados para llevar a cabo sus actividades relacionadas con la gestión de la información?
5. ¿Considera que la información manejada dentro del departamento está suficientemente segura? ¿Se implementan medidas de seguridad específicas?
6. ¿Cree que todo el personal de la Secretaría General está debidamente capacitado para llevar a cabo sus tareas relacionadas con la gestión de la información?
7. ¿Considera que la información que se refleja en la página web entorno a los procesos informacionales es siempre la correcta?
8. ¿Los procesos que se realizan en la Secretaría General siguen las normas y políticas establecidas para la gestión de la información?

Anexo 7



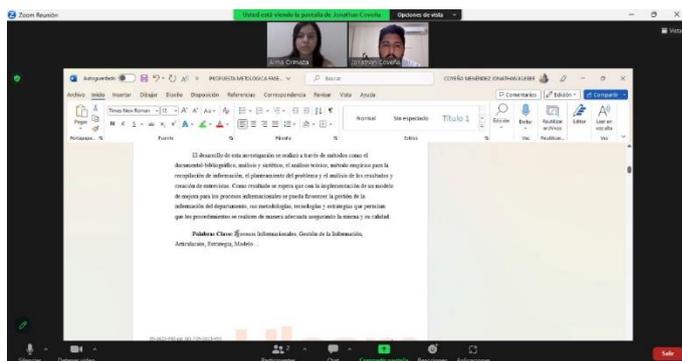
Nota. Fotografía tomada mientras entevisto a la Coordinadora de Archivo del Departamento.

Anexo 8



Nota. Fotografía tomada mientras entevisto a la Jefa del Departamento.

Anexo 9



Nota. Captura de pantalla de una reunión con el tutor Jonathan Coveña.

Bibliografía

- Arévalo, J. A. (2007). *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento*. Salamanca. Obtenido de http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf
- Bernal, F. A. (2016). *IDENTIFICACIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LA ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA UNA EMPRESA DEL SECTOR SALUD EN BOGOTÁ*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15576/CardenasBernalFerneyAlexander2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bodes, A., Sánchez, B., & Ruiz, M. d. (2016). *Modelo para la implementación de la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano*. Obtenido de <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/3546/2275-7028-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabezas, C. (2010). *Guía Metodológica Para la Elaboración de Modelos de Gestión del Patrimonio Cultural Inmueble*. Santiago. Obtenido de <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2014/06/07guiametodologica.pdf>
- Carneiro, M. (2009). *Dirección Estratégica Innovadora*. La Coruña: Netbiblo.
- Carneiro, M. (2010). *Dirección Estratégica Innovadora*. La Coruña. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762013000200007
- Castro, J. (02 de Septiembre de 2021). *CORPONET*. Obtenido de <https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. Octava edición*. editorial Mc-Gran-Hill Internacional.
- De Pablos, C., López, J., Romero, S., & Medina, S. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa* (4 ed.). Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hnCLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=organizacion+es+&ots=V4atRrRnFa&sig=vCGL2L9ZQw7q8GF1bqdbpHxxxE#v=onepage&q&f=false>
- Espiño, B., & Pérez, R. (2014). *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información*. Obtenido de

