



**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**

**ESTUDIO DE CASO:**

Herramienta Estratégica como apoyo a la Calidad de Información del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (Estudio de caso)

**AUTORA:**

Delgado Posligua Wendy Regina

**MANTA- MANABÍ- ECUADOR**

**2024**

**Tema:**

Herramienta Estratégica como apoyo a la Calidad de Información del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (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:</b> PAT-04-F-004
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	<b>REVISIÓN:</b> 1 Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **DELGADO POSLIGUA WENDY REGINA**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Herramienta Estratégica como Apoyo a la Calidad de Información del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024” (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, 17 de diciembre de 2024

Lo certifico,



Lic. Mercy Celinda Rojas Once, Mgt.D.U.  
**Docente Tutor(a)**

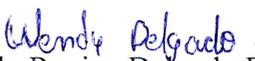
**Nota 1:** Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

**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

Yo, Wendy Regina Delgado Posligua, con cédula de identidad N° 1317215174, estudiante de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado “Herramienta Estratégica como Apoyo a la Calidad de Información del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (Estudio de Caso).” Es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección de la Lic. Mercy Rojas Once.

En tal sentido manifiesto la originalidad del trabajo dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto del trabajo.

  
Wendy Regina Delgado Posligua

**Autora**

## **Dedicatoria**

Primero, quiero expresar mi gratitud a Dios por toda la sabiduría, fortaleza y paciencia que me ha otorgado durante este camino. A pesar de que no resultó fácil, siempre me recordó que con fe y perseverancia todo es posible.

A mis amados padres, Wilson Delgado y Paula Posligua, quienes han sido mi mayor pilar en este largo y desafiante camino. No hay palabras suficientes para expresar el profundo agradecimiento que siento por su apoyo incondicional, su confianza en mí y el amor infinito con el que me han acompañado en cada paso. Gracias por ser mi fuerza en los momentos difíciles, por motivarme a no rendirme cuando todo parecía complicado y por celebrar conmigo cada pequeño logro como si fuera el más grande triunfo

A mis hermanos, gracias por estar siempre presentes en mi vida y por ser un apoyo constante en cada etapa de este camino. Su confianza en mis capacidades, sus palabras de aliento y su compañía han sido un motor que me ha impulsado a seguir adelante.

A mis queridos compañeros de clase, quienes con su ingenio, creatividad y buen humor lograron convertir cada día de clase en una experiencia única y llena de aprendizaje. Cada desafío fue más llevadero gracias a ustedes, y cada logro se celebró como equipo.

A mis profesores, mi más sincero agradecimiento por su invaluable guía y dedicación en este proceso de formación. Cada lección impartida no solo ha sido una transmisión de conocimientos, sino también un ejemplo de compromiso, paciencia y vocación.

*Delgado Posligua Wendy Regina*

## **Agradecimiento**

Extiendo mi agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, especialmente a la Carrera de Información Gerencial, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, por abrirme las puertas y ofrecerme los conocimientos necesarios para crecer, no solo como profesional, sino también como persona. La formación recibida ha sido una base firme sobre la cual seguiré construyendo mi futuro.

Así mismo, quiero expresar mi más profundo agradecimiento al Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) por su apoyo incondicional y disposición para colaborar en la realización de este trabajo. Su ayuda fue fundamental para que pudiera avanzar con éxito en este proyecto, y valoro enormemente el tiempo y la dedicación que me brindaron.

A mis queridos docentes, gracias de corazón por cada lección compartida, por la paciencia en los momentos difíciles y por la dedicación que pusieron en guiarme. Sus enseñanzas van más allá de los libros, pues me han transmitido valores como la disciplina, la responsabilidad y el compromiso, que llevaré siempre conmigo.

Un agradecimiento muy especial a mi tutora, la Licenciada Mercy Rojas Once, por acompañarme con tanta dedicación y paciencia en cada etapa de este trabajo, su guía y apoyo constante fueron importantes en este largo camino. Su confianza en mí me dio la fuerza necesaria para culminar este proyecto con éxito, y por ello siempre le estaré agradecida.

Finalmente, a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a este logro, mi más sincero agradecimiento. Este camino no ha sido fácil, pero gracias a su apoyo he podido superarlo y cumplir una de las metas más importantes de mi vida.

***Delgado Posligua Wendy Regina***

## Índice

Tema: .....	2
Certificación.....	3
Autoría .....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Introducción .....	9
Antecedentes Investigativos.....	11
Definición del Caso de Estudio.....	15
Justificación del Caso de Estudio .....	18
Objetivos del Estudio de Caso .....	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos .....	20
Marco Conceptual.....	21
Definición de Herramienta Estratégica .....	21
Tipos de herramientas estratégicas .....	22
Definición de Calidad de Información.....	25
Características de la calidad de información.....	25
Dimensiones de Calidad de Información .....	27
Marco Metodológico.....	28
Alcance de la investigación .....	28
Métodos .....	28
Población .....	29
Tipos de investigación: .....	29

Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	30
Resultados Obtenidos.....	32
Análisis de Resultados .....	42
Conclusiones .....	45
Recomendaciones .....	46
Referencias.....	47
Anexos .....	50
Propuesta de solución .....	57

## Introducción

El presente estudio de investigación se titula Herramienta Estratégica como apoyo a la Calidad de Información del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El interés en este trabajo de investigación es demostrar como las herramientas estratégicas son fundamentales para detectar inconsistencias en los procesos organizacionales y mejorar la calidad de información, por tanto, se optó por el análisis FODA como herramienta estratégica central en este estudio debido a su capacidad de proporcionar una comprensión global y completa de la situación actual y real de la organización.

La finalidad de esta investigación es demostrar cómo el uso de herramientas estratégicas como el FODA puede mejorar la calidad de la información financiera y la eficiencia en los procesos administrativos, contribuyendo al fortalecimiento institucional. Así mismo, este estudio tiene como objetivo principal aplicar la Herramienta Estratégica FODA de tal manera que permite identificar las fortalezas y debilidades internas del Departamento Financiero en cuanto a la calidad de la información que maneja, así como las oportunidades y amenazas externas que pueden afectarla. A partir del análisis de los resultados obtenidos se desarrollará una propuesta de mejora integral y estratégica orientada a optimizar la calidad de información y así mismo fortalecer la eficiencia operativa del Departamento.

La aplicación de la herramienta estratégica FODA es fundamental, porque permite obtener una visión integral de la organización al identificar áreas de mejora como riesgos que podrían afectar la calidad de la información en el Departamento Financiero. Esto contribuye a la eficacia de la organización al fomentar un enfoque propositivo en la toma de decisiones y la planificación futura, en beneficio a la institución.

La metodología de esta investigación se fundamenta en dos técnicas principales: la encuesta y la entrevista semiestructurada. Para asegurar una observación, registro y análisis

sistemático y completo de todos los elementos relevantes, se aplicará una encuesta centrada en la calidad de la información y uso de herramientas estratégicas en los procesos administrativos del Departamento Financiero, esta técnica implicará la recopilación de información a través de la interacción de un grupo de personas claves en la gestión de la información y el uso de herramientas estratégicas que utilizan. Además, se aplicará la entrevista semiestructurada para obtener información detallada y contextualizada para encontrar acciones estratégicas pertinentes que mejoren la eficiencia en el entorno organizacional.

Para proporcionar una estructura más clara y organizada este trabajo de investigación se dividió en varias secciones claves, la introducción que se presenta considera los aspectos más relevantes que motivan el estudio, los antecedentes de la investigación, la definición del caso de estudio describiendo el caso específico de mi tema de investigación, la justificación, los objetivos de la investigación que se espera lograr con el estudio, el marco conceptual y finalmente el marco metodológico donde se detalla el enfoque y los métodos utilizados asegurando que el estudio se realice de manera coherente y veraz.

Finalmente, como resultado se detectó problemas críticos que impactan la precisión y la calidad de los datos, especialmente a causa del manejo de la información por múltiples empleados antes de su procesamiento final, lo que incrementa la posibilidad de errores en la información, por lo que se sugiere potenciar la administración financiera a través de la aplicación de instrumentos estratégicos como FODA y Odoo (ERP). La aplicación del FODA facilitará la identificación de fortalezas como las debilidades internas, además de las oportunidades y riesgos externos que podrían afectar la calidad de la información. Así mismo, Odoo (ERP) permitirá la automatización de los procesos financieros en tiempo real, reduciendo fallos y mejorando la administración de la información.

## **Antecedentes Investigativos**

El Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí es responsable de la gestión y control de los recursos económicos de la universidad, incluyendo la administración del presupuesto, registro contable, gestión de ingresos y egresos y cumplimiento de normativas financieras. Además, elabora informes y estados financieros para la toma de decisiones estratégicas, asegurando el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de auditorías. También, supervisa la planificación y ejecución del presupuesto institucional, contribuyendo a la sostenibilidad financiera y operativa de la universidad.

Una herramienta estratégica como apoyo a la calidad de información en una organización es fundamental para la determinación de las metas y objetivos a corto y largo plazo, además de guiar la toma de decisiones estratégicas, la asignación de recursos y la implementación de acciones adecuadas. Según Cuervo y López (2013) mencionan que la gestión de datos internacional (DAMA) enfatiza que toda organización debe ser consciente de la calidad de su información, destacando que esta es vital para el funcionamiento organizacional. Por lo tanto, la calidad de la información ha pasado a ser una necesidad estratégica clave

La presente investigación se fundamenta en estudios y publicaciones de diversos autores con el propósito de establecer un marco teórico sólido que sustente y contextualice este estudio, esto proporcionará una comprensión profunda de las herramientas estratégicas como apoyo a la calidad de información.

A nivel internacional según los autores Hernández et al., (2023) en su artículo titulado “Aplicación de la herramienta FODA: Caso de estudio en un negocio de la industria restaurantera” el objetivo es desarrollar estrategias para mejorar el rendimiento del negocio Coffee Shop, una cafetería de México, a través del análisis FODA y la matriz cruzada.

Mediante este instrumento, se reconocen fortalezas como su posición estratégica, la diversidad y la calidad de los productos, además del compromiso del personal, mientras que las debilidades abarcan un organigrama incompleto, funciones poco claras y carencias en la comunicación interna. Además, se resaltan oportunidades como la aplicación de tecnología para pagos digitales y la expansión territorial, en contraposición a riesgos como la competencia intensa, los impactos económicos de la pandemia y la inflación.

En conclusión, el estudio posibilitó sugerir tácticas innovadoras, destacando la digitalización, la utilización de redes sociales y mejoras internas. Su adecuada ejecución depende del liderazgo y la habilidad de la organización para ajustarse a un mercado que cambia continuamente.

El estudio “Análisis DAFO de las instituciones odontológicas durante la epidemia por COVID-19 en Ecuador” realizado por Cáceres et al., (2021) tiene como objetivo identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la gestión de los centros odontológicos durante la pandemia, con el fin de guiar la toma de decisiones estratégicas. Como resultado se identificó las oportunidades detectadas que resaltan el aumento de la telemedicina, el respaldo del gobierno y la innovación en investigación. Sin embargo, las amenazas comprenden la reducción de la demanda de confinamiento y la pérdida de especialistas debido al peligro de contagio. Para concluir, la investigación indica que estas instituciones están en una situación desfavorable, lo que hace esencial la aplicación de estrategias de supervivencia que minimicen riesgos y potencien habilidades.

