



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Competencias digitales en la Gestión de la Información en el Departamento de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2023: Estudio de caso

AUTOR:

Roberth Jesús Arteaga Acosta

MANTA-ECUADOR

2023

Tema:

Competencias digitales en la Gestión de la Información en el Departamento de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2023: Estudio de caso

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

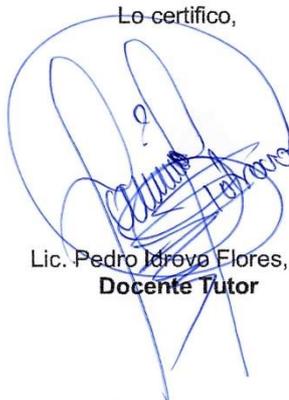
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular: Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante Arteaga Acosta Roberth Jesús legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2025 (1), cumpliendo el total de 240 horas (96 FASE I: DISEÑO y 144 horas FASE II: Análisis de Resultados), cuyo tema del proyecto es "Competencias digitales en la gestión de la información en el departamento de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 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, 15 de agosto de 2024.

Lo certifico,



Lic. Pedro Idrovo Flores, Mg
Docente Tutor

Autoría

Quien suscribe, Roberth Jesús Arteaga Acosta, con cédula de identidad N° 131447678-7, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comerciales, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, certifico que soy el autor del trabajo de integración curricular bajo la modalidad estudio de caso titulado: Competencias digitales en la Gestión de la Información en el Departamento de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2023: Estudio de caso.

En este contexto, reconozco que la propiedad intelectual de la presente investigación pertenece exclusivamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Roberth Jesús Arteaga Acosta
131447678-7

Dedicatoria

En el proceso de obtención de mi título, deseo dedicar mi esfuerzo, constancia y aprendizaje a mis padres, quienes siempre han creído en mí y han sido el pilar fundamental en mi vida. Sin su apoyo y amor, este momento no habría sido posible.

Este logro no solo es mío, sino también suyo, puesto que el sueño que ambos desearon cumplir alguna vez, ahora lo hicieron realidad en mí. Les prometo que cada enseñanza que me han brindado, cada valor que me han inculcado y cada oportunidad que me han ofrecido ha contribuido significativamente a mi crecimiento y desarrollo, tanto a nivel personal como académico.

Es mi esperanza que esta tesis sirva como una expresión de la gratitud, amor y orgullo que siento hacia ustedes. A medida que continúo mi trayecto en la vida, tengo la certeza de que su amor y respaldo seguirán siendo mi mayor fortaleza para poder continuar en cualquier ámbito en el que decida desenvolverme.

Roberth Jesús Arteaga Acosta

Reconocimiento

A lo largo de este extenso, quiero expresar agradecimiento en primer lugar a Dios, quien reside en mí y me otorga la fortaleza necesaria para perseverar ante las adversidades. Además, agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, no solo por darme la bienvenida, sino por su papel fundamental al preparar a estudiantes para el futuro. Es importante destacar mi gratitud a la carrera de Gestión de la Información Gerencial, que no solo me acogió, sino que también me brindó la valiosa oportunidad de formar parte de su comunidad estudiantil. Ser estudiante de esta carrera ha sido un honor y un privilegio, proporcionándome las herramientas y conocimientos esenciales que han posibilitado el logro académico que celebro en el día de hoy.

A mis padres y mi hermano, quienes han sido mi apoyo incondicional en este viaje. Su respaldo va más allá de lo económico y lo emocional; han sido mi sombra en cada paso que he dado. Su constante aliento, paciencia y confianza en mí son invaluable. Además, deseo expresar mi gratitud a mis familiares y todas las personas que, de una forma u otra, contribuyeron para que pudiera alcanzar esta meta.

Un agradecimiento especial a mi tutor, el Lic. Pedro Idrovo Flores, cuya disciplina, determinación, conocimientos y dedicación fueron importantes para el éxito de este proyecto de titulación. Asimismo, quiero agradecer desde lo más profundo de mi corazón a todos los docentes de la carrera Gestión de la Información Gerencial.

Finalmente, a mi equipo de trabajo Seguros Alianza-Manta, quienes me abrieron sus puertas para el desarrollo de mi vida profesional, gracias por su apoyo, conocimientos y experiencias de mi vida profesional y laboral.

Roberth Jesús Arteaga Acosta

Índice del contenido

Portada	1
Tema	2
Certificado del Tutor	3
Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento	6
Introducción	9
Antecedentes Investigativos	11
Definición del Caso de Estudio	16
Justificación del Caso	19
Objetivos	21
Objetivo General	21
Objetivo Específicos	21
Marco Conceptual	22
Competencia Digital	22
Generalidades	22
Definición de Competencia Digital	22
Definición de Competencias Digitales en el Ámbito de la Información	22
Tipos de Competencias Digitales en el Ámbito de la Información	23
<i>Acceso, Búsqueda y Control de Información</i>	23
<i>Evaluación de Información</i>	24
<i>Almacenaje y Retroalimentación de la Información</i>	24
Niveles de Competencias Digitales en el ámbito de la información	24
Navegar, Buscar y Filtrar Datos, Información y Contenidos Digitales	25
Evaluar Datos, Información y Contenidos Digitales	25
Gestión De Datos, Información y Contenidos Digitales	26
Generalidades	27
Definición de Gestión de la Información	27
Definición de Análisis de Información	27
Definición de Calidad de Información.	28
Definición de Toma de Decisiones	28
Marco Metodológico	29
Resultados Obtenidos	31
Análisis de Resultados	50

Conclusiones	54
Recomendaciones	56
Referencias Bibliográfica	57
Anexos	66
Propuesta	74

Introducción

Las competencias digitales se vuelven esenciales en una sociedad de la información que enfrenta diversos desafíos, en un mundo donde la tecnología continúa evolucionando constantemente.

La presente investigación, titulada Competencias digitales en la Gestión de la Información en el Departamento de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2023: Estudio de caso, surge del interés por llevar a cabo este estudio debido al reconocimiento de que muchas organizaciones e instituciones aún presentan desconocimiento en el manejo de herramientas digitales para la gestión de información, lo cual limita significativamente su desempeño en los procesos internos y externos.

El estudio tiene como finalidad destacar que las habilidades digitales para gestionar la información pueden proporcionar múltiples beneficios en términos de optimización del tiempo, eficiencia operativa y toma de decisiones informadas para obtener una ventaja competitiva. El objetivo de la investigación es analizar las competencias digitales en la gestión de la información de los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica.

La metodología de la investigación es un estudio de caso con enfoque cualitativo utilizando un tipo de investigación-acción con alcance descriptivo-explicativo el cual se dividió en dos fases: diseño y presentación de resultados. Los métodos utilizados fueron análisis-síntesis, análisis documental- bibliográfico e inductivo-deductivos. Las técnicas utilizadas fueron observaciones directas y entrevistas estructuradas a funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica.

En la primera fase se realiza una revisión bibliográfica de las variables de estudio para obtener los antecedentes de estudio, por otro lado, se identificaron las problemáticas y se redacta la justificación del estudio. Así mismo se plantean los objetivos de investigación. Además, se fundamentan teóricamente las temáticas clave relacionadas con las competencias digitales y gestión de información, se define la metodología junto con los instrumentos de recolección de datos.

En la segunda fase, se aplican los instrumentos de recolección de datos para analizar los resultados obtenidos, identificando categorías, patrones y temas relevantes, asimismo se vació la información obtenida mediante la metodología de la triangulación, la cual permite analizar los resultados y en lo posterior obtener información para redactar las conclusiones y recomendaciones del estudio. Finalmente, del problema identificado emerge una propuesta misma que permita erradicar la problemática presentada.

Los resultados revelan limitaciones en las competencias digitales para gestionar eficazmente la información en la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica.

Antecedentes Investigativos

La Dirección de Informática e Innovación Tecnológica tuvo sus inicios en el año 2002 bajo la responsabilidad del Ing. Jacinto Reyes, como un laboratorio de informática anexo a la Biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con el objetivo de brindar servicios de consulta e investigaciones a estudiantes.

Con el transcurso del tiempo desde el 2004 hasta el 2015 bajo el cargo del Ing. Rubén Solórzano, este laboratorio pasó a llamarse “Unidad Central de Internet” (UCI) el cuál brindaba el servicio de internet únicamente a la matriz Manta, después en el 2016 paso a llamarse “Unidad de Central de Coordinación Informática” (UCCI) hasta el febrero del 2019 con el mismo objetivo.

Actualmente esta dirección evoluciona bajo la dirección del Ing. Cesar Cedeño donde surge la idea de llamarse “Dirección de Informática e Innovación Tecnológica” (DIIT). Dedicada a ofrecer servicios tecnológicos e infraestructura en red, aplicaciones de soporte técnico, seguridad y gestión de servicios, para beneficiar y mejorar la experiencia a la comunidad universitaria.

Este departamento es importante para la universidad, puesto que su función principal es brindar servicios y soluciones de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), brindando un soporte adecuado a los procesos institucionales que contribuyan a la percepción de valor a la comunidad universitaria.

La Dirección de Informática e Innovación Tecnológica tiene como misión proveer productos y servicios de tecnologías centralizados, interoperables, estandarizados, escalables, de calidad, oportunos, y transparentes que soporten los procesos de la organización; por otro lado, su visión es ser reconocidos como la Dirección que contribuye de manera estratégica a

la provisión de productos y servicios tecnológicos con calidad, seguridad, eficiencia e innovación para la comunidad universitaria.

Esta dirección opera con una estructura orgánica, con una agencia de coordinación encabezada por el director Ing. Cesar Cedeño. Además, se encuentra distribuida por 4 departamentos los cuales son: Área de infraestructura Tecnológica y Redes, Área de Desarrollo y Proyectos Tecnológicos, Área de Soporte a Usuario y Mantenimiento Técnico y Área de Operaciones Tecnológicas. **(Ver Anexo 2)**

En el contexto de las competencias digitales para la gestión en la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica, se puede evidenciar enseñanzas de investigaciones previas:

En la Universidad Nacional de San Martín en Perú de acuerdo con Erazo, Cárdenas, Ruiz, García, Torres, y Tuesta (2022) en su investigación “Competencias digitales en Mypes de la región San Martín” pretende determinar el nivel de las competencias digitales de las Mypes peruanas en época de pos covid-19. La metodología del estudio se basa en un enfoque descriptivo, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 63 micro y pequeñas empresas registradas en la Cámara de Comercio, Producción y Turismo de San Martín. Los resultados indicaron que los participantes en su mayoría presentan un nivel medio en cuanto a conocimiento y usabilidad de las herramientas digitales desde el funcionamiento genérico hasta el uso y acceso, lo cual se deduce que las competencias digitales en Mypes de la región San Martín son regular en todas estas dimensiones.

En la Universidad Técnica de Machala en Ecuador de acuerdo con Cáceres, Tusa y Tejedor (2019) en su investigación “La competencia digital y su importancia para el ejercicio de la comunicación organizacional en territorio” con el objetivo de identificar las nuevas características que se adhieren al perfil profesional del comunicador institucional,

específicamente por la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación, que generan cambios para los comunicadores en el área institucional en territorio. El estudio se basa en un análisis cualitativo utilizando instrumentos como entrevistas, observaciones y análisis documental sobre la importancia de la competencia digital en el perfil del comunicador. La muestra se seleccionó considerando empresas e instituciones importantes a nivel nacional según el Ranking de la Revista Gestión y se adaptó específicamente en Machala utilizando el Directorio de Empresas del INEC 2017. Los resultados de la teoría indican que las tecnologías han influenciado en el perfil del comunicador, requiriendo habilidades digitales y conocimiento interdisciplinarios. Por otro lado, la observación revela que, en la ciudad de Machala las instituciones privadas están atrasadas en cuanto a la implementación del departamento de comunicación con soporte tecnológico, mientras que las instituciones públicas como la Municipalidad de Machala, el Cuerpo de Bomberos y ECU 911 cuentan con dicho departamento y profesionales alfabetizados. Así mismo en la entrevista destacan que los comunicadores deben de poseer habilidades digitales, adaptarse a nuevas tendencias y tener una formación continua en competencias digitales en este entorno tan cambiante. Se concluyó que los directivos de las organizaciones deben promocionar la formación de su talento humano en temas de alfabetización mediática puesto que los comunicadores están interesados en desarrollar y potenciar sus competencias relacionadas con la ciudadanía digital.

En la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en Ecuador de acuerdo con Salgado y Moreira (2023) en su investigación “Análisis de las Competencias Digitales para profesionales del sector turístico. Caso Museólogos Y Guías Turísticos” con la finalidad de analizar las competencias digitales de los profesionales para el campo turístico: museólogos y guías en el cantón Manta. El estudio se fundamenta en un enfoque exploratorio. Quienes conformaron la muestra fueron usuarios que ofrecen servicios y que requieren competencias

digitales para los museólogos y guías turísticos en Manta donde se utilizó como instrumento un cuestionario para recopilar información. Los resultados indican que los profesionales turísticos presentan la necesidad de adquirir competencias en el manejo de software y/o aplicaciones para la creación de tours, diseño de guianza virtual, manejo de herramientas tecnológicas como office y correo electrónico, lo que permitió concluir que las competencias digitales son esenciales actualmente, por lo tanto, los profesionales que se desempeñan en el ámbito turístico deben tener conocimiento en cuanto a habilidades y destrezas sobre el manejo de estas herramientas.

