



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial.

TEMA:

“Diagnóstico de la Tecnología de la Información y Comunicación para gestionar los procesos en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. 2024” (Estudio de caso).

AUTOR:


Tumbaco Mero Pedro Pablo

MANTA - ECUADOR

2024

Tema:

“Diagnóstico de la Tecnología de la Información y Comunicación para gestionar los procesos en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. 2024” (Estudio de caso).

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

CERTIFICACIÓN

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

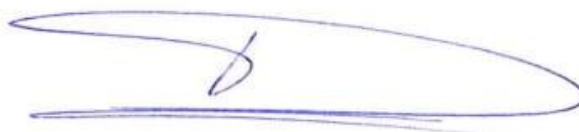
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **Tumbaco Mero Pedro Pablo**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024_2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Diagnóstico de la Tecnología de la Información y Comunicación para gestionar los procesos en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. 2024” (Estudio de caso).**

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

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

Manta, 18 de diciembre de 2024

Lo certifico,



Dr. Pablo Vidal Fernández
Docente Tutor(a)
Área: Administrativas Contables y Comercio

Declaración de autoría

El presente autor, Tumbaco Mero Pedro Pablo, con C.I. 1314747781, hace constar que soy el autor de este Trabajo de Unidad de Integración Curricular bajo la modalidad de Estudio de Caso titulado **“Diagnóstico de la Tecnología de la Información y Comunicación para gestionar los procesos en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. 2024”**, el cual constituye una elaboración personal realizada bajo la dirección del Dr. Pablo Vidal Fernández.

En este sentido, manifiesto la originalidad de la argumentación del trabajo, la interpretación de resultados y la elaboración de las conclusiones, dejando establecido que los aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.



Pedro Pablo Tumbaco Mero
C.I: 1314747781
e1314747781@live.ulead.edu.ec

Dedicatoria

Quiero comenzar esta dedicatoria agradeciendo a Dios, por darme la fuerza, la sabiduría y la determinación para llegar hasta aquí. Sin su guía, nada de esto habría sido posible.

A mi querida mamá, Olga Mero Mantuano, un agradecimiento eterno. Tu amor incondicional, tu sacrificio y tus enseñanzas han sido la base sólida sobre la que me he levantado. Gracias por ser mi apoyo constante, por tu paciencia y por estar siempre a mi lado, animándome a seguir adelante.

A mi hermana, Paola Tumbaco Mero, por tu compañía, por tu apoyo y por ser una inspiración. Tu presencia siempre ha sido reconfortante, y por todo lo que has hecho por mí, te agradezco de corazón. También a tu familia, que siempre me ha recibido con cariño y me ha hecho sentir parte de su hogar.

A mi papá, mis hermanos y mi abuela, por su amor, comprensión y apoyo. Gracias por creer en mí, por siempre darme palabras de aliento. A mi tío Jesús Bravo Mantuano, que ha sido un pilar fundamental en mi vida. Tu apoyo incondicional y tus consejos han sido cruciales en este proceso. Gracias a todos por estar ahí cuando más lo he necesitado.

“Hoy acaba algo, pero es el primer día de mi siguiente vida”.

Tumbaco Mero Pedro Pablo

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente en un ambiente académico que me ha permitido crecer tanto personal como profesionalmente. Agradezco profundamente a todos los docentes que, con su dedicación y esfuerzo, contribuyen a mi formación, siempre dispuestos a compartir su conocimiento y guiarnos en el camino del aprendizaje.

Un agradecimiento especial al Dr. Pablo Vidal Fernández, mi tutor delegado, por su invaluable apoyo, orientación y paciencia. Su dedicación y profesionalismo fueron fundamentales en el desarrollo de mi tesis. Gracias por estar siempre dispuesto a brindarme sus consejos y por ayudarme a superar los desafíos que surgieron a lo largo de este proceso.

