



**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:**

**El Impacto del Capital Intelectual en la Planificación y Organización de la Información  
en la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta 2023**

**(Estudio de caso)**

**AUTORA:**

**Ana Mercedes Cedeño Góngora**

**MANTA - ECUADOR**

**2023**

**Tema**

El Impacto del Capital Intelectual en la Planificación y Organización de la Información en la  
Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta 2023

(Estudio de caso)

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO</b> <b>BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

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

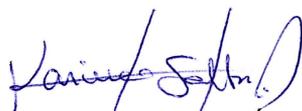
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Cedeño Góngora Ana Mercedes, legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es “El Impacto del Capital Intelectual en la Planificación y Organización de la Información en la Secretaría General de la ULEAM, Manta 2023; Estudio de caso”.

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

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

Manta, 25 de julio de 2024.

Lo certifico,



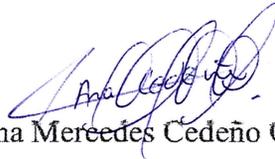
Lic. Karina Saltos Álava Mg.  
**Docente Tutor(a)**

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

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

### **Autoría**

Quien suscribe, Ana Mercedes Cedeño Góngora , 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 la autora del trabajo de integración curricular bajo la modalidad Estudio de caso, titulado: El Impacto del Capital Intelectual en la Planificación y Organización de la Información en la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta 2023: Estudio de caso.



Ana Mercedes Cedeño Góngora

1316035409

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo, a mi padre que en el tiempo que lo tuve en esta tierra supo darme su cariño incondicional, los mejores consejos, enseñanzas, y ejemplo de dedicación, él se ve reflejado en el amor y apoyo constante que mi madre y hermano me entregan cada día, el cual han sido mis pilares fundamentales para consecución de mi formación estudiantil-profesional, creyendo en mí, fomentando el valor del esfuerzo y perseverancia, asimismo, brindándome animo en los momentos más complejos.

Finalmente, también dedico esta tesis, a mis amigos- colegas quienes han sido un soporte a lo largo de este viaje académico, donde cada trabajo grupal, conversación, consejo y gesto de amistad han dejado una huella imborrable en mi corazón.

**Ana Mercedes Cedeño Góngora**

## **Reconocimiento**

Agradezco infinitamente a Dios por ser el dador de sabiduría, por la oportunidad de adquirir conocimientos, y por ser el proveedor de fuerzas para enfrentar y superar los desafíos que se presentan en el camino. A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por hacerme partícipe en sus aulas de clases, en la distinguida Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, en la carrera de Gestión de la Información Gerencial.

Por consiguiente, mi profundo agradecimiento a mi querido padre Ángel Cedeño (+) quien desde el cielo ha sido mi fuente de inspiración, donde sus enseñanzas y valores han dejado marcas imborrables en mi vida, fortaleciendo mis capacidades para la realización de este trabajo. A mi madre María Góngora, por sus constantes palabras de aliento, sacrificio, apoyo inquebrantable y dedicación, cuyos factores importantes son partícipe en el alcance de mis metas académicas; a mi hermano Jefferson Cedeño, por su compañía e impulso para seguir hacia delante en este proceso.

Asimismo, a mi distinguida Tutora Karina Saltos, agradecimientos totales por su guía, comprensión, correcciones, y compromiso, el cual valoro el tiempo destacando la orientación que me brindó durante este proceso para que la ejecución de este trabajo fluya de la mejor manera. Y por último quiero agradecer a mi grupo de compañeros/amigos Sheydy García, Noemí Gomes, David Saldarriaga y Carlos Párraga, quienes se volvieron mi segunda familia en este hogar llamado universidad, por el cariño mutuo, palabras de aliento, apoyo y entrega en cada trabajo, para que nuestro recorrido estudiantil culmine con éxito.

**Ana Mercedes Cedeño Góngora**

## Índice

Tema .....	2
Certificación del tutor .....	3
Autoría .....	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento .....	6
Introducción .....	9
Antecedentes Investigativos.....	11
Definición del estudio de caso .....	14
Justificación del estudio de caso .....	17
Objetivos del estudio de caso.....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco conceptual.....	20
Capital intelectual .....	20
Conocimiento.....	20
Experiencia .....	21
Habilidades .....	21
Dimensiones del capital intelectual.....	22
Capital humano .....	22
Capital Estructural .....	23
Capital Relacional.....	23
Procesos empresariales .....	24
Capacitación laboral.....	24
Evaluación de desempeño.....	25
Información.....	25
Información confidencial o clasificada .....	26

Información pública.....	26
Información personal .....	26
Información externa.....	26
Información interna.....	26
Sistemas de información .....	27
Planificación .....	27
Planificación de la información .....	28
Organización de la información.....	29
Marco metodológico .....	31
Resultados obtenidos .....	33
Análisis de resultados .....	34
Conclusiones .....	44
Recomendaciones .....	46
Referencias.....	48
Propuesta de solución .....	52
Anexos .....	57
Anexo A. <i>Ficha de observación.</i> .....	57
Anexo B. <i>Entrevista a los colaboradores de la Secretaría General de la ULEAM.</i> .....	58
Anexo C. <i>Triangulación de la información.</i> .....	60
Anexo D. <i>Fotografías.</i> .....	66

## Introducción

En la actualidad el capital intelectual cumple una función importante dentro de nuestra sociedad, debido a que se manifiesta a través de conocimientos y habilidades que poseen las personas, dado que, permite la generación de nuevas ideas y soluciones a las diversas problemáticas que pueden suscitarse dentro del contexto organizacional. El término tiene relación con la planificación de la información implicando el desarrollo de acciones para alcanzar objetivos establecidos, y asimismo se vincula con la organización de la información refiriéndose a los procesos y personas que ejecutan eficazmente los planes.

El tema del estudio de caso a tratar es “El Impacto del Capital Intelectual en la Planificación y Organización de la Información en la Secretaría General de la ULEAM, Manta 2023”, el cual tiene como interés dar a conocer la importancia de estas temáticas dentro de las organizaciones, y a su vez proporcionar información con la que puedan enfrentar diversas situaciones si no se lleva un buen manejo de estos.

Por otro lado, el objetivo de esta investigación se basa en analizar el impacto del capital intelectual para mejorar la planificación y organización de información en la Secretaría General, el cual genere como resultado un impacto positivo del capital intelectual en los colaboradores que laboran en la dirección, permitiendo la adquisición de conocimientos y a su vez la ejecución de sus actividades de una manera eficiente.

Este estudio de caso, enmarcado en un enfoque cualitativo, en el que se emplea la revisión bibliográfica como principal fuente de información, permitiendo la comprensión y caracterización profunda de las variables de estudio. Adicionalmente, se adopta un diseño de Investigación-Acción, el cual inicia con la observación directa para diagnosticar la situación actual de la organización. Posteriormente, se analizan los datos recolectados para obtener

resultados previos que permitirán verificar el impacto del capital intelectual en las áreas de planificación y organización de la información.

En este sentido, se emplearon diversos métodos de investigación para el análisis de la información: análisis y síntesis, inductivo y deductivo. Estos métodos, en conjunto con instrumentos como la ficha de observación y las entrevistas semiestructuradas, permitieron identificar las falencias en la gestión del capital intelectual y, por consiguiente, proponer soluciones viables para optimizar su uso y así mejorar la planificación y organización de la información dentro de la Secretaría General de la ULEAM.

El presente trabajo se estructuró en tres fases interrelacionadas: diseño, desarrollo y presentación. En la primera fase, se definió el problema a investigar, se establecieron los criterios de evaluación, metodologías y la estructura del estudio de caso. La segunda fase se centró en la ejecución de la investigación y la obtención de resultados. Finalmente, en la tercera fase se expusieron y defendieron los hallazgos del estudio.

Para la obtención de los resultados del estudio de caso se consideró la aplicación de la guía de observación; y las entrevistas realizadas a miembros clave de la Secretaría General, las entrevistas, estructuradas en diez preguntas, permitieron a los colaboradores del área expresar su percepción sobre la situación. Sus respuestas confirmaron las falencias mencionadas en el estudio de caso, el cual dan pauta a la exhibición de la propuesta de solución, mostrando un aporte en el que se puedan reducir dichas problemáticas.

### **Antecedentes Investigativos**

En Barranquilla Colombia, se expone el estudio realizado por Arias, Orozco, & Moreno, (2022) sobre *El capital intelectual como factor de competitividad y su relación con la generación de valor de las empresas del sector industrial de madera y muebles del Municipio de Armenia*, donde manifiestan que existe la necesidad en cuanto a estrategias de fortalecimiento de las empresas sobre el capital intelectual, debido a los obstáculos que enfrentan para mantenerse en el mercado. Tiene como objetivo el crecimiento e internacionalización de la economía, que busca fundamentalmente identificar sectores existentes o potenciales del departamento con capacidad de integrarse sostenida y competitivamente a mercados mundiales a partir de estrategias para una cultura y oferta exportadora.

Esta investigación se basó en un tipo de estudio descriptivo de corte mixto. Los resultados que se obtuvieron mediante la recopilación de información y el uso de un instrumento que llevó a cabo un diagnóstico integral para obtener una visión general de la caracterización del sector. Se identificaron los factores de competitividad, las dimensiones del capital intelectual y la generación de valor, donde los factores determinantes de la competitividad establecidos en esta investigación permitieron inferir que el capital intelectual desempeña un papel crucial como factor clave de éxito y está estrechamente relacionado con la generación de valor en las organizaciones.

En los Ríos- Ecuador, se presentó el estudio efectuado por Deker Guerra, (2022) el cual tiene como objetivo *“Establecer la relación entre el capital intelectual y el desempeño docente en la institución educativa de la provincia de Los Ríos – Ecuador”*. La problemática radica en que no se establecen políticas de control para los casos de retardo o ausencia laboral. Aunque la directora dicta algunas normas para el desarrollo de las actividades, se observa que no todos los docentes las acatan y las amonestaciones no aplican a todos,

prevalece las afinidades entre la directora y algunos docentes. Esta situación genera conflictos laborales, afecta el rendimiento académico, el trabajo en equipo, la comunicación y la competitividad.