Así mismo para contextualizar la gestión de la información en la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica, se procedió a extraer experiencias de investigaciones anteriores:

En la Universidad Cesar de Vallejo en Perú de acuerdo con Salas (2021) en su investigación “Propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., ubicada en la provincia y departamento de Arequipa, a través de la modernización tecnológica”, el cual tuvo como objetivo proponer la optimización de la gestión de información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica. El enfoque de la investigación fue de tipo cualitativa, donde se utilizó método descriptivo-propositivo. La muestra estuvo conformada por ocho servidores que forman parte del Departamento de Personal. Los resultados indican que no existe un óptimo manejo en relación a los expedientes personales de los trabajadores, lo que permitió concluir que no se practica una gestión documental apropiada, por tanto, existe una inadecuada gestión de la información.

En la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador de acuerdo con Peñafiel (2023) en su investigación “Gestión de la Información y habilidades informacionales en los

Bibliotecarios Universitario” con la finalidad de analizar la gestión de la información y las habilidades informacionales en los bibliotecarios universitarios del Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez. El diseño de la investigación fue no experimental, específicamente descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 28 bibliotecarios que laboran en los diferentes campus que conforman el Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez. Los resultados evidencian que existe relación entre las habilidades informacionales y la gestión de la información, lo que permitió concluir la importancia de desarrollar de manera adecuada las habilidades informacionales en los bibliotecarios universitarios, para que así, exista una correcta gestión de la información.

El Instituto de Información Científica y Tecnológica quien realiza su investigación en Jipijapa, Ecuador con el objetivo de acuerdo con Sánchez, Chillan y Vázquez (2020) en su trabajo de investigación titulado “Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador” con la finalidad de identificar las barreras y acciones que inciden en la gestión de la información para la toma de decisiones de los pequeños y medianos negocios en Jipijapa. En este estudio se aplicó una encuesta como único instrumento para recopilación de información. La muestra consto de 26 medianas y pequeñas empresas de la ciudad de Manabí Ecuador. Los resultados indican que existen barreras organizacionales (35.3 %), tecnológicas (27.2%), humanas (25 %) y económicas (12.5 %), lo que permitió concluir que las pequeñas y medianas empresas estudiadas carecen de familiaridad en la gestión de la información. Aunque realizan algunas actividades relacionadas con este proceso, lo hacen de manera inconsciente y sin estrategias claras para mejorar la productividad.

Definición del Caso de Estudio

En el contexto de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica (DIIT), la cual desempeña un papel estratégico en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí al planificar, controlar y gestionar los recursos tecnológicos, con el fin de optimizar y ofrecer soluciones a los procesos académicos y administrativo garantizando la continuidad operativa para el éxito y la eficiencia de la institución.

En los últimos años, las organizaciones suelen centrarse en adquirir las tecnologías más recientes, pero no otorgan la debida prioridad al desarrollo de competencias digitales de su personal. Esta limitada importancia en la formación del capital humano conlleva a dificultades en la utilización eficaz de las herramientas digitales, lo que causa un impacto negativo en la gestión de sus actividades.

En este sentido, en la Universidad de Zaragoza en España de acuerdo con Iniesta, Segura y Mancho de la Iglesia (2020) a través de una investigación “Competencias digitales como recurso intangible en la empresa”, reconocen la importancia de las competencias digitales en las organizaciones para mantenerse en la competitividad, no obstante, no todas reconocen plenamente el valor de este recurso intangible para mejorar y reducir tiempos en sus tareas encomendadas.

Han pasado dos décadas desde que la tecnología revoluciono al mundo, el personal de la DIIT aun presenta desconocimiento en cuanto a habilidades y aptitudes digitales, lo cual no les permite aprovechar las herramientas y recursos disponibles para gestionar la información de manera eficiente y efectiva.

Se evidencia que los funcionarios poseen un nivel de competencias digitales básico en lo que respecta a la gestión de la información, lo que les permite realizar actividades en línea,

navegar por la web y garantizar la seguridad de la información, por otro lado, es importante destacar que sus profesiones están en sintonía con las áreas en las que trabajan.

Sin embargo, los funcionarios de la DIIT presentan desconocimiento en cuanto a competencias digitales específicamente para gestionar la información, debido a la escasez en la formación y conocimientos actualizados; a pesar de ser una dirección enfocada en el campo de la tecnología sus documentos no se encuentran digitalizados por completo, evidenciándose exceso de documentación impresa y desorganizada; los usuarios internos y externos de la universidad no se les brinda la información solicitada siendo esta básica y/o general aunque ellos tenga que ejecutar procesos con diversos fines, lo que se da a notar que existe una difusión de información vertical

El disponer de un personal insuficientemente alfabetizado digitalmente en competencias específicamente informacionales, impide que los funcionarios puedan identificar sus necesidades y uso de la información que se genera y se recibe evidenciándose en las páginas webs de la institución duplicidad y exceso de información que causa malestar y confusión, es importante mencionar que la DIIT, es el departamento encargado del diseño y la creación de las páginas y recursos tecnológicos de la universidad.

En cuanto al uso de herramientas digitales sean esta para gestionar la información o cualquier otra función presenta dificultades y comprensión al momento de utilizarlas necesitando asistencia por parte de sus compañeros, lo que denota un escaso dominio de las últimas tendencias digitales. Cabe indicar que este tipo de herramientas son un soporte para que todas las actividades sean desarrolladas de manera eficiente.

En lo que respecta a la gestión de la información, utilizan SharePoint como herramienta de gestión documental. Sin embargo, aún se evidencia la falta de una herramienta centralizada para el almacenamiento. Esto genera dificultades al intercambiar e

interactuar con datos históricos o actuales necesarios para el proceso de toma de decisiones. Asimismo, al tratar la información, se hace de manera mecánica, siguiendo reglas preestablecidas, sin un análisis profundo o crítico, lo que conlleva a disponer de datos inconsistentes al tomar decisiones."

Todas estas manifestaciones, como el nivel básico de competencias digitales para la gestión de la información, el desconocimiento de competencias específicas, la duplicidad y exceso de contenidos en las páginas web, las dificultades en la comprensión y uso de herramientas digitales, la falta de integración y las falencias en el tratamiento de datos, son efectos de limitaciones en competencias digitales que han tenido un impacto negativo en aspectos administrativos y tecnológicos, especialmente en el desempeño de los funcionarios que utilizan estas tecnologías cotidianamente.

En base a estas consideraciones se valida las siguientes interrogantes que serán abordadas durante el desarrollo del estudio de caso.

¿Cuál es el nivel actual de competencias digitales para la gestionar la información de los funcionarios en la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica?

¿Cuáles son las competencias digitales necesarias para los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica, en el contexto de gestionar la información?

¿Qué componentes deberán contener la propuesta de Competencias Digitales para desarrollar competencias en gestión de información?

¿Cuál debe ser la propuesta que ayude a fortalecer las Competencias Digitales al gestionar la información?

Justificación del Caso

Las competencias digitales son un recurso importante presente en diversas áreas profesionales. Además, constituyen la herramienta principal para lograr eficiencia operativa, al mismo tiempo que posibilitan a las personas acceder y gestionar la información de manera efectiva. En este sentido, una organización con un nivel avanzado de competencias digitales se vuelve más competitiva. Por lo tanto, estas habilidades no solo impulsan la agilidad en los procesos de gestión de la información, sino que también facilitan el acceso, búsqueda, almacenamiento, control y evaluación de la información disponible.

Estos argumentos se respaldan en la afirmación expresada por (Van Laar et al: 2020) “La fuerza laboral del siglo XXI requiere trabajadores que puedan buscar información relevante, justificar sus elecciones, generar ideas innovadoras y valiosas para sus campos y encontrar soluciones al problema en entornos digitales” (p.2).

La importancia de este estudio radica en demostrar cuán importante son las competencias digitales en la gestión de la información para los funcionarios de la DIIT, además, se propiciará el uso de las mismas mejorando este proceso. Al lograr esto, se fomentará la eficiencia operativa, garantizando que la dirección proporcione a sus funcionarios los recursos y estrategias necesarias para desarrollar habilidades digitales.

Esta investigación es factible, puesto que se cuenta con recursos bibliográficos y tecnológicos para la búsqueda de los mismo, así como la colaboración de la DIIT, quienes permitieron obtener información para el desarrollo del estudio.

La relevancia de este estudio radica en contribuir al conocimiento académico en el campo de competencias digitales, sino que también brindará la oportunidad de implementar mejoras en la formación y desarrollo profesional del personal de la DIIT. El impacto social reside en promover a que los funcionarios de la DIIT desarrollen competencias para gestionar

la información a través de estrategias, puesto que realizan este proceso constantemente sin el conocimiento y herramientas adecuadas. Al fortalecer estas competencias, se mejorará la gestión de la información, optimizando los recursos, manteniendo decisiones acertadas y adaptándose a las nuevas tecnologías que son fundamentales para aportar de manera positiva a la universidad.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las competencias digitales para la gestión de la información de los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica

Objetivo Específicos

- Identificar el nivel de competencias digitales para gestionar la información de los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica
- Definir las competencias digitales necesarias para gestionar la información de los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica
- Delimitar los componentes de la propuesta de Competencias Digitales para desarrollar competencias digitales para gestionar de la información en los funcionarios de la Dirección Informática e Innovación Tecnológica
- Proponer una estrategia de competencias digitales que favorezca la gestión de la información

Marco Conceptual

Competencia Digital

Generalidades

La Competencia Digital se ha vuelto esencial en la sociedad contemporánea, dado que incide de manera directa en la participación ciudadana, la empleabilidad y el progreso de cualquier organización. Su desarrollo eficiente se establece como un requisito fundamental para aprovechar plenamente las oportunidades y enfrentar los desafíos que presenta el entorno digital. Las generalidades se sustentan en un marco conceptual que engloba diversos aspectos clave. En este contexto, es posible resaltar las siguientes categorías para caracterizar la variable Competencia Digital:

Definición de Competencia Digital

Según Naji, (2018) “Las competencias digitales son todas aquellas habilidades, capacidades y aptitudes relacionadas con la aplicación, el uso eficaz, útil, práctico y seguro de nuevas tecnologías, tanto en el entorno profesional, social, formativo, familiar, ocio, etcétera” (p.179).

De acuerdo a lo mencionado por el autor este conjunto de habilidades, saberes y aptitudes desempeñan un rol importante no solo en el enfoque profesional, sino también en la interacción digital en la vida moderna. Todo esto se debe a que las TICs han ganado espacio en diferentes campos, y no solo se limita a tener conocimientos técnicos, sino de emplearlos de manera eficaz para el desarrollo de actividades.

Definición de Competencias Digitales en el Ámbito de la Información

Para Álvarez, Núñez y Crespo, (2017), quienes citan a Ferrari (2013) “El área Información, está compuesta por las competencias: acceso, control y búsqueda de la

información; evaluación de la información; almacenaje y retroalimentación de la información”.

Según lo que expresan estos autores las competencias digitales para gestionar la información son indispensables en una sociedad de la información que presenta desafíos de sobreabundancia e inconsistencias de información, lo que estas competencias permiten a los funcionarios es poder tener discernimiento y evaluación crítica ante tanta información redundante y poco confiable.

Tipos de Competencias Digitales en el Ámbito de la Información

Para desenvolvemos de manera eficaz en el mundo de la información, resulta importante contar con competencias digitales específicas relacionadas con la gestión de información. Estas habilidades engloban no solo la capacidad de búsqueda, sino también la evaluación, el almacenamiento, el procesamiento y la eficaz difusión de la información, lo que se convierte en una destreza esencial en este contexto informacional

Acceso, Búsqueda y Control de Información

Para comprender mejor el proceso de acceso, búsqueda y control de la información, es importante respaldarse en lo que indican los siguientes autores:

Se puede considerar a la búsqueda de información como una competencia básica para el manejo de la misma; y un proceso que implica varias etapas y estrategias, con el fin de satisfacer una necesidad. Así, el individuo debe traducir la necesidad de información y transformarla en una consulta que le permitirá acceder a diversas fuentes. (Ladrón de Guevara, 2017; López Flamarique, 2017; Piwowarski y Blanco González, 2011).

Evaluación de Información

Para Corominas (2012) alude a un proceso de decisión que el individuo lleva adelante y que tiene por resultado elegir y descartar elementos frente a un conjunto determinado (p. 204).

Almacenaje y Retroalimentación de la Información

El Almacenamiento de información es un proceso que tiene lugar una vez que la cantidad de información que se busca se selecciona y se procesa, sobrepasa la capacidad de memoria y de procesamiento cognitivo de los individuos en el tiempo planificado para desarrollar los procesos de la toma de decisiones.

Niveles de Competencias Digitales en el ámbito de la información

Las competencias digitales no son habilidades uniformes si no que se desglosan en diferentes áreas, competencias y niveles. Tal y como lo indica la DigComp 2.2 Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía que existen 5 áreas, 21 competencias digitales y 4 niveles, dentro de ellas se encuentra el área de la información entre ellas están las competencias: 1.1: Navegar, Buscar y Filtrar Datos, Información y Contenidos Digitales, 1.2: Evaluar Datos, Información y Contenidos Digitales y 1.3: Gestión De Datos, Información y Contenidos Digitales. Asimismo, los niveles se establecen en: básico, intermedio, avanzado y altamente especializado, lo que permite a su vez una medición y comprensión más detallada en desarrollo personalizado de competencias digitales.

