



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada (o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Auditoría de Información como herramienta de mejora en la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. 2024. Estudio de caso

AUTORA:


María Magdalena Meza Macías

MANTA-ECUADOR

2024

Tema

Auditoría de Información como herramienta de mejora en la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. 2024. Estudio de caso

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

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


Haber dirigido y revisado el Trabajo de Unidad de Integración Curricular (Estudio de Caso), bajo la autoría del estudiante, María Magdalena Meza Macías, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencia, período académico 2024-2, cumpliendo en la Fase 1 con 96 horas, y en la Fase 2 con 144 horas, un total de 240 horas; bajo la opción de titulación de Estudio de Caso, cuyo tema del proyecto es: "Auditoría de Información como herramienta de mejora en la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico 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, 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, 04 de diciembre de 2024.

Lo certifico,


Ing. Patricia Andrade Alvarado
Docente Tutor(a)

Declaración de Autoría

Quien suscribe María Magdalena Meza Macías con cédula de identidad N° 0928961705, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la carrera Gestión de Información Gerencial, declaro que el presente trabajo de integración curricular titulado "Auditoría de Información como herramienta de mejora en la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. 2024. Estudio de caso" es de mi autoría realizado con fines académicos como parte de los requisitos del proceso de titulación correspondiente.

Certifico que este trabajo de investigación es una contribución original y autentica de mi propio desarrollo intelectual, dejando establecido que aquellos aportes de otros autores se han referenciado debidamente en el texto del trabajo.



María Magdalena Meza Macías

092896170-5

Dedicatoria

En esta línea, quiero expresar mi gratitud en primer lugar a Dios como pilar fundamental de mi fortaleza y sabiduría para completar este viaje. Además, brindar los resultados de este trabajo a mi propia resiliencia, por permitirme superar y sobreponerme ante los obstáculos y dificultades para el logro de este objetivo personal y profesional.

Con aprecio y cariño, dedico mi esfuerzo a mis padres, por enseñarme el valor de la perseverancia y ofrecerme su amor incondicional en todo mi trayecto académico. También a mi hermano, abuelos maternos, mis tíos Orlis y Rosa por su total respaldo en un momento clave y difícil de mi vida. Así mismo, a mis amigos por compartir conmigo momentos de alegría e incertidumbre, en especial a mi mejor amiga Nicole por ser mi luz en tiempos de oscuridad y mi soporte en momentos donde sentía que no podía continuar.

María Magdalena Meza Macías

Reconocimiento

Este trabajo de integración curricular es el resultado de un proceso de crecimiento y aprendizaje continuo, por tanto, manifiesto mi más profunda consideración a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por haberme brindado la oportunidad de formar parte de su comunidad estudiantil.

Del mismo modo, declaro un sincero reconocimiento a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio por brindarme una formación académica sostenible y estimulante. Así mismo, expreso mi gratitud a la carrera de Gestión de la Información Gerencial no solo por su acogida, sino por haberme proporcionado las herramientas y aprendizajes necesarios para desarrollar mis habilidades y destrezas en un entorno cada vez más desafiante.

Además, un reconocimiento especial a mi tutora, la Ing. Patricia Andrade Alvarado cuya guía, disciplina, preparación y apoyo fueron de importancia en la elaboración de este trabajo y en el logro de mis objetivos personales y académicos. A su vez, quiero destacar la labor de mis docentes por su dedicación y compromiso con la educación que han sido fundamentales en mi formación profesional.

Finalmente, manifiesto mi estimación al equipo de trabajo del Departamento de Servicios Generales y a la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí quienes me abrieron sus puertas para el desarrollo de mi trabajo de integración curricular.

Maria Magdalena Meza Macías

Índice de Contenido

Portada.....	1
Tema	2
Certificado de Tutor	3
Declaración de Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento.....	6
Introducción.....	10
Antecedentes Investigativos	12
Definición de Caso de Estudio.....	15
Justificación del Estudio	18
Objetivos del Estudio de Caso.....	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos.....	20
Marco Conceptual	21
Gestión de Información	21
Definición	21
La Gestión de Información en la Toma de Decisiones	21
La Gestión Informacional y las Características de la Información	21
Competencias para una Gestión de Información Exitosa	22
Los Sistemas de Información como Apoyo en la Gestión Informacional	22
Auditoría de Información.....	23

Definición	23
Fases de una Auditoría Informativa	23
Metodologías y Modelos para una Auditoría de Información.....	24
Factores que Evalúa una Auditoría Informativa.....	25
Objetivos de la Auditoría de Información	25
Estándares, Normativas y Guías para una Auditoría Informativa	26
Marco Metodológico	27
Enfoque de la Investigación.....	27
Tipo de Investigación	27
Técnicas de Investigación.....	27
Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
Participantes	29
Resultados Obtenidos	30
Resultados de la Observación	30
Resultados de la Entrevista	31
Análisis de los Resultados Obtenidos.....	35
Triangulación de la Información	35
Análisis General de Resultados	42
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	46
Referencias	47

Anexos	53
Propuesta de solución	68

Índice de Figuras

Figura 1: Principales hallazgos en el contexto general de estudio	30
Figura 2: Nivel de conocimiento del responsable del Departamento de Servicios Generales sobre Gestión de Información	31
Figura 3: Nivel de conocimiento de la Gerente General de la EPULEAM sobre Gestión de Información	32
Figura 4: Nivel de conocimiento del responsable del Departamento de Servicios Generales sobre Auditoría de Información	33
Figura 5: Nivel de conocimiento de la Gerente General de la EPULEAM sobre Auditoría de Información	34

Introducción

En el entorno empresarial actual, donde la información fluye a gran velocidad y la adaptabilidad es clave para el éxito, la auditoría de información (AI) y la gestión informacional (GI) se han convertido en dos pilares fundamentales para el funcionamiento y el crecimiento sostenible de las organizaciones. La forma en que una empresa gestiona y aprovecha su información, junto con la aplicabilidad de herramientas de control como la auditoría informacional, pueden determinar su capacidad para innovar, competir en un mercado cambiante y lograr una ventaja competitiva.

Este trabajo de investigación tiene como tema “Auditoría de Información como herramienta de mejora en la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. 2024. Estudio de Caso” el cual manifiesta su interés en investigar y comprender la manera en que la auditoría informacional influye en la efectividad de la gestión de información para optimizar los procesos, logrando que estos sean mayormente eficientes, eficaces y adaptables a los cambios del entorno en el que se maneja.

Por otro lado, este trabajo de investigación tiene por objetivo analizar la Auditoría de Información como herramienta de mejora en la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM. Este estudio de caso utilizó como metodología un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación descriptiva-explicativa, utilizando técnicas como la observación directa y entrevista permitiendo recolectar información valiosa, para su posterior análisis por medio de la triangulación de información.

Este trabajo investigativo se estructura en dos fases, considerándose en la primera fase el tema, el cual permite conocer con claridad y mayor enfoque el fenómeno de estudio, la introducción que es la carta de presentación de la investigación, seguido de los antecedentes

donde se plasman aquellas investigaciones realizadas por otros autores, así mismo, la definición del estudio de caso en el cual se explica de forma clara el fenómeno a estudiar.

Igualmente, la justificación que señala por qué realizar esta investigación resaltando su importancia, los objetivos que son aquello que se desea lograr o alcanzar con la investigación, el marco conceptual que es la definición clara de los términos empleados dentro de este trabajo y por último el marco metodológico donde se detallan el enfoque, tipo, alcance, participantes, técnicas e instrumentos que se utilizaron en el desarrollo de la investigación.

La segunda fase está constituida por la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y la obtención de los resultados que permitieron identificar patrones, tendencias y temas relevantes para este estudio, seguido del análisis de los resultados obtenidos de las técnicas utilizadas los cuales posteriormente fueron analizados mediante la técnica de la triangulación considerando diversos enfoques y perspectivas que posibilitaron recaudar información crucial para la redacción de las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

Finalmente, con base a la problemática identificada se desarrolla una propuesta cuyo fin es mitigar el problema manifestado en el contexto de investigación abordado. Los resultados revelan deficiencias significativas e interconectadas en el sistema de información del Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM que impide la calidad de una gestión informacional efectiva.

Antecedentes Investigativos

En la actualidad, muchas empresas han optado por aplicar prácticas de Auditoría Informativa como una estrategia clave en su gestión de información, especialmente en países líderes en innovación tecnológica como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Alemania y Australia.

Esta tendencia refleja el reconocimiento generalizado de los beneficios que la Auditoría de Información puede aportar al funcionamiento general de las empresas, que apoyadas de la tecnología han dado como resultado una sinergia integral de control, promoviendo una cultura de innovación y adaptación continua que impulsa el éxito a largo plazo de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más exigente.

La Auditoría de Información (AI) de acuerdo con Rodríguez et al., (2019) surge en la década de los setenta como respuesta a la necesidad creciente de las organizaciones de gestionar de manera efectiva los recursos informativos. Sin embargo, fue a partir de la década de los noventa cuando este tema cobró mayor interés debido al auge de la globalización y la creciente complejidad de los entornos organizacionales, donde factores sociales como la interconexión de mercados y el cumplimiento normativo empezaron a ser determinantes.

Este contexto obligó a las empresas a desarrollar sistemas más robustos para asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. De manera que, la implementación de auditorías informativas en este período permitió a las organizaciones no solo optimizar su funcionamiento interno, sino también asegurar el cumplimiento de estándares internacionales en la gestión de sus recursos informativos.

En estudios específicos como los desarrollados por Vega (2006) y González et al., (2016) se evidencia que la aplicación de auditorías informativas contribuye significativamente en la mejora de procesos organizacionales y estructuración eficiente de la

información, del mismo modo resaltan la necesidad de metodologías específicas y personal capacitado para ejecutar este tipo de métodos informacionales que se alineen con las demandas particulares de cada organización.

Además, estas investigaciones han demostrado que, en escenarios donde se implementan estrategias de control informacional logran mayor capacidad para integrar sus objetivos estratégicos con la gestión de información, ayudando a las organizaciones no solo a incrementar la productividad o calidad del servicio, sino que también fomenta una rendición de cuentas transparente tanto en sectores públicos como privados.

Bajo este contexto, resulta esencial implementar auditorías informacionales que se ajusten a las particularidades de cada empresa, con el objetivo de garantizar una gestión de la información eficiente, sostenible y alineada con las necesidades específicas de la organización. A continuación se presentan diversos estudios que sirvieron de fundamento para el desarrollo de esta investigación:

Rodríguez y Cano (2018) en su trabajo titulado: “Auditoría de Información para la Dirección de Gestión de la Ciencia en la Universidad de Camagüey”, cuyo objetivo es auditar la información de la Dirección de Gestión de la Ciencia. Se obtuvo como resultado siete diagramas de flujo de información correspondientes a cuatro procedimientos pertenecientes a esta Dirección, determinándose además la importancia de estructurar la información en cada uno de los procesos. Se concluye que, mediante la aplicación de la auditoría, aún existen problemas de estructuración de procedimientos, y la necesidad de mejorar la calidad de los recursos de información.

De igual manera, el trabajo realizado por Chiriboga (2022) cuyo tema es: “Propuesta de estandarización del proceso de auditoría de información para las instituciones de Educación Superior de la Zona 1 del Ecuador mediante normativas internacionales” que tiene por objetivo

proponer un proceso estandarizado de auditoría de información para las Instituciones de Educación Superior de la Zona 1 del Ecuador mediante normativas internacionales. Los resultados mostraron que el 73% de actividades están correctamente desarrolladas, el 23% deben ser reestructuradas y el 4% eliminadas. Se concluye que, aunque las IES cuentan con procesos de auditoría no siguen un proceso estándar que garantice la integridad, confidencialidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

Finalmente, el estudio realizado por Ibjús (2023) titulado: "Diseño de un método de auditoría de información para las instituciones de educación superior (IES) basada en analítica de datos" realizada en la ciudad de Ibarra en Ecuador, cuyo objetivo fue diseñar de un método de auditoría de información para las Instituciones de Educación Superior (IES) basada en analítica de datos. Los resultados de este trabajo mostraron la aceptación del diseño por parte de los involucrados y el aumento de un 20% en la productividad de su gestión. Se concluye que hasta la fecha no se han propuesto métodos ni metodologías específicas para llevar a cabo auditorías informacionales a nivel de las Instituciones de Educación Superior.

Definición de Caso de Estudio

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EPULEAM) ha sido creada mediante resolución N°104-2012-SG-CSC expedida por el Honorable Consejo Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí del 12 de septiembre del 2012. Constituyéndose como una empresa cuyo objetivo principal es promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, generando nuevas plazas de empleo pleno y productivo en la localidad.

Así mismo, tiene como misión “Brindar servicios de excelencia en el ámbito de consultorías, asesorías, ejecución y/o administración en proyectos de producción, capacitación, investigación, inversión y demás afines a la ULEAM, con la participación de personal altamente capacitado para contribuir al desarrollo multidisciplinario del país; todo esto, sujeto a la Ley Orgánica de Empresa Públicas”. De igual forma, su visión es “Ser reconocidos como la empresa pública universitaria líder en brindar servicios de investigación, capacitación, consultoría y producción de calidad por su gestión eficaz, eficiente y proactiva en el Ecuador”. (EPULEAM, 2023)

La EPULEAM está conformada por ocho departamentos: Gerencia, Dirección de Talento Humano, Dirección Financiera, Secretaría, Unidad de Capacitación, Educación y Formación Continua (CENFOR), Escuela de capacitación para conductores profesionales, Dirección de Tecnologías y, Departamento de Servicios Generales; esta última dependencia servirá para el desarrollo de esta investigación, la misma que es responsable de la preservación de los activos de información de todas las áreas de la empresa, lo cual permitirá identificar con mayor precisión la importancia de la aplicabilidad de la Auditoría de Información como una herramienta necesaria dentro de la Gestión Informacional.

Debido al surgimiento de nuevas tecnologías y el crecimiento exponencial de los datos, las organizaciones han tenido que adaptar sus estrategias informacionales para mantenerse

competitivas en un entorno de cambios constantes, pese a ello no se ha desarrollado un método, herramienta o estrategia específica que permita a las organizaciones monitorear y garantizar la calidad de información gestionada que vayan más allá de procesos manuales de revisión, gestión documental y políticas internas básicas.