El método utilizado en la investigación fue la técnica de la observación, la cual se utilizó para identificar aspectos como formas de comunicación, análisis en manejo de relaciones entre los docentes y con el entorno en general. Los resultados obtenidos mostraron que en relación con los cambios y a la evolución del entorno competitivo, donde se sugiere que el concepto de capital intelectual puede ser ampliado y enriquecido, en conjunción con las necesidades del rector, directivos, colegas y estudiantes que necesitan algo que va más allá del concepto de conocimiento institucional pedagógico y que, les permite tener en cuenta de manera más formal el capital intelectual, para alimentar su desarrollo de manera más decisiva e invertir de manera más inteligente.

En Jipijapa, Manabí- Ecuador se presenta el estudio realizado por Mite, (2022) el cual tiene como título *“Capital intelectual y su incidencia en el servicio al usuario de la Empresa Pública Municipal Agua Potable y Alcantarillado, Jipijapa”*. Donde el objetivo se centra en Analizar cómo incide el capital intelectual en la gestión de calidad de la Empresa Pública Municipal de Agua potable y Alcantarillado Sanitario, Jipijapa.

Los principales problemas que afronta la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Jipijapa, es la desvalorización de la gestión del conocimiento en las estrategias organizacionales que sustentan su origen de calidad en las habilidades, aptitudes y actitudes de los colaboradores de la entidad. Bajo esta premisa, la inadecuada valoración que se contempla en la gestión de calidad responde a una ineficiente autogestión de problemáticas en el entorno de gestión de calidad, lo cual se ve afectado en la contribución de usuario e institución y la responsabilidad de equipos de trabajo.

Los métodos utilizados en la investigación se justifican porque está basada bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo puesto que aporta fundamentos teóricos. Se apoyará con los métodos deductivo, inductivo y estadístico; y es cuantitativa porque se obtendrá resultados estadísticos en base a la encuesta y entrevista realizada. Dando como resultado, tomando en cuenta la sustentación de las bases teóricas del capital intelectual y la gestión de calidad se logró conocer las características y los objetivos que aporta el capital intelectual en el crecimiento de la institucional, siendo uno de los principales el intangible que representa resultados beneficiosos en la atención al usuario, y asimismo se concluye que a partir de la recopilación de datos a través de los instrumentos aplicados, se logró conocer los beneficios que aporta el capital intelectual, como un bien intangible en la EPMAPAS-J, en tanto un 45% tiene desconocimiento sobre el capital intelectual lo que conlleva a que la institución no pueda mejorar en cuanto a las metas propuestas.

### **Definición del estudio de caso**

En un contexto global actual, el capital intelectual cumple un papel fundamental en la planificación y organización de la información debido a que se lo denomina como un activo estratégico de gran valor, estructurado por conocimientos, experiencias, y habilidades que sirven para la planificación organizativa, dado que al integrar el capital intelectual en la estructuración de la información, facilita su acceso, permite la toma de decisiones fundamentadas y una ejecución más eficaz de los planes trazados en las organizaciones.

El capital intelectual, mediante sus conocimientos y habilidades ayuda a mejorar la calidad de la empresa, asimismo hace frente a diferentes problemas que día a día se tiene en un puesto de trabajo, el manejo de sistemas informáticos, la capacidad de innovar, aprender para lograr desenvolverse adecuadamente tomar acciones adecuadas frente a conflictos presentados en las organizaciones, de este modo el conocimiento y preparación de los miembros de la organización, ayudada por sistemas tecnológicos, sumada a un manejo organizativo adecuado conllevan a generar valor agregado. Álvarez, Paute, Zurita, & Gavilanes, (2020)

Estos autores dan a entender que el conocimiento se manifiesta a través de la comprensión adquirida por un individuo, en vista de que es fundamental para mejorar la eficiencia de una empresa, donde la importancia de habilidades como el manejo de sistemas informáticos, la innovación y aprendizaje continuo para desenvolverse en este entorno cambiante, se manifiestan por medio de los conocimientos y ayudada de sistemas tecnológicos, dando como resultado la generación de valor adicional para la empresa en el entorno empresarial en constante cambio.

Por otro lado, la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, es una Dirección de soporte al Rectorado Académico, por lo cual se encargan de emitir

resoluciones, realizar certificaciones de la documentación universitaria, o dar fe pública de los actos administrativos y acuerdos de los órganos colegiados, entre otras. Además, está conformada por 23 colaboradores distribuidos en 4 departamentos internos los cuales son Coordinación del Órgano Colegiado Superior, Analistas de Secretaría General, Archivo General, Emisión y Registros de Título.

Su misión se enfoca en “Garantizar la adecuada conservación y custodia de la memoria institucional, cumpliendo con sus funciones asignadas en el Estatuto de manera eficiente y eficaz, en procura del mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales”. Al igual que su visión, declara en “Ser una dirección eficiente, organizada, con un sistema integral de información digitalizada, con personal altamente calificado, que brinden servicios oportunos de calidez, calidad y transparencia”.

Sin embargo, dentro del área descrita se encuentran problemáticas en cuanto al capital intelectual en la planificación y organización de información, dado que, en la Dirección de Secretaría General existen funcionarios que tienen un título profesional en otras áreas diferentes a las actividades que desempeñan. De la misma forma, muestran deficiencias en la socialización de cambios o mejoras realizadas en el área, así mismo la falta de capacitaciones continuas en el uso de los sistemas de información en los colaboradores, provocando un impacto negativo en la planificación y organización de la información que maneja el área pertinente.

Y es así como la inadecuada planificación y organización de información, a causa del poco capital intelectual en la Secretaría General de la Uleam puede impactar negativamente en la toma de decisiones estratégicas, y en el funcionamiento general de la institución, si no se toman medidas adecuadas a tiempo, por esta razón, es necesario buscar soluciones donde

el impacto del capital intelectual se manifieste de manera positiva por medio de programas de capacitación y desarrollo continuo para el personal.

A partir de lo expresado se plantea la formulación del problema ¿De qué manera impacta el capital intelectual en la planificación y organización de la información en la Secretaría General de la ULEAM?

Ante las problemáticas identificadas, se detallan las siguientes interrogantes:

1. ¿Cómo influye el Capital Intelectual en la Planificación y Organización de la Información en la Secretaría General de la ULEAM?
2. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos del Capital Intelectual y su relación con la Planificación y Organización de la información?
3. ¿Cómo se puede diseñar una Propuesta de Solución para mejorar la Planificación y Organización de la Información de la Secretaría General de la ULEAM?

### **Justificación del estudio de caso**

El estudio de caso que se muestra, se enfoca en una propuesta de solución a través de un plan de capacitaciones que dé como resultado, un impacto positivo del capital intelectual en la planificación y organización de la información en la Dirección de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, puesto que, esta investigación permitirá a la misma una mejora, con el fin de que los colaboradores demuestren por medio de sus conocimientos, habilidades y capacidades creativas, su desempeño organizacional direccionado al ámbito informacional.

Del mismo modo se busca mejorar la planificación y organización de información en esta Dirección, alineándolos directamente con la misión de la Secretaría, de garantizar la adecuada conservación de la memoria institucional y el cumplimiento eficiente de sus funciones asignadas.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de dar soluciones a las problemáticas expuestas sobre el capital intelectual en la planificación y organización de información dentro de la Secretaría General de la ULEAM, debido a que este estudio de caso también servirá como base para que las organizaciones puedan hacer mejoras continuas en este ámbito y de esta forma evitar incidencias perjudiciales para sus empresas.

La Secretaría General, además de ser un componente interno de la universidad, también cumple un papel crucial en la sociedad al garantizar la conservación y custodia de la memoria institucional, por esta razón el mejorar su gestión de la información a través del capital intelectual beneficiará a la institución académica, manifestándose positivamente al brindar calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad.

La implementación de planes de capacitación y desarrollo continuo para el personal se presentan como una solución práctica y factible, debido que las temáticas de capacitación,

centradas en herramientas tecnológicas, mejores prácticas en organización de información, etc. No solo abordarán las deficiencias identificadas, sino que también contribuirán al logro de la visión de la Secretaría, en ser una dirección eficiente y organizada con un sistema integral de información digitalizada. Adicional a ello, esta propuesta se verá reflejada como una inversión estratégica que proporcionará múltiples beneficios para la institución.

En primer lugar, la capacitación del personal en técnicas de gestión permitirá una mejor optimización de los procesos internos, debido que, al brindarles a los colaboradores capacitaciones actuales en la administración y estructuración de la información, se generará una mayor eficiencia operativa, reduciendo tiempos y recursos en la manipulación de información.

Además, el enfoque en herramientas tecnológicas modernas no solo garantiza una actualización constante, sino que también coloca a la Secretaría General en la vanguardia de la innovación, en vista de que esta adaptación a tecnologías emergentes facilitará la gestión de la información de manera ágil, propiciando un entorno de trabajo alineado con las demandas tecnológicas actuales.

Las capacitaciones también se involucran en la toma de decisiones puesto que, un personal instruido en la gestión del capital intelectual será capaz de analizar información compleja, situaciones críticas y adoptar mejores decisiones, de tal manera que proyecta a la Secretaría General hacia una visión más amplia, permitiéndose posicionar como un referente en su ámbito, atrayendo reconocimiento institucional y fortaleciendo su prestigio.