Por tanto, este marco de referencia para el desarrollo y comprensión de la competencia digital en Europa tuvo su primera publicación en 2018, donde ofrece una descripción exhaustiva para ser competentes en entornos digitales en términos de conocimientos, habilidades y actitudes.

Navegar, Buscar y Filtrar Datos, Información y Contenidos Digitales

Nivel Básico: En este nivel, la persona con ayuda o de manera independiente tiene la capacidad de reconocer sus necesidades de información y llevar a cabo búsquedas simples en entornos digitales. Puede encontrar datos relevantes y explorar diversas fuentes.

Nivel Intermedio: En este nivel, la persona sin ayuda puede explicar cómo: identifica las necesidades de información, las estrategias que realiza para las búsquedas de información y como accede y navega en ella. Asimismo, puede abordar problemas informacionales que no están dentro de la rutina de manera independiente.

Nivel Avanzado: En este nivel, la persona tiene la capacidad de orientar a otros respondiendo a diversas necesidades de información es decir puede: aplicar búsquedas de información de manera efectiva, puede obtener datos, información y contenidos digitales relevantes demostrando habilidades estratégicas.

Nivel Altamente Especializado: En este nivel, la persona tiene la capacidad de resolver problemas informacionales complejos relacionados con la búsqueda y filtrado de datos digitales. Además, puede contribuir al conocimiento profesional aportando ideas innovadoras y orientar diversas áreas.

Evaluar Datos, Información y Contenidos Digitales

Nivel Básico: En este nivel, la persona puede evaluar la fiabilidad de fuentes comunes de datos, información y contenidos digitales de manera autónoma o con asistencia externa.

Nivel Intermedio: En este nivel, la persona es capaz de evaluar la fiabilidad de fuentes específicas de datos, información y contenidos digital de manera simple y autónoma.

Nivel Avanzado: En este nivel, la persona puede orientar a diversas áreas a como evaluar la fiabilidad de diversas fuentes, así mismo, evaluar los datos, información y contenidos digital en situaciones difíciles.

Nivel Altamente Especializado: En este nivel la persona puede abordar problemas complejos en relación con el análisis y evaluación de datos, información y contenidos digitales contribuyendo al conocimiento profesional y orientando a otros en estas prácticas. Además, puede proponer ideas innovadoras para desafíos complejos.

Gestión De Datos, Información y Contenidos Digitales

Nivel Básico: En este nivel, la persona identificar y almacenar y recuperar datos, información y contenidos digitales de manera sencilla entornos estructurados de manera autónoma o con asistencia externa.

Nivel Intermedio: En este nivel, la persona sin necesidad de ayuda puede elegir organizar y almacenar datos, información y contenidos digitales de manera rutinaria en entornos estructurados, todo esto para que la recuperación sea de manera efectiva.

Nivel Avanzado: En este nivel, la persona no solo es capaz de orientar a otros a almacenar y recuperación de datos, información y contenidos digitales, sino que también puede llevar a cabo eficientemente la organización y procesamiento en entornos estructurados.

Nivel Altamente Especializado: En este nivel, la persona puede abordar problemas más complejos en relación a el almacenamiento y recuperación de datos, información y contenidos digitales en entornos estructurados. Además, puede contribuir en el conocimiento al desarrollo de prácticas profesionales orientando a otras áreas. Asimismo, puede contribuir con ideas y procesos que aportan de manera positiva a diversas áreas.

Generalidades

La gestión de la información desempeña un papel fundamental en las organizaciones al reconocer que la información constituye un recurso vital para la toma de decisiones. A través de un proceso continuo, se subraya la importancia estratégica de utilizar eficazmente esta información en la toma de decisiones para el desarrollo y éxito de la entidad. Las bases teóricas descansan sobre un marco conceptual que abarca aspectos fundamentales. En este sentido es posible resaltar las siguientes categorías para caracterizar la variable de gestión de la información:

Definición de Gestión de la Información

De acuerdo con Estrada (2016) “La gestión de la información se refiere al conjunto de procesos que sirve para designar actividades orientadas a la generación, coordinación, almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de la información tanto interna como externa contenida en cualquier soporte” (p.123).

Al respecto con lo que indica el autor la gestión de la información va más allá de administrar este recurso, es un proceso continuo y organizado que no se limita a una actividad aislada. Además, implica el control y el aprovechamiento de la información de diferentes entornos y formatos. Por tanto, mejora la eficiencia organizativa, permite la toma de decisiones informada, facilita la adaptación a los cambios, garantiza la seguridad de los datos y confiere ventajas competitivas a las organizaciones.

Definición de Análisis de Información

El análisis de la información es un proceso enriquecedor de aprendizaje para toda persona que gestiona información, puesto que se involucra en la la obtención y asimilación de conocimiento profundos en base a la información disponible para posteriormente ponerlos en práctica.

Según indica Sarduy (2007) “Forma parte del proceso de adquisición y apropiación de los conocimientos latentes acumulados en distintas fuentes de información (p.143).

Definición de Calidad de Información.

La información es una parte importante de la organización, permitiendo la toma de decisiones, facilitando la comunicación, la innovación, además permite tener el seguimiento y control de los procesos. Sin embargo, esta información debe ser de calidad, útil, valiosa y debe cumplir diversas características, desde la precisión hasta la confiabilidad, para poder tomar decisiones precisas y efectivas.

Tal y como lo indica Peter (2011) “La información debe poseer calidad para que sea considerada como información” (p.43).

Definición de Toma de Decisiones

Según Dror, (2018) “La toma de decisiones es la manera en que las personas o grupos eligen entre diferentes alternativas para resolver problemas, alcanzar objetivos o enfrentar situaciones específicas” (p.10).

De acuerdo como señala el autor, la toma de decisiones es un proceso importante que requiere evaluación y análisis de la información crítica con la finalidad de escoger la mejor alternativa en situaciones específicas.

Marco Metodológico

En la investigación se utilizó un enfoque cualitativo de investigación-acción con un estudio de caso para explorar completamente la realidad y comprender las experiencias de los participantes. Esto se complementó con una investigación de diagnóstico actual basada en observaciones, que tuvo como objetivo brindar un panorama detallado y actualizado de la situación, identificando problemas y áreas de mejora a través de la observación directa.

El alcance de la investigación fue descriptivo-explicativo, combinando la presentación detallada de las características del objeto de estudio con la búsqueda de comprensión de relaciones causales. También se realizó una investigación de campo, que permite obtener datos específicos y actuales directamente del entorno de estudio, apoyando así el análisis con información relevante.

Los métodos que se llevaron a cabo en esta investigación fueron los siguientes:

El método de análisis-síntesis, el análisis se utilizó para revisar críticamente la documentación científica sobre las variables de estudio, lo que facilitó una evaluación detallada de la literatura existente. Por otro lado, la síntesis permitió obtener las ideas más significativas de del material revisado, las cuales sirvieron de base para generar nuevos conocimientos en el estudio.

Con estos dos métodos se pueden identificar las asignaturas para abordar esta investigación las cuales son: alfabetización y competencias informacionales, herramientas digitales avanzadas para la gestión de la información y gestión de la información. Así, se puede concluir que estas asignaturas de integración curricular están estrechamente relacionadas con la investigación.

Así mismo, el análisis documental-bibliográfico se utilizó para recopilar y analizar investigaciones previas relacionadas con el tema de investigación, lo que proporcionó un conocimiento detallado de cómo se discutió el tema en estudios anteriores.

Además, se utilizó el método inductivo-deductivo con la ayuda del método inductivo se pudo formular teorías, conceptos y generalizaciones basadas en observaciones y evidencia empírica. Por otro lado, nos permitió observar patrones, tendencias y relaciones que llevaron a conclusiones generales. También, se utilizó el método deductivo para analizar la teoría y la realidad en la que se desarrolló el caso. A partir de la información recopilada, se pudo obtener deducciones que permitieron realizar la triangulación con la finalidad de obtener conclusiones adecuadas.

Por otra parte, el desarrollo de esta investigación se ejecuta desde la primera fase, que abarca el séptimo semestre, y concluye en la segunda fase del proceso de titulación que tiene lugar en octavo semestre.

Finalmente, las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

La observación directa fue fundamental para conocer la situación real de la DIIT, utilizando una ficha de observación que contiene las categorías de las variables de investigación para recolectar información específica. Asimismo, la entrevista directa de preguntas estructuradas dirigida a los funcionarios de la DIIT.

La población de este estudio consistió en los funcionarios públicos de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica. Para el análisis detallado, se seleccionó una muestra compuesta por 3 de estos funcionarios, quienes participaron en entrevistas. Este enfoque permitió examinar a fondo los resultados y obtener una comprensión profunda de los aspectos individuales relacionados con las competencias digitales necesarias para la gestión de la información.

Resultados Obtenidos

Las técnicas utilizadas en este estudio incluyeron la observación directa y las entrevistas, que permiten el análisis de la información recopilada para integrar resultados teóricos y observacionales.

Para diagnosticar el estado actual de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica (DIIT), se considerará que:

En relación a las competencias digitales básicas, que son habilidades que permiten realizar actividades en situaciones cotidianas, como el manejo de dispositivos digitales, el uso del correo electrónico, la navegación en Internet, entre otras. En este sentido, se identificó que los funcionarios tienen dificultades en la comprensión del software al momento de realizar actividades laborales que se encuentran estrechamente ligadas a la gestión de la información. Esta limitación dificulta el dominio completo de la tecnología, lo que les hace depender de la ayuda de sus compañeros.

Entre las competencias digitales para la gestión de la información se encuentran las habilidades de acceso, búsqueda y selección, que son las habilidades para acceder a información en línea, realizar búsquedas efectivas y seleccionar información relevante para satisfacer necesidades específicas. Sin embargo, se observó que existe una demora por parte del DIIT en la entrega de la información solicitada. Internamente, este retraso es de 12 horas en diversas facultades y departamentos de la universidad; y, externamente, de 2 a 3 días. Esto afecta la capacidad de los involucrados para tomar decisiones oportunas y efectivas, así como para cumplir con los plazos establecidos.

Asimismo, la evaluación de información en línea es otra competencia digital para la gestión de información que se basa estrictamente en el análisis crítico de la información para determinar diversos indicadores como confiabilidad, relevancia y calidad. En este contexto,

se observa que en la DIIT evalúan la información en línea de sitios web oficiales y/o empresas que tienen convenio, como CEDIA, que indican criterios significativos en cuanto a la confiabilidad de la información consultada.

En este sentido, otra habilidad digital es el almacenamiento de datos, la capacidad de organizar y gestionar eficazmente datos y archivos ya sea en dispositivos electrónicos o en la nube. En este caso se ve que la información en DIIT se almacena en SharePoint, un gestor de documentos de Microsoft. Sugiere esfuerzos para integrar y organizar la información, utilizando una plataforma o sistema central para compartir información de manera oportuna.

Por otro lado, la gestión de la información es el proceso de recopilación, almacenamiento y organización, procesamiento y/o tratamiento, análisis y difusión de información dentro de una organización. Además, esto incluye establecer políticas y procedimientos para garantizar que la información esté disponible, sea precisa y segura cuando sea necesario. En este contexto, DIIT supervisa la organización y el almacenamiento de información por parte de los empleados en el entorno digital. Sin embargo, no tienen una política para descartar información obsoleta, lo que conduce a una sobreabundancia de documentos impresos y a la pérdida de recursos tangibles e intangibles.

En cuanto a la información almacenada, se puede decir con seguridad que cada departamento gestiona su propia información sin compartirla con terceros, lo que se refiere estrictamente a relaciones verticales.

De manera similar, el procesamiento de datos se define como un conjunto de actividades diseñadas para transformar datos en información significativa y útil para la toma de decisiones y otras actividades organizacionales. En este caso se observa que el personal del DIIT realiza este proceso de forma mecánica o sistemática, siguiendo criterios preestablecidos para asegurar la confiabilidad de los datos. Sin embargo, se ha identificado

una falta significativa de otras estrategias relacionadas con la integridad o la privacidad de los datos. Esta falta de habilidades adicionales puede exponer a la gerencia a riesgos de integridad de los datos.

Finalmente, la difusión de información se refiere al proceso de compartir y distribuir información de manera efectiva y oportuna a audiencias internas o externas dentro de una organización. En este sentido, se reconoció que en DIIT existe comunicación vertical, pues se observan muchos procesos para lograrla, lo que puede afectar negativamente el flujo de información y la capacidad de la organización para tomar decisiones informadas y trabajar de manera efectiva.