La EPULEAM actualmente gestiona sus recursos informacionales a través de ciertas estrategias como: implementación de políticas basadas en archivo, que permiten organizar y almacenar los documentos de forma estructurada; controles de seguridad básicos, orientados a proteger la información en su manejo diario y prevenir accesos no autorizados; y el uso de una matriz en línea básica, que facilita el registro y seguimiento de la información que ingresa y sale de la organización. Estas herramientas, aunque limitadas en su alcance, representan un esfuerzo por mantener un control básico sobre los flujos de información y asegurar un mínimo nivel de organización y seguridad en la gestión documental.

No obstante, a nivel del Departamento de Servicios Generales, la falta de herramientas de gestión aplicadas a los procesos informacionales, junto con la carencia de un sistema de información sólido y un control riguroso sobre los datos, representan problemáticas significativas. Estas deficiencias generan pérdida, inconsistencia y corrupción de información, afectando directamente la efectividad de las actividades realizadas e impide que este recurso aporte valor estratégico para el logro de objetivos organizacionales y respalde de manera satisfactoria el proceso de toma de decisiones.

En un entorno empresarial caracterizado por la constante evolución tecnológica y la creciente relevancia de la información como recurso de valor, el manejo y control de los datos se vuelven fundamentales en el desarrollo de las actividades organizacionales, por tanto, la cohesión entre la Auditoría Informacional y la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM constituye un fenómeno de relevancia crucial para el funcionamiento eficiente de la empresa.

Finalmente, lo expuesto genera la necesidad de esta investigación de corte cualitativo, en donde se analizan con mayor profundidad las variables de estudio, lo que permitió dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son los sustentos teóricos que deben caracterizar la Gestión de la Información y la Auditoría de Información?
2. ¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal del departamento de Servicios Generales sobre auditorías de información y gestión informacional?
3. ¿Cuáles son las debilidades asociadas a la gestión de la información que deben fortalecerse en el departamento de Servicios Generales para tomar decisiones informadas?
4. ¿Qué estrategia sería necesaria implementar para optimizar la forma en que se gestiona la información en el departamento de Servicios Generales?

Justificación del Estudio

En la actualidad, la información es considerada un recurso indispensable y valioso para las empresas que la gestionan correctamente, cuyo proceso implica su interpretación y transformación con el objetivo principal de reducir la incertidumbre en la toma de decisiones (Lapiedra et al., 2021).

Esto implica que las empresas modernas son conscientes del valor que poseen los datos que recopilan y deben implementar estrategias o métodos efectivos para su recolección, almacenamiento, análisis y uso para garantizar su calidad. Por tanto, la Gestión Informacional (GI) es un aspecto fundamental en el entorno empresarial actual, donde la Auditoría de Información (AI) emerge como una herramienta clave para el control de los datos. Sin embargo, existe una brecha en la comprensión de cómo la Auditoría Informacional puede contribuir específicamente a mejorar la Gestión de Información en las empresas.

La presente investigación busca llenar la brecha de conocimiento, al proporcionar un análisis más profundo de los beneficios y desafíos asociados a la Auditoría Informacional. En tal sentido, la elección de este estudio justifica su interés por la necesidad de comprender mejor cómo las empresas pueden optimizar su gestión informacional para mejorar su desempeño y competitividad en un entorno empresarial caracterizado por la rápida evolución de la tecnología y el aumento exponencial de los datos, siendo crucial que las organizaciones adopten enfoques efectivos para administrar y proteger su información.

El estudio reviste su importancia en enfatizar el desarrollo de una estrategia cuyo fin sea mitigar deficiencias informacionales a través de la aplicabilidad de la Auditoría de Información, de tal forma que, los procesos sean más eficientes, eficaces y adaptables, además impulsar una cultura fomentada en la innovación, por tanto, llevarse a cabo en el Departamento de Servicios Generales no solo proporcionará una gestión más eficaz de la información, sino que también contribuirá de manera significativa a la consecución de los objetivos estratégicos de la

organización, permitiendo así una adaptación dinámica a los desafíos del mercado y una mayor satisfacción de las demandas de los clientes.

La relevancia de este trabajo investigativo se fundamenta en la comprensión de la información como un recurso estratégico y esencial para el éxito empresarial en la era moderna. Además, no solo busca llenar un vacío de conocimiento, sino que también aspira a proporcionar soluciones prácticas y aplicables que contribuyan a mejorar la calidad de los procesos organizacionales al ofrecer una perspectiva fresca y novedosa para optimizar sus prácticas de Gestión Informativa en un mundo de altos niveles de competencia.

La factibilidad de esta investigación se sustenta en la disponibilidad de varios recursos bibliográficos, cognitivos y tecnológicos para la búsqueda de información, la realización de planificaciones previas para la ejecución de las tareas dentro de este estudio, asesoramiento por parte del docente tutor, la flexibilidad de ajuste de este trabajo de investigación en cuanto a su enfoque y la predisposición del personal del Departamento de Servicios Generales y de la EPULEAM, lo cual permitirá obtener la información requerida en cada una de estas actividades establecidas y planificadas dentro de este trabajo investigativo.

El impacto social de este estudio radica en su contribución al avance del conocimiento en el ámbito de la Auditoría Informativa y la Gestión de Información en el contexto empresarial. Al profundizar en cómo las organizaciones pueden optimizar su gestión informativa, la investigación contribuye en su productividad y rentabilidad, mismo que repercute positivamente en el crecimiento económico y laboral de la localidad. Además, este estudio fomenta la cultura organizacional enfocada en la innovación y mejora continua, lo cual busca transformar la manera en que las empresas interactúan con su entorno y se adaptan a los desafíos cambiantes del mercado.

Objetivos del Estudio de Caso

Objetivo General

Analizar la Auditoría de Información como herramienta de mejora en la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar la Gestión de la Información y la Auditoría de Información desde los sustentos teóricos que da esta investigación.
2. Evaluar el nivel de conocimiento del personal del Departamento de Servicios Generales sobre Auditoría de Información y Gestión Informacional.
3. Identificar las debilidades asociadas a la Gestión de la Información que deben fortalecerse en el Departamento de Servicios Generales para tomar decisiones informadas.
4. Desarrollar una estrategia para optimizar la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales.

Marco Conceptual

Gestión de Información

Definición

De acuerdo con Ortiz y Rodríguez (2020) definen a la Gestión Informacional como “el proceso que garantiza el tratamiento y uso de la información de los recursos, procesos, sistemas y servicios informacionales” (pág. 4).

La Gestión Informacional se constituye de un proceso continuo que asegura el tratamiento y uso efectivo de los datos abarcando de manera integral a una organización con el fin de garantizar la calidad, integridad y disponibilidad de los recursos de información, así como el cumplimiento de los requisitos legales y éticos relacionados con su manipulación utilizando una variedad de sistemas y herramientas tecnológicas.

La Gestión de Información en la Toma de Decisiones

La importancia de la Gestión de Información en la toma de decisiones se fundamenta en su capacidad para reducir la incertidumbre, lo que a su vez facilita la adopción de decisiones más fundamentadas y lógicas. En este sentido Torres et al., (2017) mencionan que “la gestión de la información es una de las herramientas modernas que facilitan los procesos internos de las organizaciones, en especial la toma de decisiones” (pág. 1).

Por tanto, esto sugiere que una Gestión Informacional efectiva es fundamental para la precisión y relevancia de la información utilizada en la toma de decisiones, mejorando la capacidad de las organizaciones para tomar decisiones estratégicas y operativas de manera más eficiente y confiable.

La Gestión Informacional y las Características de la Información

La información juega un papel fundamental en el mundo actual, puesto que, nos permite comprender, analizar y tomar decisiones en una variedad de contextos. Para que la información

sea verdaderamente útil y confiable, debe poseer ciertas características clave que según Lapiedra et al., (2016) son:

- **Relevancia:** Es importante y aplicable al problema o situación en consideración.
- **Exactitud:** La información es precisa y está libre de errores.
- **Completa:** Cubre todos los aspectos clave del problema o situación.
- **Confianza en la fuente:** La información proviene de una fuente fiable y digna de crédito.
- **Comunicar con la persona correcta:** Se dirige a la persona o grupo adecuado dentro de la organización.
- **Puntualidad:** Se proporciona en el momento oportuno para su uso efectivo.
- **Detalle:** El nivel de profundidad y especificidad de la información, ajustado según las necesidades del receptor.
- **Comprensión:** Es fácilmente entendible y se adapta al conocimiento y contexto del receptor.

Competencias para una Gestión de Información Exitosa

El desarrollo de competencias informacionales ha cobrado una importancia relevante en el logro de objetivos estratégicos debido al avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la sociedad en aspectos como recopilación, organización, evaluación, destreza digital y comunicación (Barcelo, 2022).

Por esta razón, es importante que las instituciones formen individuos capaces de gestionar, analizar y utilizar la información de manera efectiva, asegurando así un incremento significativo en la rentabilidad organizacional.

Los Sistemas de Información como Apoyo en la Gestión Informacional

Los sistemas de información (SI) se consideran herramientas esenciales que participan en el procesamiento de datos para proporcionar información útil en la toma de decisiones

gerenciales y para apoyar todas las operaciones que realizan las empresas (Vargas et al., 2019).

De modo que, los sistemas de información contribuyen a la GI dentro de una empresa al facilitar la recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución eficiente de los datos, lo cual permite mejorar la eficiencia operativa y asegurar la disponibilidad de información precisa y relevante en tiempo real.

Auditoría de Información

Definición

La auditoría de información (AI) es aquella que evalúa las habilidades de los miembros de la organización, así como la calidad y usabilidad de los servicios de información, junto con las capacidades de generación, protección y gestión, e identifica las barreras que impiden el intercambio de información de manera efectiva (Jaimearena & Stable, 2019).

De modo que, el enfoque de la Auditoría Informativa no se limita a la revisión técnica de los sistemas de información, sino que también considera factores humanos y organizacionales para una Gestión de Información robusta donde la información es un activo estratégico y su adecuada gestión puede determinar el éxito o fracaso de una organización.

Fases de una Auditoría Informativa

De acuerdo con el análisis realizado a los estudios de Ibujés (2023) y Chiriboga (2022) generalmente una auditoría informativa está estructurada en cinco fases, las cuales se detallan en los siguientes puntos:

- 1. Planificación:** Se establecen los objetivos y se describen las actividades, procesos, técnicas, temarios y recursos que se necesitan para desarrollar la auditoría.
- 2. Ejecución:** Se llevan a cabo las actividades planificadas mediante las herramientas seleccionadas para la recolección de datos.

3. **Evaluación y Análisis:** Interpretación de los datos recolectados y determinación del estado informacional actual de la organización.
4. **Resultados:** Se consolidan y presentan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones derivadas de la evaluación y análisis previos.
5. **Seguimiento y mejora:** Monitorear, ajustar y optimizar las acciones realizadas.

Metodologías y Modelos para una Auditoría de Información

En el trabajo realizado por Gonzáles y Ponjuán (2014) sostienen que en la actualidad no existe una metodología o modelo estándar para auditar información, sin embargo, a lo largo de los años este tema ha sido abordado por varios autores destacándose el desarrollo de propuestas con enfoque híbrido para este proceso de evaluación, entre los cuales destacan:

Modelo de Orna (1999): Facilita el análisis estratégico de los flujos de información y la gestión del conocimiento y, proporciona una estructura para desarrollar políticas de información corporativa y nuevas estrategias de gestión de información.

Modelo de Henczel (2001): Abarca tres perspectivas (hacia las estrategias, los procesos y los recursos), lo cual facilita la identificación de fuentes de información y, la creación y difusión del conocimiento dentro de la organización.

Metodología de Soy i-Aumatell (2003): Proporciona un enfoque sistemático para identificar y analizar necesidades de información desde múltiples perspectivas (estratégica, operativa, tecnológica) orientado a mejorar la toma de decisiones y la eficiencia organizacional.

Modelo integral de Villardefrancos-Álvarez (2005): Proporciona un marco estructurado y orientado hacia la mejora continua de los procesos de información y adopta un enfoque desde la gestión, permitiendo evaluar los procesos de tratamiento, flujo y uso de la información.

Metodología de González-Gutián (2011): Ofrece un procedimiento detallado para evaluar la gestión de información promoviendo mejoras en la calidad y seguridad de la información, así como en el cumplimiento de normativas y estándares.

Factores que Evalúa una Auditoría Informacional

Para garantizar la calidad de una auditoría de información San Pedro (2022) menciona que existen ciertos aspectos que la Auditoría de Información debe considerar rigurosamente en su proceso de control informacional, entre ellos; recursos de información, guardianes o usuarios, tecnologías y sistemas, flujos de información y relación coste-beneficio.

Por tanto, una auditoría efectiva no solo implica la revisión de los datos en sí, sino también de los recursos, procesos y personas involucradas en la Gestión de Información dentro de la organización. En última instancia, es importante considerar una evaluación integral y sistemática para asegurar la fiabilidad y la utilidad de la información en el contexto empresarial.

Objetivos de la Auditoría de Información

Los objetivos de una auditoría de información pueden variar dependiendo del contexto específico y necesidades de la organización. Bajo este ámbito, luego de un breve análisis al trabajo desarrollado por Chiriboga (2022) y de manera general, los principales objetivos que debe de perseguir la auditoría de información son los siguientes:

- Asegurar la exactitud e integridad de los datos e información.
- Evaluar los sistemas utilizados para la toma de decisiones.
- Auditar a los colaboradores responsables de la gestión de la información.
- Mejorar la usabilidad de la información en la organización.
- Analizar las herramientas y procesos utilizados.