De acuerdo con Vistin et al., (2021) destaca en su artículo “Análisis del proceso crediticio mediante el uso de la herramienta FODA en una cooperativa de ahorro y crédito” El objetivo es analizar los procedimientos del sector crediticio de la Cooperativa San Miguel con el fin de sugerir estrategias de optimización que mejoren su rendimiento. Entre los resultados se identifican fortalezas como la inclusión financiera, la rapidez en los

procedimientos y el apoyo tecnológico, mientras que las limitaciones comprenden la carencia de herramientas digitales, elevados índices de impago y la falta de programas de promoción. Igualmente, se resaltan oportunidades como la diversificación y un incremento en el interés por productos crediticios, pero también riesgos asociados con la disminución de los precios agrícolas y problemas de cartera heredados.

Para concluir, el análisis indica la necesidad de modernizar los procesos de crédito a través de estrategias que impulsen las fortalezas y reduzcan las debilidades, además implementar formación constante, tecnologías para potenciar la comunicación y una diversificación de productos crediticios esto permitirá a la empresa a mitigar los riesgos y conservar su competitividad en el mercado.

La investigación denominada “Calidad de Información en la Transparencia Local: un Análisis de los Portales de los Ayuntamientos de Canarias” realizado por autora Del Castillo (2021) tiene por objetivo analizar si los portales municipales satisfacen los estándares de calidad en información y comunicación clara, tales como usabilidad, accesibilidad y claridad. El estudio muestra que 16 portales no poseen recursos visuales y de búsqueda, más del 75% no proporciona formatos reutilizables ni fechas de actualización visibles, y 25 de 88 municipios no otorgan aprobación en transparencia. Se deduce que la información divulgada frecuentemente resulta incomprensible para los ciudadanos debido a la utilización de formatos técnicos. Para optimizar, es aconsejable incorporar gráficos, formatos reutilizables, actualizaciones regulares y un lenguaje comprensible, asegurando de esta manera una auténtica transparencia y proximidad a los ciudadanos.

De acuerdo con el estudio efectuado por Piedrahita Mazo y Montoya Quintero (2022) "Evaluación de la Calidad de la Información en las Organizaciones a través de Herramientas Tecnológicas", se centra en analizar cómo evaluar y mejorar la calidad de los datos en las organizaciones mediante el uso de herramientas tecnológicas. El objetivo es identificar

problemas de calidad, establecer métricas para su medición y garantizar la fiabilidad de la información para una mejor toma de decisiones.

Los resultados evidencian que la gestión adecuada de la calidad de datos depende de indicadores precisos y métodos como la exactitud, completitud, consistencia y unicidad. Esto permite identificar errores, minimizar riesgos y optimizar procesos. Se concluye que mejorar la calidad de los datos no solo implica métodos técnicos, sino también concienciación organizacional. La capacitación y el compromiso son esenciales para lograr una gestión eficiente y generar valor estratégico en cualquier empresa.

En la ciudad de Manta las autoras Andrade Alvarado et al., (2023) ) elaboraron un estudio de investigación denominado "Competencias digitales y la calidad de información: análisis de casos de empresas públicas de Manta, Ecuador". La finalidad de la investigación es evaluar la calidad de la información y las competencias tecnológicas digitales de los usuarios externos, dentro de los resultados más relevantes, sobresale que la dimensión de calidad intrínseca en las operaciones registró el promedio más elevado, con un valor de 2.30. En cuanto a las habilidades digitales, se notó que el 58,8% de los usuarios externos no poseen destrezas y saberes fundamentales en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Para concluir, los usuarios experimentan problemas en el desarrollo de competencias fundamentales para la gestión de TIC. Además, en cuanto a la calidad de la información, se aconseja incorporar mejoras en las entidades públicas para simplificar al usuario la búsqueda, gestión y distribución de la información de forma clara y a tiempo.

### **Definición del Caso de Estudio**

El presente caso de estudio se centra en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El objetivo principal es aplicar la herramienta estratégica FODA para identificar áreas que requieren una mejora en la calidad de información, tanto en formato digital como físico. Este diagnóstico integral facilitará desarrollar estrategias efectivas que impulsen a la institución hacia un crecimiento sostenible, en el entorno complejo y dinámico en el que opera.

La Misión del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, es gestionar de manera eficiente y eficaz los recursos de la institución. A través de la coordinación y ejecución de operaciones contables, la dirección estratégica de pagos, la recaudación de ingresos, y la transferencia de recursos financiero, busca garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones laborales y económicas, conforme a las normativas vigentes, para así alcanzar la satisfacción del usuario mediante la mejora continua de los procesos y contribuir al logro de los objetivos institucionales.

En la era digital actual, la calidad de información se ha convertido en un activo crítico para las organizaciones independientemente del sector en el que operen. Adicionalmente, los sistemas informáticos en los que se almacena esta información son indispensables para que la organización pueda llevar a cabo sus procesos de negocio. Por lo tanto, garantizar y mantener una buena calidad en los datos es fundamental para lograr cumplir metas y objetivos. Así mismo, el uso de herramientas estratégica es esencial en la administración de organizaciones debido a que proporciona dirección y propósito en la planificación de las actividades, lo cual es fundamental para alcanzar el éxito organizacional.

Por consiguiente, Burbano Pérez (2017) menciona que hoy en día, los directivos que llevan la gran responsabilidad de dirigir y guiar a las empresas deben perfeccionar cada vez

más las herramientas estratégicas a aplicar, dado los muchos retos y oportunidades que ofrecen los mercados globales, con el fin de generar ventajas competitivas y un mejor posicionamiento de las empresas dentro de estos.

De acuerdo con lo mencionado por el autor Burbano Pérez, se deduce que para obtener una ventaja competitiva y tener un posicionamiento en el mercado global es importante que los líderes empresariales mejoren continuamente sus estrategias para enfrentar los desafíos y retos, con la finalidad de aprovechar las oportunidades que se presenten en el mercado global.

El Departamento Financiero de la ULEAM se esfuerza constantemente por alcanzar sistemas productivos altamente eficientes y eficaces, es decir procesos con niveles productivos altos. Sin embargo, se ha identificado una deficiencia en la aprobación de procesos clave, como el Control Previo, debido a la inoperatividad de las herramientas estratégicas cuando el sistema se encuentra fuera de servicio, esta limitación genera retrasos en la gestión y afecta la eficiencia operativa del departamento. por esta razón, para identificar con precisión áreas que requieren mejoras en la calidad de información es esencial aplicar la herramienta estratégica FODA porque actualmente el departamento no emplea esta valiosa herramienta lo cual indica una oportunidad para mejorar su gestión.

La efectividad en la implementación de las estrategias y la eficacia de los procesos son elementos cruciales para maximizar los recursos de la organización y lograr las metas propuestas, estos éxitos se fundamentan en la puesta en marcha de una administración centrada en la calidad, donde no solo se manifiesta en la habilidad del alto mando para gestionar eficazmente los recursos de la compañía, sino también en su capacidad para establecerse estratégicamente en el mercado, detectar las demandas de los clientes, satisfacer a los clientes y generar utilidades.

Es importante destacar que el análisis de una herramienta estratégica es un proceso de evaluación y toma de decisiones que permite gestionar eficientemente los recursos y lograr las metas de la organización, además de afrontar los desafíos que se presenta en el entorno, este análisis ayuda a los líderes y partes interesadas tener una perspectiva completa de la organización. De manera complementaria, la calidad de información juega un papel crucial al permitir que los encargados clasifiquen y seleccionen los datos en función de una serie de características o dimensiones, como: precisión, objetividad, credibilidad, reputación, relevancia, valor agregado, actualidad y oportunidad.

Este trabajo de investigación se lleva a cabo en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, que se encuentra en la vía Circunvalación – Vía San Mateo, Manta. A través de la observación directa se ha demostrado que es necesario llevar a cabo un análisis interno y externo en el Departamento Financiero, para identificar los riesgos que podrían afectar negativamente la calidad de información. Por lo tanto, es fundamental evaluar la situación actual para comprender la estructura organizativa de la organización y a su vez encontrar áreas de mejora. Esto mejorará la toma de decisiones y la planificación estratégica.

De acuerdo con lo planteado se considera las siguientes preguntas investigativas:

- 1 ¿Cuál es el estado actual de las herramientas estratégicas como apoyo a la calidad de información en el Departamento Financiero de la ULEAM?
- 2 ¿Cómo puede una herramienta estratégica ayudar a identificar y corregir errores en la calidad de información dentro de la organización?
- 3 ¿Cómo pueden desarrollarse estrategias específicas basadas en los resultados del análisis FODA para mejorar la calidad de información en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?

### **Justificación del Caso de Estudio**

En el entorno empresarial actual, las herramientas estratégicas y la calidad de información son el principal activo de las empresas en el entorno empresarial actual, por lo que es necesario garantizar su integridad, disponibilidad y confidencialidad. Estas herramientas han evolucionado significativamente para adaptarse a las necesidades cambiantes de las organizaciones y al creciente volumen y complejidad de la información con el propósito de brindar confianza a los clientes y directivas en la actualidad.

El propósito de esta investigación es diagnosticar la situación actual del Departamento Financiero, evaluando su contexto interno y externo para obtener información precisa y actualizada sobre la gestión de sus recursos, procesos y sistemas operativos con el fin de proponer estrategias efectivas que permitan optimizar la eficiencia operativa, mejorar la calidad de la información y fortalecer la toma de decisiones dentro de la institución.

La importancia de esta investigación se basa en la aplicación de la herramienta estratégica FODA como un elemento clave para fomentar la mejora continua en los procesos administrativos, a pesar de su eficacia comprobada, esta herramienta actualmente no se utiliza en el Departamento Financiero, lo que representa una oportunidad de mejora significativa. Además, la Herramienta Estratégica FODA contribuirá a una planificación estratégica más efectiva, permitiendo que el departamento anticipe riesgos, optimice la asignación de recursos y diseñe estrategias proactivas para enfrentar los desafíos administrativos, la falta de un diagnóstico estructurado en el Departamento Financiero ha llevado a que ciertos problemas operativos persistan, afectando la agilidad en la toma de decisiones y la calidad de los datos utilizados para la gestión financiera.

Por lo tanto, esta investigación es factible porque se cuenta con las fuentes bibliográficas necesarias para la comprensión del estudio. Así mismo, con el apoyo del

personal del Departamento Financiero. Además, la implementación del análisis FODA como herramienta estratégica no solo permite identificar riesgos y oportunidades potenciales de manera más precisa, sino que también brinda una ventaja competitiva al momento de implementar para lograr los objetivos establecidos, con la finalidad de fortalecer la planificación y contribuir al progreso sostenible de la organización.

La relevancia de este proyecto de investigación es esencial para mejorar la calidad de la información al facilitar la recopilación, análisis, interpretación y comunicación de los datos. Esto ayudará al Departamento Financiero a elaborar planes más sólidos y efectivos que se ajusten a sus metas a corto y largo plazo, esta mejora no solo aumentará su eficiencia operativa, sino que también potenciará la capacidad de la organización para adaptarse a un ambiente empresarial en constante evolución.