Tabla 1*Triangulación de la información de la entrevista*

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Cita textual	Análisis del autor
¿Cuáles son las habilidades claves para gestionar la información que considera necesarias para operar en la DIIT?	Diferentes habilidades como: -Habilidades de tratamiento directivo (Hoja de ruta para definir necesidades de información) -Habilidades técnicas (Desarrollo de programas de interoperabilidad de datos) -Habilidades de Consumo (Reportes, generación etc.)	Habilidades como: -Gestor base de datos -Gestor de Seguridad -Gestor de Cumplimiento	Habilidades clasificadas en: -Habilidades personales: Paciencia -Habilidades Profesional: Saber hacer, el tener procesos definidos de acuerdo con políticas internas.	De acuerdo a la Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía DigComp 2.2 las competencias para la búsqueda y gestión de la información son: Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos Digitales, Evaluar datos, información y contenidos	Los participantes difieren en sus respuestas sobre las habilidades necesarias para gestionar la información en la DIIT, mencionando una variedad de habilidades técnicas, seguridad, directivas, personales y organizacionales. Sin embargo, ninguna de las respuestas coincide completamente con las competencias digitales efectivas para gestionar la información. De acuerdo a la teoría esto

				<p>digitales, Gestión de datos, información y contenidos digitales.</p>	<p>indica una falta de alineación entre las habilidades percibidas como necesarias por los participantes y las competencias clave para una gestión efectiva de la información digital. Para mejorar la gestión de la información en la DIIT, sería beneficioso integrar estas competencias teóricas en la formación y desarrollo de habilidades de los funcionarios.</p>
<p>¿Ha recibido algún tipo de formación o capacitación específica</p>	<p>Las capacitaciones que recibí en el proceso académico en base de datos y</p>	<p>Las capacitaciones que recibí a lo largo del proceso académico</p>	<p>No, a nivel institucional no brindan capacitaciones,</p>	<p>De acuerdo con Ruiz del Hoyo, Quiñonez y Zapata (2023) (...) reconocen que la</p>	<p>Los entrevistados coinciden en sus respuestas, indicando que no han recibido ningún tipo de</p>

competencias digitales para la gestión de la información? cursos de transformaciones digitales

de solo formación académica. capacitación en el área de las TIC institucional. Solo representa un factor determinante en el nivel de competencia digital: a mayor capacitación, mayor nivel de dominio (...)

capacitación en el área de las TIC institucional. Solo representa un factor determinante en el nivel de competencia digital: a mayor capacitación, mayor nivel de dominio (...)

información a nivel institucional. Solo disponen de formación académica; sin embargo, existe una falta notable de apoyo institucional para la capacitación en competencias digitales específicas para la gestión de la información. Según la teoría, mientras más capacitaciones relacionadas con la tecnología se ofrezcan, los funcionarios adquirirán mayores destrezas y conocimientos en esta área, lo cual reducirá los inconvenientes en la

<p>¿De qué manera enfrenta el personal de la DIIT los desafíos asociados a la implementación de nuevas tecnologías en su entorno laboral?</p>	<p>Capacitarnos a través de equipos de trabajos internos multidisciplinarios, porque involucra los distintos actores como: directivos, usuarios y técnicos</p> <p>Los departamentos por separados toman capacitaciones de manera aislada o por parte de la institución</p>	<p>La paciencia es una virtud que prima en estos eventos. Muchas personas piensan que los que manejamos tecnologías hacemos los procesos de manera incorrecta o para entorpecer los mismo. Por el contrario, estos procesos y medios de comunicación deben ser formales como el uso del correo.</p> <p>Uno de los principales retos a los que se enfrentan actualmente los directivos de las PYMES, y de todo tipo de organizaciones en general, es cómo implementar y assimilar las nuevas tecnologías digitales y su integración en el modelo de negocio para aprovechar todo su potencial (Ferneley y Bell, 2006).</p>	<p>usabilidad y gestión de la tecnología.</p> <p>Los funcionarios, en su mayoría, coinciden en sus respuestas, indicando que cuando se presentan desafíos al implementar nuevas tecnologías en su entorno laboral, recurren a la capacitación interna mediante mesas multidisciplinarias que involucran diversas áreas. Sin embargo, es importante destacar la existencia de otro punto de vista que subraya la necesidad de habilidades blandas que todos los directivos deben conocer. Muchos desean</p>
---	--	---	--

resolver problemas, pero no tienen clara la causa raíz de los mismos.

En este contexto, es indispensable enfrentar y adaptarse a estos desafíos de manera satisfactoria para aprovechar al máximo las tecnologías actuales mediante un sólido conocimiento digital. La combinación de capacitación técnica y desarrollo de habilidades blandas, como la paciencia, la comunicación efectiva y la resolución de problemas, permitirá una gestión más eficiente y una

<p>¿Podría compartir una experiencia específica en la que haya aplicado sus conocimientos y/o habilidades digitales en el ámbito de la información para resolver o mejorar un problema?</p>	<p>Un sistema de analítica de datos para el consumo de información académica como: matriculas y recaudación de datos</p> <p>Conocimiento de sistema de seguridad de datos en temas de disposición de correos y espacio de la universidad y gestión documental</p>	<p>Cuando en la dirección interfirió un virus ransomware, la cual vulnera la información, sin embargo, no se hizo nada para resolver el problema. Por otra parte, en la actualidad los torniquetes el acceso facial de las puertas la cual maneja la información de la institución, esto ha causado</p> <p>Para Blanco (2019) Las habilidades digitales se refieren a la capacidad de localizar, organizar, comprender, evaluar, crear y compartir información mediante la tecnología digital es decir combina el conocimiento de las herramientas informáticas y telemáticas con una adecuada comprensión de</p>	<p>implementación más exitosa de las nuevas tecnologías.</p> <p>Los colaboradores comparten diversas experiencias donde aplicaron sus conocimientos digitales para resolver y/o mejorar problemas, como el uso de datos para el consumo de información académica, sistemas de seguridad y gestión documental. Estas experiencias reflejan una utilización efectiva de las tecnologías disponibles para abordar necesidades específicas</p>
---	---	---	--

controversia en cómo se pueden dentro de sus entornos cuanto a la usar y aplicar en laborales.

comunicación de aspectos concretos Sin embargo, se destaca la información de la vida diaria una discrepancia por entre diferente como a resolver los parte de un participante dirección. complejos que indica la existencia La experiencia que problemas que de problemas previos no te puedo decir es aparecen en la vida resueltos a nivel de poder identificar profesional. dirección e los problemas de institucionales. Este manera organizada, participante señala establecer lineamientos claro, comunicación y correctos y comprensión de la alcanzables. información entre diversos departamentos, lo que sugiere deficiencias en la gestión de la información a nivel organizacional.

En este sentido, es importante señalar que estas falencias en la falta y aplicación de conocimientos digitales para resolver problemas informacionales pueden resultar en dificultades adicionales. de una evaluación, comunicación, localización información entre los departamentos pueden obstaculizar la eficiencia operativa y afectar negativamente la toma de decisiones.

¿Podría compartir, Aseguro que sí, Si porque nos Si, en la actualidad Es importante que Los involucrados desde su porque el tener datos permite tomar los profesionales aprovechen las coinciden en sus experiencia, de y utilizarlos de decisiones independientes del herramientas y respuestas, señalando qué manera las manera correcta nos correctas. área profesional plataformas que las competencias

<p>competencias digitales impactan en la eficiencia de los procesos de toma de decisiones en la DIIT?</p>	<p>permite tomar decisiones y prever escenarios futuros</p>	<p>deberían saber el manejo de la tecnología y saber sus ventajas que dan estas, puesto que permite tomar decisiones correctas porque hay múltiples herramientas para visualizar datos, inteligencia artificial, entre otras. Si no existe adaptación quedaras en el pasado, el tener el apoyo de la tecnología tus decisiones tendrán más validez.</p>	<p>digitales para digitales tienen un impacto positivo y eficiente en los procesos de toma de decisiones. Comparten experiencias donde estas competencias les han permitido acceder a datos sólidos para tomar decisiones acertadas y prevenir problemas futuros. Esta convergencia de opiniones subraya la importancia de contar con habilidades digitales en el entorno laboral actual. En este contexto, es importante destacar que poseer competencias</p>
---	---	---	--

<p>¿Cuál es su percepción acerca de las últimas tendencias en relación a las habilidades digitales que predominan</p>	<p>El percibo de manera positiva, porque todas las profesiones deberían de saber de habilidades digitales independientes de su área de trabajo Ejem: Análisis de datos debería de</p>	<p>No percibo que las habilidades digitales de la institución sean las adecuadas, porque no se le da énfasis a la gestión digital, además no hacer</p>	<p>Positivamente, sin embargo, nos preguntamos ¿que pasara en el futuro? Si las tecnologías están en todas las áreas el talento humano tiende a</p>	<p>Los negocios están digitalizando sus operaciones en mayor medida. Los robots, la automatización y la inteligencia artificial han irrumpido de</p>	<p>digitales para gestionar la información de manera efectiva nos proporciona una ventaja competitiva significativa. La capacidad de recopilar, almacenar, procesar, analizar datos de manera eficiente facilita la toma de decisiones informadas y estratégicas. La mayoría de los entrevistados coinciden en que perciben de manera positiva las últimas tendencias en habilidades digitales para la gestión de la información en las instituciones. Subrayan</p>
---	---	--	---	--	---

dentro de las instituciones? saber un médico, un financiero, recursos humanos) las cosas de desaparecer, manera impulsiva si no con conocimiento automatizado y digitalizado. porque podría perjudicar a terceras personas. puesto que todo estará digitalizado.

manera radical en el mundo del empleo, lo cual demanda nuevas habilidades y competencias digitales (Soule et al., 2016).

la importancia que todas las profesiones deben poseer conocimientos digitales, independientemente de su área de trabajo. Sin embargo, hay incertidumbre respecto a lo que sucederá con las profesiones si las tecnologías llegan a reemplazar al capital humano.

Por otro lado, existe una discrepancia en cuanto al nivel de madurez en el uso de estas habilidades. Mientras algunos consideran que las habilidades digitales pueden mejorar significativamente los

<p>¿Existe alguna estrategia para la adquisición de conocimientos digitales para gestionar la información?</p>	<p>Cursos con la Empresa de Cedía como temas de transformación digital, machine learning y big data.</p>	<p>Capacitaciones y áreas claves se capacitan de manera individual y/o colectivamente a través de la plataforma Cedia.</p>	<p>De manera autónoma a través de redes sociales como YouTube, el cual me brinda diversos contenidos, material gratuito y conocimiento. Por otra parte, Cedía al ser un proveedor para nuestra institución, nos brinda cursos de autoayuda para poder prepararnos de manera significativa.</p>	<p>Bonilla et al. (2020) quienes consideran que las estrategias metodológicas permiten obtener resultados, mediante acciones interactivas, con la proyección de un sistema de actividades a corto, mediano y largo plazo.</p>	<p>procesos, otros temen que un uso inadecuado pueda perjudicarlos en lugar de beneficiarlos. Los participantes coinciden en que la estrategia para adquirir conocimientos digitales es principalmente individual, a menudo a través de CEDIA, un proveedor que colabora con la institución ofreciendo cursos tecnológicos en diversas temáticas, lo que permite a los funcionarios adquirir conocimientos y obtener certificaciones. Además, destacan que, al hacerlo de manera autónoma,</p>
--	--	--	--	---	--

recurren a otras herramientas como redes sociales, plataformas gratuitas, entre otras.

A partir de la información proporcionada por los participantes y la teoría existente, se deduce que la falta de estrategias estructuradas para la adquisición de destrezas digitales puede generar problemas que afecten negativamente el desarrollo, la implementación y los resultados de cualquier proyecto o proceso.

<p>¿Qué habilidades informacionales le gustaría desarrollar para gestionar la información?</p>	<p>Machine learning, porque entra en las matemáticas y es una debilidad en mí.</p>	<p>Habilidades de Gestión de Información</p>	<p>Gestión Documental, puesto que todas las organizaciones deberían saber la importancia del poseer habilidades en la gestión de documentos y sus beneficios.</p>	<p>(Van Laar et al: Los funcionarios 2020, p.2) “la expresan un interés en fuerza laboral del desarrollar diversas siglo XXI requiere habilidades informativas trabajadores que para gestionar la puedan buscar información de manera información más eficaz. Esto incluye relevante, justificar habilidades específicas en gestión de la información, así como generar ideas innovadoras y en gestión documental, valiosas para sus que es una faceta importante dentro del campos y encontrar importante dentro del soluciones al ámbito de la gestión de problema en la información. Además, entornos digitales”. destacan la relevancia de Es decir que para adquirir habilidades en aumentar su machine learning, que se empleabilidad y no relacionan quedar rezagados estrechamente con la en el mundo digital gestión de la los futuros información.</p>
--	--	--	---	--

profesionales

deben dominar estas competencias. Este análisis subraya la importancia de tener un conjunto diverso de habilidades para abordar eficazmente los desafíos de la gestión de la información. Las habilidades en gestión de la información se centran en el manejo eficiente de los recursos y la organización de los datos para facilitar el acceso y la utilización efectiva de la información. Por otro lado, las habilidades en gestión documental se enfocan específicamente en el control y administración de los

documentos en diferentes formatos y en todas las etapas de su ciclo de vida.

Es importante que todas estas habilidades se desarrollen de manera satisfactoria. Según la teoría este desarrollo de habilidades permitirá a los individuos destacarse en sus respectivos ámbitos laborales y mantenerse al día con los avances tecnológicos.

Análisis de Resultados

En cuanto a la entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica, es importante destacar que:

Nivel de Competencias Digitales

Los servidores muestran competencias digitales en un nivel básico en cuanto a la gestión de la información, puesto que realizan actividades de manera sencilla y rutinarias de manera autónoma y en otras de manera asistida. Es relevante señalar que, a pesar de contar con títulos relacionados con la gestión de la información y de que su área laboral está directamente vinculada con esta, no están plenamente conscientes de las habilidades digitales requeridas para optimizar su desempeño en este ámbito.

