



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 En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Manuales de Procedimientos en el Flujo de Información en la Empresa Pública –
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM) Manta 2023 (Estudio de caso)

AUTORA:


Delgado Delgado Zula Agustina

MANTA-ECUADOR

2023

Tema

Manuales de Procedimientos en el Flujo de Información en la Empresa Pública –
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM) Manta 2023 (Estudio de caso)

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	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 tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial 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 Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante Delgado Delgado Zula Agustina, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultado), cuyo tema del trabajo es “Manuales de procedimientos en el flujo de información en la Empresa Pública – Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM) Manta 2023 (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, 2 de agosto de 2024

Lo certifico,



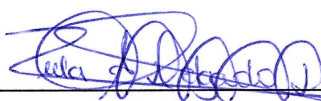
Lic. Oswaldo Waldemar Mero Delgado
Docente Tutor
Área: Administrativas Contables y Comercio

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.

Declaración de Autoría

Yo, **Zula Agustina Delgado Delgado**, con cédula de identidad N° **1313682807**, declaro que el presente trabajo de titulación: **"Manuales de procedimiento en el flujo de información en la Empresa Pública-Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM)"** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulo con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios verticos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma



Zula Agustina Delgado Delgado

C.I 1313682807

E-mail: zadd1313682807@gmail.com

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por permite con mis metas seguir cumpliendo y llegar a esta recta final, a mi mamá Jessenia Franco, principal inspiración para seguir adelante con su amor, paciencia y esfuerzo, gracias, mamá por enseñarme el ejemplo de perseverancia y valentía, de no tener miedo a los obstáculos que la vida puede ponerme enfrente, gracias por ser madre y padre para mí y no dejarme sola en este largo camino de mis estudios

A mi hermano por su apoyo y cariño incondicional durante mi camino de estudios y por permitirme ser su ejemplo para seguir adelante y estar en todo momento conmigo.

Este trabajo va para ellos que de tan lejos me apoyan y me siguen apoyando, a mi Tío Jonny Franco que siempre está ahí con mis primos y mi tía, pero en especial a mi Mamá Josefa (Tia de mi mamá), que desde tan lejos siempre pendientes en mis estudios, con sus sabios consejos que con mucho amor y con todo el respeto transfiere, también este trabajo va para una gran ser humano que es especial para mí, tía Nery Amén,(mamá de mi prima) que en los momento que estamos juntas me da esa paz y la tranquilidad que necesito para seguir luchando por mis sueños y metas que tengo en mente y siempre decirme vamos que usted puede

También dedico este trabajo a una persona muy especial pero que ahora es mi ángel de la Guardia, a mi Mamita Nelly Franco Marrasquín (Abuelita), que hace 5 años partió de este mundo terrenal, mi ángel, mi guerrera en la cual sé que quería verme toda una profesional, pero ahora lo celebrará en ese hermoso lugar llamado cielo junto a mis tíos y bisabuelitos y también a mi otro angel como lo es mi tío Wilfrido Franco por haberme dados esos consejos para bien b

A mis amigas y colegas Ariana López que sin sus palabras de motivación no estuviera donde estoy, gracias por estar conmigo en las buenas y en las malas, Roxana Vélez y Liliana Franco por ser grandes seres humanos y excelentes personas que la universidad pudo ponerme y a mi mejor amiga Gina Palma por estar siempre pendiente de mí, de no dejarme caer en las veces que he querido dejar todo ahí, a todos ellos les dedico este trabajo.

Delgado Delgado Zula Agustina

Reconocimiento

A todo el personal y autoridades que conforman la Institución de Estudio Superiores como es la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por siempre confiar en mí y abrirme las puertas para ir formándome en mis estudios académicos y por permitirme recorrer todos estos 4 años de estudios

Gracias a la facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio y a mi carrera Gestión de la Información Gerencial, a mis docentes agradeceré las grandes enseñanzas y conocimientos que me dieron para crecer en este proyecto como profesional gracias a cada uno por el apoyo incondicional, la paciencia y amistad

Agradezco a mi tutor de tesis al Lcdo. Oswaldo Mero Delgado Mgtr por tener paciencia en mi trabajo de titulación, seguir con las directrices de mi tesis, estar impulsándome para poder avanzar en ella, gracias, profesor por estar conmigo en este camino de tutor, un excelente ser humano que sin duda alguna excelente docente.

Delgado Delgado Zula Agustina

Índice

Tema	2
Declaración de Autoría	3
Dedicatoria	5
Reconocimiento.....	6
Resumen	9
Introducción.....	10
Antecedentes investigativos	12
Visión	15
Estructura Organizativa:.....	15
Procesos de Gestión de Información.....	16
Objetivos del Estudio de Caso	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco Conceptual	19
Manual de procedimientos	19
Beneficios de contar con un manual de procedimientos	20
Ayuda de los manuales de procedimientos para mejorar el flujo de información.....	20
Tipos de manuales	21
Manual de procedimientos administrativos.....	21
Manual de procedimientos operativos.....	21
Manual de procedimientos de seguridad.....	21
Manual de procedimientos de calidad	21
Manual de procedimientos contables	21
<i>Relación entre manuales de procedimientos y flujo de Información</i>	<i>22</i>
<i>Impacto de los manuales de procedimientos.....</i>	<i>22</i>
<i>Influencia de los manuales de procedimiento en la gestión de la información.....</i>	<i>22</i>
Flujo de información	22
<i>Gestión de la información</i>	<i>23</i>
<i>Eficiencia operativa.....</i>	<i>23</i>
<i>Estándares y coherencia.....</i>	<i>23</i>

<i>Desafíos en la implementación</i>	24
Diferenciación competitiva	24
<i>Adaptabilidad y actualización</i>	24
Marco Metodológico	24
Conclusiones	45
Recomendaciones	45
Referencias	46
ANEXO 1	50
Anexo 2	53
Propuesta De Solución	55
Título de la Propuesta:	55
Justificación	55
<i>Alcance</i>	55
Objetivos	56
Objetivo General	56
Objetivos Específicos	56
Metas	56
Estrategias	56
Recursos	57
Financiamiento	57
Presupuesto estimado:	57
Evaluación y Monitoreo	57
Modelo propuesto	58
Introducción	58
Propósito del Manual	58
<i>Implementación y Seguimiento</i>	63

Resumen

Los manuales proporcionan una guía paso a paso para la ejecución de diversas tareas, estableciendo estándares y protocolos que garantizan la coherencia y calidad en la realización de procesos específicos que desempeñan un papel importante en la gestión y optimización del flujo de información en una organización.

Sin embargo, se identifican desafíos relacionados con la implementación y mantenimiento de estos manuales. La resistencia al cambio y la necesidad de renovación constante son factores en los que hay que centrarse. Este estudio describe los beneficios y desafíos de los manuales de procedimientos en la gestión del flujo de información que recomiendan su uso eficaz. Destaca la importancia de los manuales de procedimientos para optimizar la gestión de la información de la EP-ULEAM y así recalcar la necesidad de desarrollar estrategias confiables para su implementación y mantenimiento. Estos hallazgos tendrán implicaciones importantes para las organizaciones que buscan mejorar la eficacia de la gestión de la información en un entorno empresarial cambiante.

En el contexto del flujo de información, los manuales de procedimiento no solo definen las responsabilidades individuales, sino que también delimitan los canales de comunicación y las herramientas utilizadas para compartir datos y conocimientos entre los miembros del equipo. Al hacerlo, estos documentos contribuyen significativamente a la eficiencia operativa, al asegurar que cada parte del proceso se lleve a cabo de manera efectiva y sin errores.

Además, fomentan la transparencia al establecer expectativas claras sobre cómo deben realizarse las tareas. Esto no solo mejora la coherencia en la ejecución de procedimientos, sino que también facilita la formación de nuevos miembros del equipo al proporcionar una referencia detallada y estructurada. La gestión efectiva del flujo de información es esencial para el éxito organizacional, y los manuales de procedimiento sirven como herramientas clave en este proceso. Al establecer normas, protocolos y canales de comunicación, estos documentos no solo optimizan la eficiencia, sino que también fomentan la transparencia, la coherencia y la mejora continua dentro de la organización.

Los métodos de investigación incluyen revisar manuales de procedimientos, entrevistas a miembros del equipo y análisis de datos relacionados con la gestión de la información. Los resultados indican que los manuales de procedimientos juegan un papel fundamental en la estructuración y mejora del flujo de información en las organizaciones. Proporcionan pautas claras y consistentes que pueden reducir la ambigüedad y los errores en el proceso de comunicación.

Introducción

El presente estudio de caso se centra en el análisis de los manuales de procedimientos y su impacto en el flujo de información dentro de la Empresa Pública – Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM). Este tema es de gran relevancia en el contexto organizacional actual, donde la gestión eficiente de la información es crucial para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El interés por realizar esta investigación surge de la necesidad de comprender cómo los manuales de procedimientos pueden optimizar la comunicación interna y mejorar la eficiencia operativa en la EP-ULEAM. A través de este estudio, se busca identificar las mejores prácticas en la gestión de información y proponer recomendaciones que contribuyan a la estandarización de procesos y a la reducción de errores en la ejecución de tareas.

La finalidad de este trabajo es evaluar el papel de los manuales de procedimientos en la organización y su influencia en el flujo de información, con el objetivo de establecer un marco que permita mejorar la gestión de datos y la comunicación entre los diferentes departamentos de la institución. El objetivo general es analizar cómo la implementación de estos manuales puede facilitar la toma de decisiones informadas y asegurar la continuidad del negocio.

Para desarrollar esta investigación, se empleó una metodología mixta que combina técnicas cualitativas y cuantitativas. Se realizaron encuestas y entrevistas a miembros del equipo de la EP-ULEAM, así como una revisión documental de los manuales existentes. Esta metodología permite obtener una visión integral sobre la percepción y el uso de los manuales de procedimientos en la gestión de información.

La estructura del trabajo se organiza en varias secciones, comenzando con un marco teórico que aborda los conceptos clave relacionados con los manuales de procedimientos y la gestión de información. A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la recopilación de datos, seguidos de un análisis que discute las implicaciones de estos hallazgos. Finalmente, se ofrecen conclusiones y recomendaciones para la mejora continua en la gestión de información dentro de la EP-ULEAM.