A mis amigos Nancy Bravo, Jazmín Vera, Cristina Macías, Nathaly Cevallos, Zully Vera y Eric Salvador, gracias por su apoyo incondicional y por estar a mi lado en los momentos más importantes de este camino. Cada uno de ustedes contribuyó a hacer de este proceso algo más llevadero y significativo.

Un agradecimiento muy especial a mi bestie, Keyly Rivera, por su amistad. Gracias por estar siempre ahí para mí, brindándome su apoyo, comprensión y ánimo durante toda esta etapa. Tú has sido mi refugio, mi fuente de risa y de fortaleza. Sin tú compañía, este proceso no habría sido el mismo.

Gracias a todos, de corazón, por ser parte de mi camino y de este logro tan significativo.

Tumbaco Mero Pedro Pablo

Contenido

Tema:	2
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Introducción	10
Antecedentes Investigativos.....	12
Definición del caso de estudio	15
Justificación	17
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco Conceptual.....	20
Tecnología de la Información y comunicación.....	20
Las TIC en las Instituciones del siglo XXI.....	20
Aplicaciones de las TIC en la actualidad.....	20
Importancia de las Tic en la actualidad	21
Las TIC en la productividad y competitividad de las organizaciones	21
Gestión de procesos.....	22
La Gestión.....	22
Los Procesos	22
La Gestión de Procesos en el siglo XXI.....	22
Beneficios de la gestión de procesos.	23
Ventajas de la gestión de procesos.	23

Método descriptivo.....	25
Método bibliográfico- documental.....	25
Alcance geográfico y temporal	25
Población y Muestra.....	26
Técnicas e instrumentos para utilizar.....	26
Técnicas de recolección de datos	26
Observación Directa:.....	26
Entrevista Semiestructurada.....	26
Instrumentos.....	27
Lista de verificación para la observación directa:	27
Guía de entrevista:	27
Resultados Obtenidos.....	28
Triangulación	30
Análisis de resultados	41
Conclusiones.....	43
Recomendaciones	44
Bibliografía	45
Anexos	50
Anexo 1: Lista de Verificación para la Observación Directa.....	50
Anexo 2: Guía de Entrevista Semiestructurada.....	52
Anexo 3: Fotografías.....	53

Propuesta.....54

Introducción

La presente investigación titulada “Diagnóstico de la Tecnología de la Información y Comunicación para gestionar los procesos en la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la ULEAM 2024”, busca analizar y resaltar la importancia en dar a conocer ante todo que es necesario el manejo correcto, uso y funcionamiento de las TIC y su desempeño fundamental en la gestión de procesos en las organizaciones debido a su capacidad de mejorar la eficiencia en las diversas actividades que se realizan dentro de una organización.

En un mundo donde las TIC son el pilar para optimizar procesos, mejorar la comunicación y tomar decisiones informadas, este diagnóstico se torna esencial para abordar las necesidades de la gestión de calidad dentro del departamento de la Uleam, debido a que el uso adecuado de las TIC no solo tiene el potencial de aumentar la eficiencia operativa, sino que también fomenta un entorno de colaboración y acceso en tiempo real.

Por ello su finalidad es mejorar los conocimientos ya existente y agregar información nueva y relevante sobre el uso de las tic a las personas que conforman este campo de estudio al momento de usar las herramientas tecnológicas que poseen y puedan obtener información de primera mano sobre el rendimiento de sus procesos internos, así mismo que permitan una facilidad al momento de comunicarse entre los miembros de este departamento, mediante correo electrónicos, video conferencias, etc. Maximizando la eficiencia y efectividad, incluso mejorando así la toma de decisiones.

El objetivo principal es evaluar cómo el uso correcto y estratégico de las TIC puede optimizar la gestión de los procesos administrativos en el Departamento de Gestión y Control de Calidad de la ULEAM, contribuyendo así a un mejor desempeño organizacional. Para ello, se aplicará un marco metodológico que incluye la observación directa de los procesos,

entrevistas a los actores clave del departamento y un análisis crítico de los resultados obtenidos, alineados con los objetivos planteados.