## **Objetivos del estudio de caso**

### **Objetivo General**

Analizar el Impacto del Capital intelectual para mejorar la Planificación y Organización de Información en la Secretaría General de la ULEAM.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico sobre el Capital Intelectual en la Planificación y Organización de la Información en la Secretaría General de la ULEAM.
- Caracterizar desde la teoría al Capital Intelectual y a la Planificación y Organización de la Información.
- Diseñar una Propuesta de Solución para mejorar la Planificación y Organización de la Información en la Secretaría General de la ULEAM.

## **Marco conceptual**

El Capital Intelectual en la Planificación y Organización de la Información en las organizaciones implica reconocer que el conocimiento de los empleados es un activo valioso que influye en la definición de metas y estrategias. Es decir que, al planificar se tiene en cuenta el conocimiento colectivo para establecer objetivos equilibrados, y al organizar se estructura la información de manera que sea accesible para todos, optimizando la ejecución de planes, promoviendo la innovación constante. Por consiguiente, este apartado se centra en la descripción y análisis de términos relacionadas a las variables de estudio.

### **Capital intelectual**

En opinión de Moran, (2022) “El capital intelectual está referido a la relación de múltiples activos intangibles, es decir, los que no son visibles, que coadyuvan a las empresas a funcionar”.

En lo mencionado por el autor, se puede deducir que el capital intelectual está relacionado con distintos activos que no puede observarse físicamente, en el que dentro de estos se puede mencionar al conocimiento, el cual se lo define como un factor que permite obtener múltiples ideas innovadoras para la ejecución de las actividades empresariales.

### **Conocimiento**

El conocimiento es más que información, ya que el conocimiento incorpora formas y métodos para resolver problemas en los distintos ámbitos del quehacer de las empresas. La capacidad de creación de valor a partir del conocimiento es esencialmente intangible y esta capacidad es la fuente de la ventaja competitiva en la sociedad actual. García, (2019).

La afirmación que da conocer el autor, muestra que el conocimiento es una capacidad primordial de la ventaja competitiva en la sociedad contemporánea, donde existe distinción entre información y conocimiento, es decir, la información es un componente, mientras que el

conocimiento implica la habilidad de emplearla de manera efectiva para resolver problemas, por ende si las empresas están en capacidad de aplicar conocimiento de manera innovadora y efectiva se mantendrán en una posición estratégica más estable en el entorno competitivo actual.

### **Experiencia**

Luna, (2019) comenta que “La Experiencia del Empleado, como su significado en español lo indica, es la Experiencia del Empleado, desde que es atraído por la Compañía, su ingreso, su estadía y su posible salida de la misma.”

En lo mencionado por el autor se puede destacar que la experiencia, abarca el trayecto completo del empleado en una compañía, el cual esta perspectiva se basa en reconocer que este activo intangible no solo impacta su productividad y satisfacción laboral, sino que también influye en la percepción que el individuo tiene de la organización, lo cual implica su compromiso y lealtad, promoviendo una gestión más completa de los recursos humanos de la empresa.

### **Habilidades**

Las habilidades gerenciales son el manejo eficiente de herramientas y conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo, son destrezas que ayudan al individuo a encaminar de una manera correcta a su equipo de trabajo, estas pueden ser habilidades personales o grupales las cuales determinarán el correcto manejo de la organización Buenaño, (2023).

Lo presentado por el autor, da a entender que las destrezas son aquellas capacidades que permiten gestionar eficientemente herramientas y conocimientos acumulados, el cual también influyen en el manejo adecuado de la organización, donde se puede inferir que estas habilidades gerenciales no solo benefician al individuo que las posee, sino que también son esenciales para el funcionamiento general y el éxito de la entidad.

Las habilidades directivas se refieren a las capacidades que los gerentes emplean para administrar de forma adecuada la empresa y lograr los objetivos que se plantean en un tiempo determinado, para ello deben entrenarse acorde a las exigencias y capacitarse constantemente para mejorar las técnicas que a diario deben poner en práctica, entre ellas se encuentran la toma de decisiones, liderazgo, el poder de motivación y la comunicación asertiva. Buenaño, (2023).

En cuanto a la percepción que tiene el autor, puedo mencionar que el desarrollo de habilidades directivas implica una formación constante con el propósito de perfeccionar las técnicas necesarias en la toma de decisiones, liderazgo, motivación y comunicación asertiva. Cada una de estas competencias se presenta como fundamental en la práctica diaria de los gerentes, subrayando la multidimensionalidad de las habilidades directivas y su papel integral en el logro de los objetivos organizacionales.

### **Dimensiones del capital intelectual**

El capital intelectual agrupa el capital humano como conocimientos, competencias y capacidades que poseen las personas, el capital estructural que recogen los sistemas, bases de datos, procesos y procedimientos propios de la compañía y el capital relacional que trata sobre las relaciones establecidas con usuarios externos de la compañía. Castrillón & Hernández, (2019).

- **Capital humano**

Poma & Cruz, (2020) definen que “El capital humano se refiere al valor que generan los individuos por medio de su educación, experiencia, capacidad de conocer y perfeccionarse, tomar decisiones y relacionarse con los demás.”

Lo manifestado por los autores, declaran que el capital humano engloba la apreciación del valor que los individuos aportan a través de su educación, experiencia,

capacidad de adquirir conocimientos y mejorar continuamente, por medio de su habilidad para tomar decisiones, y su competencia en las relaciones interpersonales, asimismo se destaca la importancia de invertir en su desarrollo para obtener beneficios significativos, donde la educación y la experiencia se presentan como componentes esenciales, sugiriendo que la formación que contribuyen al crecimiento colectivo y de cada individuo.

- **Capital Estructural**

Este elemento toma diferentes formas dependiendo de la organización, incluye: cultura organizacional; estructura; mejores prácticas; procesos y procedimientos; manuales; sistemas de información y tecnologías de información, por lo tanto, representa todos aquellos mecanismos y estructuras de la organización que pueden ayudar al personal a mejorar el rendimiento individual y organizacional. Limon, Tovar, & Villazul, (2021)

Desde el punto de vista del autor, se destaca la diversidad de facetas que conforman el elemento dentro de una organización, este es altamente influenciado por la cultura organizacional, la estructura interna y otras variables, el cual se manifiesta a través de diversos componentes tangibles e intangibles, tales como las mejores prácticas, los procesos y procedimientos, manuales, sistemas de información y tecnologías de información. Este enfoque se centra en la optimización cada uno de estos elementos para lograr una mejora sostenible en el desempeño tanto a nivel individual como organizacional.

- **Capital Relacional**

Alvarado, Mitma, Vera, & Tarrillo, (2022) manifiestan que “Se puede conceptualizar al Capital Relacional, como el conjunto de conocimientos relacionales que asume una organización con su entorno, establecido con sus clientes, proveedores y todos los que tienen un vínculo con la empresa.”

En relación con lo que sostienen los autores, se deduce que el Capital Relacional puede ser conceptualizado como un conjunto de conocimientos relacionales que una organización desarrolla con su entorno. Este capital se desarrolla a través de las interacciones y relaciones con diversos actores, incluidos clientes y proveedores, el cual esta noción destaca la importancia de la comprensión mutua y la gestión efectiva de relaciones para fortalecer la posición, manteniendo conexiones significativas con diversos grupos de interés.

### **Procesos empresariales**

Según Flores, (2022) define los procesos empresariales como “aquellas estrategias que orientan a la empresa hacia la consecución de las metas establecidas para un periodo de tiempo determinado”. Es decir que procesos empresariales como estrategias destacan un papel fundamental en la consecución de los objetivos estratégicos de las empresas, debido que, al optimizar y gestionar eficazmente sus procesos, estas organizaciones pueden mejorar su competitividad eficiencia, y productividad.

### **Capacitación laboral**

La capacitación laboral es el proceso que permite a las empresas mantener a los trabajadores más eficientes dedicándoles tiempo y mostrándoles que ellos son parte del éxito de la empresa, a muestra de esto se unen habilidades y formas de ayudar profesionalmente buscando adaptabilidad al cambio y mejora continua de la organización mediante el recurso más valioso el personal. Rua, (2020).

Con relación en lo mencionado por el autor se deduce que la capacitación laboral es un activo crucial mantener a los trabajadores eficientes y motivados, donde al invertir tiempo en su formación, las empresas manifiestan a los subordinados que son parte esencial del éxito organizacional. Este proceso no solo mejora las habilidades técnicas del mismo, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y reconocimiento, en este sentido la capacitación

permite a los empleados adaptarse a los cambios tecnológicos y nuevas tendencias, asegurando que la empresa pueda responder de manera efectiva a nuevos desafíos, fomentado una cultura de mejora continua, donde se busca constantemente optimizar procesos y prácticas por medio de sus colaboradores.

### **Evaluación de desempeño**

En una evaluación de desempeño laboral es fundamental determinar el dominio con el que cada colaborador se desempeña, de acuerdo con los lineamientos establecidos y regulados por el manual de funciones, midiendo así su nivel de productividad, proactividad, comportamiento, transmisión de conocimientos, proactividad, entre otros. No dejando atrás otros aspectos intrínsecos de cada persona y que son directamente incidentes en su forma de trabajar, algunos de ellos son: capacidad de análisis y síntesis, estabilidad mental, relaciones interpersonales, manejo de emociones, adaptabilidad al cambio y otras habilidades blandas. Díaz, (2023).

En consecuencia, la evaluación de desempeño se basa en la medición de la productividad, donde es fundamental comprender el dominio del rol y las habilidades blandas de cada colaborador, pilares del éxito individual y organizacional. Al integrar la evaluación de estas habilidades en el proceso de desempeño, se obtiene una imagen completa del potencial del colaborador, permitiendo identificar áreas de mejora, implementar planes de capacitación personalizados, fomentar un ambiente de trabajo positivo y potenciar el talento humano como motor del crecimiento organizacional.