Estándares, Normativas y Guías para una Auditoría Informativa

En el ámbito de la Auditoría Informativa, existen diversos estándares, normativas y guías que proporcionan marcos de referencia y mejores prácticas para llevar a cabo procesos de evaluación de la Gestión de Información dentro de las organizaciones, por tanto, se considera a la Organización Internacional de Normalización (ISO), Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA) y Normas Técnicas Ecuatorianas (NTE) como marcos de referencias básicos para implementar una Auditoría Informativa sólida. Cada uno de ellos se describe a continuación:

ISO 27001:2022: Proporciona un marco para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de seguridad de la información. (ISO, 2022)

ISO 19011:2018: Establece los principios y prácticas para planificar, realizar, informar y dar seguimiento a las auditorías de gestión e identificar áreas de mejora. (ISO, 2018)

COBIT:2019: Proporciona principios y prácticas para garantizar que las TI se alineen con los objetivos del negocio, se gestionen de manera efectiva y se cumplan los requisitos regulatorios. (ISACA, 2018)

Normas Técnicas Ecuatorianas (NTE): Son regulaciones desarrolladas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) para establecer requisitos técnicos y de calidad en productos, servicios y procesos en Ecuador en diversos ámbitos. (INEN, 2021)

Marco Metodológico

En esta sección se abordan el enfoque, tipo, técnicas, instrumentos y participantes que se aplicaron en esta investigación para lograr los objetivos propuestos dentro de este trabajo, detallados a continuación:

Enfoque de la Investigación.

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo con modalidad de estudio de caso el cual permitió analizar situaciones desde un entorno real, facilitando la exploración de relaciones, matices, experiencias y perspectivas, lo cual ofreció una visión holística con respecto al tema de investigación. De modo que, este enfoque se adaptó de mejor forma a las características y necesidades de la investigación en relación con su objetivo y variables de estudio.

Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva y explicativa, misma que permitió describir de manera detallada las características del fenómeno estudiado, además de entender y explicar las razones subyacentes a su ocurrencia. Al combinar descripción y explicación, se proporcionó una visión integral de la relación de las variables abordadas dentro de este trabajo investigativo y permitió establecer bases sólidas para desarrollar teorías, mejores prácticas y orientar futuras investigaciones.

Técnicas de Investigación

Para el desarrollo de este trabajo se aplicó la observación directa como técnica de investigación misma que permitió conocer el entorno en el cual se desarrolla el objeto de estudio sin intervenir o influir en el contexto observado proporcionando información relevante y de interés para la investigación.

Por otro lado, se aplicó la entrevista estructurada como una técnica interactiva entre la investigadora y el participante para obtener información detallada y profunda sobre las experiencias, conocimientos, opiniones y significados que los participantes atribuyen a cada una de las variables de estudio.

Mismas que fueron analizadas mediante el uso de la herramienta de análisis cualitativo ATLAS.TI la cual permitió la extracción de información significativa mediante la codificación a fragmentos de texto y facilitó identificar temas y patrones recurrentes. Además, las funciones de visualización de esta herramienta, como las redes sistemáticas, ofrecieron una comprensión más profunda de las conexiones y divergencias entre los distintos conceptos abordados en la entrevista, lo que enriqueció el análisis y propició una interpretación más holística de la información.

Finalmente, se empleó la técnica de triangulación para evaluar los conocimientos del entrevistado respecto a las variables de estudio, además combinar diferentes enfoques, teorías y perspectivas para lograr una mayor comprensión y validez de la información recolectada dentro de este trabajo de investigación.

Instrumentos de Recolección de Datos

En este trabajo investigativo se utilizó una guía de observación con un máximo de 13 preguntas para la observación divididas en cuatro categorías claves relacionadas a las variables de estudio las cuales se distribuyen de la siguiente manera; cultura y competencias informacionales (2 preguntas), sistemas y procesos informacionales (4 preguntas), flujos y productos de información (4 preguntas), auditorías y procesos de control informacional (3 preguntas).

Así mismo, se elaboró una lista de 15 preguntas estructuradas en las cuales se consideran cada una de las dimensiones expuestas dentro del marco teórico distribuidas de la

siguiente forma: a) variable Auditoría de Información: Definición (2 preguntas), Fases de una auditoría informacional (1 pregunta), Métodos y metodologías para una auditoría de información (2 preguntas), Factores que evalúa una auditoría informacional (3 preguntas), Objetivos de una auditoría de información (1 pregunta), Estándares, normativas y guías para una auditoría informacional (1 pregunta).

Del mismo modo, b) variable Gestión de Información: Definición (1 pregunta), La gestión de información en la toma de decisiones (1 pregunta), La gestión informacional y las características de la información (1 pregunta), Competencias para una gestión de información exitosa (1 pregunta), Los sistemas de información como apoyo en la gestión informacional (1 pregunta). Donde se consideró de guía los instrumentos de recolección de datos previamente validados por expertos de los estudios realizados por Andrés (2016) y Ortiz (2018) para su elaboración lo cual ayudó a estandarizar el proceso y brindó mayor consistencia a la información recopilada dentro del ambiente organizacional abordado.

Participantes

La población considerada para este trabajo de investigación estuvo constituida por tres colaboradores del Departamento de Servicios Generales donde se aplicó la guía de observación, la cual requirió una semana de preparación previa antes de ser implementada, misma que tuvo una duración aproximada de treinta minutos en su ejecución.

Por otro lado, la muestra utilizada en este estudio para llevar a cabo la entrevista estuvo compuesta por dos personas: el responsable del Departamento de Servicios Generales y la Gerente General de la EPULEAM, quien tiene a su cargo la toma de decisiones gerenciales en esta organización, cuya elaboración y planificación implicó dos semanas de trabajo, principalmente para gestionar los permisos necesarios y posterior a ello su aplicación tuvo una duración aproximada de una hora.

Resultados Obtenidos

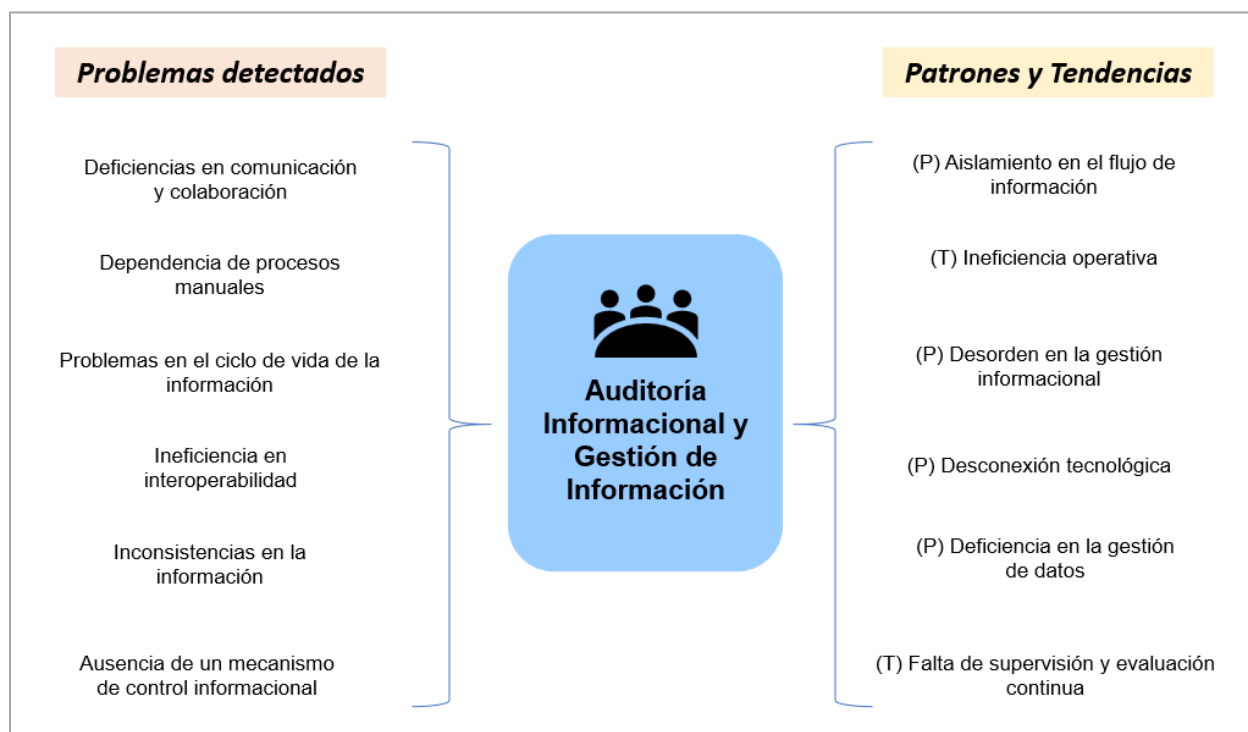
En este estudio de caso se emplearon técnicas como la observación directa y las entrevistas, que facilitaron el análisis e interpretación de la información obtenida con el fin de evaluar la situación actual del Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM.

Resultados de la Observación

Los resultados obtenidos mediante la observación aplicada al Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM se presentan mediante la elaboración de un esquema gráfico que expone de manera clara varios patrones y tendencias que afectan el rendimiento operativo de esta área. De modo que, facilita la comprensión de los datos obtenidos y permite identificar rápidamente las áreas críticas que requieren atención.

Figura 1

Principales hallazgos en el contexto general de estudio



Nota: La figura muestra los diferentes patrones y tendencias ocasionados por las problemáticas observadas en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM en cuanto a las categorías de observación; cultura y competencias informacionales, sistemas y procesos informacionales, flujos y productos de información y, auditorías o procesos de control informacional.

Resultados de la Entrevista

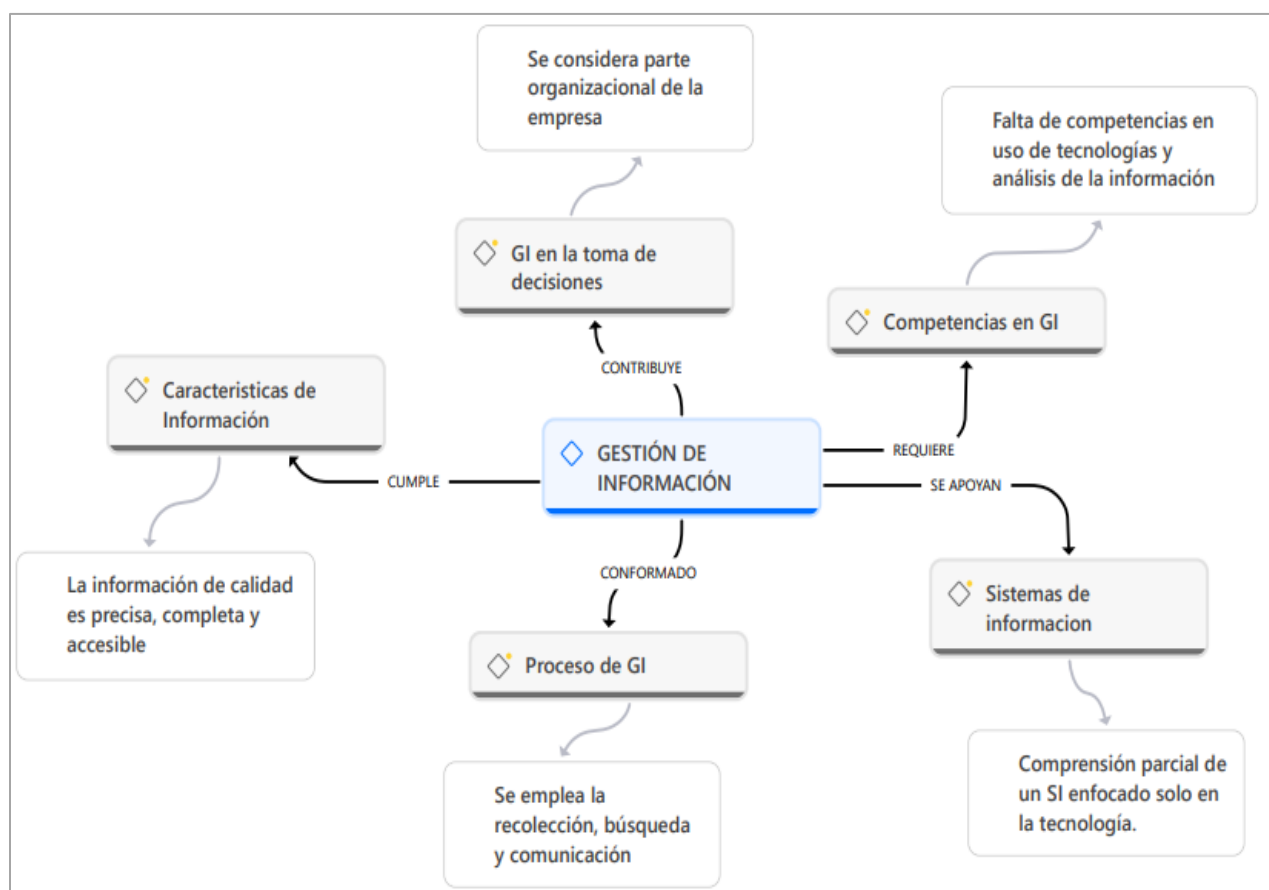
Los resultados obtenidos se presentan a través de redes sistemáticas elaboradas en la herramienta de análisis cualitativo ATLAS. TI con información proporcionada mediante la aplicación de una entrevista al responsable del Departamento de Servicios Generales y la Gerente General de la EPULEAM como participantes claves dentro de este estudio de caso en relación a las dos variables de investigación.