Por otro lado, la aplicación adecuada de la herramienta FODA tiene un impacto significativo en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Al tener una comprensión clara de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, los líderes pueden tomar decisiones más estratégicas y basadas en datos confiables. El uso del instrumento estratégico no solo mejorará la calidad de las decisiones en la organización, sino que también reducirá el riesgo de tomar decisiones basadas en información incompleta o incorrecta. Su buen uso puede influir en la competitividad de la empresa, aumentar la eficiencia, facilitar el crecimiento profesional de los empleados y en última instancia satisfacer tanto las necesidades internas y externas.

## **Objetivos del Estudio de Caso**

### **Objetivo general**

Aplicar la herramienta estratégica FODA para identificar áreas donde se necesita mejorar la calidad de información en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar el estado actual de las herramientas estratégicas como apoyo a la calidad de información en el Departamento Financiero de la ULEAM.
- Determinar cómo la herramienta estratégica (FODA) ayuda a identificar y corregir errores en la calidad de información.
- Desarrollar estrategias específicas basadas en los resultados del análisis FODA para mejorar la calidad de la información en el Departamento Financiero de la ULEAM.

## **Marco Conceptual**

### **Definición de Herramienta Estratégica**

Según Gunn y Williams (2007) Las herramientas estratégicas pueden definirse como los conceptos, técnicas y metodologías que ayudan a los administradores en la toma de decisiones estratégica. El término "herramienta estratégica" se utiliza para describir los métodos o técnicas que permiten la representación y simplificación de una situación compleja, con el propósito de obtener información.

De este modo las herramientas estratégicas se definen como instrumentos fundamentales para el éxito de cualquier organización, las herramientas son un elemento importante para la calidad de información permitiendo tomar decisiones estratégicas, proporcionando a los gerentes y líderes tener información y recursos necesarios para tomar decisiones informadas, transformar datos complejos en información manejable y útil, lo que permite a los líderes empresariales comprender mejor los desafíos y las oportunidades que enfrentan actualmente con la finalidad de optar por estrategias más sólidas y bien fundamentadas.

Por consiguiente, Macías y Mero (2022) afirman que en el siglo XXI las herramientas de la planeación se alinean con las nuevas aproximaciones del pensamiento estratégico hacia las turbulencias, los escenarios alejados del equilibrio y, por supuesto, la complejidad. En un mundo que se transforma cada vez en menores períodos de tiempo, donde la incertidumbre reina en el estudio de los fenómenos de la realidad, la estrategia ha tomado posición construyendo un conjunto de aproximaciones teóricas que hacen posible el proceso estratégico en escenarios de dinámica organizacional.

En este contexto es importante definir y alcanzar los objetivos de manera más efectiva, debido a que las herramientas estratégicas ayudan a las organizaciones a enfocarse

en lo que realmente importa y a asignar sus recursos de manera eficiente. Analizar el entorno interno y externo es crucial porque estas herramientas estratégicas brindan una comprensión profunda de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, identificando áreas de mejora y aprovechar las oportunidades del mercado, lo que resulta esencial para la optimización de los recursos.

### **Tipos de herramientas estratégicas**

- *Análisis FODA*

De acuerdo con Ponce Talancón (2007) indica que el análisis FODA consiste en evaluar los factores internos y externos que influyen en una organización, internamente se analizan las fortalezas y debilidades, mientras que externamente se examinan las oportunidades y amenazas. Esta herramienta, aunque sencilla, proporciona una visión global de la situación estratégica de la organización, permitiendo identificar áreas claves para el desarrollo y la mejora.

De esta manera el análisis FODA es una valiosa herramienta estratégica que nos va a permitir identificar los factores internos y externos que pueden afectar el desempeño de una organización, así mismo, los factores internos que se refieren a las fortalezas y debilidades de la organización, aunque los elementos externos hacen referencia a las posibilidades y riesgos del ambiente. Por tanto, el análisis FODA se aplica para conocer los factores que influyen en la calidad de la información del Departamento Financiero de la Universidad y finalmente ejecutar estrategias efectivas.

- *Análisis PESTEL*

Según Trejo et al., (2024) El análisis PESTEL es una herramienta estratégica utilizada para analizar los factores macro ambientales externos que afectan a una organización. El acrónimo significa factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y

legales. La metodología implica identificar y analizar estos factores a fin de determinar su impacto en las operaciones y los procesos de toma de decisiones de la organización.

De igual forma, el análisis PESTEL es una herramienta estratégica fundamental para evaluar el entorno externo de una empresa, por lo que permite identificar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que pueden afectar el desempeño de la organización. Así mismo es importante tener en cuenta que el análisis PESTEL facilita la planificación estratégica al proporcionar un marco para analizar el contexto en el que opera la empresa, ayuda a identificar oportunidades y amenazas que pueden impactar el negocio, permite anticipar cambios en el entorno y adaptarse a ellos, y promueve la alineación de la estrategia con las condiciones del mercado.

- *Cinco fuerzas de Porter*

Por consiguiente, Koontz Harold et al., (2019) explican que la formulación de estrategias requiere un análisis del atractivo de una industria y la posición de una empresa dentro de ella, este análisis sirve como base para crear estrategias generales para una organización.

En el análisis de la industria Porter identificó cinco fuerzas:

- La competencia entre compañías.
- La amenaza de nuevas compañías que entran al mercado.
- La posibilidad de usar productos o servicios sustitutos.
- El poder de negociación de los proveedores.
- El poder de negociación de los compradores o clientes.

Cabe destacar que el análisis de las Cinco Fuerzas de Porter ayuda a las empresas a evaluar su estructura competitiva de su industria y comprender mejor las dinámicas que afectan su rentabilidad, esta es esencial para la formulación de estrategias porque ayuda a

identificar áreas de oportunidad y amenazas potenciales que deben ser consideradas durante la planificación estratégica.

- *Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral):*

Sánchez (2010) afirma que el Balanced Scorecard es un modelo de gestión que convierte las estrategias de una organización en objetivos relacionados, que pueden medirse a través de indicadores y que están conectados a planes de acción que permiten alinear el comportamiento de los miembros de la organización. Por supuesto, la gerencia debe asegurarse de que su equipo de trabajo cuente con los conocimientos necesarios para garantizar un buen desempeño y rendimiento en la organización, por lo que se preocupa por capacitar y desarrollar a sus empleados.

Así mismo, el autor Franco Ghiglione (2021) menciona que el Balanced Scorecard ayuda a las empresas a medir y gestionar su desempeño más allá de los indicadores financieros tradicionales, incluyendo cuatro perspectivas clave:

- La perspectiva Financiera se centra en los resultados financieros que la organización debe lograr para satisfacer a sus accionistas.
- La perspectiva del Cliente evalúa cómo los clientes ven a la organización y se mide el desempeño en términos de satisfacción y retención de clientes, cuota de mercado y adquisición de nuevos clientes.
- La perspectiva de los Procesos Internos examina los procesos internos críticos en los que la organización debe sobresalir para satisfacer las expectativas de los clientes y lograr sus objetivos financieros.
- La perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento evalúa la capacidad de la organización para innovar, mejorar y aprender, asegurando su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

En otras palabras el análisis de estas perspectivas en el Balanced Scorecard proporciona una estructura integral que permite a las organizaciones evaluar su desempeño de manera integral y alinear todas las áreas funcionales hacia el logro de los objetivos estratégicos de una organización, los indicadores de desempeño son esencial para el éxito de la organización porque garantiza que estos sean pertinentes, medibles y consistentes con la estrategia de cada empresa u organización con la finalidad de permitir una evaluación precisa del progreso hacia los objetivos estratégicos y la toma de decisiones acertadas.

### **Definición de Calidad de Información**

Así mismo Espona (2014) señala que la calidad de la información se refiere no solo al análisis de problemas de información, datos y su calidad como parte importante de los procesos organizacionales, sino también al flujo de información dentro de la empresa y las decisiones tomadas.

Por otro lado, la calidad de la información es importante en cualquier organización, especialmente en departamentos financieros, donde las decisiones basadas en datos precisos y confiables pueden tener un impacto significativo en la salud financiera y operativa de la empresa. Además, permite tomar acciones informadas para reducir riesgos y aumentar las posibilidades de éxito, por lo que es fundamental que la información sea precisa para facilitar la optimización de procesos y el uso eficiente de recursos, por lo cual se debe considerar que la información sea confiable y transparente debido a que debe generar confianza en las instituciones y personas que la comparten.

### **Características de la calidad de información**

#### **- *Exactitud***

La información debe ser precisa, en la práctica los datos utilizados para diferentes propósitos demandan distintos niveles de exactitud.

- *Compleitud*

La información completa es esencial para la toma de decisiones, pero varía según las necesidades del usuario.

- *Compatibilidad*

La calidad de la información depende de cómo la información se combina con otros datos, especialmente en sistemas integrados.

- *Orientado al usuario*

El estilo, formato y complejidad deben adaptarse a las necesidades específicas de cada usuario

- *Pertinente*

Es crucial que la información llegue a las personas adecuadas en el momento oportuno. La información irrelevante o mal dirigida será descartada por el receptor, perdiendo así su valor y eficacia.

- *Alcanzabilidad*

La información debe ser fácilmente obtenible cuando se necesita. La accesibilidad varía según el usuario y las circunstancias específicas, por lo que es importante diseñar sistemas que faciliten un acceso rápido y eficiente

- *Oportunidad*

La información debe ser actual y útil. Es esencial considerar la velocidad de actualización y los canales de comunicación para garantizar que la información sea oportuna y relevante.

- *Fácil de utilizar*

Es necesario que los destinatarios comprendan y utilicen la información de manera fácil. El formato, la estructura y el nivel de detalle deben ajustarse a las habilidades y demandas del usuario final, lo que facilita su uso práctico.

Debido a que las características de calidad de información influyen directamente en la eficacia, eficiencia y la toma de decisiones estratégicas en el entorno empresarial, es importante disponer de información de alta calidad porque no solo mejoraría las operaciones internas, sino que también impulsaría la innovación obteniendo una respuesta a los desafíos externos que se presentan. Por ello, es importante que las organizaciones cuenten con información veraz porque la falta de calidad de información generaría errores en la toma de decisiones y a su vez causar ineficiencias operativas y generar pérdidas.

### **Dimensiones de Calidad de Información**

Cabanillas Barbacil (2009) menciona que las dimensiones de la calidad de información son las siguientes:

*Complejitud:* Se refiere a la proporción de datos almacenados en relación con el conjunto total posible, una alta complejitud implica que se dispone de toda o casi toda la información relevante. Es importante no solo considerar la cantidad de datos, sino también su relevancia y utilidad para el propósito específico.

*Unicidad:* La unicidad garantiza la integridad de la información, reduce el riesgo de errores en actualizaciones y optimiza el uso de recursos de almacenamiento.

*Atemporalidad:* Implica que el dato mantiene su formato, tipo y rango de acuerdo con su definición a lo largo del tiempo. Esto asegura que la información sea coherente y comparable en diferentes períodos, facilitando análisis históricos y proyecciones futuras.

*Precisión/ exactitud:* La precisión se refiere al nivel de detalle de la medición, mientras que la exactitud indica cuán cerca está el dato de la realidad que representa.

## Marco Metodológico

La metodología utilizada en este estudio de caso se basa en una variedad de métodos, técnicas e instrumentos que se aplicarán para llevar a cabo una investigación cualitativa con el propósito de describir de manera detallada los aspectos oportunos a la investigación Herramienta Estratégica como apoyo a la calidad de Información del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en Manta durante el año 2024 , este enfoque implica la participación eficaz del investigador quien se involucra directamente para mejorar los procesos que se manejan en el entorno del Departamento Financiero.