### **Información**

Según Barzaga, Vélez, Nevárez, & Arroyo, (2019) conceptualizan que “La información es un recurso estratégico que puede utilizarse para alcanzar objetivos, optimizar los procesos de toma de decisiones, enseñar, aprender y generar nuevos conocimientos.” Es decir, que la información va más allá de ser simplemente datos, ya que puede ser empleada

estratégicamente para lograr objetivos. Además, se presenta como una herramienta educativa, capaz de enseñar y facilitar el aprendizaje generando nuevos conocimientos que permitan innovar e impulsar el progreso.

### **Tipos de información**

- **Información confidencial o clasificada.** Aquella a la que sólo puede acceder un pequeño conjunto de personas, dada la naturaleza secreta, peligrosa, delicada o privada de los datos contenidos en ella.
- **Información pública.** Aquella que, por el contrario, permite el acceso general de cualquiera a su contenido, sin requerir permisos especiales y sin tener ningún grado de privacidad.
- **Información personal.** Le pertenece a cada persona, es decir, que emana de un individuo concreto, el cual puede decidir con quién compartirla o a quién ofrecérsela.
- **Información externa.** Aquella que emana de un organismo, institución o empresa, y cuyos destinatarios son instancias o personas externas a la misma.
- **Información interna.** Aquella, por el contrario, que emana de un organismo, institución o empresa, con el fin de ser consumida de manera interna, sin salir de la organización. Editorial Etecé, (2020).

Se puede manifestar que esta editorial destaca las diversas facetas de la información, mostrando claramente las distinciones entre las diversas categorías. La información confidencial o clasificada se refleja como un tesoro resguardado, solo accesible para un grupo seleccionado, debido a su naturaleza secreta, mientras que la información pública se presenta como un libro abierto, accesible para todos sin tener alguna capa de privacidad.

Por otro lado, la información personal se la denomina un derecho individual, donde la persona tiene facultad de decidir con quién compartirla. Asimismo, la división entre

información externa e interna resalta la dualidad de orígenes, donde la primera proviene de entidades externas y se dirige a audiencias ajenas, mientras que la segunda es generada para consumo interno sin traspasar los límites organizativos.

### **Sistemas de información**

La información está en la base de todas las actividades realizadas en la administración empresarial; por ello, resulta conveniente diseñar sistemas para producirla y gestionarla, con el objeto de asegurar que la información sea fiable, exacta y esté disponible de manera inteligible y en el momento oportuno de tomar una decisión. El reconocimiento de la información como recurso estratégico, así como la aceptación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones como recurso vital para la empresa, hacen imprescindible que la misma sea canalizada y transformada de forma adecuada a través de los sistemas de información. Dicho proceso es crucial para el logro y sostenimiento de cualquier estrategia competitiva. Guerras, (2019).

En función de lo mencionado por el autor se infiere que la información es un recurso esencial en la administración empresarial, y los sistemas de información son el complemento para la producción y gestión de datos fiables, disponibles en el momento oportuno.

Asimismo, reconocer la información como recurso estratégico, a las tecnologías de la información y comunicaciones como vitales, para transformar adecuadamente estos datos, proporcionando una gestión efectiva de la información el cual se provee como una ventaja competitiva, permitiendo una mejor planificación y ejecución en el dinámico entorno empresarial.

### **Planificación**

La planificación hace referencia a la estructura de una sucesión de actividades que se ejecutan para el cumplimiento de cada objetivo, por ello es el concepto referido a

cada procedimiento y estrategia con la finalidad de lograr cada meta planteada, así mismo se refiere a que una organización debe anticiparse a los posibles riesgos y oportunidades con lo cual se consigue una reducción de un impacto negativo y por lo contrario se tiene buenos resultados, ya que al tener una planificación se tiene una guía de acciones a realizar con los cuales se logra una organización eficiente. Tadeo, (2022)

En otras palabras, lo que da a entender el autor, es que la planificación implica organizar una serie de actividades para alcanzar objetivos. Este término abarca procedimientos y estrategias diseñados para cumplir metas, así como anticipar riesgos y oportunidades. Esto ayuda a reducir impactos negativos y a lograr buenos resultados, por eso contar con una planificación adecuada proporciona una guía clara de acciones, lo que permite una gestión eficiente de la organización.

### **Planificación de la información**

La planificación de la Información es la determinación de objetivos y elección de cursos de acción, con base a la investigación y elaboración de esquemas detallados de actividades a realizarse en un futuro, para el eficaz uso de las herramientas comunicacionales internas y externas a la empresa, que permitan a la comunidad divulgar y conocer información relevante generada en ella. Simancas & Araujo , (2012)

La planificación de la información se configura como un proceso estratégico fundamental, abordando la precisión de metas y la selección de estrategias que impliquen la creación de esquemas detallados de actividades proyectadas hacia el futuro, por ende, se relaciona con el uso efectivo de las herramientas de comunicación tanto internas como

externas a la empresa, el cual posibilita a la comunidad compartir y acceder a información valiosa generada por la organización.

Angel, (2012) “La planificación de la Información es un activo intangible que constituye la antesala de la Gestión del Conocimiento, centrado en facilitar y gestionar la información relacionada con el tema de interés, para ser consumida en cualquier medio, momento y lugar”.

La afirmación generada por el autor, manifiesta que la planificación de la información es un componente esencial en la Gestión del Conocimiento, donde se resalta la naturaleza intangible de este activo, enfocándose como un papel importante para gestionar información relevante en cuantos a temas de interés, por lo tanto la planificación de la información, no solo se limita a su disponibilidad, sino que también busca la optimización de su accesibilidad, permitiendo su consumo en diversos contextos, momentos y ubicaciones.

### **Organización de la información**

La organización de la información se define como el proceso mediante el cual, las personas jerarquizan y le dan sentido al cuerpo de datos que se presenta en un escenario de estudio. La organización adquiere sentido práctico cuando el empleador logra descifrar, almacenar y canalizar el cuerpo informativo, exigido por el usuario, dando a conocer el nivel de importancia o trascendencia que se tiene sobre un tópico en particular, una manera de organizar la información es, recabar todos los datos, archivarlos en un orden alfabético, y dar a conocer su disponibilidad para la satisfacción del usuario, y para quien accede a la información con mayor, rapidez y confiabilidad. Contreras, (2018)

De acuerdo con lo que menciona el autor, cabe resaltar que dentro de las dependencias las personas son las que se encargan de la organización de la información, por

medio de distintas acciones que ejecutan como: almacenar y dirigir eficientemente un cuerpo informativo, el cual debe llevar un orden alfabético, para que posteriormente esta información pueda ser divulgada, accesible y rápida de encontrar cuando así lo demande el usuario externo, y de esa forma satisfacer sus necesidades de los mismo.

Por otro lado, Paredes, (2018) menciona que “Una correcta organización de la información es el elemento clave para la gestión del conocimiento, la cual tiene la función de planificar, coordinar y controlar los flujos de conocimiento que se producen en una organización en relación con sus actividades.”

La afirmación descrita por Paredes hace énfasis, que la organización de la información es necesaria para la gestión del conocimiento en las entidades, dado que, desempeña un papel importante para planificar coordinar y controlar los flujos de información de las acciones que se realizan y del mismo modo permite que la información relevante se dirija y utilice de manera óptima en las operaciones de la organización.

### **Marco metodológico**

Este estudio de caso es de enfoque cualitativo, debido a que se utilizó fuentes bibliográficas para la recopilación de información, permitiendo la comprensión y caracterización de cada una de las variables en cuanto a el capital intelectual, planificación y organización de la información.

Por consiguiente, se utilizó el tipo de diseño basado en Investigación-Acción, razón por el cual este método contribuye en la elaboración de este estudio, debido a que empieza con la observación directa permitiendo la obtención de un diagnóstico de la situación en la que se encuentra la organización, para posteriormente llevar a efecto el análisis de datos que se recogen en primera instancia de acuerdo a lo observado, con el propósito de adquirir resultados previos que ayuden a verificar el impacto del capital intelectual en la planificación y organización de la información.

Por otro lado, también se utilizaron los Métodos de “análisis y síntesis”, dado que permiten identificar y conocer la descripción de cada uno de los componentes, partes y elementos que conforman a las variables de estudio, asimismo estos métodos nos direccionan a comprender más a fondo las situaciones específicas ayudando a detallarlas de una forma más precisa, asimismo a identificar las relaciones entre sus componentes, que a su vez generaran nuevos conocimientos a partir de la información antes obtenida.

Asimismo, se utilizan los Métodos “inductivo y deductivo”, puesto que estas dos técnicas contribuyen al desarrollo del razonamiento lógico, el cual el método inductivo se encarga de relacionar a la observación y a la experimentación para llegar a una conclusión general a partir del caso que se presenta, es decir que va desde lo particular a lo general. Mientras que el método deductivo es todo lo contrario de lo mencionado con anterioridad.

Adicional a ello, los instrumentos que se utilizan son la ficha de observación, es una matriz el cual permite direccionar la visión en el objetivo específico, para obtener información precisa sobre aquel suceso que queremos estudiar; así como la entrevista, aplicada a diversos trabajadores del lugar de estudio, que permite tener un acercamiento directo con aquellos colaboradores de la Secretaría General, a través de preguntas semiestructuradas, para reconocer las necesidades que se tienen dentro de la Dirección, y de esta manera posteriormente hacer el análisis de los datos cualitativos de cada una de las preguntas propuestas para identificar de manera clara las falencias referentes al capital intelectual en la planificación y organización de la información, así mismo llegar a una conclusión o buscar una solución que aporte en la reducción de la problemática.

### **Resultados obtenidos**

Se presentan los resultados obtenidos a través de dos técnicas aplicadas, tales como: la observación y la entrevista. Y de esta manera, mediante la observación directa, se pudo evidenciar problemáticas en relación a el tema propuesto, dado que, mediante el diagnóstico inicial se pudo detectar que el personal de la Dirección de la Secretaría General, muestra deficiencias en cuanto a el capital intelectual debido a la baja socialización de los cambios o mejoras implementadas en el área, y de tal manera también a la falta de capacitaciones continuas en el uso de sistemas de información que afectan a la planificación y organización de la información del área.