Variable Gestión de Información

Responsable del Departamento de Servicios Generales

Figura 2

Nivel de conocimiento del responsable del Departamento de Servicios Generales sobre Gestión de Información



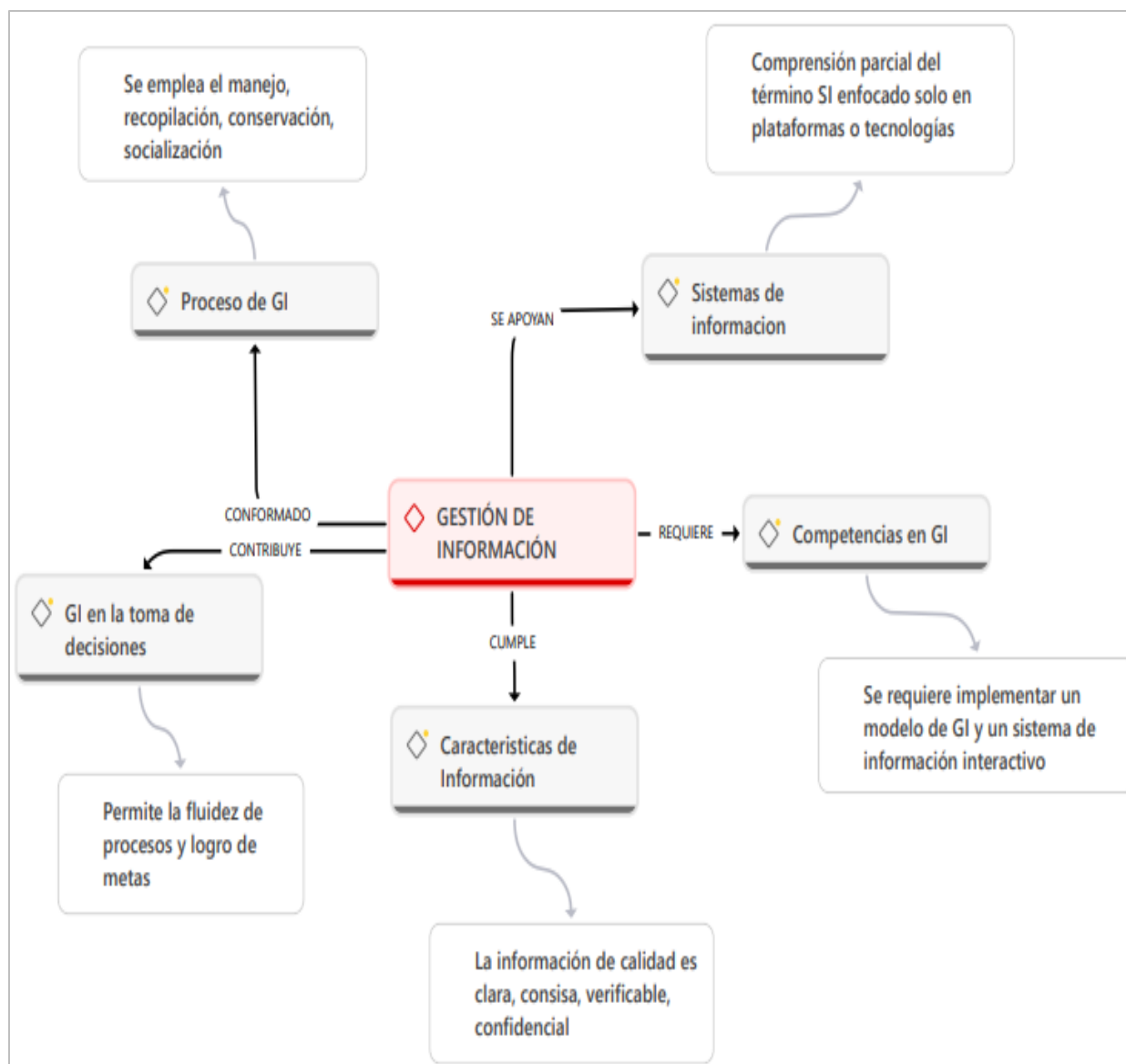
Nota: La figura muestra el nivel de conocimiento que posee el responsable del Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM en cuanto a la importancia, procesos, características, competencias y sistemas sobre la Gestión de la Información.

Variable Gestión de Información

Gerente General de la EPULEAM

Figura 3

Nivel de conocimiento de la Gerente General de la EPULEAM sobre Gestión de Información



Nota: La figura muestra el nivel de conocimiento que posee la Gerente de la EPULEAM en cuanto a la importancia, procesos, características, competencias y sistemas de la Gestión de la Información.

Variable Auditoria de Información

Responsable del departamento de Servicios Generales

Figura 4

Nivel de conocimiento del responsable del Departamento de Servicios Generales sobre Auditoria de Información



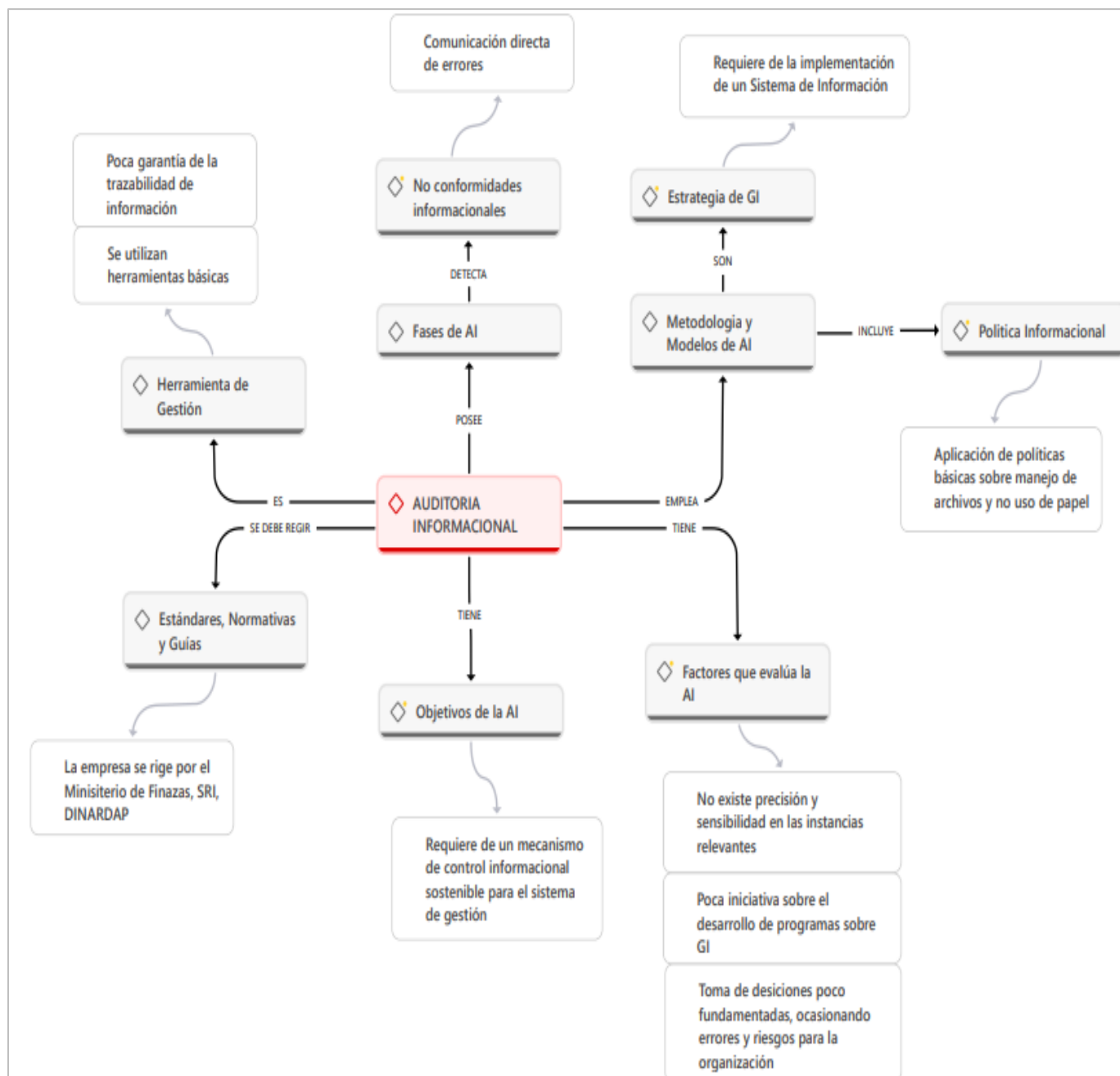
Nota: La figura muestra el nivel de conocimiento que posee el responsable del departamento de servicios Generales de la EPULEAM en cuanto a la definición del término, objetivos, fases, factores de evaluación, normativas, modelos y metodologías de la Auditoria de Información.

Variable Auditoría de Información

Gerente General de la EPULEAM

Figura 5

Nivel de conocimiento de la Gerente General de la EPULEAM sobre Auditoría de Información



Nota: La figura muestra el nivel de conocimiento que posee la Gerente de la EPULEAM en cuanto a la definición del término, objetivos, fases, factores de evaluación, normativas, modelos y metodologías de la Auditoría de Información.

Análisis de los Resultados Obtenidos

Triangulación de la Información

La triangulación de los resultados de las técnicas aplicadas proporciona una comprensión integral de los desafíos existentes en el Departamento de Servicios Generales y permite identificar las relaciones entre las deficiencias observadas, las percepciones de los entrevistados y las teorías en relación a cada una de las categorías y dimensiones abordadas en esta investigación respecto a las dos variables de estudio.

Análisis de la Observación

En cuanto a la aplicación de la observación se consideraron a modo general cuatro categorías principales para obtener una visión integral del funcionamiento del departamento en relación con las dos variables de esta investigación.

Cultura y Competencias Informacionales

De acuerdo a lo mencionado por Hernández et al., (2020) “es la forma en que las personas manejan, evalúan y utilizan la información en diversos contextos dentro de una organización de manera responsable y consciente.” (p. 67). En este sentido, se identificó que existe deficiencia en la comunicación y colaboración entre los miembros del departamento.

Además, la falta de digitalización de algunos procesos incrementa el gasto en papel y almacenamiento físico de documentos que, sumado a la aplicabilidad de competencias básicas en gestión de información impide el manejo efectivo y estratégico de los datos e información que entran y salen del departamento.

Sistemas y Procesos Informacionales

Son componentes interrelacionados donde se recopilan, procesan y distribuyen datos relevantes para optimizar la secuencia de actividades que se ejecutan diariamente dentro de

una empresa apoyadas por el uso de las tecnologías. (Vargas et al., 2019). Sin embargo, se observó que se presentan dificultades en el ciclo de vida de la información en el departamento, específicamente en procesos de organización, almacenamiento y preservación. Así mismo, se evidenció problemas de interoperabilidad entre los sistemas de información por la falta de herramientas digitales efectivas, lo que ocasiona ineficiencia operativa y perjudica la dinámica de trabajo.

Flujos y Productos de Información

Como afirman Rodríguez y Rodríguez (2021) “aluden a procesos de interconectividad asociados con la velocidad y volumen en la circulación, creación y consumo de la información que se expresan mediante servicios o formatos comprensibles tras el procesamiento de datos.” (p.138).

No obstante, pese a que se connota bidireccionalidad de información entre el departamento y las demás áreas de la empresa y, el uso de formatos estandarizados para los documentos, se detectaron inconsistencias en la información almacenada como; duplicidad, desactualización, incompletitud y la falta de categorización de los activos informacionales, sumado a un nivel básico de seguridad, lo cual afecta de manera significativa la calidad de información y genera riesgos operativos importantes.

Auditorías o Procesos de Control Informacional

En relación a las que, son una evaluación continua y objetiva de los procesos, recursos y resultados de una organización para verificar su cumplimiento con normativas y mejorar la toma de decisiones. (Cedeño et al., 2022). Se identificó la ausencia de un mecanismo de control informacional riguroso, lo que ocasiona que la información manejada por el departamento presente una serie de inconsistencias e impide la detección temprana de errores y su posterior corrección.

Análisis de la Entrevista

Variable: Gestión de información

Definición

Se observaron ciertas deficiencias y problemáticas en cuanto a la gestión de información en esta área de estudio, respaldado por las respuestas de los participantes durante las entrevistas se destaca que existe un conocimiento parcial sobre los procesos de gestión informacional entre los entrevistados.

El responsable del Departamento de Servicios Generales menciona procesos como recolección, búsqueda y comunicación, en cambio la Gerente General de la EPULEAM destaca manejo, recopilación, conservación y socialización como parte de este proceso, lo cual coincide con lo mencionado por Rodríguez (2021) quien señala como procesos centrales de la Gestión de Información la búsqueda, generación, almacenamiento, recuperación y diseminación de la información. Por lo tanto, ambos entrevistados pese a tener un conocimiento parcial, están alineados con el concepto del autor.

La Gestión de Información en la Toma de Decisiones

Si bien las respuestas de ambos participantes coinciden en que la Gestión de información es la parte organizacional más importante de una empresa con impacto significativo en la toma de decisiones lo que se relaciona con el concepto de los autores Contreras et al., (2021) quienes indican que la Gestión Informacional busca asegurar las condiciones para fomentar el uso intensivo de la información en la toma de decisiones y añadir valor a todos los subsistemas de la organización, se detectó una disparidad sobre las características esenciales de la información para considerarla de calidad.

La Gestión Informacional y las Características de la Información

Según menciona Martínez (2017) la información debe ser puntual, entendible, relevante, confiable y completa para facilitar la toma de decisiones informadas. En cuanto a ello, el responsable del Departamento de Servicios Generales desde una perspectiva operativa considera información de calidad aquella que es precisa, completa y accesible, mientras que la Gerente General de la EPULEAM desde una perspectiva estratégica considera características como que sea clara, concisa, verificable y confidencial en la calidad informacional.

Esto indica que ambos entrevistados identifican aspectos clave que contribuyen a la calidad de la información, pero hay una divergencia en enfoques entre los niveles de la organización resaltando la necesidad de una formación integral sobre la Gestión de Información.

Competencias para una Gestión de Información Exitosa

En cuanto a las competencias de Gestión Informacional que como destacan los autores Atúnez y Veytia (2020) son las habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a las personas identificar, acceder, evaluar, organizar, y usar de manera efectiva la información. Pese a esto, las respuestas de los entrevistados evidenciaron la carencia de las mismas.

El responsable del Departamento de Servicios Generales destacó que la falta de competencias en análisis de datos y manejo de tecnologías está afectando negativamente el rendimiento de esta área, en cambio la Gerente General de la EPULEAM aporta una visión más estructural, misma que, sugiere que contar con un Modelo de Gestión Informacional eficiente contribuiría a mejorar todos los procesos.

Los Sistemas de Información como Apoyo en la Gestión Informacional

En última instancia, las respuestas de los entrevistados permitieron identificar la falta de comprensión sobre el término “sistemas de información”, puesto que, ambos participantes coinciden en una definición limitada y enfocada solo en el componente tecnológico lo cual se contrapone a lo que mencionan los autores Proaño et al., (2018) quienes mencionan que los sistemas de información son un conjunto integrado de componentes como las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), recursos humanos y procesos organizacionales.