Definición de Competencias Digitales

Es importante tener en cuenta que cuando las personas poseen competencias digitales definidas sobre la gestión de la información les permite desempeñarse en este campo de manera eficiente, no obstante los funcionarios de la DIIT no tienen definidas con claridad cuáles son las competencias digitales específicas para realizar proceso de gestión de la información de manera eficaz, mencionando habilidades que no se relacionan a este proceso como habilidades técnicas, administrativa y humanísticas.

Es importante destacar que la falta de estas destrezas respecto a la información para saber cómo realizar este proceso de manera consciente e identificar su importancia para el desarrollo de sus actividades diarias; por otro lado, la falta de competencias digitales afecta negativamente la capacidad de los servidores para aprovechar plenamente las herramientas y tecnologías disponibles en su entorno laboral.

Estos resultados coinciden con lo expuesto por, Ingelmo.M, Sáenz, Bedate.A, Pinillos.S (2021) (...) Por tanto, la competencia digital no solo proporciona la capacidad de aprovechar las posibilidades asociadas a las tecnologías digitales, sino que es necesaria para participar en la nueva sociedad y economía del conocimiento (...)

Importancia de las Competencias Digitales

Los servidores tienen una percepción positiva respecto a la importancia de las competencias digitales en la toma de decisiones y en la prevención o resolución de problemas. Reconocen que el avance tecnológico promueve la aparición de nuevas competencias digitales, tales como el análisis de datos, la automatización de procesos, la inteligencia artificial y el internet de las cosas. Este reconocimiento sugiere una disposición positiva hacia la adaptación a las demandas cambiantes del entorno tecnológico, lo que puede ser un activo importante para la mejora continua y la innovación dentro de la organización.

Los servidores también resaltan la importancia de que todas las profesiones, independientemente de su campo laboral, posean competencias digitales. Sin embargo, existe preocupación sobre el impacto de la tecnología, particularmente la inteligencia artificial, en el reemplazo de tareas humanas y la eventual desaparición de ciertas profesiones.

Es fundamental destacar que, si los servidores mantienen y desarrollan habilidades tecnológicas, la tecnología nunca superará estas capacidades, puesto que actuarán como complemento y herramienta para realizar procesos informacionales de manera más efectiva. En este sentido, es esencial promover una cultura de actualización constante y adaptación a las nuevas tecnologías para garantizar la relevancia y la eficacia en el ámbito laboral, incluso ante la rápida evolución tecnológica.

De acuerdo con lo expresado anteriormente sobre la tecnología es un soporte para el ser humano Según Alegsa, (2014) indica que Es todo software que puede ser utilizado en cualquier dispositivo electrónico, que permita facilitar las actividades del hombre con la tecnología. (p.17)

Estrategias para el Desarrollo de Competencias Digitales

Los servidores han señalado la ausencia de estrategias o capacitaciones específicas sobre gestión de la información por parte de la institución. En su lugar, dependen de conocimientos adquiridos a través de su formación académica o de manera autónoma mediante diversas plataformas digitales, incluso ante cambios tecnológicos. Así mismo esta situación indica un indicio sobre la carencia en la definición clara de competencias digitales para la gestión de la información dentro de la institución.

Es importante destacar que las capacitaciones de manera regular resultan en una falta de actualización e innovación de habilidades en el manejo de la información. Esto lleva a que los servidores se estancan en una "*zona de confort*", sin explorar nuevas técnicas o herramientas para mejorar su eficiencia y productividad. Además, esta falta de preparación los deja vulnerables ante cambios tecnológicos repentinos, generando incertidumbre en su actuar y dificultando la adaptación a los nuevos entornos.

En consonancia, se debe tener en cuenta que algunas organizaciones optan por no proporcionar capacitaciones debido a preocupaciones sobre costos y tiempo. Sin embargo, mantener al personal actualizado con conocimientos actualizados no solo les permite ser más competitivos, sino que también les brinda las herramientas necesarias para enfrentar los cambios tecnológicos inesperados. La inversión en la formación y el desarrollo del personal es

importante, puesto que, conduce a mejoras significativas en el desempeño y los resultados organizacionales a largo plazo.

Estos resultados coinciden con un aporte de Parra.C, Rodriguez.F (2015) que exponen en su estudio (...) La capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso las empresas y las personas deben ver la capacitación como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperados (...) (p.136).

Competencias Digitales a Desarrollar

Los entrevistados expresaron su deseo de desarrollar competencias en gestión de la información, gestión documental y machine learning, habilidades que están estrechamente ligadas al ámbito de la información. Esta aspiración representa un aporte positivo por parte de los funcionarios, puesto que demuestra su interés en mejorar su capacidad para manejar eficazmente los datos y la información en su entorno laboral.

El hecho de que los entrevistados reconozcan la importancia de estas competencias sugiere una actitud proactiva hacia el aprendizaje y la mejora continua. La gestión de la información y la gestión documental son habilidades fundamentales para organizar, almacenar y acceder a la información de manera eficiente, lo que contribuye a la toma de decisiones informadas y al éxito en las tareas laborales.

Conclusiones

- **Identificar el nivel de competencias digitales para gestionar la información**

Se concluye que el nivel básico en competencias digitales para gestionar la información de los funcionarios de la DIIT se debe principalmente a la falta de capacitación constante. Esta carencia impide alcanzar un nivel avanzado para una gestión de la información eficaz, afectando tanto los procesos operativos como la toma de decisiones estratégicas. La falta de conocimientos actualizados sobre el manejo de la información en el mundo digital tiene repercusiones negativas, puesto que desconocer las competencias adecuadas provoca dificultades y genera incertidumbre sobre cómo actuar ante problemas en el entorno digital.

- **Definir las competencias digitales para gestionar la información**

Se concluye que los funcionarios de la DIIT no tienen definidas cuáles son las competencias digitales necesarias para gestionar la información. Es importante tener en cuenta que esta falta de definición podría ser un problema latente, puesto que los funcionarios realizan dicho proceso de manera inconsciente, lo que afectaría su rendimiento y la eficacia en la gestión de la información. Esto causaría errores en la recopilación, almacenamiento, procesamiento, análisis y difusión de información y a su vez impactaría negativamente en la toma de decisiones.

- **Delimitar los componentes de la propuesta de Competencias Digitales para desarrollar habilidades en cuanto a la gestión de la información**

Se concluye que los funcionarios de la DIIT no tienen estrategias para la adquisición de competencias digitales necesarias para gestionar la información. En consecuencia, optan por adquirirlas de manera aislada y por sus propios medios, sin contar con metodologías

estructuradas. Es evidente que existe una escasa cultura organizacional en torno al desarrollo de competencias digitales, lo cual limita la uniformidad y eficiencia en la gestión de la información dentro de la DIIT.

- **Proponer una estrategia de competencias digitales que favorezca la gestión de la información**

Se concluye que los funcionarios de la DIIT tienen interés en desarrollar competencias digitales en el ámbito de la gestión de la información. Esta situación representa una alerta para la dirección, puesto que indica una necesidad urgente de desarrollar una estrategia efectiva para fomentar estas habilidades digitales.

Recomendaciones

- Se recomienda a la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica que implemente una estrategia sólida para adquirir un nivel avanzado en competencias digitales para gestionar de información, lo que permitirá mejorar sus habilidades informacionales y prácticas en el ámbito digital, promoviendo así el crecimiento personal y profesional en la era digital.
- Se recomienda a la DIIT establecer un marco claro y detallado de competencias digitales necesarias para la gestión de la información, lo que permitirá no solo alinear las expectativas y guiar el desarrollo individual de los funcionarios, sino que también fortalece la capacidad de la organización para enfrentar desafíos digitales y aprovechar oportunidades emergentes.
- Se recomienda a la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica que fomente una cultura organizacional que valore la adaptabilidad a través de estrategias innovadoras, que permitan mejorar su capacidad para adaptarse rápidamente a las nuevas tecnologías en un entorno tecnológico en constante evolución.
- Se sugiere a la DIIT que tome en cuenta la propuesta proporcionada que contiene los componentes necesarios para el desarrollo de competencias digitales para la gestión de la información. Esto proporcionará oportunidades de formación y actualización continua para los funcionarios, fortaleciendo no solo su capacidad para gestionar eficazmente la información en entornos digitales, sino también asegurando que estén alineados con las mejores prácticas y tecnologías emergentes.

Referencias Bibliográfica

- Alcívar-López, Yara Inés, & Navarrete-Pita, Yulexy. (2023). Estrategia metodológica para el fortalecimiento de las competencias digitales docentes. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11(1), . Epub 01 de marzo de 2023.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000100005&lng=es&tlng=es.
- Alegsa. (2014). Eficacia de las herramientas digitales y posicionamiento de marca en la empresa Procesadora de Alimentos y Bebidas Tarapoto SAC, 2018.
- Alemán, I. I., Anaya, A. S., & de la Iglesia, A. M. (2020). Las competencias digitales como recurso intangible en la empresa. *Prisma Social: revista de investigación social*, (29), 155-171. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7470987>
- Alexander, b.; Ashford-Rowe, K.; barajas-Murphy, n.; dobbin, g.; Knott, J.; McCormack, M.; Pomerantz, J.; Seilhamer, R.; Weber, n. (2019). Las competencias digitales en estudiantes de las carreras de Educación en Ecuador. *Campus Virtuales*, 12(2), 113-126.
- Alonso Varela, L., & Saraiva Cruz, I. (2020). Búsqueda y evaluación de información: dos competencias necesarias en el contexto de las fake news. *Palabra clave*, 9(2), 90-90.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853-991220200001000090&script=sci_arttext
- ÁLVAREZ P., NÚÑEZ P. & CRESPO, R. (2017). *Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de pandemia*. Utopía y Praxis Latinoamericana
- Andreu y Martínez. (2011). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM SA* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

- Balarezo Gonzales, R. M. (2023). Toma de decisiones y calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123804>
- Barzaga-Sablón, O. S., Pincay, H. J. J. V., Nevárez-Barberán, J. V., & Cobeña, M. V. A. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 120-130.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025997>
- Blanco, F. (2019). Percepción del impacto y los desafíos de la transformación digital para la fuerza de ventas de las compañías de seguros en el Perú.
- Bonilla, M., Cárdenas Benavides, J., Arellano Espinoza, F. & Páez Castillo, D. (2020). Bonilla, M., Cárdenas Benavides, J., Arellano Espinoza, F. & Páez Castillo, D. (2020). Estrategias metodológicas interactivas para la enseñanza y aprendizaje en la educación superior. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 25-3
- Cáceres, F., Tusa, F., & Tejedor, S. (2020). La competencia digital y su importancia para el ejercicio de la comunicación organizacional en territorio. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E26), 388-399.
<https://www.proquest.com/openview/43af3c19c59d9fb0a81504e368d06a78/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Cantó, C., López, R. N. O., & Encalada, J. M. (2022). Importancia de las competencias digitales directivas para la formación de talentos en la Industria 4.0. *Cultura, Educación y Sociedad*, 13(1), 177-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8838301>

- Chancúsig, V. (2018). *Competencias Digitales Del Talento Humano Frente Al Nuevo Modelo De Negocios En Línea Y Su Impacto Económico En Empresas De Servicios Reguladas Por Las Superintendencias De Compañías Y Economía Popular Y Solidaria En Cotopaxi, Periodo 2017-2018* [Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE].
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15365/T-ESPEL-CAI-0620.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chancúsig. (2018). *Competencias Digitales Del Talento Humano Frente Al Nuevo Modelo De Negocios En Línea Y Su Impacto Económico En Empresas De Servicios Reguladas Por Las Superintendencias De Compañías Y Economía Popular Y Solidaria En Cotopaxi, Periodo 2017-2018*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
- Comisión sobre la banda ancha para el desarrollo sostenible. (2017). *Guía para la evaluación de las competencias digitales*. Itu Publicaciones.
- Corominas, J. (2012). Búsqueda y evaluación de información: dos competencias necesarias en el contexto de las fake news
- Del Do, A. M., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *Informes Científicos Técnicos-UNPA*, 15(1), 200-229.
- Del Do, A. M., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *Informes Científicos Técnicos-UNPA*, 15(1), 200-229.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8901467>
- Dror. (2018). *Toma de decisiones y calidad de los servicios públicos en la Dirección Regional de Educación Madre de Dios, 2023*. Universidad César Vallejo

- Erazo-Panduro, M., Cárdenas-García, Á., Ruiz-Cueva, J., Castro, J. C. G., Torres-Delgado, W., & Estrella, J. T. (2022). Competencias digitales en Mypes de la región San Martín, Perú. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 2(2), e385-e385.
<http://209.45.90.234/index.php/rcsi/article/view/385>
- Estrada. (2016). *Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas*.
Revista de Ciencias Sociales
- Ferneley, E., Bell, F. (2006). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *Informes Científicos Técnicos-UNPA*, 15(1), 200-229.
- Flores Tirado, F. (2019). Eficacia de las herramientas digitales y posicionamiento de marca en la empresa Procesadora de Alimentos y Bebidas Tarapoto SAC, 2018.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28641/Flores_TF.pdf
- González-Valiente, C. L., (2014). Midiendo la calidad de la información gestionada: algunas reflexiones conceptuales-metodológicas. *Biblios*, (54), 42-50.
<https://www.redalyc.org/pdf/161/16134186004.pdf>
- Ingelmo Palomares, M., Sanz Lara, J., Bedate Centeno, A., & Pinillos-Franco, S. (2021, September). Perfil de competencias digitales en alumnos universitarios e influencia por el confinamiento COVID-19. In *IN-RED 2021: VII Congreso de Innovación Educativa y Docencia en Red* (pp. 1492-1505). Editorial Universitat Politècnica de València.
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/175174/IngelmoSanzBedate%20-%20Perfil%20de%20competencias%20digitales%20en%20alumnos%20universitarios%20e%20influencia%20por%20e....pdf?sequence=1>