Los resultados de esta investigación indican que los manuales de procedimientos son herramientas fundamentales para la mejora del flujo de información en la organización. Se observa que su implementación no solo reduce la ambigüedad y los errores en la comunicación, sino que también promueve una mayor eficiencia y coherencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. (Vivanco, 2017, p. 1)

Los flujos de información se refieren a la manera en que los datos y la información se transfieren de un punto a otro dentro de una organización o sistema. Estos flujos pueden ser verticales, horizontales o diagonales y facilitan la comunicación y coordinación entre diferentes niveles y departamentos. La correcta gestión de estos flujos es crucial para la eficiencia y efectividad operativa de cualquier entidad. (Martínez, 2011, p. 3)

Los manuales de procedimiento son fundamentales en el flujo de información dentro de una organización. Estos documentos detallados proporcionan una guía paso a paso sobre cómo realizar tareas específicas, estableciendo normas y protocolos que aseguran la coherencia y la calidad en la ejecución de procesos. Al abordar el flujo de información, los manuales no solo delimitan las responsabilidades individuales, sino que también establecen los canales de comunicación y las herramientas utilizadas para compartir datos y conocimientos entre los miembros del equipo.

Así, los manuales de procedimiento optimizan la eficiencia operativa y contribuyen a la transparencia, la consistencia y la mejora continua en la organización al proporcionar una estructura sólida para la gestión e intercambio de información. En la era de la información y la globalización, la gestión eficiente de la información es fundamental para el éxito de cualquier organización. La capacidad de recopilar, procesar y comunicar información de manera efectiva es un recurso estratégico valioso.

En este contexto, se hace cada vez más evidente la necesidad de estandarizar procesos y procedimientos que regulen el flujo de información. Los manuales de procedimientos proporcionan pautas claras consistentes y se convierten en una herramienta importante para la gestión de la información. Este estudio de caso se centra en el impacto de los manuales de procedimientos en la gestión del flujo de información en la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí EP-ULEAM.

Las razones de esta elección se basan en la creciente importancia de los sistemas de información y la necesidad de garantizar la eficiencia de su gestión. Comprender cómo los manuales de procedimientos pueden ayudar a mejorar la eficiencia fue un objetivo clave de este estudio. Un manual de procedimientos no sólo proporciona pautas específicas para

realizar tareas, sino que también establece una estructura y un lenguaje común dentro de la organización, reduciendo así la ambigüedad y los malentendidos en las comunicaciones internas.

Además, ayudan a los empleados a cumplir con los estándares y regulaciones, lo cual es fundamental en un entorno donde la precisión y la coherencia son fundamentales. Sin embargo, la implementación y el mantenimiento efectivos de manuales de procedimientos pueden plantear desafíos importantes. La resistencia al cambio y la necesidad de mantener estos documentos actualizados son factores que deben abordarse adecuadamente para maximizar su eficacia.

Esta introducción describe los métodos y objetivos de este estudio de caso. A lo largo de este trabajo se explora el detalle cómo un manual de procedimientos afecta el flujo de información en Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y brinda recomendaciones para su uso efectivo. En un entorno empresarial en constante cambio, comprender estas dinámicas es fundamental para mejorar continuamente la gestión de la información y la competitividad organizacional.

Antecedentes investigativos

En la actualidad, los manuales de procedimientos son herramientas fundamentales en la gestión eficiente del flujo de información de una organización, estos documentos detallan directrices y a su vez, guía paso a paso las diversas tareas y procesos, asegurando la consistencia y uniformidad en la comunicación interna y externa. Desde un contexto empresarial donde la rapidez y la precisión tienen alta demanda en la transmisión de información, estos manuales permiten evitar errores y malentendidos, elevando la calidad de los procesos y sus actividades en una empresa.

Los manuales de procedimientos solventan ventajosamente el flujo de información en una organización al proporcionar un marco claro y minucioso para la realización de tareas específicas. Estos manuales tienen directrices que aseguran que los empleados sigan el mismo paso y utilicen el mismo lenguaje, lo que evita confusiones y aumenta una comunicación fluida, mejorando la coordinación entre departamentos optimizando la eficiencia de la empresa.

Un manual de procedimientos puede entenderse como un conjunto de procedimientos, que pretende describir la forma o la secuencia de pasos que se deben realizar para llevar a cabo una determinada actividad, entendiendo la actividad como un conjunto de

tareas que deben realizarse de una determinada forma y en un determinado orden. (Stagnaro et al., 2005, p. 133)

La importancia de los manuales radica en que explican los procedimientos de una organización; evitar errores cometidos en las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones, además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento. A continuación, se presentarán las variables de investigación basándose en estudios anteriores:

Siguiendo el análisis internacional realizada por Valentim (2009), sobre **Ambientes y flujos de información en contextos empresariales**, se puede comprender que la organización entiende como una totalidad integrada a través de distintos niveles de relaciones, donde la información y el conocimiento constituyen el insumo del que hacer organizacional. En este sentido, los flujos de información son fundamentales para la organización, ya que son el medio a través del cual la cultura y la comunicación organizacional se apoyan y alimentan los procesos existentes. Sin embargo, se destaca que existe una falta de conocimiento sobre los aspectos informacionales en este contexto, ya que los estudios generalmente se centran en los aspectos administrativos y no en los informacionales. En este sentido, el artículo presenta un debate sobre los conceptos, características, niveles y actividades relacionadas con los ambientes y flujos informacionales, destacando su importancia para apoyar las actividades organizacionales en cualquier nivel de complejidad.

Siguiendo el análisis nacional del trabajo de Asanza et al., (2016) sobre el **Manual de procedimiento en la empresa MI Molina**, se puede observar que los manuales de procedimientos desempeñan un papel fundamental en la guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. En este sentido, los manuales tienen como objetivos y beneficios fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa. Los manuales contienen normas y procedimientos que se utilizan dentro de la organización para realizar por secuencia lógica cada una de las actividades, unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones. Además, las normas y procedimientos ayudan a tener actividades que integran los procesos,

se complementan con diagramas de flujo, formularios, reportes que se usan en cada uno de los procedimientos que se realizan en la institución.

Siguiendo el análisis local de Romero (2005) en su trabajo titulado **Manuales de procedimientos y diagramas de flujo en la administración de archivos**, destaca el papel fundamental del archivista en la organización, quien, al tener acceso a la información, puede controlar y comprender las operaciones y procesos que se llevan a cabo en la oficina y su relación con otras dependencias. El artículo aborda la importancia de los manuales de procedimientos y diagramas de flujo en la administración de archivos, y cómo estas herramientas pueden ayudar al archivista a optimizar sus procesos y tomar decisiones informadas.

Definición del caso

La Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí EP-ULEAM, con sede en el cantón Manta, una empresa creada en sesión celebrada, en segunda instancia, el 26 de junio de 2013, mediante resolución expedida por Honorable Consejo Universitario de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

El caso de estudio se centra en evaluar el uso de manuales de procedimientos dentro de la EP-ULEAM, una institución educativa de carácter pública en Ecuador. A pesar de contar con manuales diseñados para estandarizar procesos y mejorar la gestión de información, se ha observado que su efectividad es limitada. Muchos colaboradores no están familiarizados con estos documentos, lo que genera confusión y ambigüedad en la ejecución de tareas. Este fenómeno se traduce en una comunicación ineficiente y en la posibilidad de errores operativos que afecten la calidad del servicio educativo ofrecido

La empresa se compromete a llevar a cabo diversas acciones relacionadas con la ejecución, supervisión y seguimiento de varios planes, programas y proyectos. Esto se logra mediante acuerdos y colaboraciones con individuos, entidades legales, así como organismos tanto locales como internacionales. Se centra en ofrecer servicios sobresalientes en consultorías, asesorías y gestión de proyectos vinculados a la producción, capacitación, investigación e inversión, para contribuir al desarrollo integral del país. Además, busca fomentar el crecimiento económico sostenible, impulsando la creación de empleos significativos y productivos a nivel local

Misión

Brindar servicios de excelencia en el ámbito de consultorías, asesorías, ejecución y/o administración de proyectos de producción, capacitación, investigación, inversión y demás

afines a la ULEAM, con la participación de personal altamente capacitado para impulsar el desarrollo multidisciplinario del país; todo en línea con la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)

Visión

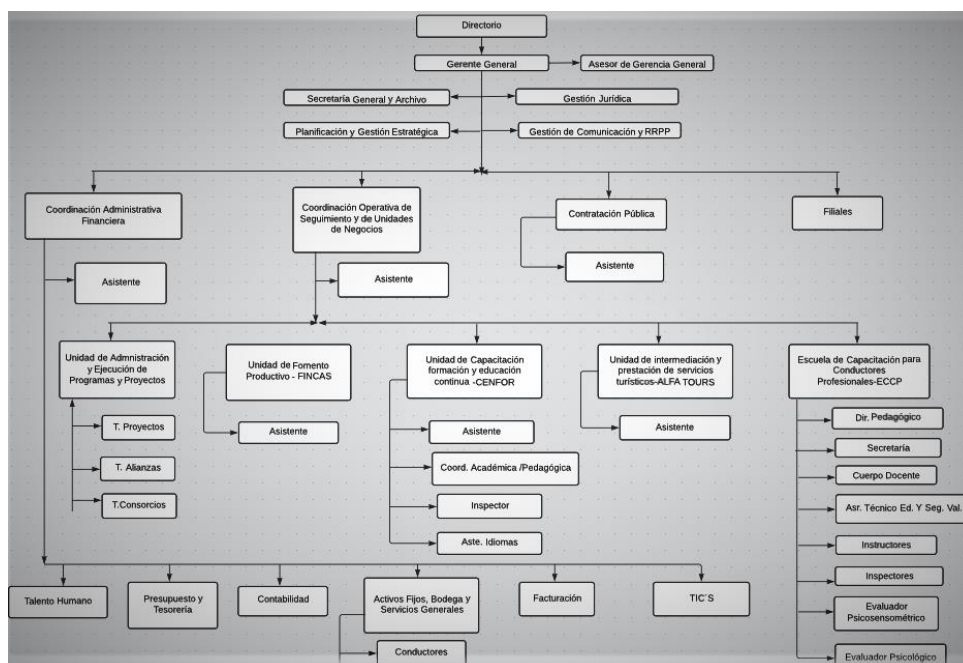
Ser reconocida como la principal empresa pública universitaria en Ecuador, destacándose por ofrecer servicios de investigación, capacitación, consultoría y producción de alta calidad. Esto se logra gracias a una gestión eficaz, eficiente y proactiva

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, es una institución de Educación Superior, con personería jurídica de derecho público sin fines de lucro, de carácter laico, autónomo, democrática, pluralista, crítica y científica, con sede en la ciudad de Manta, Provincia de Manabí, la cual ha sido seleccionada como el objetivo de estudio para este análisis detallado sobre los manuales de procedimientos en la gestión del flujo de información en la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí EP-ULEAM que se han destacado por su presencia en el mercado geográfico y han mantenido una posición de liderazgo en la industria durante varios años. La elección de esta organización se basa en su compromiso con la gestión eficiente de la información y su reconocimiento de la importancia de los manuales de procedimientos en sus operaciones diarias

Estructura Organizativa:

La estructura organizativa de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en la Empresa Pública EP-ULEAM consiste en siete áreas departamentales, en las que hay diecinueve personas laborando en las diferentes áreas, por eso cada personal desempeña un rol específico en la gestión de la información. Además, cabe mencionar que estas áreas están asignadas de la siguiente manera Gerencia, Dirección de Talento Humano, Dirección de Finanzas, Dirección de Tecnología, Servicios Públicos, unidades de capacitación, educación y educación continua de CENFOR, escuelas de formación de conductores profesionales, en la cual, juegan un papel importante en el manejo de la información y están involucrados en la investigación

Ilustración 1: Estructura Organizativa



Fuente: Empresa Pública ULEAM

Procesos de Gestión de Información

Según Laudon (2016), los procesos de gestión de información son fundamentales en la administración y la organización de datos, donde explora cómo las organizaciones pueden usar sistemas de información para gestionar eficazmente sus recursos y mejorar sus procesos operativos integrando tecnología y estrategia empresarial.

La Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM) opera en un entorno altamente dinámico y depende en gran medida de una gestión eficiente de la información para tomar decisiones fundamentales. Los procesos de gestión de la información van desde la recopilación y el procesamiento de datos hasta la distribución de la información a través de la cadena de mando.

Por otro lado, a lo largo de los años, EP-ULEAM ha implementado varios manuales de procedimientos para estandarizar sus procesos y mejorar la gestión de la información. Estos manuales detallan los lineamientos, responsabilidades y procesos de trabajo asociados con la gestión de la información, los manuales son los siguientes: Manual de procedimientos administrativos, manual de proceso operativos, manual de proceso de seguridad, manual de procedimientos de calidad, y manual de procedimientos contables.

En la Empresa Pública Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM), el caso de estudio sobre los manuales de procedimientos para el flujo de información aborda una problemática fundamental relacionada con la gestión y eficiencia de los procesos informativos

internos, por lo tanto, puede resultar atrasos en la toma de decisiones, errores en la gestión de información académica y administrativa, y una falta de claridad en las responsabilidades.

Además, la problemática que se observa es identificar la carencia de un sistema estandarizado y accesible para el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de estos procedimientos.

Formulación del Problema

En la Empresa Pública Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM), se identifica un problema significativo relacionado con la ineficacia de los manuales de procedimientos en la gestión del flujo de información. A pesar de su existencia, muchos colaboradores carecen de conocimiento sobre su contenido, lo que genera confusión y ambigüedad en la ejecución de tareas. Esta falta de familiaridad no solo afecta la comunicación interna, sino que también conduce a inconsistencias en la toma de decisiones y en la calidad del servicio educativo. Además, la resistencia al cambio y la insuficiente capacitación para el uso de estos manuales agravan la situación, comprometiendo la eficiencia operativa de la institución y, en última instancia, la satisfacción de los estudiantes. Por tanto, es esencial investigar las causas de esta problemática y desarrollar estrategias que mejoren la implementación y el uso de los manuales de procedimientos, en este sentido se plantea lo siguiente:

¿De qué manera influyen los manuales de procedimiento en la gestión eficiente del flujo de información en EP-ULEAM para comprender su relación entre la eficiencia organizativa y en la toma de decisiones?

¿Cuál es la estructura y contenido de los manuales de procedimiento existentes en EP-ULEAM identificando su grado de coherencia y relevancia en relación con los procesos de gestión de información?

¿De qué manera la implementación de los manuales de procedimientos afecta en la estandarización de los procesos de comunicación y su reducción en la ambigüedad en la organización?

¿Cuáles son los obstáculos que enfrenta la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí EP-ULEAM en la implementación y el mantenimiento de los manuales de procedimiento?

Justificación

En el entorno empresarial actual, la gestión eficiente de la información es un factor esencial para el éxito y la competitividad de las empresas. Los manuales de procedimientos son una herramienta importante en este proceso porque brindan lineamientos claros y consistentes para estandarizar los procesos de gestión de la información y su objetivo establecer la relevancia y la necesidad de abordar el problema identificado en la Empresa Pública-Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM)

La importancia del estudio de los manuales de procedimientos según Benitez et al., (2021) radica en su capacidad para estructurar y sistematizar el flujo de información dentro de una organización. Estos documentos aseguran que la información se transmita de manera clara y eficiente, reduciendo ambigüedades y errores. Al estandarizar los procesos, los manuales facilitan una comunicación más efectiva y precisa, lo cual es esencial para el funcionamiento coherente de cualquier entidad. (p. 9)

La relevancia del estudio de caso según Zambrano (2011), es un instrumento esencial para el correcto funcionamiento del control interno de la empresa, es decir, uno de sus principales objetivos es la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a sus principios.

El mismo autor considera que los manuales de procedimientos tienen un impacto social significativo que contribuye a la transparencia y a la confianza en las operaciones de las organizaciones, afirma que una gestión eficiente del flujo de información mejora la satisfacción del cliente y fomenta un ambiente de trabajo más ordenado y menos propenso a conflictos. Además, al estandarizar procedimientos, se pueden cumplir mejor las regulaciones y normativas, lo cual tiene un efecto positivo en la comunidad y el entorno empresarial en general

Este estudio contribuye a la literatura académica y entorno empresarial al proporcionar una comprensión más profunda de cómo los manuales de procedimientos influyen en la gestión de la información y, en última instancia, en la competitividad organizacional. En conclusión, este estudio de caso tiene una sólida justificación en el contexto de la gestión de la información y su impacto en la eficiencia y competitividad organizacional

La factibilidad se fundamenta en la disponibilidad de recursos humanos y materiales, así como en el compromiso de la dirección y del personal para evaluar los cambios. Además, el tiempo estimado para llevar a cabo la investigación es adecuado, y se espera que los beneficios, como la mejora en la eficiencia operativa y la satisfacción de los estudiantes,

superen los costos y riesgos, lo que hace viable la propuesta, estos factores indican que la iniciativa es factible y puede generar un impacto positivo en la empresa

Objetivos del Estudio de Caso

Objetivo General

Evaluar la influencia de los manuales de procedimientos en la gestión eficiente del flujo de información en la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para la toma de decisiones

Objetivos Específicos

- Evaluar la estructura y contenido de los manuales de procedimiento existentes en EP-ULEAM identificando su grado de coherencia y relevancia en relación con los procesos de gestión de información.
- Indagar sobre la evaluación de los manuales de procedimiento y su afectación en la estandarización de los procesos de comunicación y su reducción en la ambigüedad en la organización.
- Analizar los obstáculos que enfrenta la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy en la implementación y el mantenimiento de los manuales de procedimiento, identificando factores críticos para el éxito.

Marco Conceptual

El estudio de caso se realiza en la Empresa Pública Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para ello es decisivo recolectar información sobre el problema a investigar con el fin de fundamentar el estudio. A continuación:

Manual de procedimientos

“El Manual de Procedimientos es utilizado para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca” (Hernández & González, 2021, p. 152)

A su vez, los autores indican que el objetivo fue examinar la eficacia de los manuales de procedimientos en la mejora de la eficiencia operativa de las empresas. Por lo que los resultados mostraron que la implementación de estos manuales contribuyó a la estandarización de procesos y a la reducción de errores. Las conclusiones subrayan la

importancia de contar con manuales bien elaborados y actualizados regularmente para mantener la calidad y consistencia en las operaciones empresariales.

Beneficios de contar con un manual de procedimientos

Los manuales ayudan a estandarizar los procesos internos, lo que asegura que las tareas se realicen de manera consistente y de acuerdo con las mejores prácticas establecidas. Además, facilitan la formación de nuevos empleados al proporcionar una guía clara sobre las responsabilidades y métodos de trabajo, lo que reduce el tiempo de adaptación y minimiza los errores. Los manuales también contribuyen a la mejora continua al permitir la revisión y actualización periódica de los procedimientos para adaptarse a cambios en el entorno operativo o regulatorio. (Orozco et al., 2021, p. 20)

Los manuales de procedimientos son un activo importante para cualquier empresa, grande o pequeña. Estos principios brindan una guía clara con respecto a los procedimientos y responsabilidades de trabajo, asegurando que todos los empleados tengan la misma comprensión y que los procesos de trabajo sean eficientes y estén libres de errores. Además, los manuales de procedimientos son un indicador de las tareas de toda la empresa y una medida de los estándares de calidad, lo que permite a las nuevas empresas adoptar los mismos estándares que las organizaciones tradicionales han utilizado durante mucho tiempo.

Para identificar varios métodos para contar con manuales de procedimientos efectivos en una organización. Entre ellos, la documentación detallada de cada proceso creando manuales exhaustivos, la implementación de herramientas digitales para el seguimiento y actualización continua de estos documentos y la formación regular del personal para asegurar que todos controlen los procedimientos establecidos. Además, sugiere la revisión periódica y la adaptación de los manuales en respuesta a cambios en los procesos o en el entorno operativo. (Lema et al., 2021, p. 24)

Ayuda de los manuales de procedimientos para mejorar el flujo de información

Quimiz & Ramírez, (2020) sostienen que los manuales de procedimientos pueden mejorar significativamente el flujo de información dentro de una organización al proporcionar directrices claras y estandarizadas para la comunicación de datos y tareas. Al documentar procedimientos específicos y roles, estos manuales facilitan una transmisión más efectiva de la información entre departamentos y niveles jerárquicos. Esto reduce la ambigüedad, minimiza errores y asegura que todos los miembros del equipo tengan acceso a la misma información y sigan procesos uniformes.

Tipos de manuales

Podemos clasificar a los manuales que utiliza una organización con base en objetivo que ayudan a conseguir, dentro de las principales clasificaciones podemos encontrar:

Manual de procedimientos administrativos

Los manuales de procedimientos administrativos es una guía que describe las operaciones relacionadas con la gestión interna de una empresa, cubriendo aspectos como la administración de recursos humanos y financieros. Este manual detalla los pasos necesarios para realizar tareas administrativas dentro de una organización. Incluye procesos como la gestión de personal, la administración de recursos financieros y la tramitación de documentos. (Vera et al., 2016, p. 38)

Manual de procedimientos operativos

Copán (2021) indica que este tipo de manual detalla los pasos necesarios para llevar a cabo tareas administrativas dentro de una organización. Incluye procesos como la gestión de personal, la administración de recursos financieros y la tramitación de documentos. El manual de procedimientos administrativos son guía de operaciones relacionadas con la gestión interna de una empresa, cubriendo aspectos como la administración de recursos humanos y financieros.

Manual de procedimientos de seguridad

Grefa & Sánchez (2011) consideran este tipo de manual describe las políticas y procedimientos destinados a garantizar la seguridad y protección de los empleados y los bienes de la empresa. Incluye planes de emergencia, protocolos de evacuación y normas de seguridad laboral, por lo tanto, establece las normativas y protocolos a seguir para asegurar la integridad física de los empleados y la protección de los recursos de la organización.