Adicionalmente, la relevancia de este estudio radica en que su desarrollo no solo busca diagnosticar el estado actual de las TIC en el departamento, sino también generar una base sólida para futuras intervenciones. De esta manera, se apunta a maximizar la eficiencia, efectividad y sostenibilidad de los procesos administrativos, fomentando la toma de decisiones informada y fortaleciendo la cultura organizacional de innovación y calidad.

Esta investigación se realizará en dos fases, La fase inicial consta en la identificación del problema, las investigaciones teóricas que sustentan las variables de estudio y la determinación de los objetivos; y la fase de análisis y propuesta que consta de un análisis de resultados basados en los datos recolectados mediante observación directa y entrevistas, formulación de conclusiones y recomendaciones, y diseño de una propuesta que ofrezca alternativas de mejora para los procesos identificados como críticos.

Los resultados obtenidos evidencian que, aunque las TIC han mejorado ciertos aspectos en la gestión en el departamento de la ULEAM, su implementación aún presenta desafíos significativos. Se identificó que el uso de herramientas tecnológicas ha facilitado la comunicación interna, pero no se aprovechan plenamente debido a la falta de capacitaciones específicas. Además, persisten problemas relacionados con la conectividad, la dependencia de soporte técnico y la integración tecnológica en el entorno institucional. En cuanto a la seguridad de los datos, aunque existen medidas básicas, se requieren estrategias más robustas para prevenir incidentes. Estos hallazgos resaltan la importancia de optimizar el uso de las TIC para maximizar la eficiencia, fortalecer la protección de la información y fomentar una cultura de innovación tecnológica en el departamento.

Antecedentes Investigativos

La importancia de las TIC tiene un papel crucial en la actualidad en conjunto con la gestión de proceso dentro de las organizaciones a través de estas investigaciones previas se respaldará esta afirmación, demostrando como las TIC han influido de manera positiva a la gestión de procesos.

En Colombia, se presenta un estudio efectuado por Gonzáles et al. (2019) en su investigación denominada “Herramientas para la gestión por procesos”, tuvo como objetivo general resaltar la utilidad de estas herramientas en la gestión por procesos dentro de los entornos empresariales actuales, caracterizados por grandes volúmenes de información, plazos reducidos para la toma de decisiones y la necesidad de soluciones viables a problemas crecientes, resulta fundamental. A través de la revisión bibliográfica y el método de inducción-deducción, se identificaron las características y beneficios de estas herramientas en dicho ámbito. Se concluyó que las nuevas concepciones empresariales deben diseñarse integrando las TIC a los objetivos del negocio de manera eficiente y eficaz, permitiendo que los procesos empresariales y la infraestructura tecnológica reflejen integración y estandarización. de los procesos requerimientos. (pág. 2 y 10)

La Maná Provincia de Cotopaxi-Ecuador se realizó la siguiente investigación por Quevedo (2019) denominada “Gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio en mega ferretería bonilla en el cantón la Maná, provincia de Cotopaxi, año 2018”. El objetivo fue desarrollar una propuesta de un modelo de gestión para procesos administrativos en el sector ferretero, como respuesta a problemas relacionados con la calidad del servicio. Para alcanzar los objetivos, se utilizaron varios tipos de investigación: la formativa, para establecer mecanismos que integraran el proceso; la bibliográfica, para

sustentar el marco teórico; la diagnóstica, para identificar problemas; la de campo, mediante entrevistas, censos y encuestas; y la propositiva, para diseñar la propuesta.