Por otro lado, para testificar o desmentir lo observado, se aprecian los resultados obtenidos de la entrevista, el cual fue por medio de preguntas semiestructuradas y aplicada a 5 miembros de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, entre los cuales estuvieron: la Secretaria General, Analista de Carrera, Recepcionista, miembro del OCS y Archivista, dicha herramienta estuvo estructurada por 10 preguntas donde los usuarios internos, es decir los colaboradores del área descrita, supieron manifestar a través de la conversación, que existen funcionarios en la Dirección que tienen un título profesional en otras áreas diferentes a las actividades que desempeñan. Así también, no cuentan con capacitaciones continuas, a su vez existe escasez de transferencia de conocimientos y falta de socialización de cambios implementados en algunos de los procesos pertinentes en la Dirección. Mostrando un impacto negativo en cuanto a la planificación y organización de la información.

## Análisis de resultados

En consecuencia, de los resultados obtenidos se logra la realización de la triangulación de la información en el que se muestran los análisis de resultados de las principales preguntas que fueron parte de la encuesta realizada a los colaboradores de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

**Tabla 1**

*Pregunta 1*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Teoría</b>	<b>Análisis</b>
<b>¿Usted posee perfil profesional adecuado a sus actividades laborales?</b>	En la Dirección de la Secretaría General de la ULEAM, se cuenta con diversos criterios de la Secretaria General, miembros de OCS y la Archivista; este personal supo manifestar que si poseen el perfil adecuado para la ejecución de las actividades que realizan. Si embargo existen funcionarios que laboran dentro de la dirección que tienen título profesional en otras áreas.	Según Garcia, (2024), Un perfil laboral bien definido es la base de una conexión exitosa entre talento humano y gestores de empleo. Para los candidatos, un perfil optimizado puede abrir puertas a nuevas oportunidades laborales y destacar sus habilidades y experiencia de manera efectiva.	Tomando en cuenta el concepto del autor, da a entender que un buen perfil profesional es la clave para encontrar el empleo ideal y poder desempeñarse de la mejor manera con las actividades dentro de las organizaciones, desde esta perspectiva se puede analizar que, en la secretaria de la ULEAM, esta es la causa por el cual el capital intelectual no impacta positivamente en la gestión de la información.

Tabla 2

## Pregunta 2

Pregunta	Respuesta	Teoría	Análisis
<p><b>¿Les capacitan sobre el manejo, cuando implementan algún sistema de la información?</b></p>	<p>La Secretaria General se siente al día en sus capacitaciones sobre sistemas de gestión académica (SGA) y tiene conocimientos previos de la plataforma jurídica Lexis, necesaria para su trabajo. También debe estar familiarizada con reglamentos y otras normativas para aplicar la información adecuadamente en su área. La Analista de Carrera, por otro lado, mencionó que casi no recibe capacitaciones continuas y por ende sobre sistemas de información, descubriendo actualizaciones y modificaciones por su cuenta. En la</p>	<p>La información está en la base de todas las actividades realizadas en la administración empresarial; por ello, resulta conveniente diseñar sistemas para producirla y gestionarla, con el objeto de asegurar que la información sea fiable, exacta y esté disponible de manera inteligible y en el momento oportuno de tomar una decisión. El reconocimiento de la información como recurso estratégico, así como la aceptación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones como recurso vital para la empresa, hacen imprescindible que la misma sea canalizada y transformada de forma adecuada a</p>	<p>El autor destaca que la información es un recurso estratégico, el cual se debe procesar mediante tecnologías de información para que la misma sea transformada y distribuida de forma adecuada. Por lo que las capacitaciones sobre este tema en la Secretaria General son cruciales para que todos los funcionarios tengan el conocimiento, y a través de sus habilidades y destrezas puedan hacer uso de los sistemas de información sin dificultades, y de esta manera se puedan solventar aquellos problemas donde puedan</p>

---

recepción, no se han ofrecido capacitaciones sobre nuevos sistemas de información, y el personal aprende de compañeros. Finalmente, en el área de Registro de Títulos, casi no se utilizan sistemas de información, trabajando principalmente con plantillas de Excel proporcionadas por la Senescyt y siguiendo su manual.	través de los sistemas de información. Dicho proceso es crucial para el logro y sostenimiento de cualquier estrategia competitiva. Martín, (2019)	realizar sus procesos de manera eficaz.
---	---	---

---

**Tabla 3***Pregunta 3*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Teoría</b>	<b>Análisis</b>
<b>¿Con qué frecuencia es evaluado su desempeño laboral?</b>	En la Secretaría General, los empleados son evaluados anualmente según las directrices del Ministerio de Trabajo, y la universidad debe proporcionar la información a la misma entidad, en el OCS, las evaluaciones se realizan cada seis meses. En la Recepción, no se hacen evaluaciones de desempeño; solo se entregan informes trimestrales sobre los requerimientos de los diferentes analistas.	En una evaluación de desempeño laboral es fundamental determinar el dominio con el que cada colaborador se desempeña, de acuerdo con los lineamientos establecidos y regulados por el manual de funciones, midiendo así su nivel de productividad, proactividad, comportamiento, transmisión de conocimientos, proactividad, entre otros. No dejando atrás otros aspectos intrínsecos de cada persona y que son directamente incidentes en su forma de trabajar, algunos	En este contexto, la evaluación de desempeño laboral es importante para determinar el nivel de competencia de cada colaborador según los lineamientos establecidos en el manual de funciones de cada organización, el cual para la Secretaría General de la ULEAM la evaluación de desempeño beneficia a la dirección para contar con un personal eficiente, alineado con los objetivos institucionales, y a su vez promoviendo un ambiente laboral más productivo.

---

de ellos son:  
capacidad de análisis  
y síntesis,  
estabilidad mental,  
relaciones  
interpersonales,  
manejo de  
emociones,  
adaptabilidad al  
cambio y otras  
habilidades blandas.  
Díaz, (2023)

---

Tabla 4

## Pregunta 4

Pregunta	Respuesta	Teoría	Análisis
¿Qué herramientas o métodos utiliza para planificar y organizar la información?	La Secretaría General actualmente utiliza herramientas manuales y digitales para gestionar la información. En archivística, emplean un cuadro de clasificación documental para organizar información por series y subseries, y utilizan un repositorio de SharePoint para digitalizar documentos importantes como las actas de grado, facilitando la búsqueda rápida mediante el número de cédula y nombre del graduado. En la recepción, los requerimientos de planificación de información se gestionan en una	Angel, (2012) muestra que “La planificación de la Información es un activo intangible que constituye la antesala de la Gestión del Conocimiento, centrado en facilitar y gestionar la información relacionada con el tema de interés, para ser consumida en cualquier medio, momento y lugar”. Por otro lado (Paredes, 2018) menciona que “Una correcta organización de la información es el elemento clave para la gestión del conocimiento, la cual tiene la función de planificar, coordinar y controlar los flujos de	Con respecto a las conceptualizaciones que proporcionan los autores se deduce que la planificación y organización son procesos complementarios para la gestión del conocimiento en una organización, es por eso que en la secretaria general el uso de sistemas de información y sistema de gestión documental digital, conjuntamente con la capacitación al personal de los mismos agilizarían procesos, mejorando la eficiencia, minimizando errores y creando un entorno donde la información fluya de manera efectiva.

---

plantilla de Excel, conocimiento que se ordenados por producen en una fechas y organizados organización en en archivos físicos, relación con sus con copias de las actividades.” fichas de requerimiento por carrera. A pesar de las limitadas capacitaciones y sugerencias de sistemas de información, aún se carece de un sistema digital que simplifique estos procesos. Los analistas trabajan principalmente con archivos físicos y no tienen conocimientos avanzados en la planificación y organización de información.

---

**Tabla 5***Pregunta 5*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Teoría</b>	<b>Análisis</b>
<b>¿Cree usted que dentro del área en la que se desempeña existe la transferencia de conocimientos y comunicación entre sus compañeros de trabajo?</b>	En la dirección, la archivista se encarga de transmitir conocimientos a sus compañeros de área a través de conversaciones y comunicaciones, aprovechando las capacitaciones que realiza por su cuenta. Sin embargo, las recepcionistas, y la Analista de carrera no reciben transferencia de conocimientos, ni comunicaciones profundas cuando existen mejoras realizadas en el área, debido a que cada uno se enfoca en su área específica de trabajo.	El conocimiento es más que información, ya que el conocimiento incorpora formas y métodos para resolver problemas en los distintos ámbitos del quehacer de las empresas. La capacidad de creación de valor a partir del conocimiento es esencialmente intangible y esta capacidad es la fuente de la ventaja competitiva en la sociedad actual García, (2019).	En cuestión con lo que menciona el autor se dice que el conocimiento es un activo intangible el cual está presto para la resolución de problemas que enfrentan las organizaciones, por ende, ayuda a la dirección a poder transmitir sus conocimientos y a tener una mejor comunicación permitiendo asegurar la coordinación entre las diferentes áreas, optimizando así los procesos administrativos y académicos.