Manual de procedimientos de calidad

García (2007), expone que un manual de procedimientos de calidad especifica las acciones y controles necesarios para mantener y mejorar la calidad de los productos o servicios que ofrece una organización. Este manual detalla los procedimientos para asegurar la calidad de los productos o servicios ofrecidos por una empresa. Incluye controles de calidad, auditorías internas y procedimientos de mejora continua. (p. 22)

Manual de procedimientos contables

Los manuales de procedimientos contables como documentos que recopilan de manera sistemática y detallada las políticas, métodos y pasos específicos para llevar a cabo las actividades contables dentro de una organización. Estos manuales sirven como guías

esenciales para asegurar la consistencia y precisión en el registro y reporte de las transacciones financieras, facilitando la conformidad con las normativas contables y mejorando la eficiencia y efectividad de los procesos contables. (Illescas & Pillajo, 2013, p. 11)

Relación entre manuales de procedimientos y flujo de Información

López (2022) indica los manuales de procedimientos contribuyen a la mejora del flujo de información al proporcionar una estructura clara y estandarizada para la comunicación y la ejecución de tareas, la documentación detallada y accesible en los manuales permite a los empleados seguir procesos uniformes, lo que reduce la ambigüedad y facilita una mejor coordinación entre diferentes áreas de la organización

Impacto de los manuales de procedimientos

Hurtado (2011), expone que la implementación efectiva de manuales de procedimientos no solo estandariza los procesos, sino que también mejora la eficiencia al minimizar errores y retrasos en la comunicación. Esto resulta en una mayor transparencia y una toma de decisiones más rápida y precisa. (p. 34)

Influencia de los manuales de procedimiento en la gestión de la información.

Rizo & Rodas (2019) menciona los manuales de procedimientos como documentos fundamentales que detallan las normas y pasos necesarios para ejecutar tareas dentro de una organización. Estos manuales actúan como guías estandarizadas que aseguran que todos los miembros del equipo sigan los mismos procedimientos, lo cual ayuda a mantener la coherencia y a mejorar la eficiencia operativa. Además, proporcionan un recurso valioso para la capacitación del personal y para la resolución de problemas operativos al ofrecer una referencia clara y accesible sobre los procedimientos establecidos. (p. 34)

Flujo de información

Alba & Beltrán (2018) expone que el flujo de información se refiere al movimiento y la transferencia de datos y comunicaciones a través de una organización, en la que destacan que un flujo de información efectivo es crucial para la coordinación y la toma de decisiones, y está influenciado por la claridad y accesibilidad de los procedimientos documentados, a su vez, los autores sostienen que analizar cómo los flujos de información dentro de las empresas nacionales impactan la toma de decisiones y la eficiencia operativa.

De acuerdo con el autor, las empresas con flujos de información bien estructurados y eficientes lograron una mejor toma de decisiones, ya que la información relevante llegaba oportunamente a los tomadores de decisiones. Además, estas empresas experimentaron una

mayor cohesión y colaboración entre departamentos, lo que llevó a una mejora en la productividad y la calidad del trabajo

Los autores concluyen que una gestión adecuada de los flujos de información es crucial para el éxito organizacional. Las empresas deben invertir en sistemas y procesos que faciliten la comunicación fluida y el intercambio de información para mantener su competitividad y eficiencia operativa

Gestión de la información

Arévalo (2007) aborda estas diferencias afirmando que la Gestión de la Información tiene como objetivo optimizar la utilidad y contribución de los recursos de información con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. En este sentido, la práctica de la GI se traduce en la creación de canales y medios para transmitir y acceder a la información, así como, en añadirle valores a ésta

La gestión de la información abarca la creación y captura de datos hasta su almacenamiento, recuperación y distribución. Esto incluye la implementación de sistemas de tecnologías de información, así para garantizar la calidad y seguridad de la información. En el entorno empresarial, una gestión efectiva de la información contribuye sin duda alguna a mejorar la eficiencia operativa, por tal motivo facilita la toma de decisiones informadas y proporcionar una base sólida para la innovación y el crecimiento

Eficiencia operativa

Franco & Velásquez (2000), la eficiencia operativa es la capacidad de la organización para optimizar sus procesos y recursos de manera que maximice la producción y así minimice los costos. Esta eficiencia se logra mediante la mejora continua de sus procedimientos, la eliminación de desperdicios y la implementación de tecnologías avanzadas

La eficiencia operativa es esencial para mantener la competitividad en el mercado y asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la organización. (p. 24)

Estándares y coherencia

Los estándares se refieren a criterios o normas establecidas que se utilizan para asegurar la calidad y uniformidad en la ejecución de tareas y procesos dentro de una organización. La coherencia, implica la aplicación consistente de estos estándares a lo largo del tiempo y en todas las áreas de la organización, lo cual es esencial para mantener la integridad y la eficiencia operativa. La adherencia a los estándares y la coherencia en su aplicación ayudan a reducir errores, mejorar la comunicación y asegurar que todos los

miembros del equipo estén alineados con los objetivos organizacionales. (Montero et al., 2015, p. 12)

Desafíos en la implementación

Déniz (2002), señala varios desafíos que las organizaciones enfrentan al implementar manuales de procedimientos. Estos incluyen la resistencia al cambio por parte del personal, la dificultad para mantener los manuales actualizados con los cambios en los procesos, y la complejidad de asegurar que todos los empleados comprendan y sigan las nuevas directrices. Además, la implementación efectiva requiere una inversión significativa de tiempo y recursos, así como un compromiso continuo para revisar y ajustar los manuales según sea necesario. (p. 14)

Diferenciación competitiva

Una estrategia empresarial que consiste en desarrollar productos o servicios únicos y valiosos que se distinguen de los ofrecidos por la competencia. Esta diferenciación puede basarse en diversos factores, como la calidad, el diseño, las características específicas del producto, el servicio al cliente o la tecnología utilizada. El objetivo es crear una percepción de valor superior en los consumidores, lo que permite a la empresa establecer precios más altos y fortalecer su posición en el mercado. (Franco et al., 2022, p. 8)

Adaptabilidad y actualización

Foronda (2018) define la adaptabilidad como la capacidad de una organización o individuo para ajustar sus estrategias, procesos y comportamientos en respuesta a cambios en el entorno interno o externo. Esta habilidad es esencial para mantener la relevancia y competitividad en un mercado dinámico y en constante evolución. La actualización, por otro lado, se refiere al proceso continuo de revisión y mejora de conocimientos, habilidades y procedimientos para alinearse con las últimas tendencias y avances tecnológicos. Juntas, la adaptabilidad y la actualización permiten a las organizaciones y a los individuos no solo sobrevivir, sino prosperar en un contexto de constante cambio. (p. 22)

Marco Metodológico

El presente estudio de caso tiene como finalidad analizar el contexto de la problemática la cual se origina en el manual de procedimientos en el flujo de información en la Empresa EP-ULEAM Manta.

La presente investigación es de carácter descriptivo, porque busca examinar cómo se desarrolla un fenómeno en un contexto real, en línea con el objetivo general. Para el análisis

de los datos, se utilizó un enfoque mixto que combinó técnicas cuantitativas y cualitativas. Para ello, basándose en el marco conceptual ejecutado en la fase 1, se identifican los elementos claves que se tratan durante la investigación del estudio de caso que se llevará a cabo en la fase dos aplicando la metodología descrita a continuación. El alcance de la investigación está limitado en el manual de procedimientos en el flujo de información enfocado en la gestión de la información, por otra parte, se cuenta con la participación de ocho colaboradores los cuales están conformados por: Gerente general, jefe administrativo, jefe de talento humano, asistente financiero, asistente administrativo, asistente de talento humano, asistente contable y secretaria.

En la recopilación de información se utiliza las técnicas de la encuesta y la entrevista, junto con la investigación bibliográfica que ayuda a consolidar los temas del estudio de caso, teniendo en cuenta a los autores Gómez et al., (2016) quien manifiesta que se llevará a cabo una revisión documental para recopilar datos relacionados con la organización o contexto seleccionado, consiste en reunir información básica y fundamental para un estudio, utilizando diversas técnicas como encuestas, entrevistas y observaciones, asegurando así la validez y fiabilidad de la investigación

Para diseñar la encuesta se realizó un cuestionario de 10 preguntas dirigidas a los colaboradores de la empresa, de acuerdo con Cortes & Iglesias (2004), con los etnógrafos que utilizan la encuesta como técnica que se posibilita descubrir los componentes de los mundos de sus participantes y los constructos con arreglo a los cuales esos mundos están estructurados.

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a los miembros del personal de EP-ULEAM para obtener una comprensión profunda de sus experiencias y percepciones sobre los manuales de procedimientos. Estas entrevistas se centraron en comprender cómo se utilizan los manuales de procedimiento en la gestión de la información, así como los desafíos que enfrentan en su implementación. Además, se realizó encuestas para recopilar datos cuantitativos que permitan medir la efectividad y el uso de estos manuales en la práctica diaria. Esta combinación de métodos permitió garantizar una visión más completa y precisa de la situación actual en la gestión de la información dentro de la institución.

Asimismo, se realizó un análisis documental de los manuales de procedimientos existentes, evaluando su estructura, contenido y grado de coherencia con los procesos de gestión de información. Este análisis se complementará con auditorías periódicas que permitan revisar la adherencia a los procedimientos establecidos y la eficacia de los sistemas de gestión de información. A través de este enfoque metodológico, se espera identificar no solo las

fortalezas y debilidades de los manuales actuales, **también** se proponer recomendaciones concretas para mejorar y actualizar la optimización del flujo de información en EP-ULEAM

La población se conforma por los diferentes departamentos entre ellos departamento financiero, talento humano, administrativo y secretaria. Por otra parte, la muestra de estudio está compuesta por nueve encuestados y un entrevistado y la recopilación de datos iniciales consiste en reunir información básica y fundamental para un estudio, utilizando diversas técnicas como encuestas, entrevistas y observaciones, asegurando así la validez y fiabilidad de la investigación.