### Alcance de la investigación

La presente investigación es de manera cualitativa, descriptiva y explicativa, el cual consiste en realizar un enfoque cualitativo a través de la herramienta estratégica como es el FODA en el que se identifica los factores internos y externos en cuanto a la calidad de información que se maneja en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí con la finalidad de proponer estrategias que garanticen una calidad de información en el desarrollo organizacional para así tomar decisiones estratégicas que contribuyan al éxito, esta estrategia se realizará conforme a los resultados obtenidos del análisis FODA.

### Métodos

Método inductivo- Deductivo: se aplicará el **método inductivo** para realizar observaciones a profundidad sobre las herramientas estratégicas que utilizan y si hay eficiencia en la calidad de información en los procesos administrativos del Departamento Financiero. Así mismo se utilizará el **método deductivo** para formular estrategias o proposiciones generales basadas en los resultados obtenidos y así poder realizar conclusiones específicas.

## Población

La población del objeto de estudio está compuesta por 15 empleados del Departamento Financiero de la ULEAM. Debido a que es una población pequeña, se realiza un análisis más detallado para obtener datos más precisos, específicos y conocer de manera más profunda el uso de herramientas estratégicas dentro del departamento y cómo estas impactan directamente en la calidad de la información.

**Tabla 1.**

### *Población*

Tamaño de la empresa	Número de empleados	Área dirigida
	3	Tesorería
	1	Presupuesto
	4	Contabilidad
	4	Financiero
	3	Archivo
<b>Total</b>	<b>15</b>	

*NOTA: En esta tabla se presenta la población que del área financiera del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*

### **Tipos de investigación:**

Para abordar el tema de “Herramienta Estratégica como apoyo a la Calidad de Información del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en el año 2024” se empleará un enfoque cualitativo, este enfoque permitirá analizar y describir las cualidades de las variables que intervienen en el problema del estudio.

Para ello utiliza dos tipos de investigación: Investigación- acción e Investigación documental-bibliográfica.

**Investigación- acción:** El estudio de caso es un tipo de investigación- acción, puesto que es una investigación descriptiva y explicativa, que busca describir y explicar la situación

actual de la calidad de información del Departamento Financiero, y así tener una comprensión profunda del contexto externo e interno.

**Investigación documental-bibliográfica:** Este enfoque se utilizará para recopilar y analizar investigaciones previas relacionadas con las herramientas estratégica como apoyo a la calidad de información, se realizará una revisión de documentos que discutan herramientas estratégicas como el análisis FODA, el análisis PESTEL, matrices de evaluación estratégica, entre otras, en contextos similares al del Departamento Financiero. Esto permitirá tener una base sólida para comprender como se ha manejado este tema en el pasado y así ayudará a contextualizar la investigación actual.

### **Técnicas e Instrumentos de Investigación**

En la presente investigación el análisis cualitativo se utilizarán los siguientes instrumentos para recopilar datos y llevar a cabo el análisis necesario:

**Observación:** Centrada en la calidad de la información y la utilización de herramientas estratégicas en los procesos administrativos del Departamento Financiero. Esta técnica implicará la recopilación de información a través de la interacción de un grupo de personas claves en la gestión de la información y el uso de herramientas estratégicas que utilizan. El objetivo de esta guía de observación fue identificar problemáticas en el Departamento.

**Encuesta:** Para este estudio de caso, se utilizó una encuesta con el propósito de recopilar información sobre el estado actual de las Herramientas Estratégicas utilizadas en el Departamento Financiero y como estas ayudan a identificar áreas de mejora en la Calidad de Información. La encuesta fue aplicada a los colaboradores de las áreas de Tesorería, Presupuesto, Contabilidad, Financiero y Archivo, como se muestra en la tabla de población y tamaño de la empresa, con un total de 15 empleados distribuidos en estas áreas.

La encuesta estuvo conformada por 10 preguntas estructuradas de acuerdo con los objetivos de la investigación y aplicadas mediante la escala de Likert. Estas preguntas se enfocaron en dos variables principales: herramienta estratégica y calidad de la información. Estas preguntas permitieron evaluar el nivel de relevancia que los colaboradores otorgan a cada factor, tanto en la calidad de información como en el uso de herramientas estratégicas, y su impacto en la toma de decisiones.

**Entrevistas:** Es un instrumento de recolección de datos cualitativos que se emplea para obtener información detallada, consiste en una serie de preguntas abiertas previamente establecidas que orienta a la conversación. Esta entrevista será dirigida a los miembros del Departamento Financiero para obtener información detallada sobre el uso y percepción de las herramientas estratégicas que utilizan y como está contribuye a la calidad de información que manejan, esto me permitirá tener un enfoque equilibrado en la investigación.

## Resultados Obtenidos

### 1. Las herramientas estratégicas actuales facilitan la detección de errores en la calidad de información de manera oportuna

**Tabla 1**

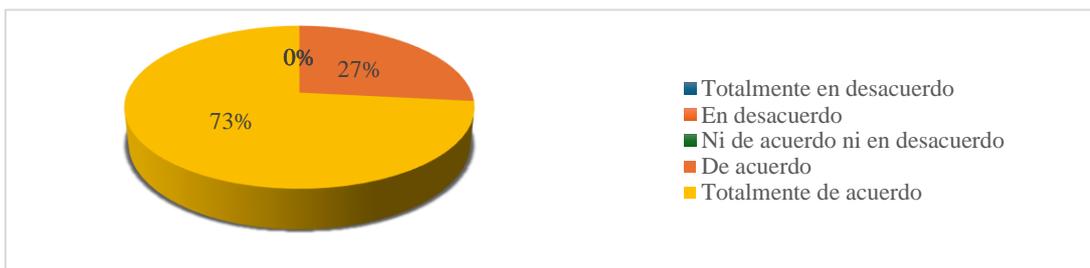
*Detección de errores en la calidad de información*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	4	27
Totalmente de acuerdo	11	73
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento Financiero*

**Figura 1**

*Herramientas Estratégicas actuales facilitan la detección de errores*



*Nota: Este gráfico refleja las herramientas estratégicas que facilitan la detección de errores*

### Análisis

Los resultados muestran una gran aprobación del personal administrativo del Departamento Financiero, quienes expresaron un alto grado de satisfacción en relación con la eficacia de las herramientas estratégicas actuales para detectar fallos en la calidad de la información de manera oportuna. Esto demuestra que estas herramientas no solo satisfacen las expectativas del personal, sino que también son esenciales para asegurar la exactitud y fiabilidad de los datos financieros.

**2. Considera que las herramientas Estratégicas actuales son adecuadas para el tipo de información que se maneja en el Departamento Financiero**

**Tabla 2**

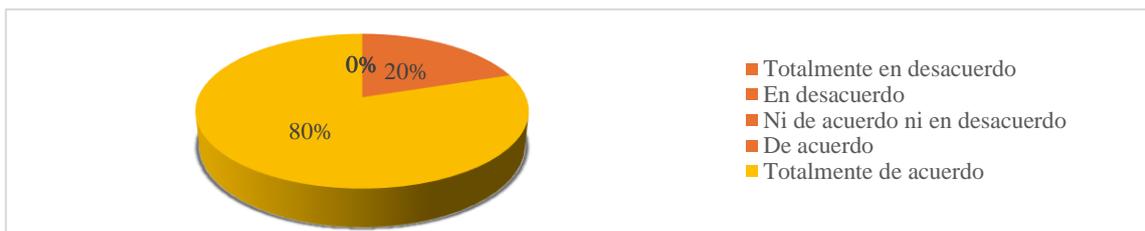
*Herramientas Estratégicas adecuadas para el tipo de información*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	3	20
Totalmente de acuerdo	12	80
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizadas al personal del Departamento Financiero*

**Figura 2**

*Herramientas Estratégicas adecuadas para el tipo de información*



*Nota: El gráfico presenta que en el Departamento Financiero se utilizan herramientas adecuadas para el tipo de información*

**Análisis**

Los resultados de la encuesta demuestran que todo el personal del Departamento Financiero sostiene que las herramientas estratégicas vigentes son apropiadas para la clase de información que gestionan. Esto evidencia que las herramientas estratégicas no solo son prácticas, sino que se ajustan a las demandas particulares del departamento, facilitando la administración de la información de manera eficiente y exacta. Adicionalmente, esta aprobación consensuada fortalece la confianza en los procedimientos internos y resalta la aportación de estas herramientas a la eficacia en las operaciones.

### 3. La falta de herramientas estratégicas adecuadas provoca retrasos en la generación de informes y afecta la calidad de la información en el Departamento Financiero

**Tabla 3**

*Falta de Herramientas Estratégicas provoca retrasos*

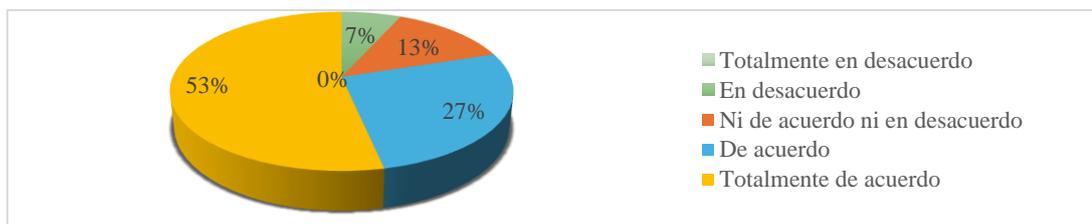
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13
De acuerdo	4	27
Totalmente de acuerdo	8	53
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento*

*Financiero*

**Figura 3**

*Retrasos en generación de informes*



*Nota: Este gráfico refleja si existe retrasos en la generación de informes*

#### **Análisis**

La mayor parte del equipo del Departamento Financiero está de acuerdo en que la ausencia de herramientas estratégicas apropiadas provoca retrasos en la elaboración de reportes y perjudica la calidad de los datos. No obstante, un reducido grupo conserva una actitud neutral o en desacuerdo, lo que indica que, a pesar de que la mayoría comprende el efecto adverso de esta falta, algunos no ven como un asunto de gran importancia. Estos resultados subrayan la necesidad de dar prioridad a la aplicación de instrumentos estratégicos más eficaces en el Departamento Financiero.

#### 4. Está de acuerdo que la integración de Herramientas Estratégicas dentro del Departamento Financiero es eficiente

**Tabla 4**

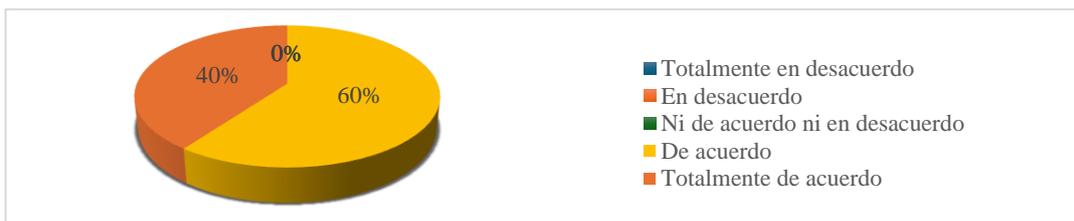
*Integración de Herramientas Estratégicas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	9	60
Totalmente de acuerdo	6	40
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento Financiero*

**Figura 4**

*Integración de herramientas Estratégicas*



*Nota: Esta gráfica muestra la opinión de los colaboradores si para ellos es eficiente la integración de las herramientas estratégicas.*

#### **Análisis**

La mayor parte de los empleados encuestados coincide con esta declaración, mientras que un porcentaje significativo está completamente de acuerdo. También se evidencia que los recursos no solo satisfacen las expectativas del departamento, sino que también incrementan notablemente la eficiencia en las operaciones. El consenso general indica que las estrategias de integración implementadas son eficaces y bien acogidas, lo que fomenta la confianza en los procedimientos internos y en la administración del departamento.