Variable: Auditoría de información

Definición

En relación a esta variable se corrobora lo observado por medio de las respuestas de los participantes en cada una de las preguntas realizadas con relación a las dimensiones abordadas en la entrevista.

Para empezar, ambos entrevistados sostienen que la empresa no cuenta con herramientas de gestión adecuadas para garantizar la calidad de información que como menciona Schwarz (2018) son una aplicación, metodología, método, modelo, procedimiento, protocolo, sistema o instrumento que permite y facilita la administración del negocio y la organización de manera profesional. En cuanto al término de Auditoría Informacional los entrevistados mostraron un conocimiento limitado sobre el concepto a pesar de reconocer su importancia.

Fases de una Auditoría Informacional

Se reveló la carencia de un protocolo definido o fase estructurada de auditoría para la detección de no conformidades que de acuerdo con Hernández y Martínez (2019) se manifiestan en el uso de las tecnologías, las habilidades y destrezas del personal, la

conformación de un ambiente laboral en red y la toma de decisiones. El responsable del Departamento de Servicios Generales menciona que las anomalías son detectadas mayormente por la gerencia o el área financiera revirtiendo el proceso para su corrección, lo cual se verifica con la respuesta de la Gerente General de la EPULEAM como miembro principal tomador de decisiones destacando la falta de un sistema formal y proactivo.

Metodologías y Modelos para una Auditoría de Información

De acuerdo a las respuestas brindadas se evidencia la falta de comunicación dentro de la empresa, puesto que, el responsable del Departamento de Servicios Generales no tiene información clara ni certeza sobre la existencia de políticas informacionales dentro de la organización que como mencionan los autores Martins et al., (2019) son un conjunto de principios, directrices, y procedimientos para gestionar, usar, proteger y compartir la información dentro de una organización. En cambio, la Gerente General de la EPULEAM sostiene que se manejan políticas de Gestión Informacional, pero enfocadas únicamente en la gestión de archivos.

Por otro lado, el responsable del Departamento de Servicios Generales menciona que existen muchas deficiencias a la hora de gestionar información por la falta de un sistema informático que dé buen soporte a ello, pese a que la Gerente General de la EPULEAM como autoridad mayor indica que existe la iniciativa en adquirir dicha herramienta como estrategia inicial, pero esta aún no se ejecuta.

Factores que Evalúa una Auditoría Informacional

Con base a lo mencionado por los autores Alvarado et al., (2018) un buen sistema de información debe proporcionar un respaldo efectivo para la toma de decisiones, pero las respuestas indican perspectivas contrapuestas. El responsable del Departamento de Servicios Generales considera que el sistema de información se ajusta satisfactoriamente a sus

necesidades, aunque menciona la necesidad de mejoras para asegurar la calidad de los procesos. Por otro lado, la Gerente General de la EPULEAM señala que el sistema actual no es efectivo, puesto que no cuenta con un sistema de información adecuado.

En cuanto el desarrollo de competencias en Gestión de Información se connotan opiniones mixtas, el responsable del Departamento de Servicios Generales menciona que no se implementan programas de formación en Gestión Informacional, aunque sería beneficioso desarrollar este tipo de programas.

En cambio, la Gerente General de la EPULEAM indica que hay un centro de capacitación pero que las formaciones no abordan en profundidad el manejo de información. Pese a que, según los autores Negre et al., (2019) manifiestan que es fundamental capacitar al personal en el uso efectivo de la información, existe una necesidad significativa de mejorar y expandir estas formaciones dentro de la empresa.

Además, Rivero y Ortis (2022) destacan que los flujos de información son cruciales para decisiones acertadas. Sin embargo, se plasman puntos de vista divergentes, el responsable del Departamento de Servicios Generales asegura que los flujos de información son efectivos y que el personal sigue protocolos que minimizan errores.

Por otra parte, la Gerente General de la EPULEAM contrapone que, aunque los flujos informacionales aportan en la toma de decisiones, la falta de un mecanismo de control dificulta el seguimiento de las mismas. La contradicción entre las respuestas refleja una brecha entre la percepción operativa y la gerencial.

Objetivos de la Auditoría de Información

En relación con esta dimensión, el responsable del Departamento de Servicios Generales indica que recibir capacitaciones sobre manejo de información sería fundamental para mejorar la Gestión de Información lo cual coincide con los autores Lapiedra et al., (2021)

quienes destacan que las habilidades para gestionar información son cruciales para aprovechar oportunidades y neutralizar amenazas. Sumado a eso, ambos entrevistados concuerdan en la necesidad de implementar controles informacionales como acción clave en el uso estratégico de la información.

Estándares, Normativas y Guías para una Auditoría Informacional

Por último, como sostiene Isaza (2018) las normas de cumplimiento son esenciales para que tanto organizaciones como individuos gestionen datos de manera responsable. No obstante, se presentan perspectivas contrapuestas entre los entrevistados, el responsable del Departamento de Servicios Generales expresa un desconocimiento general sobre las normativas aplicables, mientras la Gerente General de la EPULEAM menciona ciertas normativas básicas con las que se rige la empresa. Por tanto, es crucial expandir este marco para incluir una comprensión más amplia de las regulaciones pertinentes.

Análisis General de Resultados

En el desarrollo de este trabajo de investigación y desde el punto de vista de la investigadora en base a los resultados se puede determinar que la carencia de un marco común que promueva la alineación entre los equipos en relación con temas asociados a la auditoría informacional y gestión de información ocasiona disparidad en la dinámica interna no solo del Departamento de Servicios Generales, sino de toda la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí lo cual se manifiesta en problemáticas significativas en sus procesos informacionales.

Mediante la ejecución de las técnicas de investigación se identificaron una serie de deficiencias en los componentes del sistema de información de este departamento, a pesar de que la ejecución de actividades o tareas se desarrollan de manera que se garantiza su

cumplimiento, la poca fluidez de información en esta área impide garantizar la calidad del trabajo realizado y, por ende, una buena toma de decisiones.

Esta situación además de provocar inconsistencias en el ciclo de vida de la información, también se ve agravada por la falta de un monitoreo continuo de los activos informacionales, lo cual genera incapacidad de respuesta de esta institución ante desafíos operativos de manera rápida.

Sumado a ello, la existencia de una estructura jerárquica centralizada influye negativamente en la dinámica laboral de este departamento, puesto que provoca discrepancias entre la estrategia y su ejecución lo que causa la desmotivación de los colaboradores del nivel operativo y ocasiona retrasos en las acciones de mejora organizacional.

La falta de estrategias de inversión para agilizar la adquisición de sistemas informáticos que apoyen de manera satisfactoria la gestión de información por parte de esta empresa ocasiona que el desempeño de esta área sea poco productivo. Además, la carencia de políticas y programas de capacitación adecuados genera serios problemas para la organización, como la pérdida de competitividad y el riesgo de incumplimiento de normativas lo que influye de manera directa en la sostenibilidad y reputación empresarial.

De manera que, desde el análisis y perspectiva de la investigadora, se puede afirmar que en el contexto actual de la empresa el sistema de información del departamento presenta una serie de inconformidades que lo hacen inadecuado para el logro de una gestión de información exitosa en su totalidad.

A su vez, la ausencia de un protocolo o metodología definida para la detección de no conformidades limita la capacidad del equipo para identificar y corregir falencias a tiempo, de modo que, no solo afecta la calidad de la información gestionada, sino que también compromete la rentabilidad organizacional a largo plazo.

Finalmente, los hallazgos de esta investigación revelan una serie de desafíos interconectados que afectan el rendimiento del Departamento de Servicios Generales, de no definirse una cultura informacional clara y mecanismos de control necesarios dentro del área puede resultar en un ambiente laboral caótico, donde la falta de alineación, estrategia y prevención afecte negativamente el desempeño de la organización, por ende se enfatiza la importancia de esta promoción para garantizar una gestión informacional más efectiva y enfrentar desafíos a través de soluciones innovadoras contribuyendo significativamente al progreso de este departamento y de la empresa en general.

Conclusiones

En conclusión, la revisión exhaustiva de la literatura, las teorías relacionadas y los enfoques previos sobre las variables de estudio permitieron una definición detallada del fenómeno investigado cuya exploración reveló las características esenciales, desafíos y elementos clave que componen dicho fenómeno y sentaron las bases sólidas para comprender a fondo el tema de estudio respaldándolo con las teorías pertinentes.

Se determinó que existe conocimiento parcial entre los colaboradores del Departamento de Servicios Generales con relación a los términos Auditoría Informacional y Gestión de Información además de una poca claridad sobre los componentes claves que conforman un sistema de información, sumado a ello, se evidencia una brecha significativa sobre la comprensión de estos conceptos en el nivel operativo y gerencial lo que pone en manifiesto problemas en la dinámica interna.

Se identificó que en el departamento y la empresa en general no existe la aplicabilidad de herramientas de gestión que aporten de manera positiva a un sistema de información sólido, lo que genera ineficiencias en los procesos y una mala toma de decisiones. Del mismo modo, la falta de equipos informáticos de buen soporte, la carencia en la formación continua del

personal y la deficiencia en el seguimiento y control informacional provoca que las no conformidades se detecten de forma reactiva lo que ocasiona falencias significativas en la trazabilidad de los flujos de información.

Esta investigación subrayó que, pese a manifestarse interés por parte de los miembros del Departamento de Servicios Generales y la Gerencia en mejorar la gestión informacional, no cuentan con un modelo o estrategia definida para ello y pese a tener una política informacional esta se enfoca solo en el archivo. Además, la estrategia inicial de mejora por parte de la empresa se basa únicamente en la adquisición de un sistema informático dejando de lado aspectos de suma relevancia como las competencias en gestión de información de su personal y el desarrollo de un método que permita monitorear de manera rápida las deficiencias en el sistema de información organizacional.

Recomendaciones

1. Se recomienda la implementación de un programa integral de formación sobre auditoría informacional y gestión de información que incluya a todos los niveles jerárquicos de la empresa con el fin de mejorar competencias en la recolección, almacenamiento, recuperación y disseminación de la información y a su vez incrementar el flujo de conocimiento entre los colaboradores y contribuir a una mejor dinámica interna alineada con los objetivos estratégicos de la empresa.
2. Se sugiere agilizar estrategias de inversión en plataformas especializadas y colaborativas que contribuyan a una gestión de información fluida que mejore la eficiencia de los procesos y la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa aportando a un sistema de información sólido con una cultura organizacional orientada a la mejora continua y la innovación.
3. Se recomienda adoptar un enfoque proactivo para reducir riesgos en la gestión de información en el Departamento de Servicios Generales y en la organización a través de métodos de control y políticas informacionales claras que guíen la gestión y auditoría de información dentro de la empresa para incrementar su capacidad de respuesta ante situaciones críticas y lograr una gestión informacional más rápida.

Referencias

- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata de Buonafina, Y. (2018). Necesidad de sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *Intersedes*, 19(39), 17-31. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/isucr.v19i39.34067>
- Andrés, D. (2016). *Propuesta de pautas para introducir la Gestión de Información en el Ministerio de Economía y Planificación de Cuba*. Universidad de la Habana. Cuba: Ciencias de la Información. Obtenido de <https://accesoabierto.uh.cu/s/scriptorium/page/inicio>
- Atúnez, A., & Veytia, M. (2020). Desarrollo de competencias investigativas y uso de herramientas tecnológicas en la gestión de información. *Conrado*, 16(72), 96-102. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-96.pdf>
- Barcelo, M. y. (2022). Formación de competencias informacionales basadas en design thinking: experiencia de trabajo en la Universidad de Cienfuegos, Cuba. *Palabra Clave*, 12(1). doi:<https://doi.org/10.24215/18539912e167>
- Cedeño, G., Moscoso, I., & Yungán, J. (2022). Importancia de la auditoría de control interno en la gestión empresarial. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(6), 199-215. doi:10.23857/pc.v7i6.4069
- Chiriboga, D. (2022). *"Propuesta de estandarización del proceso de auditoría de información para las instituciones de Educación Superior de la Zona 1 del Ecuador mediante normativas internacionales"*. Pregrado. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12459>
- Contreras, Y., Rivero, S., González, M., & Ding, B. (2021). La Gestión de Información en el contexto institucional y el rol de los directivos. *Revista Cubana de Información en*

Ciencias de la Salud, 32(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2307-21132021000100011&script=sci_arttext&tlng=pt

EPULEAM. (29 de 04 de 2023). *EPULEAM Nosotros*. Recuperado el 17 de 09 de 2024, de EPULEAM: <https://ep-uleam.gob.ec/>

González, M., & Ponjuán, G. (2014). Metodologías y modelos para auditar la información. *Análisis Reflexivo. Revista General de Información y Documentación*, 24(2), 233-253. doi:https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2014.v24.n2.47402

González, M., Zayas, M., & Martínez, M. (2016). Auditoría integrada de Información + Conocimiento: aplicación en un caso de estudio. *Revista General de Información y Documentación*, 26(1), 43-64. doi:https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2016.v26.n1.53051

Hernández, M., & Martínez, M. (2019). Desafíos de la información sistematizada y comunicación en el fortalecimiento de organizaciones públicas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(4), 51-62. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28062322004>

Hernández, T., Carvajal, B., & Legañoa, M. (2020). Análisis a las competencias informacionales en la formación continua de los docentes universitarios. *Bibliotecas anales de investigación*, 16(1), 61-69. Obtenido de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/viewFile/47/43>

Ibujés, L. (2023). *"Diseño de un método de auditoría de información para las instituciones de educación superior (IES) basada en analítica de datos"*. Pregrado. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14833/2/04%20ISC%20696%20TRA%20BAJO%20GRADO.pdf>