Resultados Obtenidos

Encuesta aplica al personal de la Empresa Pública EP-ULEAM

Tabla 1

Los manuales de procedimientos son una fuente confiable de información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	1	12,50%
De acuerdo	4	50,00%
Medianamente de acuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	37,50%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	8	100%

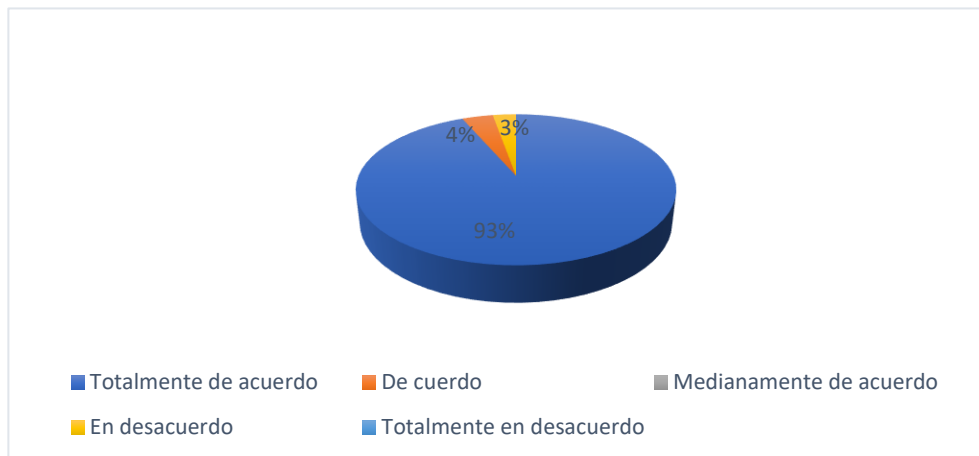
Nota

En las encuestas realizadas a los colaboradores de la Empresa Pública Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM) sobre su familiaridad y uso de los manuales de procedimientos. Los datos reflejan tanto la percepción general de los colaboradores respecto a la utilidad de los manuales como las áreas específicas donde se identifican oportunidades de

mejora. Se incluye un análisis de las respuestas para destacar las tendencias observadas y las recomendaciones para optimizar los manuales en la organización.

Figura 1

Los manuales de procedimientos son una fuente confiable de información



Interpretación

La tabla 1 presenta las fuentes confiables de información entre los encuestados. El 50% que representa a cuatro encuestados consideran estar en desacuerdo por la falta de confianza en los manuales de procedimientos, seguido con un 38% que significa a tres encuestados que se encuentra una posición neutral que significa que podría ser influenciado por mejoras en la calidad y claridad de los manuales. Otra equivale a un 12% que representa

uno encuestado considera que los manuales son confiables, lo que resalta a la necesidad de actualizar estos documentos para aumentar su efectividad

Tabla 2

Toma de decisiones informadas y eficientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	4	50,00%
De cuerdo	0	0,00%
Medianamente de acuerdo	1	12,50%
En desacuerdo	3	37,50%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	8	100%

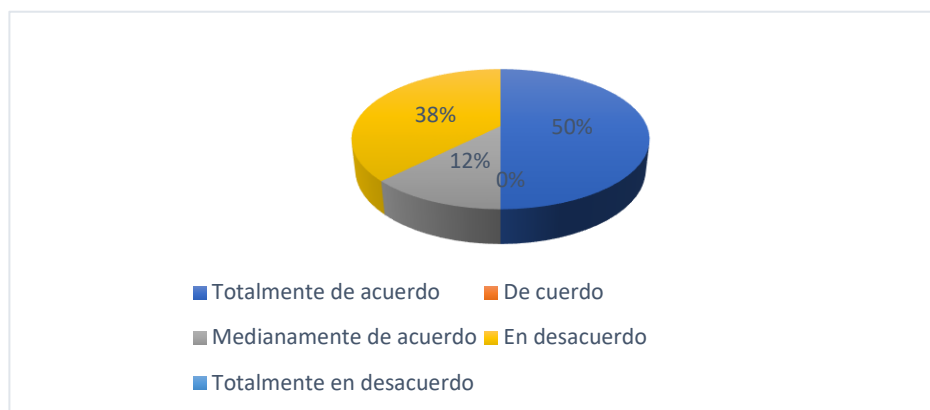
Nota

Se muestra los resultados de la percepción de los colaboradores sobre la efectividad de los manuales de procedimientos en la toma de decisiones informadas y eficientes. Los

porcentajes reflejan la opinión de los encuestados sobre cómo estos manuales influyen en su capacidad para tomar decisiones dentro de la organización.

Figura 2

Toma de decisiones informadas y eficientes



Interpretación

En la tabla 2 representa la toma de decisiones informadas y eficientes. El 50% que representa cuatro encuestados, considera una percepción positiva hacia los manuales de procedimientos como herramientas que facilitan la toma de decisiones informadas y eficientes, con un 38% equivalentes a tres encuestados, sugiere que hay un grupo significativo que confía en la utilidad de los manuales para este propósito, con un 12% que equivalentes a 1

persona encuestada lo que indica que hay poca indecisión sobre la efectividad de los manuales en este contexto

Este análisis proporciona una visión clara de la percepción de los manuales de procedimientos en relación con la toma de decisiones informadas y eficientes, así como sugerencias para mejorar su efectividad en la organización.

Tabla 3

Procesos de Gestión de Información en la empresa EP-ULEAM

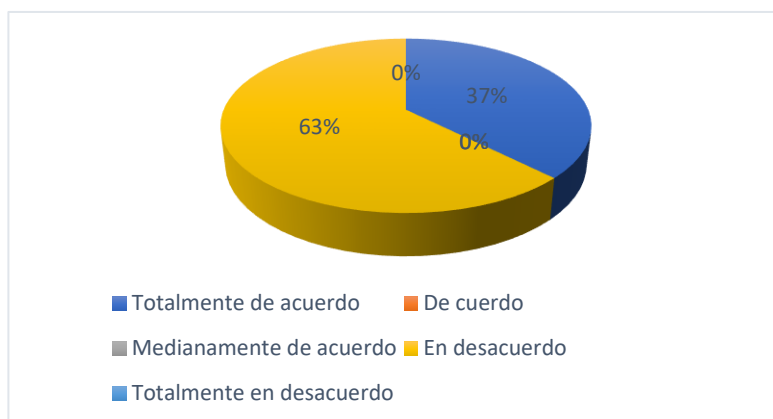
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	3	37,00%
De cuerdo	0	0,00%
Medianamente de acuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	5	63,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	8	100%

Nota

Se analizan las respuestas de los colaboradores sobre la utilidad de los manuales de procedimientos como herramientas que facilitan la gestión de la información, destacando las percepciones positivas y las áreas que requieren atención.

Figura 3

Procesos de Gestión de Información en la empresa EP-ULEAM



Interpretación

En la tabla 3 representa los procesos de gestión de información. El 63% que equivale a cinco encuestados que considera en desacuerdo con la utilidad de los manuales de procedimientos como herramientas que facilitan los procesos de gestión de información, seguido con un 37% que representa a tres encuestados que sugiere considerable la utilidad de los manuales en este contexto

Este análisis proporciona una visión clara de la percepción de los manuales de procedimientos en relación con los procesos de gestión de información en la Empresa Pública

de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, así como sugerencias para mejorar su efectividad en la organización.

Tabla 4

Estandarización de los procesos de comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
En algunos casos	3	37,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%
No, en absoluto	0	0,00%
Sí, definitivamente	5	63,00%
Total	8	100%

Nota

Los datos reflejan la opinión de los colaboradores respecto a la claridad y efectividad de los manuales en la comunicación interna, así como su impacto en la cohesión del equipo.

Figura 4**Estandarización de los procesos de comunicación****Interpretación**

La tabla 4 representa la estandarización de los procesos de comunicación en la organización. El 63% que representa a 5 encuestados consideran su efectividad de manera eficiente en la estandarización de comunicación, mientras que un 37% que

equivale a 3 encuesta sugiere que, aunque reconocen la utilidad de los manuales, también observan la necesidad de mejoras o adaptaciones para que sean más efectivos

Este análisis proporciona una visión clara de la percepción de los manuales de procedimientos en relación con la estandarización de los procesos de comunicación en la EP-ULEAM, así como sugerencias para mejorar su efectividad en la organización

Tabla 5

Implementación de los manuales de procedimientos

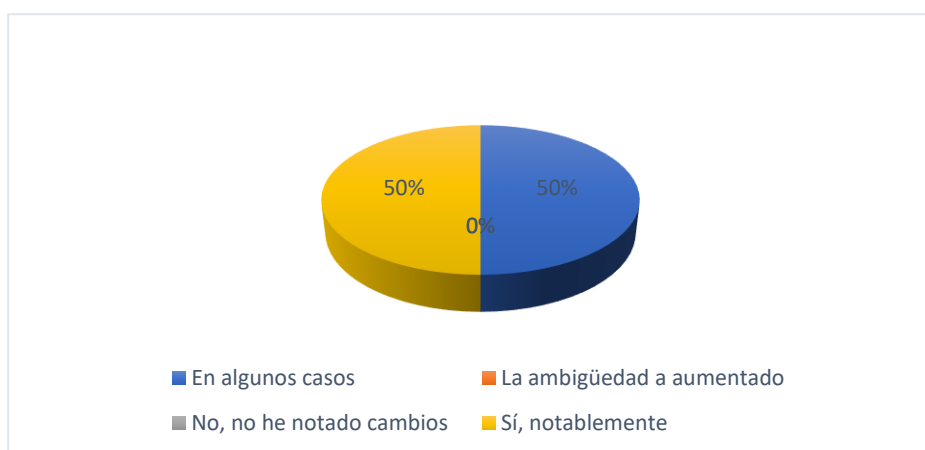
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
En algunos casos	4	50,00%
La ambigüedad ha aumentado	0	0,00%
No, no he notado cambios	0	0,00%
Sí, notablemente	4	50,00%
Total	8	100%

Nota

Se analizan las percepciones de los colaboradores sobre los beneficios y limitaciones observados tras la adopción de estos manuales en su trabajo diario.

Figura 5

Implementación de los manuales de procedimientos

**Interpretación**

La Tabla 5 muestra los porcentajes relacionados con los manuales de procedimientos. Según los datos presentados, el 50% que equivale 4 encuestados que considera que la implementación de estos manuales ha tenido un impacto positivo significativo de manera considerable a mejorar la eficiencia y la claridad en los procesos operativos, mientras que el

50% que representa a 4 encuestados opina que el impacto ha sido moderado o neutro, Esto implica que, aunque hay ciertos beneficios reconocidos, estos no han sido tan evidentes o significativos para todos los colaboradores

Este análisis proporciona han experimentado mejoras notables, mientras que la otra mitad no ha observado cambios significativos en su desempeño o en la eficiencia de los procesos

Tabla 6

Ambigüedad de la organización

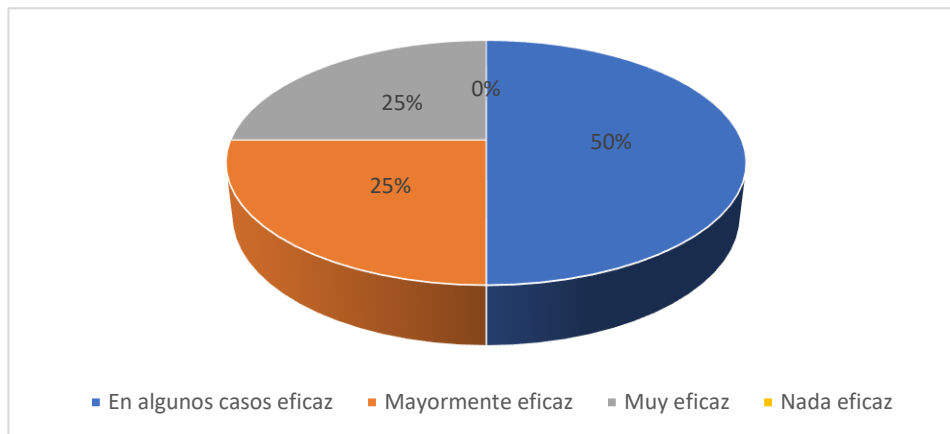
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
En algunos casos eficaz	4	50,00%
Mayormente eficaz	2	25,00%
Muy eficaz	2	25,00%
Nada eficaz	0	0,00%
Total	8	100%