Tabla 6

## Pregunta 6

Pregunta	Respuesta	Teoría	Análisis
<p><b>¿Considera usted que es necesaria la implementación de un plan de capacitaciones en Alfabetización Informacional para el fortalecimiento de su capital intelectual, para tener un mejor accionar en la planificación y organización de la información?</b></p>	<p>Todos los Entrevistados consideraron que sí, es muy necesario implementar un plan de capacitaciones, debido a que ello ayudará a mejorar las habilidades en la planificación y organización de la información, lo que aumentaría eficiencia y precisión en el trabajo. Además, se manifestó que estas capacitaciones deberían enfocarse en las áreas específicas que más lo necesiten y estar bien estructuradas para que sean realmente efectivas, lo cual no solo mejorara individualmente, sino también como equipo,</p>	<p>Según Rodríguez (2020), la capacitación representa uno de los puntos más esenciales dentro de la organización ya que es un proceso permanente que trata de aumentar la productividad a través de la eficiencia, es decir que toda planificación de capacitaciones en una organización implica tomar decisiones idóneas en áreas significativas. Citado por Jaramillo, Aguilar, Carrión, &amp; Espinoza, (2020)</p>	<p>En relación con la percepción del autor se deduce que la capacitación se posiciona como elemento crucial para las organizaciones, impulsando la productividad a través de la eficiencia y requiriendo decisiones estratégicas en las áreas significativas de la organización. Dada esta percepción es importante que en la dirección de la Secretaría General se implemente un plan de capacitaciones en sus actividades en el que aborden temáticas interesantes de planificación y</p>

---

promoviendo una cultura de aprendizaje y colaboración.

organización de información, para mejorar el rendimiento individual y colectivo de la Dirección.

---

## Conclusiones

En relación con el estudio efectuado, acerca del Impacto del capital intelectual en la planificación y organización de la Información en la Dirección de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, se concluye lo siguiente:

***O.E.1.- Realizar un diagnóstico sobre el Capital Intelectual en la Planificación y Organización de la Información en la Secretaría General de la ULEAM.***

Se realizó el cumplimiento de este objetivo, donde se obtuvo un diagnóstico detallado sobre el capital intelectual relacionado con la planificación y organización de la información en la Secretaría General de la ULEAM. Los resultados revelaron que existen áreas significativas que requieren mejoras, especialmente en la formación continua del personal para optimizar el manejo de la información. La evaluación identificó deficiencias en conocimientos y habilidades en la planificación y organización de la información.

***O.E.2.- Caracterizar desde la teoría al Capital Intelectual y a la Planificación y Organización de la Información.***

La caracterización teórica del capital intelectual y su relación con la planificación y organización de la información subrayó la importancia de entender estos conceptos no solo desde una perspectiva técnica, sino también estratégica. Debido a que el personal no tiene los conocimientos básicos sobre planificación y organización, Se concluyó que el capital intelectual, comprendido como la suma de conocimientos, habilidades y experiencias del personal, es un recurso clave para la eficiencia organizativa, además, se reafirmó que una planificación adecuada y una organización efectiva de la información son fundamentales para lograr un impacto positivo del capital intelectual.

***O.E.3.- Diseñar una Propuesta de Solución para mejorar la Planificación y Organización de la Información en la Secretaría General de la ULEAM.***

Con base en el diagnóstico y la caracterización teórica, se plantea una propuesta de solución por medio de un plan de capacitaciones orientado a mejorar la planificación y organización de la información en la Secretaría General de la ULEAM. Este plan incluye programas específicos de formación en herramientas digitales, técnicas avanzadas de gestión de información y mejores prácticas en organización de datos. Se espera que la propuesta de solución no solo fortalezca las competencias individuales de los trabajadores, sino que también promueva una cultura organizacional de aprendizaje continuo y colaboración, resultando en una mejora general del rendimiento institucional.

## Recomendaciones

En base a las conclusiones de este estudio de caso se manifiestan las siguientes recomendaciones:

Inicialmente, a través del diagnóstico realizado, se recomienda a la jefa de la Dirección, optar por poner en práctica la propuesta de solución por medio de un plan de capacitaciones enfocado en mejorar las competencias relacionadas con la planificación y organización de la información. Es esencial que este programa incluya capacitaciones en diversos temas como en: herramientas digitales, técnicas avanzadas de gestión de información y mejores prácticas en organización de datos e información etc., debido que la formación abordará las deficiencias de conocimiento y habilidades identificadas, optimizando el manejo de la información y aumentando la eficiencia del trabajo.

Asimismo, dado que la caracterización teórica subraya la importancia del capital intelectual para la eficiencia organizativa, se recomienda desarrollar estrategias que fomenten y valoren el conocimiento, las habilidades y las experiencias del personal de la Dirección. Esto incluye la creación de programas que incentiven la innovación, el intercambio de conocimientos y la colaboración entre empleados. Además, se deben implementar mecanismos para medir y evaluar continuamente el impacto del capital intelectual en el área, asegurando que las estrategias contribuyan de manera efectiva al rendimiento institucional.

Finalmente, con la propuesta de solución por medio de capacitaciones orientadas a mejorar la planificación y organización de la información, es crucial no solo implementarlo, sino también establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua. Esto permitirá mejorar la gestión de la información según las necesidades emergentes y los resultados observados. Además, se recomienda a la Secretaria General como jefa de la Dirección implementar el plan de capacitaciones como estrategia de solución, el cual ayude a promover

una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo y la colaboración, incentivando a los empleados a participar activamente de ellas y aplicar lo aprendido en sus actividades diarias. Esta estrategia contribuirá al fortalecimiento las competencias individuales y colectivas, mejorando el rendimiento frecuente de la Secretaría General de la ULEAM.

### Referencias

- Alvarado, D. J., Mitma, G. D., Vera, T. L., & Tarrillo, J. J. (05 de Marzo de 2022). *Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v13n1/2219-7168-comunica-13-01-63.pdf>
- Álvarez, J. C., Paute, D. A., Zurita, C. I., & Gavilanes, J. E. (2020). Capital intelectual como herramienta de gestión del conocimiento en cooperativa de ahorro y crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 199. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-CapitalIntelectualComoHerramientaDeGestionDelConoc-7608908%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-CapitalIntelectualComoHerramientaDeGestionDelConoc-7608908%20(4).pdf)
- Angel. (10 de Abril de 2012). *Planificacion de la informacion*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Angel1722/planificacion-de-la-informacion-12494362>
- Arias, D. C., Orozco, N. C., & Moreno, M. O. (2022). El capital intelectual como factor de competitividad y su relación con la generación de valor de las empresas del sector industrial de madera y muebles del municipio de Armenia. *Dictamen Libre*, 37.
- Barzaga, O., Vélez, H., Nevárez, J., & Arroyo, M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales* , pg.124.
- Buenaño, K. (2023). *“Las habilidades directivas y el desempeño*. Universidad Técnica de Ambato- Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37740/1/043%20AE.pdf>
- Castrillón, T. A., & Hernández, D. A. (2019). Reconocimiento y valoración contable del capital intelectual: una revisión conceptual y normativa. *Revista Espacios*, 24. Obtenido de <https://ww.revistaespacios.com/a19v40n30/a19v40n30p24.pdf>
- Contreras, Y. (23 de Marzo de 2018). *Loomio* . Obtenido de <https://www.loomio.com/d/itD8ng5w/organizacion-de-la-informacion>
- Deker Guerra, M. A. (2022). *Capital intelectual y desempeño docente en una institución educativa [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio.ucv.edu.pe. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99199/Deker\\_GMA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99199/Deker_GMA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Díaz, L. T. (2023). *Importancia de la Evaluación de Desempeño en las Empresas de Servicios*. Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Financieras, Areandina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/5899/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Editorial Etecé. (27 de Agosto de 2020). *Concepto* . Obtenido de <https://concepto.de/informacion/>
- Flores, A. G. (2022). “*Aplicación del Modelo SCOR Para Mejorar los Procesos Empresariales de la Cadena de Suministro de la Empresa ENGINE C&A S.A.C., Lima 2022.*”. Universidad Privada del Norte UPN, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33255/Torres%20Flores%2C%20Alisson%20Gianella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, A. A. (21 de Mayo de 2024). *Linkedin*. Obtenido de LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-del-perfil-laboral-conectando-talento-clzle#:~:text=Un%20perfil%20laboral%20bien%20definido%20es%20la%20base%20de%20una,y%20experiencia%20de%20manera%20efectiva.>
- García, J. A. (2019). *Gestión del Conocimiento y Eficiencia en Proyectos*. CIATEQ, Querétaro. Obtenido de <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>
- Geraldo, L. A., Soria, J. J., & Tito, P. L. (2020). *Modelo SEM basado en valores organizacionales y capital intelectual: un estudio realizado en entidades del sistema financiero peruano*. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v10n19/1390-6291-Retos-10-19-00005.pdf>
- Guerras, L. Á. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC editorial. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hnCLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=implementaci%C3%B3n+de+sistemas+de+informaci%C3%B3n+en+las+empresas+2019&ots=V54xLnMmyc&sig=2a2QVZ0FKCLj5DzbXyrSrGwpa8A#v=onepage&q&f=false>

- Jaramillo, N. G., Aguilar, C. J., Carrión, C. D., & Espinoza, N. J. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras*. Machala. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ImportanciaYCapacitacionPersonal-7897679.pdf>
- Limon, L. S., Tovar, Y. S., & Villazul, J. J. (Octubre de 2021). JPBReview. *Caracterización del Capital Intelectual en las Universidades Públicas. Estudio Comparativo*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-CharacterizationOfIntellectualCapitalInPublicMexic-7754151%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-CharacterizationOfIntellectualCapitalInPublicMexic-7754151%20(2).pdf)
- Luna, M. L. (2019). *La Experiencia del Empleado como Estrategia del Modelo de Gestión de Recursos Humanos en un Contexto Vuca*. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires. Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1517\\_PozoLunaML.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1517_PozoLunaML.pdf)
- Martín, L. Á. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC editorial. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hnCLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=implementaci%C3%B3n+de+sistemas+de+informaci%C3%B3n+en+las+empresas+2019&ots=V54xLnMmyc&sig=2a2QVZ0FKCLj5DzbXyrSrGwpa8A#v=onepage&q&f=false>
- Mite, L. P. (2022). *Capital Intelectual y su Incidencia en el Servicio al Usuario de la Empresa Pública Municipal Agua Potable y Alcantarillado, jipijapa*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4503/1/G%C3%93MEZ%20MITE%20LADY%20PILAR.pdf>
- Moran, R. G. (2022). *Gestión del Capital Intelectual y Eficiencia en la Gestión*. Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Info.%20para%20el%20proyecto%20de%20titulacion/CAPITAL%20INTELECTUAL/Gesti%C3%B3n%20del%20Capital%20Intelectual%20y%20Eficiencia%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20PUBLICA.pdf>