- Ingelmo Palomares, M., Sanz Lara, J., Bedate Centeno, A., & Pinillos-Franco, S. (2021, September). Perfil de competencias digitales en alumnos universitarios e influencia por el confinamiento COVID-19. In *IN-RED 2021: VII Congreso de Innovación Educativa y Docencia en Red* (pp. 1492-1505). Editorial Universitat Politècnica de València.
- Iniesta, Segura y Mancho de la Iglesia (2020). Las competencias digitales como recurso intangible en la empresa. *Prisma Social: revista de investigación social*, (29), 155-171
- ITU Publicaciones. (2020). *Guía para la evaluación de competencias digitales*. Unión Internacional De Telecomunicaciones.
https://academy.itu.int/sites/default/files/media2/file/eBAT_20-00227_20-00325_1f_Digital_Skills_assessment_Guidebook-S.pdf
- Ladrón de Guevara, M. C. (2017). Búsqueda y evaluación de información: dos competencias necesarias en el contexto de las fake news
- Muñoz Veloz, F. M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM SA* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Montaudon-Tomas, C., Pinto-López, I., & Yáñez-Moneda, A. (2020). Competencias digitales para las nuevas formas de trabajo: nociones, términos y aplicaciones. *Vinculatégica EFAN*, 6(2), 1333-1347. <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/581/456>
- Naji, M. J. (2018). *Importancia de las competencias digitales directivas para la formación de talentos en la Industria 4.0*. Cultura, Educación y Sociedad

Olazabal Castañeda, Y. C. (2021). Implementación de gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Inversiones & Contratistas Zayd SAC.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27648/Olazabal%20Casta%20c3%bl%20eda%20c%20Yan%20Carlo.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Olazabal Castañeda, Y. C. (2021). Implementación de gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Inversiones & Contratistas Zayd SAC.

Palomino, M. D. C. P., & Torres, Á. F. R. (2023). Las competencias digitales en estudiantes de las carreras de Educación en Ecuador. *Campus Virtuales*, 12(2), 113-126.

<http://www.uajournals.com/campusvirtuales/journal/23/9.pdf>

Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas.

Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas.

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/4602/3821

Peñañiel Vázquez, E. S. (2023). *Gestión de la información y habilidades informacionales en los bibliotecarios universitarios* (Master's thesis).

<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38188>

Peter. (2011). *Midiendo la calidad de la información gestionada: algunas reflexiones conceptuales-metodológicas*. Biblios

- Ramirez Olazabal, E. P. (2021). Percepción del impacto y los desafíos de la transformación digital para la fuerza de ventas de las compañías de seguros en el Perú.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4568/1/TM_RamirezOlazabalElvis.pdf
- Rodríguez Cruz, Y. & Pinto, M. (2018). *Uso de información para la toma de decisiones en las organizaciones y servicios*: (ed.). Alfagrama Ediciones.
<https://elibro.net/es/ereader/uleam/188298?page=1>
- Ruiz del Hoyo Loeza, E., Quiñonez Pech, S. H., & Zapata González, A. (2023). *Retos en el desarrollo de la competencia digital en docentes de secundaria. Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 15(1), 122-137.
- Saavedra Garcia,M.L, & Tapia Sánchez,B. (2013). *La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales*. Revista ESPACIOS
- Salas Cuadros, N. P. (2021). Propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR SA, ubicada en la provincia y departamento de Arequipa, a través de la modernización tecnológica.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22075>
- Salgado Cabrera, Ó. A., & Moreira Hernández, M. Y. (2023). *Análisis de las competencias digitales para profesionales del sector turístico. Caso museólogos y guías turísticos* (Doctoral dissertation).
<https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4520>
- Sánchez, E. R. B., Chilán, J. H. M., & Vásquez, C. A. Á. (2020). Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí,

Ecuador. *Avances*, 22(2), 183-193.

<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869116002/637869116002.pdf>

Sarduy. (2007). *Análisis de información*. Uso de información para la toma de decisiones en las organizaciones y servicios. Alfagrama Ediciones

Segrera-Arellana, J. R., Paez-Logreira, H. D., & Polo-Tovar, A. A. (2020). Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de pandemia. *Utopía y praxis latinoamericana*, 25(11), 222-232.

<https://www.redalyc.org/journal/279/27964922015/html/>

Somos digital. (2022). *Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía Con nuevos ejemplos de conocimientos, habilidades y actitudes*. DigComp 2.2. https://somos-digital.org/wp-content/uploads/2022/04/digcomp2.2_castellano.pdf

Soule, D. L., Puram, A., Westerman, G. F. y Bonnet, D. (2016). Competencias digitales para las nuevas formas de trabajo: nociones, términos y aplicaciones. *Vinculatégica EFAN*, 6(2), 1333-1347.

Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2020). *Guía para la evaluación de las competencias digitales*. Itu Publicaciones.

https://academy.itu.int/sites/default/files/media2/file/eBAT_20-00227_20-00325_1f_Digital_Skills_assessment_Guidebook-S.pdf

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.(s.f). *Dirección de Informática e Innovación Tecnológica*. <https://departamentos.uleam.edu.ec/diit/>

Uribe, J. I. T., Romero, Y. S. S., Mejía, C. I. M., & Meléndez, J. G. P. (2023). Incidencia de la capacitación profesional en el desarrollo empresarial de las pymes del sector industrial de Durán. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 3551-3563.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6425/9807>

Van Laar et al: 2020. *Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de pandemia*. Utopía y Praxis Latinoamericana

Van Laar, E., Van Deursen, A. J., Van Dijk, J. A., & De Haan, J. (2018). Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de pandemia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(11), 222-232.

VÁSCONEZ-BARRERA, F., OLEAS LÓPEZ, M., BASTIDAS, F. E., VÁSQUEZ, U. P., & CONDO, L. (2020). La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales. *Revista Espacios*, 41(19).

<https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p22.pdf>

Vásquez-Rizo, F. E., y Gabalán-Coello, J. (2015). *La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales*. Revista ESPACIOS

Vuorikari, R., Kluzer, S. and Punie, Y., DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes, EUR 31006 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2022, ISBN 978-92-76-48882-8, doi:10.2760/115376, JRC128415.

<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>

Anexos

Anexo 1

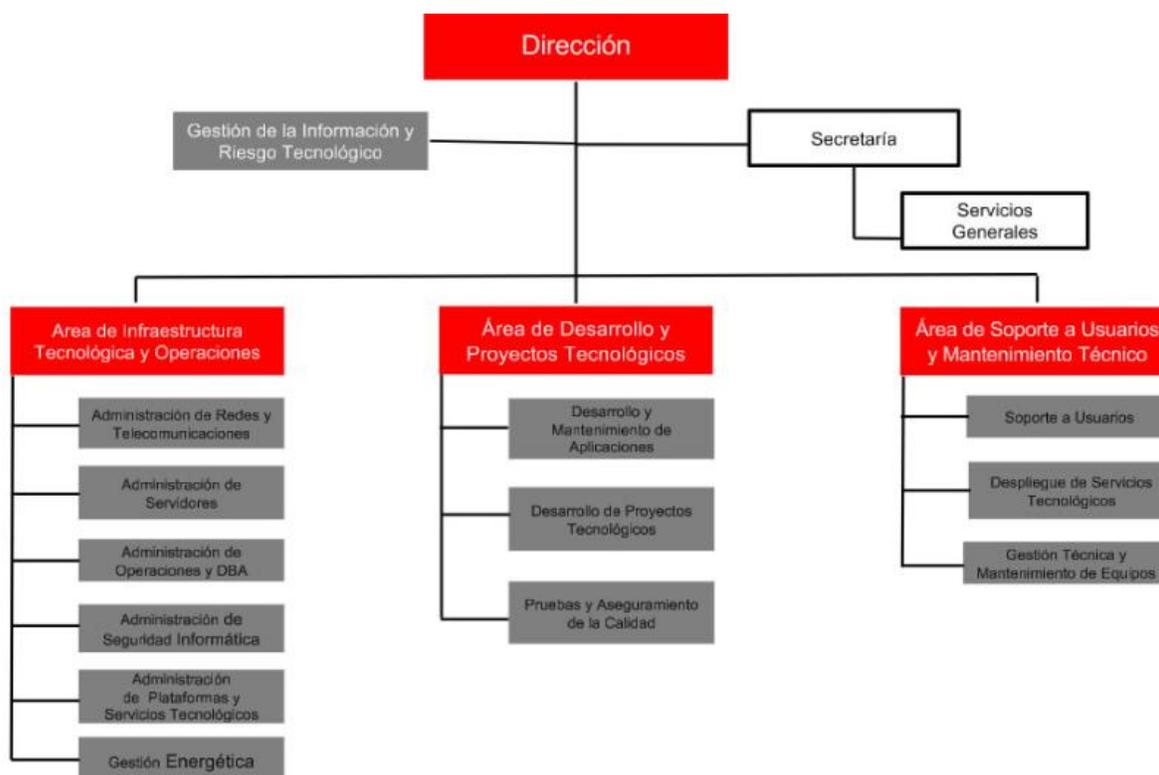


Mensaje de Bienvenida



Página Web de la Dirección De Informática e Innovación Tecnología

Anexo 2



Estructura Orgánica de la Dirección De Informática e Innovación Tecnología

Anexo 3

Checklist: Diagnostico actual de Competencias Digitales y Gestión de la Información en el Departamento de Informática e Innovación Tecnológica.				
Fecha:				
Objetivo: Identificar el conocimiento del personal en relación a las Competencias Digitales y la Gestión De La Información en el Departamento de Informática e Innovación Tecnológica.				
Competencias Digitales		Si	No	Observación
1	¿Se observa que los usuarios poseen habilidades en el uso de software y/o aplicaciones digitales en actividades laborales diarias?			
2	¿Se identifican que los usuarios demuestran comodidad al navegar por la web de manera efectiva?			
3	¿Se observa que los usuarios demuestran habilidades de adaptación y aprendizaje rápido en el uso de tecnologías?			
4	¿Se identifica que los usuarios tienen la capacidad de encontrar soluciones frente a problemas tecnológicos inesperados?			
Acceso búsqueda y Control de información				
5	¿Se observa que los usuarios demuestran destrezas cuando realizan búsquedas de información en línea y seleccionan fuentes confiables?			
6	¿Se observa que los usuarios tienen la capacidad de acceder y extraer información almacenada de manera rápida cuando se solicita?			
Evaluación de información				
7	¿Se observa que los usuarios poseen habilidades de realizar una evaluación crítica de validez y relevancia de la información encontrada?			
Almacenaje y retroalimentación de información				
8	¿Los usuarios demuestran habilidades para almacenar información de maneras organizada en gestores documentales?			
Gestión de la información				
Recopilación de información				
1	¿Se identifica que los usuarios tienen habilidades en recopilar y guarda la información de manera organizada para futuras decisiones?			
Almacenamiento de información				
2	¿Se observa que los usuarios tienen habilidades en cuanto a métodos de respaldo y/o almacenamiento seguro para garantizar la disponibilidad de datos en caso de problemas técnicos?			
3	¿Los usuarios presentan dificultades para acceder a la información de manera efectiva durante el proceso de toma de decisiones?			
Procesamiento de información				
4	¿Los usuarios tienen la capacidad de revisar la integridad y calidad de la información antes de utilizarla para tomar decisiones?			
5	¿Los usuarios tienen la destreza de establecer y/o llevar a cabo proceso definido para descartar información obsoleta o irrelevante en su conjunto de datos?			
Difusión de información				
6	¿Los usuarios tienen la facilidad de difundir la información con colegas o departamentos que la requieren para sus propias decisiones?			

Instrumento Checklist utilizado para la tecnica de la Observación

Anexo 4

Entrevista sobre las Competencias Digitales y la Gestión de la Información

En la actualidad, nos encontramos inmersos en la era digital, donde las competencias digitales han evolucionado de ser habilidades opcionales a tornarse indispensables para la gestión de la información, un proceso esencial para el éxito en entornos profesionales y organizacionales. Como estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, estoy llevando a cabo un trabajo de investigación con el propósito de determinar las competencias digitales en la gestión de la información. Su participación tiene una importancia significativa, puesto que, contribuirá a continuar con el proceso investigativo que nos permitirá tomar decisiones. Quisiera destacar que sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial. Agradezco de antemano su valiosa colaboración en esta iniciativa.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Señale según corresponda:

Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

Edad:

18-30 años ()

31-40 años ()

41-50 años ()

Mayor a 50 años ()

Formación Profesional

Tercer Nivel: _____

Cuarto Nivel/Especialidad: _____

Área de trabajo: _____

Cargo: _____

Experiencia en su cargo:

Menos de 3 años ()

De 3 a 5 años ()

De 5.1 a 10 años ()

De 10.1 a 15 años ()

Más de 15 años ()

1. ¿Cuáles son las habilidades claves para gestionar la información que considera necesarias para operar en la DIIT?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Ha recibido algún tipo de formación o capacitación específica en competencias digitales para la gestión de la información?

.....
.....
.....
.....