## 5. El personal está capacitado adecuadamente en el uso de Herramientas

### Estratégicas actuales

**Tabla 5**

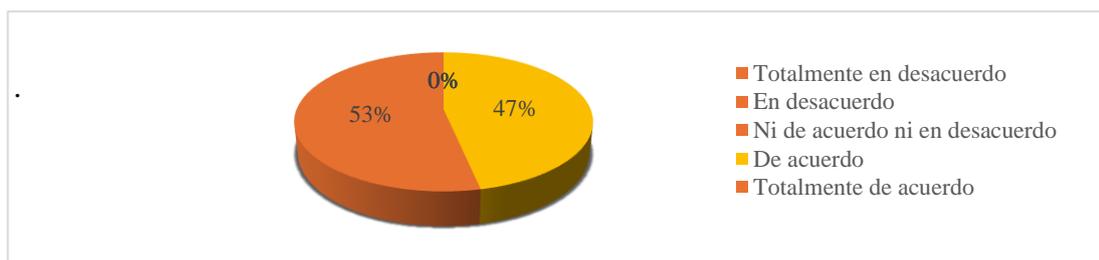
*Capacitación del personal en el uso de herramientas estratégicas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	7	47
Totalmente de acuerdo	8	53
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento Financiero*

**Figura 5**

*Capacitación del personal en el uso de herramientas estratégicas*



*Nota: Esta gráfica muestra si el personal esta capacitado en el uso de herramientas estratégicas que utilizan*

### Análisis

La mayor parte del personal concuerda con esta declaración, mientras que una proporción considerable está completamente conforme. Esta averiguación muestra una gran confianza en la formación ofrecida en el Departamento Financiero, lo que indica que el personal se siente capacitado y hábil para emplear las herramientas estratégicas en sus tareas cotidianas.

**6. Está de acuerdo que el Departamento Financiero cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para el uso óptimo de las Herramientas Estratégicas**

**Tabla 6**

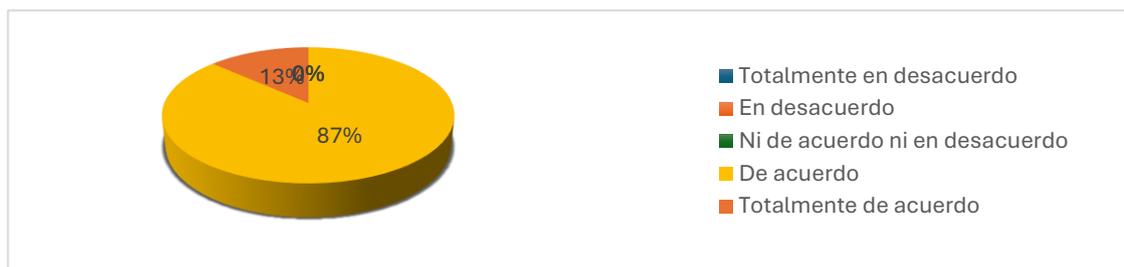
*Recursos Tecnológicos para el uso de herramientas estratégicas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	13	87
Totalmente de acuerdo	2	13
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento Financiero*

**Figura 6**

*Recursos Tecnológicos adecuados*



*Nota: Esta gráfica presenta si en Departamento Financiero cuenta con los recursos tecnológicos adecuados*

**Análisis**

El Departamento Financiero es visto como suficientemente equipado tecnológicamente para usar las herramientas estratégicas, dado que no hubo respuestas negativas o neutras. Sin embargo, para aumentar la satisfacción total, se podrían explorar pequeñas mejoras o innovaciones tecnológicas que eleven la percepción de calidad entre el resto del equipo.

**7. Considera usted que las Herramientas Estratégicas que utilizan en el Departamento permiten un seguimiento exhaustivo de los errores en la información**

**Tabla 7**

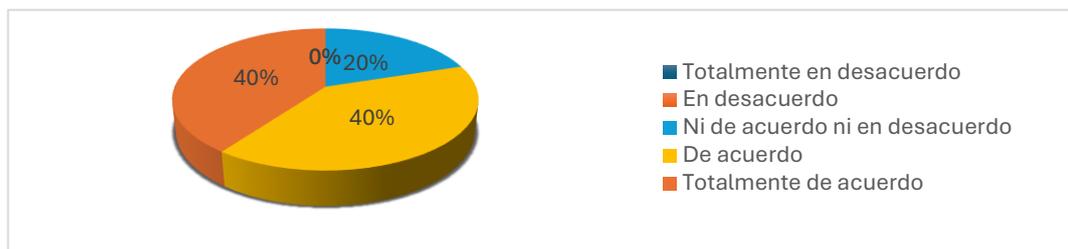
*Herramientas Estratégicas permiten un seguimiento*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20
De acuerdo	6	40
Totalmente de acuerdo	6	40
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento Financiero*

**Figura 7**

*Herramientas Estratégicas que utilizan permiten un seguimiento de los errores*



*Nota: Esta gráfica muestra si las herramientas estratégicas permiten un seguimiento de los errores en la información*

**Análisis**

La mayor parte de los participantes en la encuesta concuerdan en que los instrumentos estratégicos del Departamento Financiero facilitan un monitoreo detallado de los errores en la información, esta perspectiva favorable señala que las herramientas actuales son consideradas eficientes para detectar y manejar errores. No obstante, un grupo del personal sostiene una actitud imparcial, lo que podría indicar incertidumbres acerca de la eficacia de las herramientas.

**8. Considera que aplicar la herramienta estratégica FODA mejoraría la comunicación de problemas relacionados con la calidad de la información dentro del Departamento.**

**Tabla 8**

*Aplicar la Herramienta Estratégica FODA*

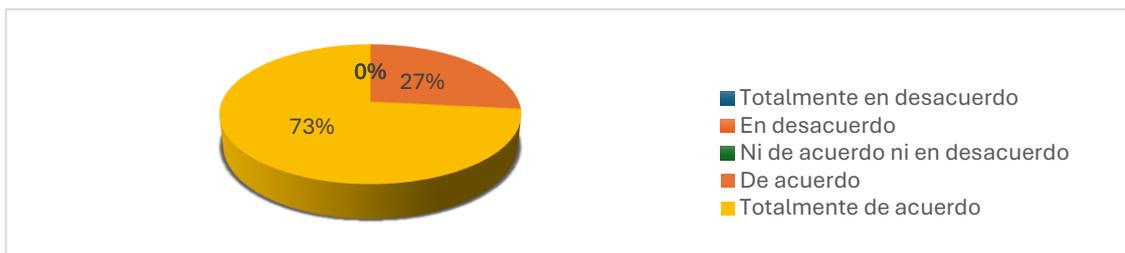
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	4	27
Totalmente de acuerdo	11	73
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento*

*Financiero*

**Figura 8**

*Aplicar la Herramienta Estratégica FODA*



*Nota: Esta gráfica presenta si el personal considera que la Herramienta Estratégica FODA mejoraría la calidad de información.*

**Análisis**

Los participantes en la encuesta concuerdan en que la implementación de la herramienta estratégica FODA potenciaría la comunicación de problemas vinculados a la calidad de la información en el Departamento Financiero. Este acuerdo general indica que el equipo percibe la herramienta FODA como un instrumento eficiente para detectar y transmitir problemas de calidad en la información, lo que favorece una administración y solución más efectiva de los problemas detectados en la calidad de la información.

## 9. La implementación de la Herramienta Estratégica FODA en el Departamento Financiero aportaría beneficios significativos en la gestión de la calidad de la información

**Tabla 9**

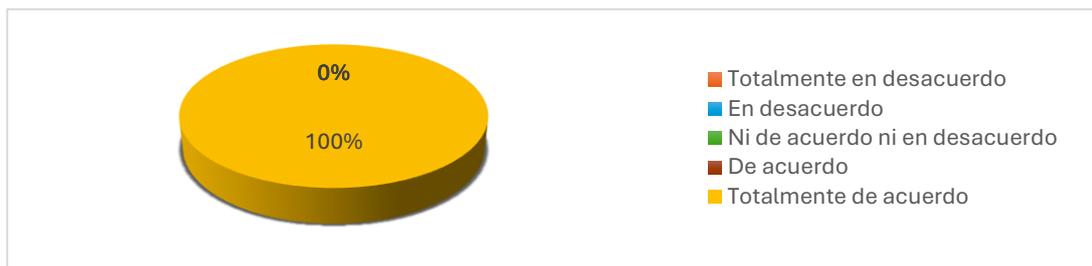
*Beneficios significativos al implementar el FODA*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	15	100
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento Financiero*

**Figura 9**

*Beneficios significativos en la calidad de la información*



*Nota: Esta gráfica muestra que el personal está totalmente de acuerdo que la Herramienta Estratégica FODA aportaría beneficios.*

### **Análisis**

La adopción de la herramienta estratégica FODA en el Departamento Financiero cuenta con un respaldo total de todo el personal encuestados, todos los involucrados concuerdan plenamente en que esta herramienta proporcionaría ventajas considerables en la administración de la calidad de la información. Este resultado enfatiza la visión sumamente favorable y las elevadas expectativas que posee el personal respecto al FODA, mostrando una fuerte seguridad en que la Herramienta Estratégica FODA facilitará una identificación, estudio y resolución más efectiva de los problemas vinculados a la calidad de la información.

**10. Está de acuerdo que utilizar la herramienta FODA proporcionará una visión a largo plazo sobre cómo gestionar las debilidades y amenazas mientras se aprovechan las fortalezas y oportunidades para mejorar la calidad de la información en el Departamento Financiero.**

**Tabla 10**

*Visión a largo plazo*

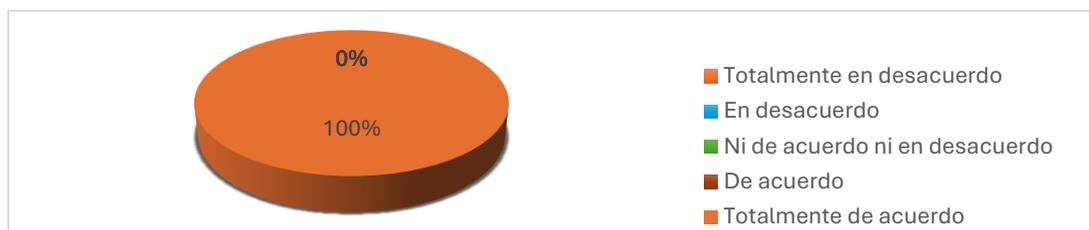
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	15	100
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento*

*Financiero*

**Figura 10**

*Proporcionar visión a largo plazo*



*Nota: Esta gráfica presenta un aspecto positivo en cuanto a la opinión de los funcionarios al referirse a la utilización de la Herramienta Estratégica FODA.*

### **Análisis**

El personal encuestado manifiesta su total acuerdo en que la herramienta estratégica FODA es fundamental para desarrollar una visión a largo plazo, al facilitar el manejo efectivo de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades con el objetivo de mejorar la calidad de la información. En este sentido, el equipo administrativo resalta que el FODA no solo es clave para la detección y gestión de problemas a corto plazo, sino también para una planificación estratégica sólida y efectiva a largo plazo.