- Paredes, D. (25 de Marzo de 2018). *Loomio* . Obtenido de <https://www.loomio.com/d/itD8ng5w/organizacion-de-la-informacion>
- Poma, G. M., & Cruz, A. V. (Mayo de 2020). Capital intelectual y sus dimensiones: Una revisión de literatura. *facpya*. Cuenca. Obtenido de [http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6\\_1/49%20RAMON\\_HI NOJOSA.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/49%20RAMON_HI NOJOSA.pdf)
- Rua, R. R. (2020). *Capacitación Laboral de las Micre Y Pequeñas Empresas Rubro Comercialización de Ropa Deportiva: Caso Empresa Pplmar del Distrito de Ayacucho, 2020*. Universidad Catolica los Angeles Chimbote, Perú. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19135/CAPACITACION\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_ROJAS\\_RUA\\_ROOSSEMENT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19135/CAPACITACION_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ROJAS_RUA_ROOSSEMENT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Simancas , R., & Araujo , R. (2 de Mayo de 2012). *Planificacion de la informacion*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/rdsimancas/planificacion-de-la-informacion-12777835>
- Tadeo, I. M. (2022). *Planificación Estratégica y su Incidencia en la Competitividad Empresarial de las MYPES Constructoras del Distrito de Huánc0 2021*. Univerddidad Nacional Hermiolio Valdizán Escuela de Posgrado Destión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos., Huánc0, Perú. Recuperado el <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8818/PGP00122T12.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **Propuesta de solución**

### **Tema:**

Plan de Capacitaciones para mejorar la Planificación y Organización de la Información de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

### **I. Introducción**

La gestión eficiente de la información es un pilar fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización. En el caso de la Secretaría General de la ULEAM, la adecuada planificación y organización de la información resulta crucial para el desarrollo de sus funciones, tales como la recepción, trámite y custodia de documentos, la elaboración de actas y certificaciones, y la organización del archivo institucional.

La presente propuesta se concreta en fortalecer las competencias del personal en las áreas de planificación y organización de la información. Este plan se enmarca en el compromiso de la Secretaría General, por optimizar sus procesos administrativos y mejorar la calidad de sus servicios.

### **II. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

Capacitar al personal de la Secretaría General para mejorar las capacidades de los colaboradores en la planificación y organización de la Información.

#### **Objetivos Específicos:**

- Fortalecer las competencias del personal de la Secretaría General en materia de planificación y organización de la información por medio del programa de alfabetización.

- Implementar herramientas y metodologías para la gestión eficiente de documentos e información.

### **III. Beneficiarios.**

Los principales beneficiarios del plan de capacitaciones serán:

**Personal de la Secretaría General:** El personal administrativo y técnico de la Secretaría General, quienes adquirirán conocimientos al enfrentar las competencias necesarias para optimizar la planificación y organización de la información.

**Comunidad universitaria:** Los estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo de la ULEAM se beneficiarán de una gestión documental más eficiente, lo que se traducirá en un mejor acceso a la información y una mayor celeridad en los trámites.

**Institución:** La ULEAM en su conjunto se verá favorecida por una mejora de sus procesos administrativos, lo que contribuirá a su posicionamiento como una institución moderna y comprometida con la calidad.

### **IV. Recursos**

#### **Recursos Humanos:**

**Personal de la Secretaría General:** Los participantes del plan de capacitaciones.

**Equipo de capacitadores:** Expertos en gestión documental, planificación y organización de la información.

**Jefa de la Secretaría General:** Responsable de la coordinación y seguimiento del plan.

#### **Recursos Tecnológicos:**

**Equipos de cómputo y acceso a internet:** Para el desarrollo de las actividades de capacitación.

**Plataformas de aprendizaje en línea:** Para la implementación de cursos virtuales y la distribución de materiales de capacitación.

**Sistemas de información/Software de gestión documental:** Para la demostración y uso práctico de herramientas tecnológicas, equipos de cómputo y acceso a internet.

**Recursos materiales:**

Materiales audiovisuales, folletos etc., dependiendo el modo de cada capacitador o experto.

**Recursos financieros:**

Proceso que se realice en conjunto con la universidad para el alcance y ejecución de las capacitaciones.

**V. Detalle de módulos y temáticas del plan de capacitaciones.**

**Duración de la capacitación:** El plan de capacitaciones dividido en 3 módulos con 5 temáticas cada uno, se llevará a cabo en 3 semanas consecutivas. (Dependiendo de la organización que tome la Dirección).

<b>Módulo 1: Fundamentos de la Planificación y Organización de la Información</b>			
<b>Temáticas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Experto/capitador responsable</b>
Conceptos fundamentales de información y gestión de la información.	Fortalecer los conocimientos básicos sobre planificación y organización de la información en el contexto de la Secretaría General de la ULEAM.	(Por definir)	Capitador en gestión y sistemas de información, gestión documental. (Por definir)
La importancia de la planificación y organización de la información en las organizaciones.		(Por definir)	Capitador en planificación y organización de la información. (Por definir)

Principios y metodologías para la planificación efectiva de la información.		(Por definir)	Capacitador en metodologías para la planificación. (Por definir)
Estrategias para la organización eficiente de la información.		(Por definir)	Capacitador en organización de la información. (Por definir)
Herramientas y tecnologías para la gestión de la información y documental.		(Por definir)	Experto en herramientas tecnológicas, en gestión de la información y documental. (Por definir)
<b>Módulo 2: Capital Intelectual y su Impacto en la Planificación y Organización de la Información.</b>			
<b>Temáticas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Experto/ capacitador responsable</b>
Definición y componentes del capital intelectual.		(Por definir)	Experto en la temática del capital intelectual. (Por definir)
El papel del capital intelectual en la gestión de la información.	Comprender la relación entre el capital intelectual y la planificación y organización de la información, y su impacto en el rendimiento de la Secretaría General de la ULEAM.	(Por definir)	Experto en la temática del capital intelectual y su relación con la gestión de información. (Por definir)
Medición y evaluación del capital intelectual.		(Por definir)	Capacitador sobre la medición y evaluación del capital intelectual. (Por definir)
Estrategias para desarrollar y potenciar el capital intelectual en la Secretaría General de la ULEAM.		(Por definir)	Experto sobre estrategias para potenciar el capital intelectual en la Dirección. (Por definir)

Casos de éxito en la aplicación del capital intelectual para la gestión de la información.		(Por definir)	Capacitador sobre casos de éxito por la aplicación de capital intelectual. (Por definir)
<b>Módulo 3: Habilidades y Competencias para la Planificación y Organización Efectiva de la Información.</b>			
<b>Temáticas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Experto/ capacitador responsable</b>
Habilidades de pensamiento crítico y análisis de la información.	Desarrollar las habilidades y competencias necesarias para planificar y organizar la información de manera efectiva en la Secretaría General de la ULEAM.	(Por definir)	Experto en análisis de información. (Por definir)
Técnicas de investigación y búsqueda de información.		(Por definir)	Capacitador en Técnicas de investigación y búsqueda de información. (Por definir)
Gestión de documentos y registros.		(Por definir)	Experto en archivística. (Por definir)
Archivística y preservación de la información.		(Por definir)	
Comunicación efectiva y colaboración en la gestión de la información.		(Por definir)	Capacitador en gestión documental, colaboración en línea y herramientas de comunicación empresarial. (Por definir)

## Anexos

### Anexo A. Ficha de observación.

Indicador	Si	No	Observación
El colaborador posee perfil profesional adecuado a sus actividades laborales.	<b>x</b>		
Participación en actividades de capacitación y desarrollo para fortalecimiento del capital intelectual.		<b>x</b>	
Socialización de reglamentos.		<b>x</b>	
Flexibilidad en la adaptación de planes ante cambios o imprevistos.	<b>x</b>		
Utilización de sistemas de información.	<b>x</b>		
Existencia de planificación y organización de información.			
Evaluación de desempeño laboral.			
Colaboración y trabajo en equipo para compartir conocimientos.		<b>x</b>	
Existencia de comunicación interna para una gestión eficiente de la información.			
Existencia de métodos para promover el aprendizaje.		<b>x</b>	

**Anexo B. Entrevista a los colaboradores de la Secretaría General de la ULEAM.****ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

*Entrevista dirigida al personal de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.*

La siguiente entrevista se realiza con la finalidad de conocer cuál es el impacto del capital intelectual en la planificación y organización de la Información dentro de la Dirección de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

*La información proporcionada será utilizada para fines académicos y manejada con absoluta confidencialidad.*

**Lugar:** Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

**Fecha:**

DATOS DEL ENTREVISTADO		
<b>Nombre:</b>		
<b>Formación Académica:</b>		
<b>Área al que pertenece:</b>		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
<b>1</b>	¿Usted posee perfil profesional adecuado a sus actividades laborales?	
<b>2</b>	¿Recibe usted la socialización de los reglamentos o la reforma de estos, pertenecientes a la dirección?	
<b>3</b>	¿Les capacitan de manera continua, temas de interés como el manejo, e implementación de sistema de la información?	
<b>4</b>	¿En qué temas usted tiene más deficiencias?	

5	¿Con que frecuencia es evaluado su desempeño laboral?	
6	¿Qué herramientas o métodos utiliza para planificar y organizar la información?	
7	¿De qué manera estas herramientas o métodos facilitan el acceso a la información?	
8	¿Cree usted que dentro del área en el que se desempeña existe la transferencia de conocimientos o comunicación entre sus compañeros de trabajo?	
9	¿Qué iniciativas se llevan a cabo para promover el aprendizaje continuo y la mejora en el área en el que se desempeña para beneficio de la secretaria general?	
10	¿Considera usted que es necesaria la implementación de un plan de capacitaciones en alfabetización informacional para el fortalecimiento de su capital intelectual, y obtener un mejor accionar en la planificación y organización de la información?	