3. ¿De qué manera enfrenta el personal de la DIIT los desafíos asociados a la implementación de nuevas tecnologías en su entorno laboral?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Podría compartir una experiencia específica en la que haya aplicado sus conocimientos y/o habilidades digitales en el ámbito de la información para resolver o mejorar un problema?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Podría compartir, desde su experiencia, de qué manera las competencias digitales impactan en la eficiencia de los procesos de toma de decisiones en la DIIT?

.....
.....
.....
.....

6. ¿Cuál es su percepción acerca de las últimas tendencias en relación a las habilidades digitales que predominan dentro de las instituciones?

.....
.....

.....
.....

7. ¿Existe alguna estrategia para la adquisición de conocimientos digitales para gestionar la información?

.....
.....
.....

8. ¿Qué habilidades informacionales le gustaría desarrollar para gestionar la información?

.....
.....
.....

Preguntas validadas por: Dr. Pablo Vidal
Docente de la Carrera Gestión de la Información

*Preguntas de la entrevista aplicada en la Dirección De Informática e Innovación
Tecnología como instrumento de recolección de datos*

Anexo 5

Entrevista con el Director de la de la Dirección De Informática e Innovación Ing. Cesar Cedeño

Anexo 6

Entrevista con el Ing. Freddy Alarcón Coordinador - Área de Desarrollo y Proyectos Tecnológicos

Anexo 7



ZAMBRANO SANTANDER YUBER RENATO

Para: ARTEAGA ACOSTA ROBERTH JESUS

CC: DELGADO VELÁSQUEZ SORAIDA MARGARITA







Mar 21/05/2024 9:12

Buenos días.

Estimado @ARTEAGA ACOSTA ROBERTH JESUS, disculpándome el no haber respondido antes, la cuestión es que he tenido ciertos requerimiento que han sido determinados como prioridad por parte de la Dirección.

En todo caso, por favor puedes enviar el enlace de la sesión ZOOM para poder conversar un momento y ver en que forma puedo aportar a tu requerimiento.

Saludos cordiales,

Atentamente.

-Yuber R. Zambrano Santander.

Área de Operaciones Tecnológicas
Dirección de Informática e Innovación Tecnológica



ARTEAGA ACOSTA ROBERTH JESUS

Para: ZAMBRANO SANTANDER YUBER RENATO

CC: DELGADO VELÁSQUEZ SORAIDA MARGARITA








Mar 21/05/2024 9:34

! Importancia alta

Buenos días Estimado

Entiendo su situación, comparto con usted el enlace de la reunión virtual vía ZOOM, la cual está programada para 9:45 am, muchas gracias.

Roberth Arteaga le está invitando a una reunión de Zoom programada. Tema: Entrevista Virtual Hora: 21 may 2024 09:45 a. m. America/Guayaquil Entrar Zoom Reunión <https://us05web.zoom.us/j/85384091269?pwd=aPSbFnFrSdQ53W0V4NE8M9Zdgv.1> ID de reunión: 853 8409 1269 Código de acceso: te8cfw

Saludos Cordiales

Entrevista con el Ing. Yuber Zambrano Analista Administrador de Operaciones y DBA

Anexo 8



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ROBERTH JESUS ARTEAGA ACOSTA

2%

Textos sospechosos



1% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas

⚠ < 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: ROBERTH JESUS ARTEAGA ACOSTA.pdf

ID del documento: c6f0d4e5a11be134217da8f62d8f15cfd18a79b

Tamaño del documento original: 605,21 kB

Depositante: Pedro Idrovo Flores

Fecha de depósito: 30/7/2024

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 30/7/2024

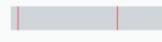
Número de palabras: 14.134

Número de caracteres: 106.006

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 departamentos.uleam.edu.ec Dirección de Informática e Innovación Tecnológica https://departamentos.uleam.edu.ec/diit/infraestructura-y-redes/ 20 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (297 palabras)
2	 departamentos.uleam.edu.ec Dirección de Informática e Innovación Tecnológica https://departamentos.uleam.edu.ec/diit/objetivos-estrategicos/ 16 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (276 palabras)
3	 repositorio.uasb.edu.ec https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (180 palabras)
4	 departamentos.uleam.edu.ec Dirección de Informática e Innovación Tecnológica https://departamentos.uleam.edu.ec/diit/mision-y-vision/ 13 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (113 palabras)
5	 www.scielo.org.ar Búsqueda y evaluación de información: dos competencias nec... http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853-9912202000100090&script=sci_arttext 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (136 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 aprende.intef.es https://aprende.intef.es/sites/default/files/2018-05/2017_1020_Marco-Común-de-Competencia-Digit...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	 repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28641/Flores_TF.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
3	 www.mendeley.com Desafíos de la Transformación Dig... preview & related info ... https://www.mendeley.com/catalogue/db92f9ce-285f-3604-b058-856f04d2bfb5/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
4	 Documento de otro usuario #869:e2 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
5	 www.scielo.org.mx Apert. (Guadalaj., Jal.) vol. 15 número 1: S1665-618020230001... https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_sobre&pid=S1665-61802023000100122&lng=es	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- 1  http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308
- 2  <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7470987>
- 3  <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853>
- 4  http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000100005&lng=es&lng=es
- 5  <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15365/T>

Propuesta

Flujo de Proceso de Desarrollo de Competencias Digitales para Gestionar la Información

Las competencias digitales son indispensables para la gestión de la información actualmente, puesto que la cantidad de información disponible resulta abrumadora. Estas habilidades permiten a las personas procesar eficazmente una amplia gama de información, reconocer su relevancia, confiabilidad y utilizar herramientas digitales para realizar este proceso de manera efectiva. Sólo la capacidad de comprender, evaluar y analizar la información digital aumentará el número de decisiones informadas, fomentando al mismo tiempo la creatividad, la innovación y la participación activa en la sociedad digital.

Para alcanzar un nivel avanzado de competencias digitales en la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica, se proponen una estrategia mediante el diseño de un flujo de procesos que permita el desarrollo de competencias digitales para gestionar la información. Esto potenciará a los funcionarios para manejar eficazmente la información que generan, gestionan y difunden tanto interna como externamente.

Objetivos

Objetivo General

Recomendar un flujo de procesos que ayude a la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica a desarrollar competencias digitales para gestionar la información.

Objetivo Especifico:

- Enlistar las necesidades de los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica para desarrollar competencias digitales para gestionar la información
- Identificar los procesos que debe contener el flujo de procesos para desarrollar competencias digitales para gestionar la información en los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica
- Diseñar los procesos que debe contener el flujo de procesos para desarrollar competencias digitales para gestionar la información en los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica

Flujo de Procesos

Para Andreu y Martínez (2011):

Llamamos diagrama de flujo de un proceso a la representación gráfica de forma ordenada y secuencial de todas las actividades que constituyen el mismo. En el diagrama de flujo del proceso deben aparecer todas las actividades que lo integran, bien sea de manera individual o agrupadas en subprocesos, de tal manera que no quede ninguna fuera del mismo. El tamaño de cada proceso debe ser tal que permita encontrar un responsable para cada uno de ellos. (163)

Beneficiarios

Directos

Los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica

Indirectos

La comunidad en general de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

**DIRECCIÓN DE INFORMATICA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**



**Descripción del flujo de proceso acerca del desarrollo de Competencias
Digitales para Gestionar la Información en la Dirección de Informática e
Innovación Tecnológica en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la
ciudad de Manta (2023)**

Autor: Arteaga Acosta Roberth Jesús

Año 2023

Facultad: Ciencias Administrativas Contables y Comercio

Carrera: Gestión de la Información Gerencial

Presentación

El presente documento incluye la descripción de un flujo de proceso acerca del desarrollo de Competencias Digitales para Gestionar la Información en la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta (2023)

Antecedentes

La Dirección de Informática e Innovación Tecnológica es importante para la universidad, puesto que su función principal es brindar servicios y soluciones de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), brindando un soporte adecuado a los procesos institucionales que contribuyan a la percepción de valor a la comunidad universitaria.

Misión

Proveer productos y servicios de tecnologías centralizados, interoperables, estandarizados, escalables, de calidad, oportunos, y transparentes que soporten los procesos de la organización.

Visión

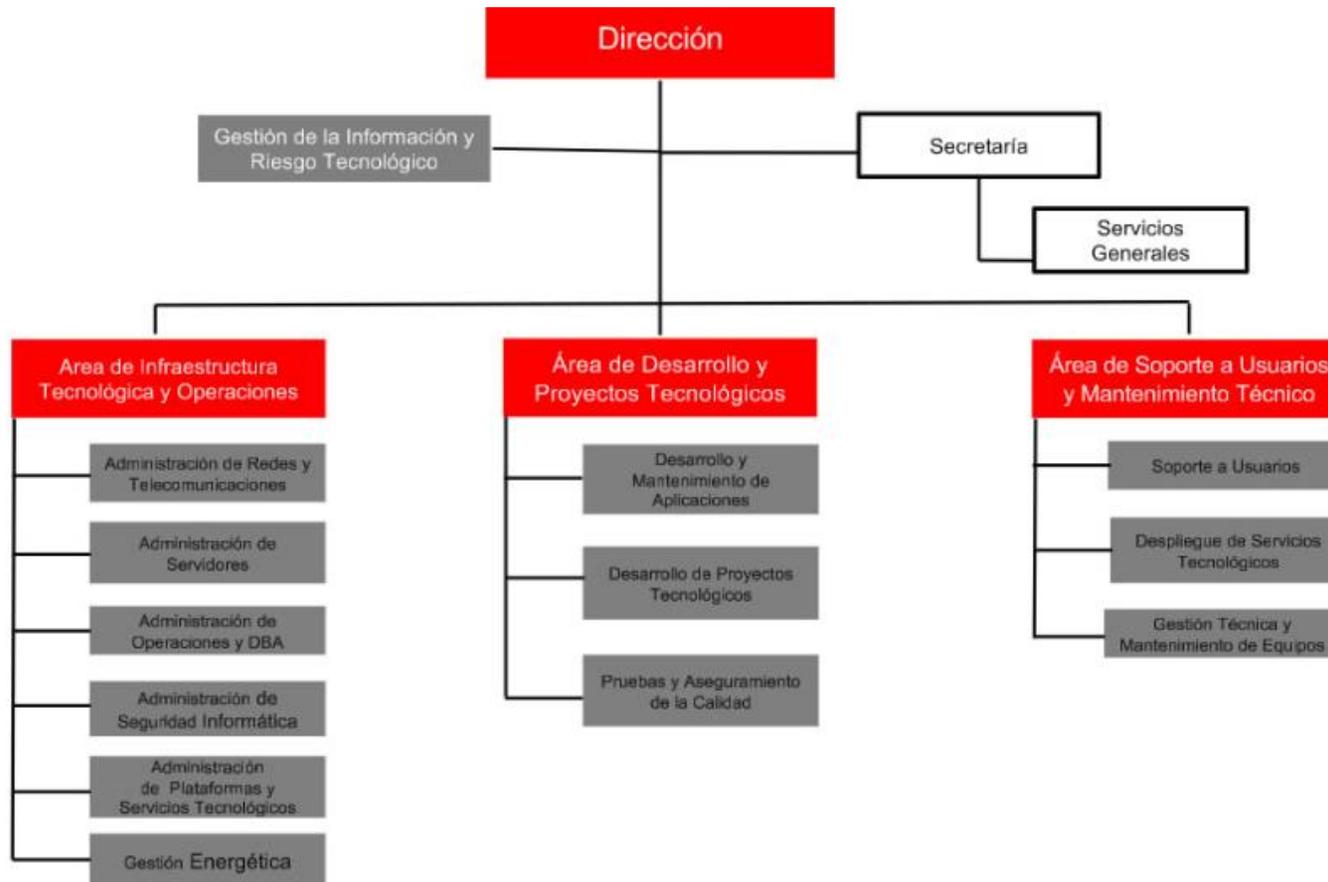
Ser reconocidos como la Dirección que contribuye de manera estratégica a la provisión de productos y servicios tecnológicos con calidad, seguridad, eficiencia e innovación para la comunidad universitaria.

Objetivos Estratégicos

Estos objetivos se han establecido en concordancia con el plan estratégico institucional en sus diferentes perspectivas.

- Garantizar la seguridad, disponibilidad e integridad de la información institucional mediante soluciones tecnológicas que permitan el control de acceso, y protección de esta a lo largo de su ciclo de vida.
- Proveer servicios de tecnologías de la información y comunicación con calidad, eficiencia y eficacia para soportar los procesos institucionales.
- Desarrollar o implementar ambientes y/o soluciones tecnológicas que permitan controlar y mejorar los niveles de servicio de TI que soportan los procesos de la institución.
- Administrar productos y servicios relacionados con las tecnologías de información y comunicación, con el fin de contribuir a la gestión y al mejoramiento continuo de los procesos de la institución.
- Mantener a la institución a la vanguardia de los avances tecnológicos, para el apoyo de los planes y objetivos estratégicos.
- Aplicar disponibilidad, confidencialidad, e integridad a los datos, con el fin de crear confiabilidad en la información generada para la comunidad universitaria.

Estructura Orgánica de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica



Áreas y Funciones de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica

Infraestructura y Redes

Son responsables de los componentes claves de la infraestructura: routers, switches, firewalls, segmentación de redes, gestión de desempeño de la red, acceso remoto, etc. Esta área es responsable del control técnico y administrativo de la LAN, WAN y redes inalámbricas, esto incluye asegurar que los enlaces de transmisión de datos estén funcionando correctamente, que las copias de respaldo de los sistemas se estén realizando y que las implementaciones en cuanto a HW y SW de red se lleven a cabo debidamente.