## **Análisis de Resultados**

### **Encuesta**

Los resultados de la encuesta muestran una percepción muy favorable del personal sobre la eficacia y adecuación de las herramientas estratégicas actuales como: ESIGEF (sistema integrado de las finanzas públicas del Ecuador) y Microsoft Excel utilizadas en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El 93% del personal considera que estas herramientas facilitan la detección de errores en la calidad de la información y son adecuadas para el tipo de datos que se manejan. Esto refleja un alto nivel de satisfacción con las capacidades de las herramientas existentes.

Sin embargo, se identificó la necesidad de mejorar ciertos aspectos relacionados con las herramientas estratégicas, hay un alto índice del personal que considera que la falta de herramientas estratégicas adecuadas provoca retrasos en la generación de informes y afecta la calidad de la información. Además, algunos miembros del Departamento Financiero no están totalmente satisfechos sobre la eficacia que tienen las herramientas estratégicas en el control de la información. Por otro lado, la mayoría del personal se siente capacitado y considera que se cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para los procesos que manejan diariamente.

Un punto importante por destacar es la percepción del personal sobre los beneficios que la aplicación de la herramienta FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) podría aportar y beneficiar al Departamento Financiero. Todos los encuestados consideran que el FODA mejoraría la comunicación de problemas relacionados con la calidad de la información, aportaría beneficios significativos en la gestión de la calidad y proporcionaría una visión a largo plazo sobre cómo abordar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Esta fuerte confianza en los beneficios de FODA sugiere que su

implementación podría ser una estrategia clave para mejorar la gestión de la calidad de la información en el Departamento Financiero.

### **Entrevista**

En la entrevista realizada a los profesionales encargados de la contabilidad y tesorería del Departamento Financiero, se detectaron diversas dificultades críticas que impactan en la exactitud y la calidad de los datos, debido a que la información financiera pasa por varios funcionarios antes de ser procesados de manera definitiva, lo que aumenta las posibilidades de cometer errores puesto que cada empleado que gestiona la información puede generar cambios o fallos no deseados, impactando de esta manera en la exactitud y fiabilidad de los datos financieros.

Así mismo, se evidenció que la falta de respaldo tanto físico como digital en el Departamento Financiero representa una amenaza para la disponibilidad de la información financiera, especialmente durante auditorías y revisiones internas. La ausencia de estos respaldos dificulta el seguimiento de los documentos financieros, lo que afecta la precisión en la verificación de la información y limita la capacidad de respuesta ante requerimientos de auditoría. Esta situación no solo obstaculiza los análisis financieros, sino que también puede comprometer la credibilidad y fiabilidad del departamento frente a auditorías externas e internas.

Un aspecto importante que se reflejó durante la entrevista es que, si el personal desconoce las normativas y procedimientos externos como internos de los procesos que se manejan, contribuiría a la aparición de errores constantemente, debido a que no siguen las directrices establecidas. Por lo tanto, si estos errores no se identifican y rectifican oportunamente, podrían conllevar penalizaciones de la Contraloría y Auditoría.

La ausencia de formación apropiada en estas regulaciones y procedimientos internos es un asunto que requiere ser tratado con urgencia para incrementar la exactitud y conformidad del trabajo ejecutado en el departamento. El Departamento Financiero depende en gran medida de herramientas limitadas como el sistema ESIGEF y listas de verificación en Excel. Aunque estas herramientas han sido útiles, presentan limitaciones significativas en términos de funcionalidad y capacidad para garantizar

## Conclusiones

Las herramientas estratégicas que se utilizan actualmente en el Departamento Financiero, como el Sistema Integrado de Gestión Financiera y Microsoft Excel, son consideradas por el personal como elementos fundamentales y operativos para gestionar de manera eficiente la recopilación, procesamiento y análisis de la información. Sin embargo, estas herramientas presentan limitaciones significativas relacionadas con la falta de automatización en tiempo real, lo cual genera el riesgo de errores en los informes financieros reduciendo la actualización y validación de datos.

Se ha reconocido que aplicar la herramienta FODA es fundamental para el Departamento Financiero, debido a que proporciona un análisis estructurado de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la gestión de la calidad de la información. Este enfoque permite un estudio detallado de elementos internos y externos que pueden influir en los procesos que se llevan a cabo en el Departamento Financiero. Con la Herramienta Estratégica FODA, el Departamento tiene la capacidad de prever problemas potenciales, abordar específicamente las deficiencias en la administración de la información y aprovechar las oportunidades de mejora constante.

La herramienta estratégica FODA proporciona un fundamento sólido para desarrollar estrategias dirigidas a mejorar la calidad de la información en el Departamento Financiero, permitiendo detectar fortalezas y oportunidades, también detectar posibles amenazas y debilidades que engloban la formación del personal y dificultades en la gestión de la información con la finalidad de tener una visión integral y establecer estrategias enfocadas en fortalecer las capacidades del departamento, minimizar los riesgos asociados a la administración de la información, incrementando la fiabilidad y precisión de los informes financieros.

## Recomendaciones

Se recomienda realizar un análisis técnico exhaustivo de las herramientas estratégicas actualmente utilizadas, como el Sistema Integrado de Gestión Financiera y Microsoft Excel para identificar sus limitaciones y determinar las necesidades de actualización. Además, se sugiere invertir en instrumentos tecnológicos más actualizados que faciliten la automatización de la información financiera en tiempo real con la ventaja de evitar retrasos en la verificación de datos, aumentando la confiabilidad de la información en los procesos administrativos.

Aplicar semestralmente la Herramienta Estratégica FODA para identificar y corregir deficiencias en la administración de la información, garantizando la implementación oportuna de acciones correctivas y preventivas. También, realizar programas de capacitación continua enfocadas en las normativas y procedimientos tanto internos como externos, asegurando que el personal esté adecuadamente informado y de esta manera cumplir con las reglas establecidas y utilizar las herramientas estratégicas de manera más efectiva, optimizando los procesos y mejorando la calidad de la gestión financiera.

Desarrollar un plan de acción detallado basado en los resultados del análisis FODA, con estrategias por cada área de mejora identificada. Estas estrategias pueden incluir la implementación y creación de políticas de respaldo, tanto digitales como físicas, que garanticen la disponibilidad y seguridad de la información financiera. Esto reducirá el riesgo de pérdida de datos en situaciones críticas, como auditorías o revisiones internas y externas, garantizando la integridad de la información y la continuidad operativa del Departamento.

## Referencias

- Andrade Alvarado, P., Ponce Ocaña , K., & Toala Quimís , Y. (1 de Agosto de 2023). Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador. *scielo.org*, vol.12. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702023000200001&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702023000200001&script=sci_arttext&tlng=en)
- Burbano Pérez , Á. (2017). Importancia de la dirección estratégica para el desarrollo empresarial. *Dominio de las ciencias*, 19-28. Obtenido de <file:///C:/Users/delga/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaDireccionEstrategicaParaElDesarroll-6093283.pdf>
- Cabanillas Barbacil, D. (2009). calidad de datos. Obtenido de [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/140887/2/Gobierno%20del%20dato\\_M%C3%B3dulo%203\\_Calidad%20de%20datos.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/140887/2/Gobierno%20del%20dato_M%C3%B3dulo%203_Calidad%20de%20datos.pdf)
- Cáceres Correa , S., Benítez , R., & Loyola, D. (2021). ANÁLISIS DAFO DE LAS INSTITUCIONES ODONTOLÓGICAS DURANTE LA EPIDEMIA POR COVID-19 EN ECUADOR. *Revista Conrado*,17(S2), 341-348. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2025/1983>
- Cuervo Guzmán, E., & Manzanilla López de Ilergo , L. (2013). MODELO ESTRATÉGICO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA. Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2013/15.07.pdf>
- Del Castillo Ramos, N. (2021). Calidad de Información en la Transparencia Local: un Análisis de los Portales de los Ayuntamientos de Canarias. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22754/Calidad%20de%20Informacion%20en%20la%20Transparencia%20Local.%20Un%20Analisis%20de%20los%20Portales%20de%20los%20Ayuntamientos%20de%20Canarias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espona, M. (2014). Calidad de Información: una nueva herramienta para la investigación. *VII Congreso del IRI / I Congreso del CoFEI / II Congreso de la FLAEI (La Plata, 2014)*. Obtenido de

[https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento_completo.pdf?sequence=1)

Franco Ghiglione, A. (2021). EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO HERRAMIENTA DE EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL. *revistacadm@econo.unlp.edu.ar*.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5116/511666548008/511666548008.pdf>

Gorqui, V., Duran, M., Villacis, R., & Nuñez, V. (2021). ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO MEDIANTE EL USO DE LA HERRAMIENTA FODA EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO. *Revista del grupo de investigación comunidad y salud Gicos*, 6 (2), 219-228. Obtenido de <https://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/6258/1/PCR-21-047%20VISTIN%20GORQUI%2c%20An%c3%a1lisis%20del%20proceso%20crediticio....pdf>

Gunn, R., & Will, W. (2007). Strategic tools: an empirical investigation into strategy in practice in the UK. *Strategic Change*, 16, 201-216. Obtenido de [https://www.mgdef.ca/cursus/fichiers/GDF7203/Strategic%20tools%20an%20empirical%20investigation%20into%20strategy%20in%20practice%20Gunn%20Willaims%202007\\_qewan2qs.pdf](https://www.mgdef.ca/cursus/fichiers/GDF7203/Strategic%20tools%20an%20empirical%20investigation%20into%20strategy%20in%20practice%20Gunn%20Willaims%202007_qewan2qs.pdf)

Hernández Hernández, K., Méndez Barrera, M., Rodríguez Ibarra, M., & Barrón Villaverde, D. (2023). Aplicación de la herramienta FODA: Caso de estudio en un negocio de la industria restaurantera. *Ciencia Nicolaita No.* 88, 84-95. Obtenido de [file:///C:/Users/delga/Downloads/Aplicacion\\_de\\_la\\_herramienta\\_FODA\\_Caso\\_de\\_estudio\\_.pdf](file:///C:/Users/delga/Downloads/Aplicacion_de_la_herramienta_FODA_Caso_de_estudio_.pdf)

Koontz, H., Cannice, M., & Weihrich, H. (2019). *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL*. México. Obtenido de [file:///C:/Users/delga/Downloads/Administracion\\_Una\\_Perspectiva\\_Global\\_y.pdf](file:///C:/Users/delga/Downloads/Administracion_Una_Perspectiva_Global_y.pdf)