El diagnóstico situacional reveló problemas administrativos, como deficiencias en liderazgo y ausencia de seguimiento postventa para medir la satisfacción del cliente, mientras que las encuestas reflejaron satisfacción en la calidad de los productos ofrecidos. Se concluyó los componentes del modelo de gestión por procesos administrativos EFQM para mejorar la calidad de servicio de Mega Ferretería Bonilla comprendieron aspectos como el liderazgo, el planteamiento de políticas, el énfasis en el personal para aprovechar el potencial y conocimientos de los colaboradores de manera adecuada, alianzas con proveedores, el detalle de los procesos ejecutados en la ferretería y buscó resultados en clientes, personas y la sociedad, aspectos claves para lograr una eficiente calidad de servicio (pág. 5 y 152).

En Esmeralda- Ecuador, se presente artículo efectuado por Quiñonez et al. (2021) cuyo título fue “Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas”. El propósito de esta investigación fue analizar y describir la relevancia de las TIC en los procesos administrativos de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Se utilizó una metodología documental y descriptiva, con un diseño no experimental. El principal hallazgo señala que las TIC desempeñan un papel crucial en los procesos administrativos de esta institución, actuando como una técnica innovadora y estratégica para el funcionamiento eficiente de las áreas de trabajo. Su implementación permite realizar las actividades de manera organizada y simultánea, garantizando eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Las TIC son herramientas clave para optimizar las tareas administrativas, y en el caso de la Universidad Luis Vargas Torres, son fundamentales para la ejecución efectiva de las funciones designadas. (pág. 3).

En Calceta-Manabí, Basurto et al. (2020) con su tema nombrado “Caracterización de las agencias de viajes y uso de las Tic en la comercialización de productos y servicios en los mercados turísticos de la provincia de Manabí”. Esta investigación tuvo como objetivo caracterizar a las agencias de viajes, identificar sus operaciones turísticas y analizar el uso de las TIC para la comercialización de productos y servicios en los mercados turísticos de la provincia de Manabí. A partir de ello, se plantearon lineamientos estratégicos para fomentar el desarrollo del turismo. La metodología empleada fue bibliográfica, descriptiva, analítica y de campo, lo que permitió obtener resultados alineados con los objetivos. El trabajo se desarrolló mediante un procedimiento metodológico estructurado que incluyó: recopilación de información general sobre las agencias de viajes en los mercados turísticos de Manabí, caracterización de estas agencias y evaluación de su potencial turístico en función de los objetivos del proyecto.

Con el uso de las TIC para la comercialización de productos y Finalmente se concluyó que la investigación evidenció que las agencias de viajes cuentan con ofertas con gran potencial para contribuir y fomentar el desarrollo turístico. Por ello, se destaca la importancia de que estas empresas integren y optimicen el uso de las TIC en su operatividad, facilitando así la distribución eficiente de sus paquetes turísticos (pág. 2).

Definición del caso de estudio

El Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, aprobó el 30 de enero ULEAM (2019). La creación de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad al unificar los departamentos de Evaluación Interna y Organización, Métodos y Control de Recursos Propios; esta dirección asumirá la responsabilidad de asegurar la ejecución de las funciones sustantivas y adjetivas de la institución, por medio del diseño de procesos, el acompañamiento e implementación del Sistema de Gestión y Control de Calidad, se busca mejorar continuamente los procesos institucionales, orientándolos hacia certificaciones y acreditaciones tanto nacionales como internacionales.

La misión se centra en fortalecer la gestión administrativa a través de un sistema integrado de administración y control interno, propendiendo a su eficiencia con el fin de obtener un rendimiento óptimo de los recursos humanos y materiales, orientados a mejorar la prestación del servicio educativo. Mientras que la visión busca ser una Dirección de soporte y/o apoyo permanente en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad Institucional, enfocado en certificaciones y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional.