**Entrevistado/a por:** Ana Cedeño

Anexo C. *Triangulación de la información.*

<b>Triangulación</b>				
<b>N°</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Teoría</b>	<b>Análisis</b>
<b>1</b>	<b>¿Usted posee perfil profesional adecuado a sus actividades laborales?</b>	En la Dirección de la Secretaría General de la ULEAM, se cuenta con diversos criterios de la secretaria general, miembros de OCS y la Archivista; este personal supo manifestar que si poseen el perfil adecuado para la ejecución de las actividades que realizan. Sin embargo, existen funcionarios que laboran dentro de la dirección que tienen título profesional en otras áreas.	Según Garcia, (2024), Un perfil laboral bien definido es la base de una conexión exitosa entre talento humano y gestores de empleo. Para los candidatos, un perfil optimizado puede abrir puertas a nuevas oportunidades laborales y destacar sus habilidades y experiencia de manera efectiva.	Tomando en cuenta el concepto del autor, da a entender que un buen perfil profesional es la clave para encontrar el empleo ideal y poder desempeñarse de la mejor manera con las actividades dentro de las organizaciones, desde esta perspectiva se puede analizar que, en la secretaria de la ULEAM, esta es la causa por el cual el capital intelectual no impacta positivamente en la gestión de la información.
<b>2</b>	<b>¿Les capacitan sobre el manejo, cuando implementan algún sistema de la información?</b>	La Secretaria General se siente al día en sus capacitaciones sobre sistemas de gestión académica (SGA) y tiene conocimientos previos de la plataforma jurídica Lexis, necesaria para su trabajo. También debe estar familiarizada con reglamentos y otras normativas para aplicar la información	La información está en la base de todas las actividades realizadas en la administración empresarial; por ello, resulta conveniente diseñar sistemas para producirla y gestionarla, con el objeto de asegurar que la información sea fiable, exacta y esté disponible de manera inteligible y en el momento oportuno de tomar una decisión. El reconocimiento de la información como recurso estratégico, así como la aceptación de las tecnologías de la información y de las	El autor destaca que la información es un recurso estratégico, el cual se debe procesar mediante tecnologías de información para que la misma sea transformada y distribuida de forma adecuada. Por lo que las capacitaciones sobre este tema en la secretaria general son cruciales para que todos los funcionarios tengan el conocimiento, y a través de sus

		<p>adecuadamente en su área. El analista de carrera, por otro lado, mencionó que casi no recibe capacitaciones sobre sistemas de información, descubriendo actualizaciones y modificaciones por su cuenta. En la recepción, no se han ofrecido capacitaciones sobre nuevos sistemas de información, y el personal aprende de compañeros. Finalmente, en el área de Registro de Títulos, casi no se utilizan sistemas de información, trabajando principalmente con plantillas de Excel proporcionadas por la Senescyt y siguiendo su manual.</p>	<p>comunicaciones como recurso vital para la empresa, hacen imprescindible que la misma sea canalizada y transformada de forma adecuada a través de los sistemas de información. Dicho proceso es crucial para el logro y sostenimiento de cualquier estrategia competitiva. (Martín, 2019)</p>	<p>habilidades y destrezas puedan hacer uso de los sistemas de información sin dificultades, y de esta manera se puedan solventar aquellos problemas donde puedan realizar sus procesos de manera eficaz.</p>
3	<p><b>¿Con qué frecuencia es evaluado su desempeño laboral?</b></p>	<p>En la Secretaría General, los empleados son evaluados anualmente según las directrices del Ministerio de Trabajo, y la universidad debe proporcionar la información a la misma entidad,</p>	<p>En una evaluación de desempeño laboral es fundamental determinar el dominio con el que cada colaborador se desempeña, de acuerdo con los lineamientos establecidos y regulados por el manual de funciones, midiendo así su nivel de productividad,</p>	<p>En este contexto, la evaluación de desempeño laboral es importante para determinar el nivel de competencia de cada colaborador según los lineamientos establecidos en el manual de funciones de cada organización, el</p>

		<p>en el OCS, las evaluaciones se realizan cada seis meses. En la Recepción, no se hacen evaluaciones de desempeño; solo se entregan informes trimestrales sobre los requerimientos de los diferentes analistas.</p>	<p>proactividad, comportamiento, transmisión de conocimientos, proactividad, entre otros. No dejando atrás otros aspectos intrínsecos de cada persona y que son directamente incidentes en su forma de trabajar, algunos de ellos son: capacidad de análisis y síntesis, estabilidad mental, relaciones interpersonales, manejo de emociones, adaptabilidad al cambio y otras habilidades blandas. (Díaz, 2023)</p>	<p>cual Para la Secretaría General de la ULEAM la evaluación de desempeño beneficia a la dirección para contar con un personal eficiente, alineado con los objetivos institucionales, y a su vez promoviendo un ambiente laboral más productivo.</p>
4	<p><b>¿Qué herramientas o métodos utiliza para planificar y organizar la información?</b></p>	<p>La Secretaría General actualmente utiliza herramientas manuales y digitales para gestionar la información. En archivística, emplean un cuadro de clasificación documental para organizar información por series y subseries, y utilizan un repositorio de SharePoint para digitalizar documentos importantes como las actas de grado, facilitando la búsqueda rápida mediante el</p>	<p>(Angel, 2012)“La planificación de la Información es un activo intangible que constituye la antesala de la Gestión del Conocimiento, centrado en facilitar y gestionar la información relacionada con el tema de interés, para ser consumida en cualquier medio, momento y lugar”. Por otro lado (Paredes, 2018) menciona que “Una correcta organización de la información es el elemento clave para la gestión del conocimiento, la cual tiene la función de planificar, coordinar y controlar los flujos de conocimiento que se producen en una organización en relación con sus actividades.”</p>	<p>Con respecto a las conceptualizaciones que proporcionan los autores se deduce que la planificación y organización son procesos complementarios para la gestión del conocimiento en una organización, es por eso que en la secretaria general el uso de sistemas de información y sistema de gestión documental digital, conjuntamente con la capacitación al personal de los mismos agilizarían procesos, mejorando la eficiencia, minimizando errores y creando un entorno donde la</p>

		<p>número de cédula y nombre del graduado. En la recepción, los requerimientos de planificación de información se gestionan en una plantilla de Excel, ordenados por fechas y organizados en archivos físicos, con copias de las fichas de requerimiento por carrera. A pesar de las limitadas capacitaciones y sugerencias de sistemas de información, aún se carece de un sistema digital que simplifique estos procesos. Los analistas trabajan principalmente con archivos físicos y no tienen conocimientos avanzados en la planificación de información.</p>		<p>información fluya de manera efectiva.</p>
5	<p><b>¿Cree usted que dentro del área en el que se desempeña existe la transferencia de conocimientos y comunicación</b></p>	<p>En la dirección, la Archivista se encarga de transmitir conocimientos a sus compañeros de área a través de conversaciones y comunicaciones, aprovechando las capacitaciones</p>	<p>El conocimiento es más que información, ya que el conocimiento incorpora formas y métodos para resolver problemas en los distintos ámbitos del quehacer de las empresas. La capacidad de creación de valor a partir del conocimiento es esencialmente intangible y esta</p>	<p>En cuestión con lo que menciona el autor se dice que el conocimiento es un activo intangible el cual esta presto para la resolución de problemas que enfrentan las organizaciones, por ende, ayuda a la dirección a poder trasmitir sus</p>

	<b>entre sus compañeros de trabajo?</b>	que realiza por su cuenta. Sin embargo, las recepcionistas no se reciben transferencia de conocimientos ni comunicaciones profundas sobre los procesos internos, debido a que cada uno se enfoca en su área específica de trabajo.	capacidad es la fuente de la ventaja competitiva en la sociedad actual (García, 2019).	conocimientos y a tener una mejor comunicación permitiendo asegurar la coordinación entre las diferentes áreas, optimizando así los procesos administrativos y académicos.
<b>6</b>	<b>¿Considera usted que es necesaria la implementación de un plan de capacitaciones en alfabetización informacional para el fortalecimiento de su capital intelectual, y obtener un mejor accionar en la planificación y organización de la información?</b>	Todos los entrevistados consideraron que Sí, es muy necesario implementar un plan de capacitaciones, debido a que ello ayudará a mejorar las habilidades en la planificación y organización de la información, lo que aumentaría eficiencia y precisión en el trabajo. Además, se manifestó que estas capacitaciones deberían enfocarse en las áreas específicas que más lo necesiten y estar bien estructuradas para que sean realmente efectivas, el cual no solo	Según Rodríguez (2020), la capacitación representa uno de los puntos más esenciales dentro de la organización ya que es un proceso permanente que trata de aumentar la productividad a través de la eficiencia, es decir que toda planificación de capacitaciones en una organización implica tomar decisiones idóneas en áreas significativas. Citado por (Jaramillo, Aguilar, Carrión, & Espinoza, 2020)	En relación con la percepción del autor se deduce que la capacitación se posiciona como elemento crucial para las organizaciones, impulsando la productividad a través de la eficiencia y requiriendo decisiones estratégicas en las áreas significativas de la organización. Dada esta percepción es importante que en la dirección de la Secretaría General se implemente un plan de capacitaciones en sus actividades en el que aborden temáticas interesantes de planificación y organización de información, para mejorar el rendimiento

		mejorarán individualmente, sino también como equipo, promoviendo una cultura de aprendizaje y colaboración.		individual y colectivo de la Dirección.
--	--	---	--	---

**Anexo D. Fotografías.**



*Entrevista a colaboradores en la Dirección de la Secretaría General*