- INEN. (25 de 06 de 2021). *Normas INEN*. Recuperado el 02 de 06 de 2024, de Mucho mejor Ecuador: <https://muchomejorecuador.org.ec/tag/normas-inen/>
- ISACA. (14 de 11 de 2018). *COBIT 2019 Governance and Management Objectives*. Recuperado el 30 de 05 de 2024, de ISACA: <https://www.isaca.org/resources/cobit#2>
- Isaza, A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. *Ediciones de la U*, 219-328. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA219&dq=normativas+de+manejo+de+datos+definicion+Establece+un+conjunto+de+controles,+o+est%C3%A1ndares+de+cumplimiento+de+datos+que+las+organizaciones+y+las+personas+deben+seguir+al+maneja>
- ISO. (07 de 07 de 2018). *ISO 19011:2018 Guidelines for auditing management systems*. Recuperado el 30 de 05 de 2024, de ISO: <https://www.iso.org/es/contents/data/standard/07/00/70017.html>
- ISO. (10 de 10 de 2022). *ISO/IEC 27001:2022 Information security, cybersecurity and privacy protection*. Recuperado el 28 de 05 de 2024, de ISO: <https://www.iso.org/es/contents/data/standard/08/28/82875.html>
- Jaimerena, M., & Stable, Y. (2019). Auditoría de la información y del conocimiento para el perfeccionamiento del proceso de investigación. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 30(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132019000300003
- Lapedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2016). *Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas*. D - Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ulearn/51689?page=8>

- Lapiedra, R., Forés, B., Puig, A., & Martínez, L. (2021). *Introducción a Gestión de Sistemas de Información en la Empresa*. Universitat Jaume I.
doi:<http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia178>
- Martínez, C. (2017). La ciencia de la información como plataforma para potenciar el estudio de los flujos de la información en las organizaciones. *Revista e-Ciencias de la Información*, 2(1), 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476848735002>
- Martins, H., Cruz, L., Amiel, T., & Machado, J. (2019). Infraestructuras, Economía e Política Informacional: o Caso do Google Suite For Education. *Mediações - Revista de Ciências Sociais*, 23(1), 63-99. doi:<https://doi.org/10.5433/2176-6665.2018v23n1p63>
- Negre, F., Marín, V., & Pérez, A. (2019). La competencia informacional como requisito para la formación de docentes del siglo XXI: análisis de estrategias didácticas para su adquisición. *Revista Profesorado*, 22(1), 277-300. Obtenido de <https://repositori.udl.cat/server/api/core/bitstreams/1563b094-1436-42b4-a8d9-dda6c5434e4a/content>
- Ortiz, I. (2018). *La Gestión de Información para el desarrollo local. Estudio de caso en el gobierno municipal de Plaza de la Revolución*. Universidad de la Habana. La Habana: Alcance. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000200177&script=sci_arttext&lng=en
- Ortiz, I., & Rodríguez, Y. (2020). La Gestión de Información para el desarrollo local. Estudio de caso en el gobierno municipal de Plaza de la Revolución. *Alcance*, 9(23), 177-202. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000200177&lang=es

- Proaño, F., Orellana, S., & Martillo, I. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. *Espacios*, 39(45). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n45/a18v39n45p03.pdf>
- Rivero, D., & Ortis, L. (2022). Esquema de Flujo de Datos para la Toma de Decisiones en el Sector Público. *Revista Lasallista de Investigación*, 18(2), 58-68.
doi:<https://doi.org/10.22507/rli.v18n2a5>
- Rodríguez, L., & Rodríguez, L. (2021). Estado del conocimiento sobre comportamientos informacionales en contextos educativos. *Cardinalis*, 2(19), 129-145. Obtenido de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/cardi/article/view/36463>
- Rodríguez, Y. (2021). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas Anales de la Investigación*, 11(4), 150-163. Obtenido de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/203>
- Rodríguez, Y., & Cano, A. (2018). Auditoría de Información para la Dirección de Gestión de la Ciencia en la Universidad de Camagüey. *Revista Publicando*, 5(14), 273-283. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7055365>
- Rodríguez, Y., Cano, A., & Cuesta, F. (2019). Estado del arte de la Auditoría de Información. *E-Ciencias de la Información*, 9(1). doi:<http://dx.doi.org/10.15517/eci.v1i1.35409>
- San Pedro, M. (2022). "Evaluación de la calidad de los resultados de procesos de auditoría de la información a instituciones de educación superior de la Zona 1 del Ecuador". *Pregrado*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12257>
- Schwarz, M. (2018). Breve historia de las herramientas de gestión. *Universidad de Lima*. Obtenido de

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/7100/Schwarz_Max_breve%20historia%20herramientas%20gestion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, J., Gallo, J., Hallo, R., Jaraiseh, J. M., & Fernández, A. (2017). Gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en salud: escenarios más probable. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300010

Vargas, E., Renginfo, R., Guisado, F., & Sánchez, F. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864015>

Vega, M. (2006). Las Auditorias de información en las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 3-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190001>

Anexos

Anexo 1



*Facultad Ciencias
Administrativas, Contables y Comercio*

Carrera Gestión de la Información Gerencial

**Guía de observación sobre Auditoría de Información y Gestión de Información
aplicada en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM.**

Propósito de la observación: Diagnosticar cómo se implementan y ejecutan los procedimientos de auditoría y gestión de información en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM.

Fecha:

Horario:

Contexto de la Observación

Departamento:

Número de colaboradores a observar:

Checklist para realizar una observación en el departamento de Servicios Generales de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí					
Tema: Auditoría de Información como herramienta de mejora en la Gestión de Información					
	Interrogantes	Si	No	Talvez	Observaciones
Cultura y competencias informacionales					
1	¿Se aprecia una cultura informacional sostenible en el departamento?				
2	¿Se observan competencias efectivas de GI por parte del personal del departamento?				
Sistemas y procesos informacionales					
3	¿Se observan procesos informacionales (ciclo de vida de la información) claros?				
4	¿Se evidencia una interrelación fluida entre todos los sistemas de información en el departamento?				
5	¿Se utilizan sistemas tecnológicos adecuados para la recopilación, almacenamiento y análisis de la información?				



6	¿Las herramientas tecnológicas utilizadas facilitan un flujo de comunicación eficiente?				
Flujos y productos de información					
7	¿Se implementa un nivel adecuado de seguridad para proteger la información?				
8	¿Se evidencian flujos de información bidireccionales entre el departamento y la gerencia?				
9	¿Los productos informacionales se rigen a formatos estandarizados y fáciles de usar?				
10	¿Se observan inconsistencias en la información almacenada dentro del departamento?				
Auditorias o procesos de control informacional					
11	¿Se evidencia la aplicabilidad de herramientas de gestión para garantizar una GI sólida?				
12	¿Se observa algún tipo de monitoreo sobre la calidad de información procesada?				
13	¿Se observa la disponibilidad de los recursos informacionales necesarios?				

Anexo 2



Facultad Ciencias
Administrativas, Contables y Comercio

Carrera Gestión de la Información Gerencial

Guía de entrevista estructurada sobre Auditoría de Información y Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM

Presentación

El propósito de esta entrevista es obtener una visión clara y exhaustiva de las prácticas actuales de auditoría de información y gestión informacional en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM. La información obtenida será tratada de forma confidencial y para fines académicos, la entrevistadora tomará apuntes y grabará cada una de las interrogantes aplicadas.

Características:

Fecha:

Hora:

Lugar:

Duración:

Entrevistado (nombre y cargo):

GESTIÓN DE INFORMACIÓN (GI)		
DIMENSIÓN	OE	PREGUNTAS
Definición del Concepto	1	1.- ¿Conoce usted cuáles son los procesos de la gestión informacional?
La GI en la toma de decisiones	2	2.- Desde su experiencia, ¿Cómo cree usted que la gestión informacional contribuye en el proceso de toma de decisiones dentro de la empresa?
La GI y las características de la información	2	3.- Según su criterio, ¿Cuáles son las características clave que debe tener la información para ser considerada de calidad?
Competencias para una GI exitosa	3	4.- En una sociedad donde el auge tecnológico y de información ha aumentado ¿Qué competencias informacionales cree usted que pueden contribuir en la rentabilidad organizacional de su empresa?
Los SI como apoyo en la GI	1	5.- Desde su perspectiva ¿Qué entiende por sistemas de información?



Facultad Ciencias
Administrativas, Contables y Comercio

Carrera Gestión de la Información Gerencial

AUDITORÍA DE INFORMACIÓN (AI)		
DIMENSIÓN	OE	PREGUNTAS
Definición del concepto	2	6.- ¿La empresa hace uso de herramientas de gestión para garantizar la calidad de sus activos informacionales?
	1	7.- ¿Conoce usted sobre el término Auditoría de Información y su relación con los procesos organizacionales?
Fases de una AI	2	8.- ¿Cómo se gestionan las no conformidades detectadas en los activos de información?
Metodologías y modelos para una AI	3	9.- ¿Existe una política informacional dentro de la empresa?
	3	10.- ¿La empresa tiene algún tipo de iniciativa para desarrollar una propuesta o estrategia que garantice una GI exitosa?
Factores que evalúa una AI	2	11.- ¿Considera que el sistema de información de la empresa se ajusta a sus necesidades de manera satisfactoria?
	3	12.- ¿La empresa implementa programas para desarrollar las competencias del personal en GI?
	2	13.- Según su criterio ¿cree que los flujos de información actuales aportan a una buena toma de decisiones?
Objetivos de una AI	3	14.- Desde su perspectiva, ¿Qué aspectos clave cree que se deberían evaluar para mejorar el uso estratégico de la información en la empresa?
Estándares, normativas y guías para una AI	2	15.- En cuanto a manejo de datos ¿a qué tipo de normativa o estándar se rige la empresa?

Preguntas de la entrevista aplicada en el Departamento de Servicios Generales y la Gerencia General de la EPULEAM

Anexo 3

MATRIZ DE RESULTADOS					
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	ENTREVISTA 1 SERVICIOS GENERALES	ENTREVISTA 2 GERENCIA	AUTORES	ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN
GESTIÓN DE INFORMACIÓN					
Definición del concepto	1.- ¿Conoce usted cuáles son los procesos de la gestión informacional?	En parte, sí, sí los conozco. Que son, por ejemplo, procesos de recolección de datos, búsqueda de información y comunicación de informes, dependiendo del proceso que se realice.	Bueno de hecho hay una normativa que nos rige para el tema de gestión de la información que debemos aplicar todas las instituciones públicas que va de la mano con el tema de manejo, recopilación, conservación y socialización, en si la trazabilidad de la información que debemos tener.	De acuerdo con Rodríguez (2021) "La Gestión de Información constituye un proceso estratégico mediante el cual se concibe y diseña una estructura informacional garantizando un mejor uso y manejo de información (búsqueda, generación, almacenamiento, recuperación, diseminación) contribuyendo a la mejora del desempeño organizacional." pág. 159	El autor manifiesta que los procesos principales de la GI son la búsqueda, generación, almacenamiento, recuperación y diseminación de la información. Se destaca que ambos entrevistados tienen un conocimiento parcial pero significativo sobre los procesos de gestión informacional que van desde un enfoque operativo hasta uno reglamentado y más completo.
La GI en la toma de decisiones	2.-Desde su experiencia, ¿Cómo cree usted que la gestión informacional contribuye en el proceso de toma de decisiones dentro de la empresa?	Yo creo que sí influye bastante, porque es la parte organizacional de la empresa. Si algo no está bien, retrocede el proceso y se pierde tiempo en corregir.	Creo que realmente es lo más importante, porque si no tienes información, no puedes tomar decisiones informadas y tus decisiones pueden verse no tan acertadas y eso es lo que nos permite la gestión de la información es esa fluidez en los procesos	La GI busca asegurar las condiciones necesarias para fomentar el uso intensivo de la información en la toma de decisiones y añadir valor a todos los subsistemas de la organización para poder dirigir el funcionamiento sistémico de la institución y alcanzar las metas	Según el autor la GI contribuye en la toma de decisiones a través del uso activo de la información y a su vez, añade valor a todas las áreas de la organización para el logro de objetivos. Ambos entrevistados reconocen la importancia de la GI en la toma de decisiones, pero el entrevistado 2 muestra un entendimiento más

			donde estén respaldados cumpliendo con todos los requisitos necesarios para evitar perder la información y además lograr nuestras metas.	planificadas (Contreras et al., 2021)	avanzado de su papel en la calidad de las decisiones y el cumplimiento de metas a diferencia del entrevistado 1.
La GI y las características de la información	3.-Según su criterio, ¿Cuáles son las características clave que debe tener la información para ser considerada de calidad?	La información debe ser precisa y completa para cumplir con cualquier proceso ya sea de pago, recaudación o compras o algún otro además que sea accesible para todos.	Primero debe ser clara, concisa, verificable, o sea, siempre debe haber un sustento. Creo que esas son como las cosas más relevantes al momento de tratar información además de ser cuidadosos incluso con el manejo de esta, tener cierto grado de confidencialidad según el dato que se maneje.	Según Martínez (2017) "La información tiene características intrínsecas que le dan valor como recurso estratégico esta debe ser puntual, entendible, relevante, confiable y completa para facilitar la toma de decisiones informadas." Pág.4	Como menciona el autor las características esenciales para una información de calidad son puntualidad, relevancia, comprensibilidad, confiabilidad y completitud. Sin embargo, el entrevistado 1 aborda algunos aspectos esenciales sobre calidad informacional, pero con una perspectiva más limitada, por otro lado, el entrevistado 2 tiene una comprensión más detallada y sofisticada sobre el tema.
Competencias para una GI exitosa	4.-En una sociedad donde el auge tecnológico y de información ha aumentado ¿Qué competencias informacionales cree usted que pueden contribuir en la rentabilidad organizacional de su empresa?	Desarrollar competencias en el manejo de herramientas tecnológicas y análisis de información contribuiría a mejorar los procesos.	Bueno, creo que en realidad ese sería un gran aporte que haga desde su proceso de titulación porque para mí sí es importante contar con un modelo de gestión de la información que me diga cuando un proceso inicia y termina, donde queda esa información, quién es el que la resguarda o para que se la utiliza, tener	Son las habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a las personas identificar, acceder, evaluar, organizar, y usar de manera efectiva la información para resolver problemas y tomar decisiones. (Atúnez & Veytia, 2020)	De acuerdo con el autor se entiende por competencia informacional a aquellas habilidades y conocimientos que poseen las personas para realizar procesos de información efectivos. El entrevistado 1 ofrece una respuesta más directa y específica sobre las competencias que pueden contribuir a la rentabilidad empresarial, mientras que el entrevistado 2 aporta una