- Macias Arteaga , M., & Mero Vélez, J. (Febrero de 2022). Importancia de Planeación Estratégica en Empresas en el Siglo XXI. *Polo del conocimiento*, 7, 31-39. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8331385>
- Noriega Niño de Guzmán , C., De la Rada Avalos, C., Farfán Pimentel, J., Tarmeño Bernuy, L., & Ulloa Cordova, V. (2023). Aplicación de Herramientas de Dirección Estratégica para la Dirección Estratégica para la Formulación de Estrategias Organizacionales: Caso CNG Consultor SAC. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de [file:///C:/Users/delga/Downloads/AplicacindeHerramientasdeDireccinEstratgicaparalaFormulacindeEstrategiasOrganizacionales\\_CasoCNGConsultoresSAC%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/delga/Downloads/AplicacindeHerramientasdeDireccinEstratgicaparalaFormulacindeEstrategiasOrganizacionales_CasoCNGConsultoresSAC%20(3).pdf)
- Piedrahita Mazo, A., & Monyota Quintero, D. (2022). Evaluación de la calidad de la información. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión, Vol.14 N.2*. Obtenido de <https://doi.org/10.15332/24631140.7785>
- Ponce Talacón, H. (Enero- Junio de 2007). LA MATRIZ FODA: ALTERNATIVA DE DIAGNÓSTICO Y DETERMINACIÓN DE ESTRATEGICAS DE INTERVENCIÓN EN DIVERSAS ORGANIZACIONES. *Enseñanza e Investigación en psicología*, 12, 113-130. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Sánchez Córdoba, F. (2010). El Balanced Scorecard como herramienta de gestión en las organizaciones del siglo XXI. *Gestión & Desarrollo*, 123-132. Obtenido de <https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24746w/El%20Balanced%20Scorecard.pdf>
- Trejo Lozano, R., Sánchez Guzmán, A., Pérez Carrizales, J., Moreno Cuevas, Z., & González Panzo, B. (2024). Análisis Situacional y Estrategias de Mejora para la Empresa Clyber: Un Enfoque PESTEL y FODA en el contexto de tlaxcala, México. *Compilación de Investigaciones en Ciencias de Gestión y Negocios: Tecnología y Transformación Digital Vol.1 Núm. 4*, 128. doi:[https://doi.org/10.37811/cli\\_w1039](https://doi.org/10.37811/cli_w1039)

## Anexos

### ENCUESTA

El objetivo de esta encuesta es recopilar información sobre el estado actual de las Herramientas Estratégicas utilizadas en el Departamento Financiero y como estas ayudan a identificar áreas de mejora en la Calidad de la Información.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lea cada una de las siguientes afirmaciones y seleccione la opción que mejor refleje su opinión, utilizando la escala de Likert proporcionada.

#### ESCALA DE LIKERT

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Las herramientas Estratégicas actuales facilitan la detección de errores en la calidad de información de manera oportuna					
2	Considera que las herramientas Estratégicas actuales son adecuadas para el tipo de información que se maneja en el Departamento Financiero					
3	La falta de herramientas estratégicas adecuadas provoca retrasos en la generación de informes y afecta la calidad de la información en el Departamento Financiero.					
4	Está de acuerdo que la integración de Herramientas Estratégicas dentro del Departamento Financiero es eficiente					
5	El personal está capacitado adecuadamente en el uso de Herramientas Estratégicas actuales					
6	Está de acuerdo que el Departamento Financiero cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para el uso óptimo de las Herramientas Estratégicas					
7	Considera usted que las Herramientas Estratégicas que utilizan en el Departamento permiten un seguimiento exhaustivo de los errores en la información					
8	Considera que aplicar la herramienta estratégica FODA mejoraría la comunicación de problemas relacionados con la calidad de la información dentro del Departamento.					
9	La implementación de la Herramienta Estratégica FODA en el Departamento Financiero aportaría beneficios significativos en la gestión de la calidad de la información					
10	Está de acuerdo que utilizar la herramienta FODA proporcionará una visión a largo plazo sobre cómo gestionar las debilidades y amenazas mientras se aprovechan las fortalezas y oportunidades para mejorar la calidad de la información en el Departamento Financiero.					

## GUIA DE OBSERVACIÓN

**Título:** Herramienta Estratégica como Apoyo a la Calidad de Información del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

**Propósito de la observación:** Observar los aspectos clave que influyen en la calidad de información y en los procesos operativos del Departamento Financiero, incluyendo el uso de herramientas estratégicas y procesos manuales.

**Características:**

**Fecha:** (d/m/a)

**Hora:** (am/pm)

**Lugar:** Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

### HERRAMIENTAS ESTRATÉGICAS ACTUALES

INDICADORES	NO APLICA	SI	NO
Disponibilidad y uso de herramientas estratégicas			
Planes de contingencia para fallos del sistema			
Capacitación del personal en el uso de herramientas estratégicas			

### CALIDAD Y CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

INDICADORES	NO APLICA	SI	NO
Procesos de documentación clara y precisa			
Control de calidad en la gestión de información			
Uso de plantillas estandarizadas			

**APROBACIÓN DE PROCESOS**

INDICADORES	NO APLICA	SI	NO
Procedimientos claros para las aprobaciones de la información que se genera			
Tiempo promedio para la aprobación de documentos			

**PROCESOS MANUALES Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

INDICADORES	NO APLICA	SI	NO
Uso de procesos manuales para las aprobaciones			
Integración de procesos manuales y automáticos			
Impacto de los procesos manuales en la calidad de la información			

## Entrevista Semiestructurada

Estimada señora/ Estimador señor

**El objetivo de esta entrevista es recabar información detallada sobre la percepción y experiencia de los miembros del Departamento Financiero de la ULEAM respecto a la calidad de la información y el uso de herramientas estratégicas, así mismo, identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas relacionadas con la calidad de la información.**

### Características:

<b>Fecha:</b>	<b>Hora:</b>	<b>Lugar:</b>
<b>Duración:</b>	<b>Nombre del entrevistado:</b>	

### Guía de preguntas:

1. Como profesional del Departamento Financiero ¿Conoce ud que es una herramienta estratégica?
2. ¿Qué herramientas estratégicas utiliza el Departamento Financiero para garantizar una calidad de información?  
  
¿Y estas Herramientas estratégicas le permite detectar inconsistencia en la información que manejan?
3. ¿Cómo puede usted garantizar la calidad de información en los procesos que usted maneja?
4. ¿Considera que existen problemas recurrentes en la calidad de la información?
5. ¿Qué aspectos positivos del Departamento Financiero ayudan a asegurar la calidad de la información?
6. ¿Qué oportunidades hay para mejorar la calidad de la información en el departamento?
7. ¿Cómo maneja los errores e inconsistencias cuando lo detecta en los informes?
8. ¿Qué riesgos externos e internos podrían afectar la calidad de la información en el Departamento Financiero

### **TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

*Información detallada sobre la percepción y experiencia de los miembros del Departamento Financiero de la ULEAM respecto a la calidad de la información y el uso de herramientas estratégicas*

<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistado 1</b>	<b>Entrevistado 2</b>	<b>Según autores</b>	<b>Análisis</b>
<b>Como profesional del Departamento Financiero ¿Conoce ud que es una herramienta estratégica?</b>	Si, la herramienta estratégica que manejamos que es el ESIGEF (Sistema integrado de gestión Financiera)	Si, son herramientas que permiten subsanar cualquier tipo de dificultad en el trabajo diario	Gunn y Williams (2007) Las herramientas estratégicas son importantes en la organización debido a la importancia que estas tienen para ejecutar y controlar las operaciones que se manejen en una empresa y así ayudar a los responsables de cada área a tomar decisiones eficazmente.	Ambos entrevistados reconocen la importancia de las herramientas estratégicas, aunque mencionan ejemplos diferentes. Mientras uno habla sobre ESIGEF, el otro menciona herramientas que permiten resolver problemas diarios. Así mismo, también los autores Gunn y Williams, resalta que las herramientas estratégicas son clave para tomar decisiones más eficientes.
<b>¿Qué herramientas estratégicas utiliza el Departamento Financiero para garantizar una calidad de información? ¿Y estas Herramientas estratégicas le permite detectar inconsistencia en la información que manejan?</b>	Como entidad pública tenemos la obligación de utilizar la Herramienta ESIGEF sistema integrado de las finanzas públicas del Ecuador.  Si, la herramienta ESIGEF no permite detecta los errores inmediatamente	Usamos listas de verificación en Excel para la trazabilidad de documentos.  Sí, el uso del check list y Microsoft Excel permite verificar los documentos y evitar pagos incorrectos.	Chavarría (2021) Las listas de verificación y el uso de sistemas financieros son esenciales para verificar el correcto funcionamiento de los procesos integrados a la calidad de la información.	Los entrevistados utilizan distintas herramientas para garantizar la calidad de la información. El entrevistado 1 menciona el uso obligatorio de ESIGEF, mientras que el entrevistado 2 utiliza listas de verificación en Excel. El autor chavarría confirman que tanto las listas de verificación como los sistemas financieros son útiles para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos
<b>¿Cómo puede usted garantizar la calidad de información en los procesos que usted maneja?</b>	Como lo dije anteriormente el sistema no permite un margen de error, porque el sistema es muy inteligente que los identifican inmediatamente.	Como contador y auditor, aseguro que toda la información sea transparente y legible, y tratar de que toda la documentación este completa caso contrario no se procede con el pago si falta algún documento.	Sánchez & Segura (2011) Para garantizar una calidad de información debemos asegurarnos que la información sea relevante y precisa para no generar errores al momento de procesarla.	Ambos entrevistados coinciden en que las herramientas les ayudan a detectar errores, pero para ello como lo mencionan los autores en cuestión es esencial contar con información veraz para así finalmente garantizar la calidad.
<b>¿Considera que existen problemas recurrentes en la calidad de la información?</b>	Si, somos humanos la información que llega al departamento financiero es manipulada por muchos funcionarios desde cuando nace la necesidad hasta el pago. Como pasa por muchas personas no viene correcta la información y es porque la	Básicamente desde mi experiencia, como contador como todo nada es perfecto, pero se deben solicitar correcciones para evitar problemas en auditorías.	Arnaudo et al., (2021) La manipulación de información puede influir en la toma de decisiones de la organización y así generar problemas recurrentes en la información	En base a lo mencionado hay una afirmación que la información pasa por muchas personas antes de llegar al pago, lo que puede generar errores, el autor Arnaudo señala que la manipulación de la información puede llevar a problemas recurrentes, especialmente cuando muchas personas están involucradas en el proceso.