- <http://mgd.redrta.org/modelo-de-gestion-de-documentos-y-administracion-de-archivos-para-la-red-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion/mgd/2015-01-23/093820.html>
- Fernandez, & Ponjuan. (2018). La gestión documental en el ámbito de la educación superior universitaria. *KALLPAY*, 2-7. Obtenido de KALLPAY:
<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Kallpay/article/view/339/210>
- Gimer, I., Michelena, E., & Hernández, L. (2010). PROPUESTA DE MODELO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433573002>
- González, M., & Gamboa, M. (2020). Sistema de acciones para captar información en Oficina Nacional de Estadística e Información del municipio Manatí. . *Didáctica y Educación*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet- ProcedimientoParaElDesarrolloDeLaGestionDeInformac-7922025.pdf
- Gutiérrez, P. (23 de enero de 2013). *Comparapps*. Obtenido de <https://www.comparapps.com/ques-una-pagina-web/>
- Hilario, Y. C. (25 de marzo de 2022). *Linkedin*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/el-conocimiento-organizacional-como-activo-de-las-cid-de-hilario>
- ISO/IEC27000. (2016). *Information technology–Security techniques–Information security management systems–Overview and vocabulary*. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/66435.html>
- Lapiedra, R., Forés, B., Puig, A., & Martínez, L. (2021). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LAS EMPRESAS*. (P. d. I, Ed.) Castellón de la Plana. Obtenido de <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194661>
- López, A. S. (2015). *INSTRUCTIVO PARA NORMAR USO DEL SISTEMA DOCUMENTAL QUIPUX*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/gestion-documental-quipux.html#:~:text=Autores%20e%20infomaci%C3%B3n%20del%20art%C3%ADculo&text=El%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental%20Quipux%20se%20desarrolla%20con%20el,que%20se%20brinda%20al%20ciudadano>
- (2007). *MANUAL DE POLITICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_reptom_pj_anep.pdf
- Mejía, M. (2015). *Dirección de Bibliotecas y Recursos para el Aprendizaje e Investigación*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12442>
- MÉNDEZ, M., & MANCIPE, L. (2014). *IMPORTANCIA DE LA ARTICULACIÓN EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA*. BOGOTÁ. Obtenido de <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/425/TO-16969.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20articulaci%C3%B3n%20es%20un%20factor,la%20consecuci%C3%B3n%20de%20los%20objetivos>
- Molano, J. A. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA ASOCIACIÓN ASPROLECHE Q. V.C. DE SANTA ROSA DE VITERBO*. Obtenido de https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2611/1/TGT_1224.pdf

- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). *Las Áreas Funcionales en las Organizaciones*. Buenos Aires. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Las%20organizaciones%20crean%20una%20estructura,el%20logro%20del%20objetivo%20organizacional.
- Niño, A. M. (2020). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL ÁREA JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN DE UNITRÓPICO*. Bogotá. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/11155/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=3&isAllowed=n>
- Pérez, G., & Cisneros, R. (2020). *Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2360>
- Pérez-Montoro, M. (2016). *Gestión del conocimiento: orígenes y evolución. Profesional De La información*. Barcelona.
- Piattini, V., Pino, F., Garcia, F., & Garcia, I. (2019). *Calidad de Sistemas de Información*. (E. Rama, Ed.) Bogotá: Calidad de Sistemas de Información. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uleam/titulos/127061>
- Plazas, H. (2017). *Diseño de Procesos*. Bogotá: Fondo editorial Areandino. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326423726.pdf>
- Salcedo, M., Cardonia, S., & Gutierrez, M. (2018). *LA CALIDAD DEL DATO EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA*. Cali: Universidad del Valle Programa Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/131607>
- Sánchez, M. (2013). *DISEÑO DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE PROCESOS PARA EL AREA DE SECRETARIA DEL COLEGIO TECNICO FISCAL PROVINCIA DEL AZUAY DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5723/1/UPS-GT000516.pdf>
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., & Strickland, a. (2012). *Administración estratégica 18 edición*. Ciudad de Mexico . Obtenido de https://estrategiaempresarial621.files.wordpress.com/2017/01/administracion_estrategica_18va_edicion.pdf
- Thompson, I. (Octubre 2008). ¿Qué es la información? *Promonegocios.net/*.
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. (s.f.). Obtenido de <https://secretariageneral.uleam.edu.ec/mision-y-vision/>
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. (19 de Septiembre de 2012). Obtenido de <https://www.uleam.edu.ec/informacion-institucional/>
- Villavicencio, J. (2019). EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX Y EL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN DIGITAL EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS. *Caribeña de Ciencias Sociales*.