			talvez un archivo general o un sistema de información más interactivo, pero claro todo debe ser controlado.		visión más estructural sin mencionar competencias concretas, pero sugiere que contar con un MGI eficiente contribuiría a mejorar todos los procesos.
Los SI como apoyo en la GI	5.-Desde su perspectiva ¿Qué entiende por sistemas de información?	Considero que los sistemas de información tienen relación con la tecnología que se usa para la recopilación y organización de toda la información dentro de la empresa.	O sea, esto tiene que ver con las plataformas o tecnologías para manejo de información como por ejemplo el QPUX que de hecho nos hace mucha falta adquirir uno para poder mejorar y mitigar incumplimientos o retrasos en los procesos de la empresa, son unas de las cosas que quiero agilizar.	Los SI son un conjunto integrado de componentes como las TIC, recursos humanos y procesos organizacionales que tienen por objetivo recolectar, almacenar, procesar y proporcionar datos y cualquier otro tipo de producto informacional. (Proaño, Orellana, & Martillo, 2018)	Según menciona el autor los SI son un conjunto interrelacionado de varios componentes que no solo se centran en las tecnologías sino también en el recurso humano y los procesos de la empresa. Si embargo, ninguno de los entrevistados ofrece una respuesta completa que abarque todos estos componentes clave, puesto que, ambos tienen un entendimiento parcial enfocado solo en la tecnología.
AUDITORIA DE INFORMACIÓN					
Definición del concepto	6.- ¿La empresa hace uso de herramientas de gestión para garantizar la calidad de sus activos informacionales?	A medias, aún se encuentran en procesos de mejora, no está al 100% todavía nos falta como ese flujo, ese sistema para manejar información correctamente. Es un poco tedioso.	En realidad, no sólo hacemos uso de las herramientas básicas como office por ejemplo y una matriz que manejamos en línea, pero para temas de archivos donde diga quién entrega ese oficio, cuándo lo entrega, a quién se dirige y porque del requerimiento, al	Según Schwarz (2018) “una herramienta de gestión es esencialmente una aplicación, solución, metodología, paradigma, método, modelo, algoritmo, procedimiento, protocolo, sistema, indicador o instrumento específico que permite y facilita la administración del negocio y la	A modo concreto, el autor menciona que una herramienta de gestión es una estrategia o método que facilita la administración y organización de una empresa. No obstante, ambos entrevistados sostienen que la empresa no cuenta con herramientas de gestión adecuadas para garantizar la calidad de sus activos

			menos ya hemos podido avanzar hasta que sea en línea, porque antes no existía ni matriz y peor en línea todos los documentos que llegaban se escaneaban, pero se quedaban en un disco local y no pasaban de ahí hay mucho que mejorar aún.	organización de manera profesional.” Pág. 2	informacionales, aunque está en proceso de mejora y optimización.
Definición del concepto	7.- ¿Conoce usted sobre el término Auditoría de Información y su relación con los procesos organizacionales?	Mas o menos, se han realizado auditorias donde se han hecho unas pequeñas observaciones por el manejo de información, pero a modo general, falta todavía mejorar bastante en esas cuestiones más que todo en el ámbito del sistema.	Si, las auditorías de información funcionan como las auditorías a cualquier departamento que básicamente lo que buscan es garantizar la trazabilidad de la información, entonces creo que es sumamente importante aplicarla, pero bueno, primero necesito el sistema.	De acuerdo con Rodríguez et al., (2019) “la AI consiste en evaluar y examinar, periódicamente, los recursos informativos que poseen las entidades para identificar la información, sus flujos y elementos como parte de los procesos organizacionales, para comprender la entidad y sus capacidades.” Pág.3	Como destaca el autor la AI es un proceso de revisión periódica a los recursos informativos de una entidad para identificar la información, sus flujos y elementos. El entrevistado 1 ofrece una respuesta más general y superficial del término, mientras que el entrevistado 2 proporciona una respuesta más informada sobre el término y su función dentro de una organización.
Fases de la AI	8.-¿Cómo se gestionan las no conformidades detectadas en los activos de información?	Siempre el que se da cuenta, casi al final, es financiero o la gerencia, detectan alguna anomalía y ahí nos revierte otra vez el proceso para nosotros corregirlo y continuar.	Bueno, nosotros como no conformidades, en realidad la que tiene no conformidades soy yo que las comunico directamente para realizar las correcciones y continuar nuevamente el proceso desde donde se encontró la	Como mencionan Hernández y Martínez (2019) los principales desafíos que enfrenta la GI son “la nueva dinámica para el uso de las tecnologías, las habilidades y destrezas del personal, la conformación de un ambiente laboral en	De acuerdo con los autores los principales desafíos de la GI son las nuevas tecnologías, competencias del recurso humano y la toma de decisiones acertadas. Pese a esto, en concordancia a ambas respuestas, las no conformidades no se abordan de manera proactiva sino de

			deficiencia, sobre todo en el tema de manejo de expedientes donde quisiera migrar a una cultura cero papeles y digitalizar varios procesos en la empresa.	red, las decisiones acerca del alcance, activos y rutinas de la organización.”	manera reactiva causando ineficiencias en los procesos de la empresa, además no se abordan aspectos más amplios de una cultura organizacional preventiva.
Metodologías y Modelos de la AI	9.- ¿Existe una política informacional dentro de la empresa?	Desconozco, pero yo creo que sí.	Como le decía, únicamente el tema de manejo de archivos es la única política que tenemos y el tema de procurar el no uso de papel.	Una política informativa es un conjunto de principios, directrices, y procedimientos que establecen cómo debe gestionarse, usarse, protegerse y compartir la información dentro de una organización (Martins, Cruz, Amiel, & Machado, 2019)	Como indican estos autores una política informacional son normas que determinan el correcto manejo y uso de la información dentro de una empresa. De acuerdo a las respuestas brindadas se evidencia la falta de comunicación dentro de la empresa, puesto que, el entrevistado 1 no tiene información clara ni certeza sobre la existencia de políticas informacionales, mientras que el entrevistado 2 sostiene que se manejan políticas de GI, pero enfocadas en la gestión de archivos únicamente.
Metodologías y Modelos de la AI	10.- ¿La empresa tiene algún tipo de iniciativa para desarrollar una propuesta o estrategia que garantice una GI exitosa?	La gerente sí está viendo si adquirir una plataforma para manejar información, más que todo para tener ordenada y digitalizada la información porque es más rápido buscar en una nube, pero todo está en archivo. Tenemos bastante deficiencia en eso.	Sí, dentro de nuestra planificación para el siguiente año es contar con un sistema que nos permita guardar la trazabilidad de todos los datos y documentos que ingresan y salen en la empresa sobre todo para mejorar la organización y	De acuerdo con Gamboa (2021) “una gestión informacional exitosa se basa en la planificación, destrezas, comunicación abierta y el uso de herramientas adecuadas que faciliten el seguimiento de un proceso.” Pág. 4	Según este autor para que una GI sea de éxito requiere de la planificación, habilidades, comunicación y herramientas efectivas para la ejecución de tareas. Si bien ambos participantes manifiestan que existe una iniciativa para mejorar la GI dentro de la empresa, esta se basa

			accesibilidad, porque hay muchas fallas en eso.		únicamente en la adquisición de un sistema informático como estrategia inicial que aún no se ejecuta.
Factores que evalúa la AI	11.- ¿Considera que el sistema de información de la empresa se ajusta a sus necesidades de manera satisfactoria?	Hasta el momento sí, pero igual sí tenemos que mejorar en los aspectos que le mencionaba para asegurar la calidad de los procesos.	No, definitivamente no, al menos el que tenemos ahora no, porque en realidad no tenemos un sistema de información como tal con el que podamos contar como le indicaba.	Los sistemas de información satisfacen la necesidad de proporcionar respaldo para la toma de decisiones efectivas, orientando la tecnología hacia el apoyo empresarial y viendo diversos componentes como sistemas interrelacionados entre sí. (Alvarado, Acosta, & Mata de Buonafina, 2018)	Como mencionan los autores un SI busca dar un soporte efectivo en la toma de decisiones en todos los niveles de una empresa. No obstante, ambos participantes indican que, en general, hay insatisfacción con el sistema de información actual acotando que no es óptimo para asegurar aspectos como la calidad y fluidez de los procesos.
Factores que evalúa la AI	12.- ¿La empresa implementa programas para desarrollar las competencias del personal en GI?	No, no se implementan. Pero sí sería bueno que lo hicieran.	Bueno, tenemos un centro de capacitación donde nuestro personal es el primero que puede acceder a ese tipo de capacitaciones, pero sí necesitamos tratar un poco más sobre el tema de manejo de información, quizás ahondar un poco más.	De acuerdo con Negre et al., (2019) "los programas en gestión informacional están diseñados para capacitar a las personas en el uso efectivo de este recurso lo que implica no solo saber dónde encontrar información, sino también cómo utilizarla y desarrollar destrezas digitales para gestionarla." Pág. 279	Estos autores indican que la importancia de impartir programas de GI en las empresas radica en contar con un recurso humano con las destrezas, habilidades y conocimientos necesarios para atribuir valor a los productos informacionales. Sin embargo, se connota que, a pesar de contar con los recursos disponibles, estos no son suficientes, puesto que hay una necesidad significativa de mejorar y expandir la formación en GI dentro de la empresa.

<p>Factores que evalúa la AI</p>	<p>13.- Según su criterio ¿cree que los flujos de información actuales aportan a una buena toma de decisiones?</p>	<p>Sí, ya que el personal está familiarizado con las rutas y protocolos a seguir en cada proceso esto ayuda a evitar errores y permite que los procedimientos fluyan.</p>	<p>No, sin embargo, eso va a depender de la capacidad de resolución y retentiva que tenga quien dirija el proceso. Entonces, claro tomo decisiones de manera informada, porque sí están siendo informadas, pero quizás al momento de hacerle seguimiento es el problema porque no hay un mecanismo de control como tal a ello.</p>	<p>Los flujos de información son esenciales para garantizar que los líderes cuenten con datos precisos y oportunos para definir estrategias o resolver problemas en una organización, estos pueden ser ascendentes, descendentes, horizontales o diagonales dependiendo del tipo de decisión. (Rivero & Ortis, 2022)</p>	<p>Como mencionan los autores la efectividad de los flujos informacionales es un aspecto crucial para la toma de decisiones acertadas en una organización. Se muestra una contrariedad en las respuestas, el entrevistado 1 desde una perspectiva operativa considera que los flujos de información actuales si son efectivos, mientras que el entrevistado 2 desde su perspectiva gerencial contrapone esa respuesta indicando que existen deficiencias en los mismos dificultando la toma de decisiones y su posterior seguimiento.</p>
<p>Objetivos de una AI</p>	<p>14.- Desde su perspectiva, ¿Qué aspectos clave cree que se deberían evaluar para mejorar el uso estratégico de la información en la empresa?</p>	<p>Los aspectos claves serían primero recibir capacitaciones sobre manejo de información, también adquirir un nuevo sistema e implementar planes de control regulares.</p>	<p>Definitivamente poder invertir en un sistema de gestión, luego en un tema de control, porque claro, ahora ya tienes la información, pero se necesita darle seguimiento para detectar nuevas necesidades y corregir, pero creo que sí es importante hacer una intervención en el tema de gestión de la</p>	<p>Como mencionan Lapiedra et al., (2021) "la información estratégica permite aprovechar oportunidades y neutralizar amenazas, debe ser inimitable, insustituible, accesible y verificable siendo importante las habilidades para gestionarla y respaldarse con el apoyo de las TI." Pág.15</p>	<p>Según estos autores y de manera precisa los aspectos claves a evaluar para un uso informacional estratégico son la calidad, capacidad de análisis y resolución, competencias y soporte tecnológico. De acuerdo a las respuestas obtenidas, ambos participantes destacan la necesidad de implementar un sistema de gestión efectivo, nuevos mecanismos de control informacional y desarrollo de nuevas competencias en GI lo</p>

			información dentro de la empresa.		cual ofrece una visión completa de áreas de mejora para aumentar el uso estratégico de la información en esta empresa.
Estándares, normativas y guías para una AI	15.- En cuanto a manejo de datos ¿a qué tipo de normativa o estándar se rige la empresa?	La verdad desconozco.	Bueno, nosotros, dependiendo del dato que estemos hablando, por ejemplo, si son datos financieros al Ministerio de Finanzas, si son de Planificación al Servicio de Rentas Internas, al DINARDAP con el tema de confidencialidad de los datos de usuarios y personas. Entonces, esas son las normativas básicas que manejamos, de ahí no tenemos más de momento.	Son una serie de controles o normas de cumplimiento que tanto las organizaciones como las personas deben seguir al gestionar datos, con el fin de cumplir con las regulaciones, proteger la privacidad y garantizar un uso adecuado de la información. (Isaza, 2018)	De acuerdo con el autor se entiende por normativa de datos al conjunto de guías o reglas a seguir para garantizar el correcto funcionamiento informacional de una organización. No obstante, se evidencia gran desconocimiento del tema normativo en el entrevistado 1 a diferencia del entrevistado 2, lo cual sugiere que podría haber un problema en la comunicación interna o en la formación relacionada con el manejo de datos pese a que la empresa si se rige al cumplimiento de ciertas regulaciones.