Nota

Se analizan las percepciones de los colaboradores sobre la eficacia de los procesos establecidos y cómo estos influyen en la claridad de roles y responsabilidades dentro de la Empresa Pública Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Figura 6

Ambigüedad de la organización

**Interpretación**

La Tabla 6 representa los porcentajes relacionados con la percepción de la ambigüedad en la organización. El 50% que representa cuatro encuestados considera, la falta de claridad en los procesos, roles y responsabilidades es un problema significativo que afecta su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva, mientras que con el 25% que equivale a dos encuestados perciben algunos niveles de incertidumbre o falta de claridad, el impacto no es tan pronunciado o generalizado como el experimentado por la mayoría con un 25% que representa dos encuestados

Este análisis proporciona una visión variada sobre la ambigüedad en la organización: la mayoría de los participantes percibe la ambigüedad como moderada o mínima. Esta

diversidad en las percepciones puede reflejar diferencias en las experiencias individuales o en la claridad de los procesos dentro de distintos departamentos o niveles de la organización

Tabla 7

Obstáculos en los manuales de procedimiento

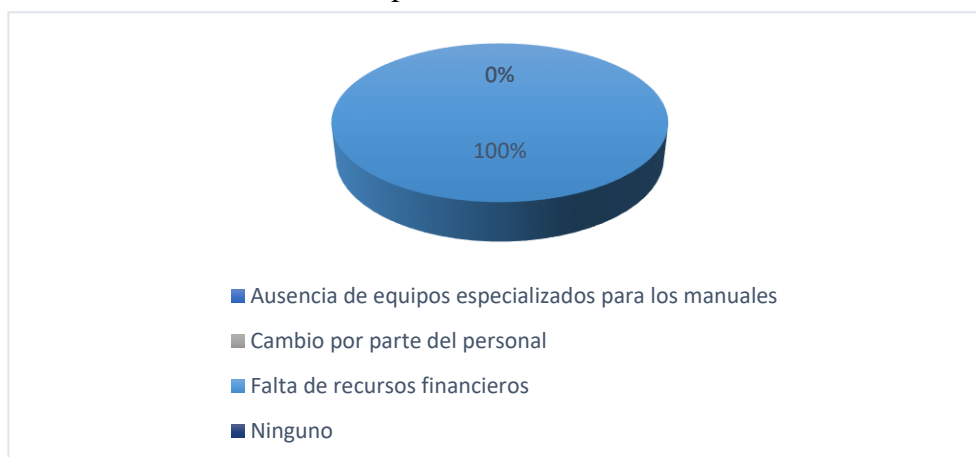
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ausencia de equipos especializados para los manuales	0	0,00%
Cambio por parte del personal	0	0,00%
Falta de recursos financieros	8	100,00
Ninguno	0	0,00%
Total	8	100%

Nota

Se presentan los resultados de la evaluación de la capacitación recibida por los colaboradores en relación con los manuales de procedimientos y se analizan las percepciones sobre la efectividad de la formación y su impacto en el uso adecuado de los manuales.

Figura 7

Obstáculos en los manuales de procedimiento



Interpretación

La tabla 7 presenta los obstáculos identificados en la implementación de los manuales de procedimientos en la EP-ULEAM. Los resultados indican que el 100% de los encuestados señala la falta de recursos financieros como el principal obstáculo, mientras que no se reportaron otros impedimentos significativos, como la ausencia de equipos especializados o cambios por parte del personal. Esto sugiere que la limitación de recursos es un factor crítico que afecta la efectividad de los manuales en la organización.

Este análisis proporciona que los obstáculos en la implementación de los manuales de procedimientos son un problema universal en la organización, ya que todos los participantes reportaron dificultades en este aspecto.

Tabla 8

Actualización continuo de los manuales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Cumplimiento de los procedimientos establecidos	6	75,00%
Desactualización de los procedimientos	0	0,00%
Falta de seguimiento y revisión	2	25,00%
Todas las anteriores	0	0,00%
Total	8	100%

Nota

Esta tabla ilustra los comentarios y sugerencias proporcionados por los colaboradores sobre los manuales de procedimientos. Se destacan las áreas de mejora identificadas por el

personal, así como las recomendaciones para optimizar el contenido y la estructura de los manuales.

Figura 8

Mantenimiento continuo de los manuales



Interpretación

La Tabla 8 representa datos sobre el mantenimiento continuo de los manuales de procedimientos. El 75% que representa 6 encuestados considera el cumplimiento mantenimiento continuo de los manuales de procedimientos para su efectividad, mientras que

el 25% representa 2 encuestados considera la falta de seguimiento y revisión del mantenerlos actualizados

Tabla 9

Factor crítico de la implementación y mantenimiento de los manuales de procedimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
En cierta medida	2	25,00%
No estoy seguro/a	1	12,50%
No, en lo absoluto	0	0,00%
Sí, definitivamente	5	62,50%
Total	8	100%

Nota

Se presentan los resultados de la evaluación de la comunicación interna relacionada con los manuales de procedimientos, por lo tanto, se analizan las percepciones de los colaboradores sobre la claridad y accesibilidad de la información contenida en los manuales.

Figura 9

Factor crítico de la implementación y mantenimiento de los manuales de procedimiento



Interpretación

La Tabla 9 representa los porcentajes asociados con factores críticos en la implementación y mantenimiento de los manuales de procedimientos. El 63% que representa a cinco encuestados considera un aspecto específico, como la falta de actualización o la resistencia al cambio, es el desafío más significativo en la efectividad de los manuales, mientras un 25% que representa a dos encuestados considera la falta de capacitación o la dificultad para acceder a la información, son factores relevantes y otro porcentaje con un 12% que equivale a un encuestado indica la falta de recursos o problemas técnicos específicos, es considerado el factor menos crítico en comparación con los otros dos aspectos.

Este análisis proporciona la principal preocupación en la implementación y mantenimiento de los manuales de procedimientos está relacionada con un factor crítico significativo, seguido por otros dos aspectos menos influyente

Tabla 10

Superación de los Obstáculos de los manuales de procedimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Campaña de sensibilización capacitación para el personal	0	0,00
Designación de un equipo dedicado a la gestión para el personal	0	0,00
Mayor asignación de recursos financieros	6	75,00
Otras sugerencias	2	25,00
Total	8	100%

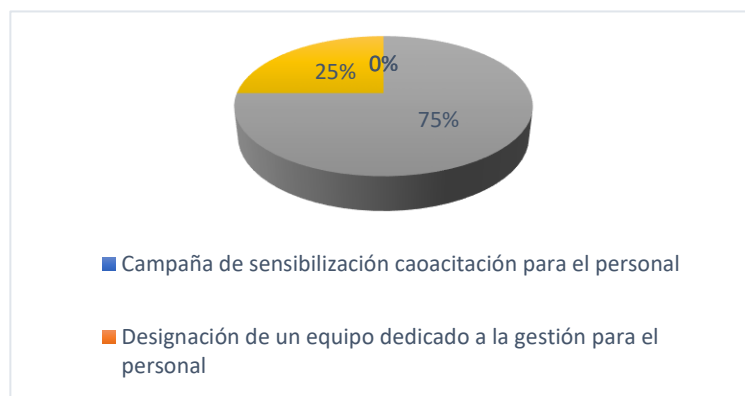
Nota

Esta tabla muestra un resumen de las conclusiones generales extraídas de las encuestas y entrevistas realizadas. Se destacan las principales tendencias observadas en las respuestas de

los colaboradores y se ofrecen recomendaciones para mejorar la gestión de la información en la EP-ULEAM.

Figura 10

Superación de los Obstáculos de los manuales de procedimiento



Interpretación

La Tabla 10 representa los porcentajes relacionados con la superación de obstáculos en la implementación de los manuales de procedimientos. El 75% que representa a 6 encuestados sugiere mayor asignación de recursos financieros o la necesidad de formación adicional, han sido abordadas y resueltas eficazmente, mientras que el 25% representa a 2 encuestados considera otras sugerencias como adaptarse a los nuevos manuales, existe un grupo significativo que sigue encontrando retos, como la adaptación a nuevas rutinas o la comprensión completa de los procedimientos establecidos

Este análisis proporciona que la mayoría de los colaboradores ha logrado superar los obstáculos asociados con la implementación de los manuales de procedimientos, una parte considerable aún necesita apoyo adicional para alcanzar una adaptación completa

Análisis de los Resultados

Los datos recopilados revelan una percepción general sobre los manuales de procedimientos, con un porcentaje significativo de colaboradores indicando que consideran estos documentos como una fuente confiable de información. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, ya que un número considerable de encuestados expresó dificultades en la comprensión de ciertos aspectos de los manuales. Este contraste entre la valoración positiva y las dificultades de comprensión sugiere la necesidad de revisar y simplificar el contenido de los manuales, así como de implementar programas de capacitación que faciliten su uso efectivo. A través de este análisis, se busca no solo presentar los resultados, sino también ofrecer una interpretación que permita entender las implicaciones de estos hallazgos en la gestión de la información dentro de la institución.

Sin embargo, la mayoría de los colaboradores se esfuerza por seguir los manuales de procedimientos, en la cual existen una clara necesidad de simplificar y clarificar el contenido para mejorar su comprensión, finalmente podríamos indicar que se revise y se simplifique el lenguaje de los manuales y así realizar talleres de formación para comprender más los manuales de procedimientos y llevarlos de una manera más eficientes dentro de la organización

Según (Creswell, 2014), es determinante estructurar los datos en categorías claras para facilitar un análisis, para que los datos se puedan clasificar en dos grandes grupos los cuales son: datos cualitativos y datos cuantitativos. Los datos cuantitativos incluyen respuestas cerradas de las encuestas, mientras que los datos cualitativos comprenden respuestas abiertas y las entrevistas

Según Tufte (2001) menciona que los gráficos de barras y pasteles son herramientas visuales efectivas para representar la distribución de las respuestas obtenidas, con una buena visualización de datos puede revelar patrones y tendencias para lograr mejores resultados, por su lado Patton (2015) menciona en comparar respuestas de diferentes departamentos o niveles jerárquicos pueden revelar disparidades en el conocimiento y uso de los manuales de procedimientos, para el auto estas comparaciones son esenciales para identificar áreas específicas que necesiten atención

Según Bryman (2012) menciona evaluar el grado de cumplimiento de los manuales son fundamentales para entre su efectividad y su alto porcentaje de colaboradores en los manuales de procedimientos, en este caso, como lo indica el análisis cuantitativo, esto nos da a comprender que es un buen indicativo para la utilización y aceptación, así lo corrobora Robbins (2013), donde determina si los colaboradores tienen conocimiento los manuales para

la implementación efectiva. Una conclusión clave es ser que, aunque la mayoría de los colaboradores intenta seguir los manuales de procedimientos, deben existir la necesidad clara para mejorar la comprensión y accesibilidad, estos hallazgos se alinean con observaciones que subrayan la importancia de claridad de los documentos organizacionales

Según Argyris (1978), menciona que se debe revisar y simplificar el lenguaje de los manuales, pero además se debe implementar sesiones de formación periódicas, en las que puede ser una medida efectiva para su mejor uso, así como lo sugiere este autor que el aprendizaje organizacional es fundamental para la adaptación y mejora continua de sus procesos internos.