	información pasa por varios filtros para evitar que ese error se genere en el pago			
<b>¿Qué aspectos positivos del Departamento Financiero ayudan a asegurar la calidad de la información?</b>	Los filtros internos permiten que varias personas detecten errores antes de que se procesen pagos incorrectos.	Llevar el propio control interno y respaldo de la información para asegurar su disponibilidad.	Bruna (2023) Los respaldos son importantes porque garantizan que documentos perdidos se puedan encontrar de manera fácil en lo que es lo físico mientras que lo manual se puede realizar anualmente copias físicas que mantenga el documento en buen estado y así asegurar su disponibilidad.	El primer entrevistado afirma en que los filtros internos y el control de la información, permiten asegurar la calidad antes de que se generen pagos incorrectos, el entrevistador destaca la importancia de tener un respaldo para evitar pérdida de información permanente.
<b>¿Qué oportunidades hay para mejorar la calidad de la información en el departamento?</b>	Seguir estrictamente las normativas internas y externas es clave para garantizar pagos correctos.	Una de las oportunidades importantes que el área financiera y otras áreas es que tengan respaldos o escaneados de la información para evitar errores.	Laurente (2021) la digitalización en las empresas es clave para los procesos que manejen como los trámites y servicios lo cual mejora la eficiencia en la organización. Así mismo, las normativas facilitan la implementación y el desarrollo asegurando la calidad de la información.	Los entrevistados sugiere que seguir estrictamente las normativas es clave, mientras que el otro menciona la importancia de tener respaldos digitales. <b>Laurente</b> confirma que la digitalización en las empresas es fundamental para mejorar la eficiencia y evitar errores, la implementación de estos no solo agiliza los procesos, sino que también garantiza la calidad de la información mediante un mejor control y trazabilidad.
<b>¿Cómo maneja los errores e inconsistencias cuando lo detecta en los informes?</b>	Es fácil detectarlos gracias a la normativa.	La normativa facilita la detección de errores y su corrección antes de proceder con los pagos.	Peña Villacís (2022) el uso de normas internas bien definidas permite a las organizaciones desarrollarse de manera eficiente con el objetivo de evitar errores en los informes y así tomar acciones correctivas en los procesos financieros	Ambos entrevistados coinciden en que es fácil detectar errores gracias a las normativas internas, lo que permite corregirlos antes de que los pagos sean procesados. <b>Peña Villacís</b> apoya esta idea, indicando que las normativas bien definidas son clave para evitar errores en los informes y tomar acciones correctivas. Esto subraya la importancia de las reglas claras y su aplicación rigurosa en los procesos administrativos.
<b>¿Qué riesgos externos e internos podrían afectar la calidad de la información en el Departamento Financiero?</b>	El desconocimiento de las normativas internas puede generar errores en todo el proceso. Externamente, la Contraloría y Auditoría pueden sancionar si no se detectan los errores a tiempo.	El principal riesgo es no contar con respaldos físicos o en la nube, lo que impide responder adecuadamente ante auditorías a nivel interno y externo.	Writen by (2022) Un mal manejo de información tiene riesgos internos como externos que afectaría la rentabilidad de la empresa debido a la mala calidad de la información puesto que esto tendría un impacto significativo en sus procesos.	Los riesgos tanto internos como externos pueden afectar profundamente la calidad de la información en el Departamento Financiero. Es vital contar con normativas claras, personal capacitado y un sistema de respaldo eficiente para mitigar estos riesgos y asegurar la continuidad y transparencia de los procesos.

**MATRIZ FODA**

*"Matriz FODA de la Gestión Financiera del Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM)"*

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANTES</b>	<b>DESPUES</b>
<b>FORTALEZAS</b>	Uso eficiente del ESIGEF para la gestión financiera.	La empresa usaba el ESIGEF, pero no estaba completamente integrado en todas las áreas ni optimizado en su aplicación.	Se ha logrado una implementación más integral del ESIGEF, generando un impacto positivo en la gestión financiera y la toma de decisiones.
	Procesos de revisión y auditoría que ayudan a garantizar la calidad de los informes.	Los procesos de auditoría eran efectivos pero manuales, lo que generaba demoras en la verificación de la información.	Los procesos de auditoría han sido automatizados, reduciendo tiempos y errores en la revisión de los informes.
<b>OPORTUNIDADES</b>	Implementación de nuevos módulos en el sistema financiero para mejorar la automatización de procesos.	El sistema financiero carecía de automatización suficiente, lo que requería muchas tareas manuales en la gestión de información.	Nuevos módulos han sido implementados, lo que ha reducido las tareas manuales y mejorado la eficiencia en el manejo de datos.
	Mayor integración con otros departamentos para mejorar el flujo y la verificación de datos.	La limitada integración con otros departamentos afectaba el flujo de información y la precisión de los informes financieros.	La integración entre departamentos ha mejorado, permitiendo un flujo más eficiente de información y una verificación más rápida.
<b>DEBILIDADES</b>	Errores humanos recurrentes debido a la carga de trabajo y falta de automatización en ciertos procesos.	La alta carga de trabajo y la falta de automatización generaban errores humanos frecuentes en los procesos financieros.	Con la automatización de procesos clave, la carga de trabajo ha disminuido, reduciendo los errores humanos significativamente
	Integración deficiente entre los datos financieros y la información de otros departamentos.	Los datos financieros no estaban bien integrados con otras áreas, lo que causaba inconsistencias y problemas de acceso a la información.	La integración entre los sistemas financieros y otros departamentos ha mejorado, facilitando el acceso a datos precisos y confiables.
	Dependencia de herramientas que a veces no se actualizan a tiempo, lo que puede generar inconsistencias.	Las herramientas tecnológicas a menudo quedaban obsoletas, generando retrasos y datos inexactos.	Se ha invertido en la actualización constante de las herramientas, reduciendo las inconsistencias en los procesos
<b>AMENAZAS</b>	Cambios regulatorios que requieren ajustes rápidos en la generación de informes financieros	La capacidad de adaptación a cambios regulatorios era limitada, lo que dificultaba cumplir con los plazos de informes.	Se han mejorado los procesos para ajustarse rápidamente a cambios regulatorios, garantizando la precisión y cumplimiento oportuno.
	Resistencia interna al cambio y falta de inversión en nuevas tecnologías que pueden dificultar la mejora de los procesos.	La resistencia interna al cambio y la falta de inversión en nuevas tecnologías frenaban la optimización de los procesos.	Se ha fomentado una cultura organizacional más abierta al cambio, con inversiones estratégicas en tecnología que mejoran los procesos.

## **Propuesta de solución**

**Título:** Fortalecimiento de la Gestión Financiera en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí mediante el Uso de las Herramientas Estratégicas FODA y Odoo (ERP) - planificación de recursos empresariales

### **Introducción**

En el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), la recolección, manejo y evaluación de datos financieros son esenciales para tomar decisiones correctas. No obstante, el proceso actual se enfrenta desafíos considerables debido a la ausencia de automatización y las restricciones de las herramientas empleadas, tales como el Sistema Integrado de Gestión Financiera y Microsoft Excel. A pesar de su utilidad, estas herramientas no facilitan una integración eficaz en tiempo real y no aseguran la exactitud continua de los informes. Por lo tanto, existen riesgos de fallos humanos que pueden perjudicar la calidad y fiabilidad de los datos financieros.

En este contexto, resulta esencial fortalecer la administración de la información financiera a través de la utilización de instrumentos estratégicos como el análisis FODA y la herramienta estratégica Odoo, el análisis FODA posibilita la valoración organizada de los factores internos y externos que impactan al departamento, mientras que Odoo, en su calidad de sistema ERP, promueve la automatización de los procedimientos financieros, asegurando la eficacia y fiabilidad en la administración de la información. Esta propuesta busca sugerir estrategias que fortalezcan la infraestructura actual, mejoren la calidad de la información financiera y optimicen los procesos administrativos.

### **Justificación**

Es esencial mejorar la administración de la información financiera para garantizar que los datos sean exactos, fiables y disponibles en tiempo real. El análisis FODA y Odoo son

instrumentos adicionales que pueden aportar de manera considerable a la mejora de los procedimientos en el Departamento Financiero.

Como instrumento estratégico, el análisis FODA facilita la identificación de las fortalezas y debilidades del departamento, además de las oportunidades y riesgos externos. Esto permite tomar decisiones fundamentadas, lo que permite prever posibles problemas y aprovechar oportunidades de mejora constante. Por otro lado, Odoo al ser un sistema ERP de vanguardia, proporciona una plataforma unificada que automatiza numerosos procesos administrativos y financieros. Esto no solo disminuye los fallos humanos, sino que también potencia la exactitud y rapidez en la toma de decisiones, al proporcionar información financiera actualizada en tiempo real.

La aplicación de estas herramientas estratégicas posibilitará incrementar la eficacia en las operaciones, disminuir los fallos o retrasos en los procedimientos, y fortalecer la confianza en los informes financieros para la correcta gestión de los recursos de la universidad.

### **Objetivo general**

Fortalecer la gestión de la información financiera en el Departamento Financiero de la ULEAM mediante el uso de herramientas estratégicas como el análisis FODA y Odoo, con el fin de mejorar la precisión, confiabilidad y eficiencia de los informes financieros.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar el estado actual de las herramientas utilizadas en el Departamento Financiero para la gestión de la información financiera.
- Sugerir el análisis FODA como una herramienta estratégica para identificar áreas clave de mejora en los procesos financieros.

- Promover el uso del software Odoo para automatizar y optimizar la gestión de datos financieros en tiempo real.
- Diseñar un plan de acción basado en los resultados del análisis FODA y las capacidades de Odoo, que aborde de manera específica las necesidades y desafíos del Departamento Financiero.

### **Conclusión**

La implementación de instrumentos estratégicos como el análisis FODA y Odoo potenciará notablemente la habilidad del Departamento Financiero de la ULEAM para administrar la información financiera de forma más eficaz y fiable. Estos instrumentos facilitarán un análisis continuo de los procesos y una automatización que disminuirá los fallos humanos, optimizando de esta manera la toma de decisiones y la exactitud de los reportes.

### **Recomendaciones**

- Realizar un análisis detallado de las herramientas vigentes empleadas en el Departamento Financiero con el objetivo de reconocer sus restricciones y determinar las necesidades de modernización.
- Proponer la incorporación de Odoo para simplificar los procedimientos financieros y disminuir las equivocaciones en la recolección y tratamiento de datos.
- Fortalecer al personal mediante programas de formación constante para garantizar que estén al día con las herramientas estratégicas
- Desarrollar políticas de respaldo digital y físico para asegurar la protección y accesibilidad de los datos financieros en todo momento.

**Plan de Acción para Fortalecer la Gestión Financiera en el Departamento Financiero de la ULEAM mediante el Uso de las Herramientas Estratégicas FODA y Odoo (ERP)**

Objetivo	Estrategias	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsabilidades
Evaluar el estado actual de las herramientas utilizadas en el Departamento Financiero para la gestión de la información financiera.	Realizar un inventario y análisis de las herramientas actuales.	-Recopilar información sobre las herramientas y procesos existentes. - Evaluar la eficacia y eficiencia de las herramientas actuales.	Equipo de análisis. Software de evaluación.	1-2 meses	Equipo de Análisis Interno, Dirección Financiera
Sugerir el análisis FODA como una herramienta estratégica para identificar áreas clave de mejora en los procesos financieros.	Implementar el análisis FODA en el Departamento Financiero	-Capacitar al personal en la metodología FODA. - Realizar sesiones de análisis FODA para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	Equipo de análisis.	2-3 meses	Equipo de Análisis FODA, Dirección Financiera
Promover el uso del software Odoo para automatizar y optimizar la gestión de datos financieros en tiempo real.	Implementar y capacitar al personal en el uso de Odoo ERP.	-Configurar y personalizar Odoo ERP para el Departamento Financiero. - Realizar sesiones de capacitación para el personal sobre el uso de Odoo.	Consultores Odoo, personal capacitado.	3-4 meses	Equipo de TI, Dirección Financiera, Consultores Odoo
Diseñar un plan de acción basado en los resultados del análisis FODA y las capacidades de Odoo, que aborde de manera específica las necesidades y desafíos del Departamento Financiero.	Desarrollar y ejecutar el plan de acción basado en el análisis FODA y Odoo.	Establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) para monitorear la efectividad de las estrategias implementadas. - Realizar reuniones periódicas para revisar y ajustar el plan de acción según los resultados obtenidos.	Equipo de monitoreo y ajuste.	Contino	Equipo de Monitoreo, Dirección Financiera