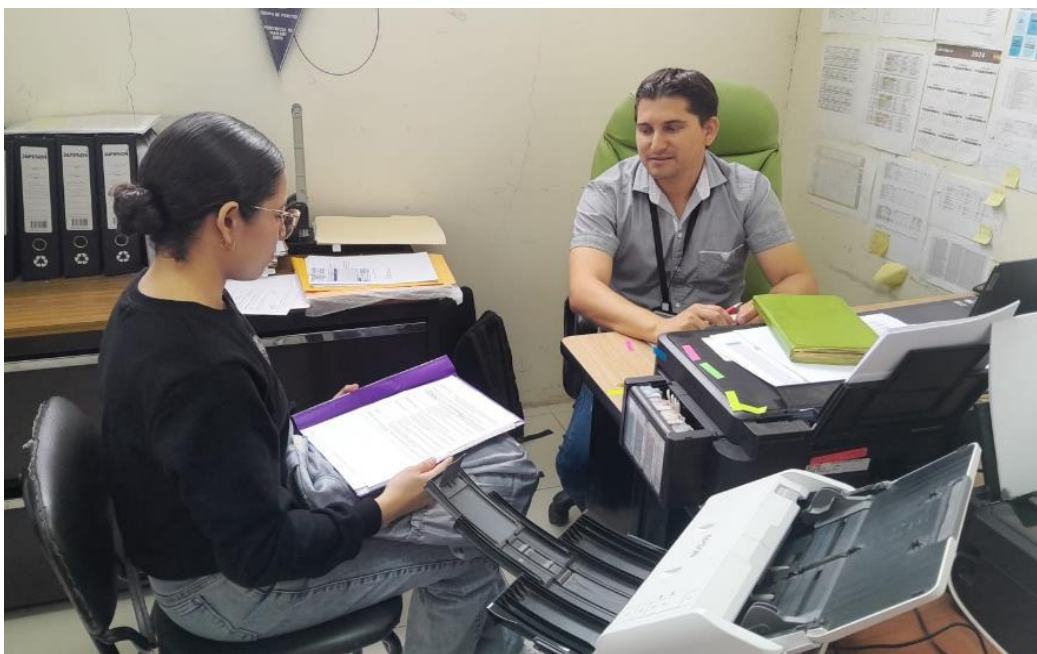
Matriz de resultados de las entrevistas aplicadas al responsable del Departamento de Servicios Generales y la Gerente General de la EPULEAM

Anexo 4



Aplicación de la Observación en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM

Anexo 5




Entrevista con el responsable del Departamento de Servicios Generales

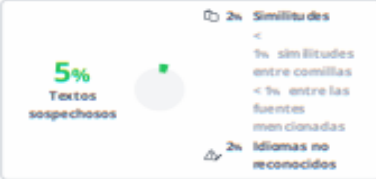
Anexo 6



Entrevista con la Gerente General de la EPULEAM

Anexo 7





María Magdalena Meza Macías. Auditoria de Información como herramienta de mejora en la Gestión de Información en el Departamento de Servicios Generales de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta 2024: Estudio de caso

Nombre del documento: PROYECTO DE TITULACION AI-GI CULMINADO.pdf

ID del documento: 7d83d37da0d7b4d01d258e87d1e6d640ca100e4

Tamaño del documento original: 1,7 MB

Autores: []

Depositante: Soría Andrea Alvarado

Fecha de depósito: 4/12/2024


Tipo de carga: Interface

Fecha de fin de análisis: 4/12/2024


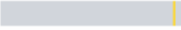





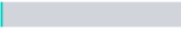


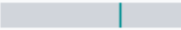

Número de palabras: 15.679

Número de caracteres: 115.372


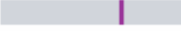


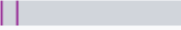


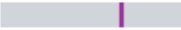


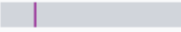


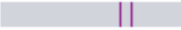

Ubicación de las similitudes en el documento:








Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 EM-2023-2-22.docx EM-2023-2-22 #33e1b4 El documento proviene de mi grupo 4 fuentes similares	<1%		 Palabras idénticas < 1% (30 palabras)
2	 www.aido-asociacion.org https://www.aido-asociacion.org/wp-content/uploads/2019/05/LA-PLANIFICACION-ESTRATEGICA-DE-SERVICIOS-GENERALES-DE-LA-EMPRESA-PUBLICA-DE-PRODUCCION-Y-DESARROLLO-ESTRATEGICO-DE-LA-UNIVERSIDAD-LAICA-ELOY-ALFARO-DE-MANABI-MANTA-2024.pdf 3 fuentes similares	<1%		 Palabras idénticas < 1% (30 palabras)
3	 repositorio.uileam.edu.ec https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/handle/123456789/4825/1/AULEAM%20G026.pdf	<1%		 Palabras idénticas < 1% (26 palabras)
4	 repositorio.un.edu.ec Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte: Propuest... https://repositorio.un.edu.ec/handle/123456789/12459	<1%		 Palabras idénticas < 1% (21 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 doi.org https://doi.org/https://doi.org/10.24215/18539912e167	<1%		 Palabras idénticas < 1% (37 palabras)
2	 repositorio.uileam.edu.ec UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ: B aná... https://repositorio.uileam.edu.ec/handle/123456789/5600	<1%		 Palabras idénticas < 1% (34 palabras)
3	 repositorio.un.edu.ec https://repositorio.un.edu.ec/bitstream/handle/123456789/12459/2/04%20ESC%20TRABAJOS%20DE%20GRADUACION.pdf	<1%		 Palabras idénticas < 1% (32 palabras)
4	 cenproit.com Quiénes Somos https://cenproit.com/quienes-somos	<1%		 Palabras idénticas < 1% (30 palabras)
5	 repositorio.un.edu.ec Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte: Evaluació... https://repositorio.un.edu.ec/handle/123456789/12257	<1%		 Palabras idénticas < 1% (34 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	 https://accesoabierto.uh.cu/handle/scripiorium/pag/efnicio
2	 https://www.redalyc.org/journal/6378/637869116002.html/
3	 https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4069
4	 https://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2307
5	 https://ep.uileam.gob.ec/

Certificado de análisis de similitud con otras fuentes

Propuesta de solución

Guía para un Marco de Control Informacional en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM

Fundamentación de la Propuesta

Las auditorías informacionales son mecanismos fundamentales para garantizar una gestión de información efectiva en cualquier organización moderna, puesto que mejoran la toma de decisiones y optimiza la operación de los procesos. Las estrategias de control informacional permiten a las empresas monitorear eficazmente su sistema de información (procesos, recurso humano y tecnologías) asegurando que estos componentes se gestionen de manera adecuada y se alineen con los objetivos estratégicos de la organización.

En el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM se ha identificado que el sistema de información actual presenta una serie de falencias interconectadas que afectan la calidad y trazabilidad de la misma, por tanto, esta propuesta se fundamenta en la urgencia de proponer un mecanismo de control que permita identificar y corregir ineficiencias a tiempo y a su vez, fomentar una cultura de mejora continua en la EPULEAM.

Justificación de la Propuesta

En la actualidad, el departamento enfrenta desafíos significativos que afectan directamente su operatividad y rendimiento, estas falencias dificultan la toma de decisiones efectiva e impactan negativamente en los procesos y servicios que esta área desarrolla.

La implementación de la Guía del Marco de Control Informacional en el Departamento de Servicios Generales de la EPULEAM se justifica por la necesidad de mejorar la calidad del sistema de información actual y manifiesta su interés en el logro de un ambiente de trabajo preventivo y más eficiente.

Esta propuesta responde a la importancia de las estrategias derivadas de la auditoría de información como mecanismo para optimizar la gestión informacional y fortalecer la estructura interna de la organización. La relevancia de esta iniciativa se refleja en su contribución a la misión y visión de EPULEAM y a su vez, mitigar riesgos e incrementar la rentabilidad organizacional.

La factibilidad de esta estrategia se manifiesta en la disponibilidad de la empresa para comprometerse con el proceso de cambio, lo que permite aprovechar los recursos internos y la voluntad organizativa para implementar la guía de manera progresiva. Por último, el impacto social de esta guía consiste en que su implementación beneficiará tanto a los colaboradores del departamento como a la empresa en su conjunto mejorando su calidad de servicio, además de promover una gestión pública más transparente y fortalecer la confianza de EPULEAM hacia la sociedad.

Objetivo General

Desarrollar la guía del marco de control informacional para monitorear de forma integral el sistema de información del departamento de Servicios Generales para mejorar la toma de decisiones.

Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico del sistema de información en el departamento de Servicios Generales para identificar las falencias actuales que afectan la gestión de información.
2. Establecer indicadores de rendimiento que permitan medir la efectividad y eficiencia del sistema de información del departamento de Servicios Generales.
3. Establecer los sustentos legales y metodológicos de la guía del marco de control informacional.

4. Implementar la guía del marco de control informacional en el departamento de Servicios Generales.

Beneficiarios

Directos: Los colaboradores del Departamento de Servicios Generales de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí.

Indirectos: La comunidad en general de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí.

Desarrollo de la Propuesta

En este apartado se describe el desarrollo de la propuesta en base a los objetivos previamente planteados en el cual se detalla de manera más precisa las acciones o actividades correspondientes a cada una de las etapas establecidas para el cumplimiento de los mismos.

Diagnóstico del Sistema de Información del Departamento de Servicios Generales

La primera etapa en la creación del marco de control es realizar un análisis exhaustivo del estado actual del sistema de información el cual permitirá identificar fallos, carencias y áreas de mejora en la gestión informacional de manera más profunda y detallada, misma que se desarrollará en tres sub-etapas:

- **Revisión de Procesos Informacionales:** Analizar cada proceso de gestión de información en el departamento, desde la recolección de datos hasta su distribución además de identificar que métodos se usan para asegurar su calidad y disponibilidad.
- **Identificación de Inconsistencias:** Examinar la información disponible para detectar la falta de integridad y actualización que afecten la eficiencia de las operaciones.

- **Evaluación de Recursos Tecnológicos:** Inspeccionar la infraestructura tecnológica con el fin de identificar problemas de rendimiento, seguridad y accesibilidad.

Establecimiento de Indicadores de Rendimiento para el Sistema de Información

Una vez completada la primera etapa se definirán indicadores específicos para medir el desempeño del sistema de información del departamento y así poder monitorear su efectividad en tiempo real para una evaluación más objetiva. Para ello, se creará un panel de control accesible y ajustable que facilite la identificación de problemas y permita tomar medidas de corrección a tiempo.

Además, este enfoque flexible garantizará que los indicadores continúen alineándose con los objetivos estratégicos del Departamento de Servicios Generales y que se mantengan pertinentes a lo largo del tiempo a medida surjan nuevas necesidades dentro del área.

Establecer los sustentos legales y metodológicos de la guía del marco de control informacional.

Esta etapa consiste en identificar las normativas y metodologías clave que ayudarán en el desarrollo de la guía del marco de control informacional. Para ello, se tomarán como referencias parámetros normativos básicos como ISO 27001 para la seguridad de la información, ISO 19011 para la auditoría de sistemas de gestión, y el marco COBIT 2019 para la gobernanza y gestión de TI con el fin de proporcionar una estructura sólida y coherente para la ejecución de la estrategia.

La metodología aplicativa para esta estrategia se centrará principalmente en la evaluación de riesgos, la definición de políticas de seguridad, la implementación de un monitoreo continuo y la alineación de las TI con los objetivos estratégicos de la organización.

Implementar la guía del marco de control informacional en el departamento de Servicios Generales.

Esta última etapa se enfoca en la implementación progresiva de la guía del marco de control informacional la cual incluye aspectos fundamentales como la capacitación del personal y la ejecución de una prueba piloto para validar la operatividad de la estrategia y posterior a ello realizar ajustes según sea necesario con el fin de mejorar y asegurar su correcta funcionalidad.

Diseño de la Propuesta

Fase 1: Definición de los Elementos Clave del Control Informacional

Se identificarán qué elementos específicos de la información se deben controlar para asegurar un sistema informacional sólido.

Elementos clave a supervisar	Acciones
Características de la información	Identificar el cumplimiento de la relevancia, exactitud, completitud, confiabilidad, difusión, puntualidad, detalle y comprensibilidad de la información.
Sistemas informáticos	Evaluar el rendimiento y soporte de los sistemas informáticos actuales.
Competencias del personal	Definir qué competencias y conocimientos específicos necesita el personal para operar y gestionar información correctamente.

Fase 2: Establecimiento de Indicadores de Control Informacional

Se definirán indicadores específicos que permitan dar un seguimiento objetivo del rendimiento informacional e identificar áreas que necesitan mejoras de manera rápida y oportuna.

Indicadores sugeridos	Acciones
Integridad de datos	Evaluar la precisión y consistencia de los datos
Disponibilidad de los sistemas informáticos	Medir el tiempo en que los sistemas informáticos o plataformas están operativos y disponibles
Frecuencia de actualización	Determinar la frecuencia con la que se actualiza información clave
Gestión de solicitudes	Calcular el tiempo promedio para atender y resolver solicitudes de información
Seguridad de datos e información	Medir el nivel de cumplimiento de los protocolos y políticas de seguridad establecidos
Resolución de errores	Registrar la cantidad de errores detectados versus aquellos corregidos
Automatización de procesos	Indicar qué porcentaje de los procesos informacionales son automáticos en lugar de manuales
Coste de mantenimiento de información	Medir los costos asociados con la gestión y mejora del sistema de información

Fase 3: Creación de Procedimientos de Monitoreo Continuo

Se implementarán procedimientos para monitorear de forma continua el sistema de información del departamento de manera que se detecten y corrijan problemas rápidamente para reducir el riesgo de acumulación de errores.

Actividades sugeridas	Acciones
Revisión periódica basada en estándares normativos	Realizar revisiones periódicas de la información clave alineadas con los estándares normativos definidos para asegurar su seguridad, calidad, actualización y cumplimiento.
Documentos de control de versiones, bitácoras de control o registro de cambios	Crear formatos específicos para registrar y documentar las revisiones, detecciones, actualizaciones o cambios con relación al manejo de información.
Alertas tempranas	Configurar alertas sistematizadas que notifiquen al equipo responsable cuando haya algún fallo o se necesite actualizar información crítica.

Fase 4: Capacitación del Personal para el Uso del Marco de Control Informacional

Se impartirán capacitaciones para que todo el personal entienda, aplique y conozca la importancia del marco de control para el éxito del sistema de información del departamento y la empresa en general.

Actividades sugeridas	Acciones
Talleres o capacitaciones	Organizar talleres y capacitaciones iniciales para familiarizar al personal sobre la aplicación del marco de control.
Guías de procedimientos	Crear un documento de fácil acceso y consulta donde se expliquen los procedimientos y acciones del marco de control informacional.

Fase 5: Evaluación y Mejora Continua del Marco de Control Informacional

Se realizarán evaluaciones periódicas al marco de control para ajustar y mejorar los procesos según las necesidades cambiantes del departamento o la organización.

Actividades sugeridas	Acciones
Encuestas de satisfacción	Recopilar feedback del personal sobre el funcionamiento del marco de control.
Revisión de indicadores	Evaluar si los indicadores están cumpliendo sus objetivos o si deben ajustarse.
Mejoras anuales	Implementar un plan de mejora anual, basado en los resultados de la evaluación y el feedback de los usuarios.