Conclusiones

- La mayoría de los colaboradores sigue los manuales de procedimientos, lo que demuestran un compromiso general con los directores organizacionales
- Se determina un notable porcentaje de los colaboradores que no están familiarizados con los manuales de procedimientos, por lo cual, desconocen su existencia o porque no están al tanto del contenido especificado
- Los colaboradores proporcionan una serie de comentarios y sugerencias que son esenciales para mejorar los manuales de procedimientos
- Los resultados indican que la Empresa Pública EP-ULEAM tiene una base sólida en términos de procedimientos establecidos, en la cual se observan que hay áreas claves que se requieren de atención y mejora

Recomendaciones

- Implementar estrategias de comunicación efectiva que informe y recuerde continuamente a los colaboradores sobre la importancia de los manuales, utilizando diversos canales de comunicación interna
- Establecer mecanismos regulares para el cambio de política y procesos operativos de los colaboradores sobre los manuales de procedimientos
- Establecer procesos de revisión periódica de los manuales de procedimientos para asegurarse de que se mantengan actualizados para cualquier cambio de política y procesos operativos.

Referencias

- Hernández , S., & González, P. (2021). METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9316455.pdf>
- Quimiz , G., & Ramírez, P. (2020). IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES EN EMPRESAS. Obtenido de <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/download/v2.n2.a3/g3/917>
- Alba, M., & Beltran, C. (2018). Articulación de procesos, flujos de información y conocimiento bajo criterios de infoconocimiento y sostenibilidad en el reporte corporativo. Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/download/24305/21186/93854>
- Arevalo, J. (2007). Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento. Obtenido de http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf
- Asanza , M., Miranda, M., Ortiz , R., & Espan , J. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. Obtenido de https://econpapers.repec.org/article/ervrccsrc/y_3a2016_3ai_3a2016_5f11_3a27.htm
- Benítez, L., Bonín , E., Vacacela , L., & Guaman , G. (2021). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL BAR “LA BODEGUITA”. Obtenido de <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/download/249/349/1025>
- Copán, R. (2021). MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS. Obtenido de https://cdemipmeroc.org/documentos/Manual_Procesos_Operativos_1.pdf
- Cortes , M., & Iglesia , M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Obtenido de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Creswell, J. (2014). Research desing:Qualitative,quantitative,and mixed methods approaches.Sage publications .

- Deniz, M. (2002). NUEVOS DESAFÍOS PARA DIRECCION DE EMPRESAS. Obtenido de https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/7407/1/0231633_00019_0006.pdf
- Feria , H., Matilla , M., & Mantecon , S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Foronda, F. (2018). La adaptabilidad en las organizaciones. Una revisión teórica del concepto y los elementos que la configuran como una capacidad organizacional. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9952/1/ForondaFrank_2018_Ada ptabilidadOrganizacionesRevision.pdf
- Franco , C., & Velasquez , F. (2000). CÓMO MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA UTILIZANDO EL TRABAJO EN EQUIPO. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21207602.pdf>
- Franco , J., Macias , S., & Lucas , G. (2022). Estrategias de diferenciación como herramienta para el crecimiento empresarial de la asociación de comerciantes “Bahía 3 de diciembre” del cantón Puerto López. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635272.pdf>
- Garcia, M. (2007). Propuesta de diseño del sistema de gestion de la calidad electricos nacionales . Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/362/1/CD-0781.pdf>
- Gomez , D., Carranza , Y., & Ramos , C. (2016). REVISIÓN DOCUMENTAL, UNA HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6294862.pdf>
- Grefa , W., & Sanchez , R. (2011). “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PARA LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE GENERACIÓN ELÉCTRICA HIDROAGOYÁN, CELEC E.P.”. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/234589750>
- Hurtado, B. (2011). Elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos para las Áreas de Bodega y Taller de la Empresa Ganaflore. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/2834/Elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20Manual%20Descriptivo%20de%20Procedimientos%20para%20las%20>

C3%81reas%20de%20Bodega%20y%20Taller%20de%20la%20Empresa%20Ganaflo
r%20S.A.%20%20TOMO%20I.pdf?sequence=1&isA

Illescas, E., & Pillajo, J. (2013). Diseño de un manual contable y presentación de estados financieros basados en costos abc y las niif para la empresa sherinas cardenas. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6295/1/UPS-CT002855.pdf>

Laudon, K. C. (2016). Sistemas de información gerencial. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/ld-Sistemas_de_informacion_gerencial_14%20edicion.pdf

Lema, A., Delgado, E., & Lema, B. (2021). Manual de procedimiento para el pago a proveedores de la empresa vikingo ecuador viecusa s.a., ubicada en el sector norte de la ciudad de guayaquil. Obtenido de <https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/252>

Martínez, C. (2011). Diagnóstico de los flujos de información en una empresa de consultoría en tecnologías de información. Obtenido de <https://cip.brapi.inf.br/download/45674>

Montero, C., Gonzalez, C., & Martin, V. (2015). Coherencia interna del Grado en Administración y Dirección de Empresas: Resultados e Aprendizaje como herramienta de gobernanza. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5742006.pdf>

Orozco, I., Bell, R., Lema, B., & Llana, E. (2021). Manual de procedimiento para el área de recursos humanos en la empresa jecdelsa. Obtenido de <https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/247>

Patton, M. (2015). *Qualitative research & evaluation methods*. Sage.

Rizo, C., & Rodas, A. (2019). Manual de procesos y procedimientos como soporte para la gestión administrativa en la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad Alianza. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1037>

Romero, M. P. (2005). Manuales de procedimientos y diagramas de flujo en la administración de archivos. Obtenido de <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/196>

Stagnaro, D., Camblong, J., & Nicolini, J. (2005). El manual de procedimientos: ¿quién, qué, cómo y cuándo? Obtenido de <https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf>

VALENTIM, M. L. (2009). Ambientes y flujos de información. Obtenido de <https://www.iberid.eu/ojs/index.php/iberid/article/view/3722>

Vera , R., Zambrano, Z., & Ponce , T. (2016). Manual de Procedimientos Administrativos de la Empresa Apronam S.A. del Cantón Chone. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8280852.pdf>

Vivanco, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. Obtenido de LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN

Zambrano, R. (2011). Diseño de un manual de procedimiento para el departamento de operaciones y logística en la compañía Circolo y su incidencia en el año 2011. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>

ANEXO 1

Estimados colegas de la Empresa Pública EP-ULEAM

Como parte de nuestro compromiso continuo con la excelencia operativa y la eficiencia en nuestros procesos, estamos llevando a cabo entrevistas con el personal de la Empresa para recopilar información crucial que nos permita desarrollar manuales de procesos actualizados y precisos. La experiencia y conocimientos son invaluable para estos procesos. Agradecemos sinceramente su disposición para participar en esta entrevista y contribuir a mejorar nuestros estándares operativos. ¡Tú participación es fundamental para el éxito de este proyecto!

PREGUNTAS DE ENCUESTA

1. ¿Con qué frecuencia consulta usted los manuales de procedimiento en la Empresa Pública EP-ULEAM para llevar a cabo tareas relacionadas con la Gestión de Información?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) A veces
- d) Raramente
- e) Nunca

2. ¿Qué tan claro y comprensible considera usted el contenido de los Manuales de Procedimientos en Empresa Pública EP-ULEAM en relación con los procesos de Gestión de Información?

- a) Muy claro
- b) Claro
- c) Poco claro
- d) Poco

3. ¿Cómo calificaría usted la utilidad de los manuales de procedimiento existentes en EP-Uleam para facilitar los procesos de Gestión de Información?

- a) Muy útiles
- b) Mayormente útiles
- c) Algunos son útiles

d) Pocos útiles

4. ¿Considera usted que la implementación de los manuales de procedimiento contribuye a estandarizar los procesos de comunicación en la organización

a) Sí, definitivamente

b) En algunos casos

c) No estoy seguro/a

d) No, en absoluto

5. ¿Nota una reducción en la imprecisión en la organización desde la implementación de los manuales de procedimiento?

a) Si, notablemente

b) En algunos casos

c) No, no he notado cambios

d) La ambigüedad ha aumentado

6. En una escala del 1 a 5, ¿Qué tan eficaz considera usted que son los manuales de procedimientos en cuanto a estandarizar procesos de comunicación y reducir la ambigüedad en la organización? (siendo 1 “nada eficaz” y 5 “ muy eficaz”

a) 1

b) 2

c) 3

d) 4

e) 5

7. ¿Cuáles cree que son los principales obstáculos que enfrenta la EP-ULEAM en la implementación inicial de los manuales de procedimiento

a) Falta de recursos financieros

b) Cambio por parte del personal

c) Ausencia de un equipo dedicado a la elaboración de los manuales

d) Ninguno

8. ¿Qué dificultades percibe usted que pueden surgir durante el mantenimiento continuo de los manuales de procedimientos en la EP-ULEAM?

- a) Desactualización de los procedimientos
- b) Falta de seguimiento y revisión
- c) Cumplimiento de los procedimientos establecidos
- d) Todas las anteriores

9. ¿Considera usted que el apoyo de la alta dirección es un factor crítico que afecta la implementación y mantenimiento de los manuales de procedimientos en la EP-ULEAM?

- a) Si, definitivamente
- b) En cierta medida
- c) No estoy seguro/a
- d) No, en lo absoluto

10. ¿Qué medidas sugeriría usted para superar los obstáculos identificados en la implementación y mantenimiento de los manuales de procedimientos en la EP-ULEAM?