- Supervisar y monitorear los niveles de acuerdos de servicios de prestadores externos de infraestructura y telecomunicaciones.
- Asegurar el adecuado desempeño de los servicios de transmisión de datos; VoIP y tráfico en general de la red.
- Asesorar las dependencias académicas y/o administrativas en la adquisición y manejo de los sistemas de cómputo y comunicación, emitiendo informes técnicos
- Probar nuevas tecnologías y proponer su implementación de acuerdo a las necesidades, garantizando la funcionalidad, soporte y facilidad de administración
- Dotar la infraestructura necesaria para cubrir las necesidades de interoperabilidad, interconexión o transmisión de datos con entes externos.
- Mantener y dar soporte permanente al servicio telefónico IP

Desarrollo y Programación

Son responsables de desarrollar y mantener las aplicaciones. El desarrollo puede incluir; desarrollar un nuevo código o cambiar la configuración de las aplicaciones existentes. Los nuevos desarrollos o cambios que se generan en esta área son los que en última instancia correrán en los ambientes de producción.

Mantenimiento y soporte a usuarios

Son responsables de responder preguntas y resolver problemas técnicos que enfrentan los usuarios e incluyen las siguientes actividades:

- Apoyar a los usuarios finales con las dificultades de hardware (HW) o software (SW).
- Capacitar a usuarios para utilizar HW, SW y base de datos.
- Responder consultas de usuarios finales.
- Monitorear desarrollos técnicos e informar a los usuarios finales de desarrollos que podrían ser pertinentes para ellos.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de revisiones.
- Gestión de la configuración; y,
- Gestión de Problemas.
- Planificar y ejecuta mantenimiento preventivos y correctivos a los equipos de la institución.
- Emisión de informes técnicos a los equipos de cómputo que estén presentando fallas o se dispongan para la baja.

- Instalación y configuración de periféricos. (Scanner, video beams e impresoras)

Operaciones

Son responsables de:

- Gestión de continuidad de servicios.
- Gestión de la capacidad.
- Gestión de la disponibilidad; y,
- Gestión de los niveles de servicio

Esta área define y mantiene los sistemas en producción, la estructura de los datos en el sistema de base de datos institucional y es responsable de la seguridad de los datos compartidos y almacenados en la base de datos, es responsable también del diseño real, la definición y el mantenimiento adecuado de los datos.

Importancia de un flujo de Procesos

De acuerdo a Miranda, Chamorro y Rubio (2007)

El diagrama de flujo constituye una herramienta muy utilizada para procesos, porque permite validar la secuencia de actividades que tiene el proceso, además de quién las realiza y cómo se relacionan con otras tareas. Al ser visual, este diagrama proporciona información inmediata de cómo es un proceso, facilitándose el comprender cómo se obtiene el resultado deseado (p.76)

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Presentar un flujo de procesos que ayude a la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica a desarrollar competencias digitales para gestionar la información.

Objetivos Específicos:

- Enlistar las necesidades de los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica para desarrollar competencias digitales para gestionar la información
- Identificar los procesos que debe contener el flujo de procesos para desarrollar competencias digitales para gestionar la información en los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica
- Diseñar los procesos que debe contener el flujo de procesos para desarrollar competencias digitales para gestionar la información en los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica
- Elaborar la descripción de actividades del flujo de procesos para desarrollar competencias digitales para gestionar la información en los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica

Beneficiarios

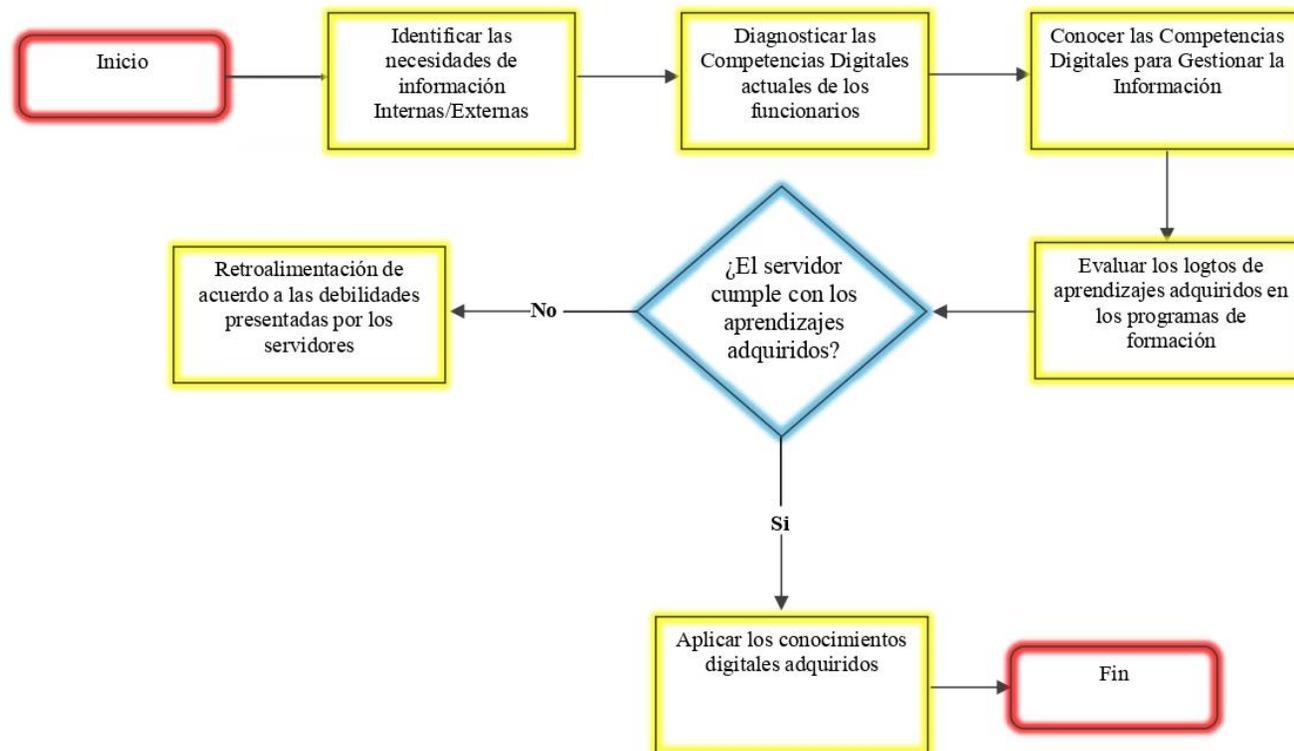
Directos

- Los funcionarios de la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Indirectos

- La comunidad en general de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Proceso para el Desarrollo de Competencias Digitales para Gestionar la Información en la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica



Descripción del proceso para el Desarrollo de Competencias Digitales para Gestionar la Información en la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica

Actividades

- ***Identificar las necesidades de información Internas/Externas:*** Es la primera actividad del proceso, puesto que al identificar qué información es necesaria tanto desde dentro de la institución como desde fuera de la misma, a través de procesos como mapas de necesidades, análisis documentales, análisis de bases de datos, entre otros.

La identificación de las necesidades de información sea esta para los procesos administrativos, académicos, tecnológicos o legales, les brindará múltiples beneficios como evitar la redundancia, mejorar la eficiencia operativa, adaptación al entorno, mejorar las decisiones.

- ***Diagnosticar las competencias digitales actuales para gestionar informaciones:*** Se evalúa a través de cualquier instrumento sea este de cuestionarios, observaciones directas, pruebas prácticas, entre otros las habilidades y conocimientos digitales que actualmente tienen los funcionarios para gestionar la información.

Es importante destacar que esta actividad es fundamental antes de iniciar este proceso, puesto que es el punto de partida donde contextualiza y da a conocer la situación real para identificar áreas de mejoras o áreas que serán potenciadas.

- ***Conocer las competencias digitales para gestionar la información***

En esta actividad, es indispensable, porque si primero se identifica las necesidades de información, luego se determina las habilidades actuales que poseen los funcionarios de la

dirección, ahora se profundizará en términos de teoría en cuanto a las competencias digitales que son necesarias para gestionar la información de manera eficaz. Esto abarca desde habilidades digitales hasta conocimientos de herramientas y tecnologías específicas, así como metodologías de gestión de la información.

En relación a lo anterior se señala que en todo proceso de aprendizaje es importante primero conocer la teoría para luego ejecutar las buenas prácticas, porque nos proporcionan un enfoque equilibrado y efectivo para adquirir y aplicar conocimientos.

- ***Desarrollar programas de formación específicos***

Toda vez realizado el diagnóstico y teniendo el conocimiento de las competencias digitales necesarias para gestionar la información de manera efectiva, se procede a diseñar programas de formación específicos sean estos: webinars, talleres, simposios, seminarios, cursos en línea, conferencias entre otros. Estos programas están destinados a cerrar las brechas de competencias identificadas y mejorar las habilidades digitales de los funcionarios.

- ***Evaluación continua de logros de aprendizajes***

Después de implementar los programas de formación, se realiza una evaluación continua para medir los logros y el progreso en el aprendizaje. Sea está a través cuestionarios, observación directa, evaluación de desempeño, indicadores, entre otros. Esta evaluación ayuda a asegurar que los programas de formación se están cumpliendo y que el personal está adquiriendo las competencias necesarias y en caso de que estas no dieran resultados efectivos se sugiere retroalimentar de acuerdo a las debilidades de los servidores ajustando metodología y herramientas para que estas puedan ser percibidas de manera correcta.

- ***Aplicar los conocimientos digitales adquiridos***

Finalmente, los funcionarios aplican los conocimientos y competencias adquiridas en el entorno laboral o en situaciones prácticas relevantes. Esto implica la utilización efectiva de las nuevas competencias digitales para mejorar procesos, resolver problemas o desarrollar nuevos proyectos.

Nota: Es importante indicar que este proceso sea ejecutado de manera continua, puesto que al hacerlo la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica se asegura no solo la adquisición inicial de competencias digitales, sino también su mantenimiento y actualización constante en respuesta a las cambiantes demandas del entorno laboral y tecnológico.

Asimismo, este proceso puede sufrir modificaciones siempre y cuando se cumplan los 5 años de planificación, mientras tanto se mantendrá con las actividades secuenciales a desarrollar.

Competencias Digitales en el área de la información

Álvarez, Núñez y Crespo, (2017), quienes citan a Ferrari (2013) “El área Información, está compuesta por las competencias: acceso, control y búsqueda de la información; evaluación de la información; almacenaje y retroalimentación de la información”.

Las competencias digitales para gestionar la información son indispensables en una sociedad que enfrenta desafíos de sobreabundancia e inconsistencias de información. Estas competencias permiten a los funcionarios adquirir un conocimiento amplio y desempeñarse eficientemente en el mundo de la información, desarrollando cualidades propias de un gestor de información en un entorno saturado de datos.

- ***Acceso, control y búsqueda de la información:*** Se refiere a la habilidad de acceder, encontrar y recuperar información relevante y de calidad desde diversas fuentes.

- ***Evaluación de la información:*** Implica la capacidad de analizar y valorar la fiabilidad, validez y relevancia de la información obtenida.
- ***Almacenaje y retroalimentación de la información:*** Incluye habilidades para organizar, almacenar y manejar la información de manera efectiva, así como proporcionar retroalimentación basada en esta información.

Glosario

- **Flujo de Procesos:** Secuencia ordenada de pasos o actividades que describe cómo se lleva a cabo un proceso específico dentro de una organización. El flujo de procesos muestra la ruta que sigue la información o el trabajo desde su inicio hasta su conclusión.
- **Competencias Digitales:** Conjunto de habilidades y conocimientos necesarios para utilizar tecnologías digitales de manera efectiva en entornos laborales o educativos. Incluye habilidades técnicas, de comunicación y de gestión de la información en medios digitales.
- **Gestión de la Información:** Proceso de recopilación, almacenamiento, organización y análisis de información relevante para la toma de decisiones dentro de una organización. Involucra también la protección y el manejo ético de los datos.
- **Evaluación:** Proceso sistemático para determinar el valor, la importancia, la efectividad o el rendimiento de un proceso, proyecto o persona. Se realiza a través de la recopilación y análisis de datos para tomar decisiones informadas.
- **Metodología:** Conjunto de métodos, técnicas y herramientas sistemáticas que se utilizan para llevar a cabo un proceso o una investigación de manera organizada y eficiente.

- **Necesidades de Información:** Requisitos específicos de información que deben ser satisfechos para apoyar las operaciones, la toma de decisiones o el cumplimiento de objetivos estratégicos dentro de una organización.
- **Estado Actual:** Situación o condición presente de un proceso, proyecto o situación específica en un momento determinado, antes de implementar cambios o mejoras.
- **Programas de Formación:** Conjunto estructurado de actividades educativas diseñadas para desarrollar o mejorar las competencias y habilidades de las personas en áreas específicas dentro de una organización.
- **Actividades:** Tareas o acciones específicas que se llevan a cabo como parte de un proceso o proyecto para lograr objetivos determinados.
- **Indicadores:** Variables cuantificables y mensurables que se utilizan para evaluar el desempeño, el progreso o el cumplimiento de objetivos dentro de una organización.
- **Desempeño:** Resultado o rendimiento observable y medible de una persona, proceso o sistema, generalmente evaluado en relación con estándares e