- a) Mayor asignación de recursos financieros
- b) Campañas de sensibilización y capacitación para el personal
- c) Designación de un equipo dedicado a la gestión para el personal
- d) Otras sugerencias

Anexo 2

Entrevistas: Preguntas Generales

1. ¿Cuál es su función y responsabilidad en la organización Empresa Pública Uleam en relación con la gestión de información?
2. ¿Cómo describiría la importancia de la gestión de información en Empresa Pública Uleam y su relación con los objetivos organizativos?

Manuales de Procedimientos

3. ¿La Empresa Pública Uleam utiliza manuales de procedimientos en la gestión de información? ¿Cuál es su propósito principal?
4. ¿Podría proporcionar ejemplos específicos de manuales de procedimientos utilizados en la organización? ¿Qué procesos o áreas cubren estos manuales?
5. ¿Cómo se desarrollan, revisan y mantienen los manuales de procedimientos en Empresa Pública Uleam?

Impacto de los Manuales de Procedimientos

6. ¿Cómo cree que los manuales de procedimientos influyen en la eficiencia de la gestión de información en la organización?
7. ¿Han experimentado mejoras específicas en la consistencia y calidad de la gestión de información desde la implementación de los manuales de procedimientos? ¿Puede proporcionar ejemplos?
8. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la organización en la implementación y el uso efectivo de los manuales de procedimientos?

Efectividad y Adaptabilidad

9. ¿Cómo evalúa la efectividad de los manuales de procedimientos en la gestión de la información? ¿Existen métricas o indicadores que se utilicen para medir su impacto?
10. En un entorno empresarial en constante cambio, ¿cómo garantiza que los manuales de procedimientos sigan siendo relevantes y actualizados?
11. ¿Ha habido situaciones en las que los manuales de procedimientos se han adaptado para enfrentar desafíos inesperados o cambios en la organización?

Recomendaciones y Mejoras

12. ¿Qué recomendaciones sugeriría para mejorar la efectividad de los manuales de procedimientos en la gestión de información en Empresa Pública Uleam?

13. ¿Existen áreas específicas en las que considera que la organización podría beneficiarse de una mayor inversión en la gestión de información y manuales de procedimiento?

14. ¿Ha habido casos en los que las prácticas de otras organizaciones o la investigación académica han influido en la evolución de los manuales de procedimientos en su organización?

Propuesta De Solución

Título de la Propuesta:

Desarrollo de Manual de Procedimientos y Gestión del Flujo de Información en la Organización

Autora: Delgado Delgado Zula Agustina

Justificación

El desarrollo de los manuales de procedimiento es esencial para establecer un marco claro y consistente de las operaciones dentro de la organización. Este no solo facilita la capacitación de nuevos empleados, sino que también minimiza errores y variaciones en la ejecución de tareas, lo que resulta una mayor eficiencia y coherencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales

Sin embargo, la gestión adecuada de la información es esencial para la toma de decisiones informadas y la continuidad del negocio. Al momento de centralizar y organizar los datos, se mejora el acceso y la calidad de la información disponible, lo que permite la toma de decisiones basadas en datos preciosos y actualizados. Además, una gestión eficiente de la información reduce los riesgos asociados con la pérdida de datos y asegura la protección de información sensible, lo cual es fundamental para mantener la confianza de clientes y socios comerciales.

Establecimiento de un marco claro y consistente es la creación de manuales de procedimientos es esencial para definir cómo deben realizarse las operaciones dentro de la organización, lo que facilita la capacitación de nuevos empleados y minimiza errores en la ejecución de tareas

Mejora de la eficiencia y coherencia al estandarizar los procedimientos, se busca aumentar la eficiencia operativa y garantizar la consistencia en la ejecución de tareas, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales

Alcance

El alcance del tema de mi propuesta es para observar de cómo se deben realizar las tareas y procesos dentro de una organización. Sin embargo, su objetivo es estandarizar las operaciones, garantizar la consistencia en la ejecución y mejora eficiente

En cambio, para la gestión de información están relacionadas con la recolección, almacenamiento, protección y distribución de información. Cabe indicar que el objetivo es asegurar que la información esté disponible, precisa y segura

Objetivos

Objetivo General

Optimizar los manuales de procedimientos y sistemas de gestión de información para mejorar la eficiencia operativa, la coherencia en la ejecución de tareas y la toma de decisiones informada en la organización.

Objetivos Específicos

- Establecer responsabilidades claras y mecanismos de seguimiento para garantizar que los procedimientos se sigan correctamente y que se pueda evaluar el desempeño de manera objetiva.
- Facilitar la adaptación y la mejora continua de gestión de información en respuesta a cambios internos y externos.
- Optimizar la gestión de la información que permitan el almacenamiento, acceso y distribución efectiva de datos dentro de la organización.

Metas

Los manuales de procedimientos establecen normas y directrices claras para la realización de tareas, asegurando que todos los empleados sigan los mismos pasos. Esto reduce la variabilidad y mejora la consistencia de las operaciones.

Definir procedimientos claros y concisos, las organizaciones pueden minimizar errores, reducir el tiempo necesario para realizar tareas y optimizar el uso de recursos. Esto puede llevar a una mayor productividad y a una reducción de costos y facilitan la transferencia de conocimientos y habilidades, asegurando que todos los miembros del equipo estén bien informados y capacitados.

Estrategias

El desarrollo de manuales de procedimientos y la gestión de información en una organización requieren estrategias bien definidas para asegurar su eficacia y sostenibilidad. al ser implementadas de manera coherente y sistemática, ayudan a asegurar que los manuales de

procedimientos y la gestión de información sean efectivos, relevantes y beneficiosos para la organización.

Recursos

La participación de líderes de equipo y empleados clave en el desarrollo y revisión de los manuales asegura que la documentación sea precisa y aplicable a la realidad de las operaciones diarias.

Estas herramientas facilitan la creación, almacenamiento, acceso y actualización de los manuales, además de permitir una gestión centralizada y segura de la información.

Estos recursos, cuando se gestionan adecuadamente, permiten desarrollar y mantener manuales de procedimientos y sistemas de gestión de información que son efectivos, relevantes y valiosos para la organización.

Financiamiento

Presupuesto estimado:

Concepto	Costo Estimado
Recursos Humanos	\$1.000
Revisiones y Auditorías	\$2.150
Herramientas y Tecnología	\$2.600
Total	\$5,750

Evaluación y Monitoreo

Evaluar la efectividad de los manuales de procedimientos y la gestión de información, es esencial definir indicadores de desempeño claros y medibles. Estos indicadores pueden incluir métricas como la tasa de cumplimiento de procedimientos, el tiempo promedio para completar tareas, el número de errores o incidentes reportados, y la satisfacción de los usuarios.

Las auditorías periódicas son una herramienta clave para revisar la adherencia a los procedimientos documentados y la eficacia de los sistemas de gestión de información. Los resultados de las auditorías proporcionan información valiosa sobre áreas de mejora y la necesidad de actualizaciones.

La evaluación no debe ser un evento único, sino un proceso continuo. Establecer un calendario regular para la revisión de manuales de procedimientos y sistemas de gestión de información asegura que se mantengan actualizados y relevantes. Las revisiones deben considerar cambios en los procesos, la tecnología, las regulaciones y el feedback recibido para asegurar que los procedimientos continúen siendo efectivos y eficaces.

Modelo propuesto

Para desarrollar un modelo de manual de procedimientos y gestión de información en la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí EP-ULEAM se puede seguir un enfoque estructurado y estandarizado.

Introducción

En la era para desarrollar un modelo de manual de procedimientos y gestión de información en la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM), se puede seguir un enfoque estructurado y estandarizado. Este enfoque no solo garantiza la coherencia y claridad en la documentación de los procesos, sino que también facilita la implementación y el seguimiento de las políticas y prácticas de la organización. Un manual bien diseñado es una herramienta fundamental para promover la eficiencia operativa, asegurar el cumplimiento normativo y mejorar la calidad del servicio ofrecido por la empresa pública.

Propósito del Manual

Este documento tiene como finalidad estandarizar los procedimientos operativos de la Empresa Pública EP-ULEAM, asegurando una gestión eficiente y transparente de sus procesos.

	Alcance:	El manual cubre todos los departamentos y áreas de la empresa, incluyendo las operaciones administrativas, técnicas y de servicio al cliente.
Manuales de procedimiento en la gestión de Información	Objetivos	Asegurar la consistencia y calidad en las operaciones.
		Facilitar la capacitación del personal.
		Cumplir con las normativas y regulaciones vigentes.
		Promover la mejora continua
		Procedimiento 1.1: Gestión de Recursos Humanos

Estructura del Manual

**Capítulo 1: Administración
General**

Procedimiento

1.2: Gestión Financiera y
Presupuestaria

Capítulo 2: Operaciones Técnicas

Procedimiento

2.1: Mantenimiento de
Infraestructura

Capítulo 3: Atención al Cliente

Procedimiento

2.2: Gestión de Proyectos Técnicos

3.1: Gestión de Reclamos y
Sugerencias

		Procedimiento
		3.2: Proceso de Facturación y Cobranza
	Capítulo 4: Gestión de Información	Procedimiento
		4.1: Gestión Documental y Archivos
Gestión de Información	Política de Gestión Documental	Definición de políticas para la creación, almacenamiento, acceso y eliminación de documentos.
	Sistema de Gestión Documental	Descripción del software y herramientas utilizadas para la gestión de documentos.
	Clasificación y Archivo	Métodos para la clasificación, almacenamiento y recuperación de información.

	Seguridad de la Información	Medidas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
	Acceso y Control de Información	Definición de niveles de acceso y procedimientos para la autorización.
Capacitación y Comunicación	Plan de Capacitación.	Programa de formación para el personal en la utilización y aplicación de los procedimientos documentados.
	Canales de Comunicación:	Mecanismos para la difusión de información y actualizaciones relacionadas con los manuales de procedimientos
	Evaluación de Procedimientos	Metodología para la revisión periódica de los procedimientos y la gestión de información.
Revisión y Mejora Continua	Proceso de Retroalimentación	Mecanismos para recibir y evaluar comentarios del personal y stakeholders.

	Implementación de Mejoras	Proceso para la actualización y mejora de los procedimientos y sistemas de gestión de información.
	Glosario de Términos	Definición de términos técnicos y específicos utilizados en los manuales.
Apéndices	Lista de Abreviaturas	Descripción de abreviaturas y acrónimos
	Referencias Legales y Normativas	Detalle de las leyes, normas y regulaciones aplicables

Implementación y Seguimiento

Una vez desarrollado el modelo, se procederá con su implementación, la cual incluye la capacitación del personal, la instalación de sistemas de gestión documental y la comunicación continua sobre la importancia de los procedimientos. Además, se establecerá un calendario de auditorías y revisiones para asegurar la efectividad y relevancia continua de los manuales

Este modelo propuesto proporciona una estructura clara y flexible que puede ser adaptada y ampliada según las necesidades específicas de EP-ULEAM, garantizando así una gestión eficiente y estandarizada de sus operaciones y la información