Las tecnologías de la información y comunicación tienen un impacto significativo en la mejora de los procesos en una amplia variedad de ámbitos, por ende este caso de estudio se enfoca en dar mejora a las problemáticas que se pueden encontrar dentro de este departamento como la recopilación de información en grandes cantidades de datos, la ausencia de las herramientas de comunicación digital que generan un retraso en los procesos, información no actualizada para tomar decisiones y mayor riesgo de seguridad, en resumen la ausencia de una adecuada integración de las TIC en la gestión de procesos de este

departamento puede originar una variedad de dificultades que impactan adversamente los procedimientos de la organización en el contexto actual del mundo empresarial.

Es esencial que comprendan la relevancia de las TIC y las integren de forma planificada en su gestión para sacar el máximo provecho de sus ventajas y reducir al mínimo los riesgos, de lo anterior se generan las siguientes interrogantes que guiarán el estudio a realizar:

1. ¿Cómo ha afectado en la actualidad la implementación de las TIC la eficiencia y la eficacia de los procesos de gestión administrativos de la organización?
2. ¿Cuáles son los principales desafíos y obstáculos que ha enfrentado el departamento en la integración de las TIC en sus procesos?
3. ¿Qué medidas se han tomado para garantizar la seguridad y la protección de datos con la implementación de las TIC en la gestión de procesos?

Justificación

Según González et al (2020).” Las TIC son recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la utilización de tecnología informática, bien utilizadas permiten a las empresas producir más cantidad, en menor tiempo y mejor calidad” (pág. 2), esto implica que, al ser bien utilizadas, permiten a las empresas gestionar la información de manera más eficiente, mejorando la productividad y calidad, lo que da una ventaja competitiva al negocio. Sin embargo, su efectividad depende de una correcta implementación y uso por parte del personal.

La presente investigación “Diagnóstico de la Tecnología de la Información y Comunicación para gestionar los procesos en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la calidad de la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. 2024” es un estudio crucial en el contexto actual debido a la creciente dependencia de las instituciones educativas en las TIC, para optimizar sus procesos internos y externos; así mismo, la relevancia de este estudio radica en la necesidad de detectar tanto las fortalezas como las debilidades de las TIC empleadas dentro del departamento con el objetivo de diagnosticar la eficiencia operativa que le dan al momento de usar estas herramientas y así poder mejorar la calidad en la gestión de procesos.

La importancia de este estudio se evidencia en diversos aspectos: En primer lugar, permite que el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad se ajuste a las mejores prácticas internacionales en el uso de TIC para la gestión de procesos y segundo, establece una base sólida para futuras inversiones tecnológicas, garantizando un uso eficiente y efectivo de los recursos.

Además, el estudio impacta directamente en la experiencia educativa de los estudiantes, docente y otras autoridades al mejorar la calidad de los servicios administrativos y académicos.

El impacto social de este estudio es significativo, al mejorar la gestión y aseguramiento de la calidad educativa a través de un uso optimizado de las TIC; la universidad no solo mejora su desempeño interno, sino que también contribuye al desarrollo óptimo de sus procesos dentro o fuera de la universidad; este estudio busca generar beneficios a largo plazo para la comunidad al formar profesionales mejor capacitados y preparados para enfrentar los desafíos del mundo actual.

Objetivo General

Evaluar el impacto de la implementación de las TIC en la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2024.

Objetivos Específicos

1. Analizar cómo ha afectado la implementación de las TIC la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión administrativa de la organización en la actualidad.
2. Identificar los principales desafíos y obstáculos enfrentados por el departamento en la integración de las TIC en sus procesos.
3. Evaluar las medidas tomadas para garantizar la seguridad y protección de datos con la implementación de las TIC en la gestión de procesos.

Marco Conceptual

Tecnología de la Información y comunicación.

Las TIC en las Instituciones del siglo XXI.

Las TIC son definidos por Núñez et al. (2015), como las tecnologías requeridas para gestionar y transformar información incluyen, de manera destacada, los ordenadores y los programas diseñados para crear, editar, almacenar, proteger y recuperar datos relevantes, siendo fundamentales en diversos sectores.

Estos autores hacen referencia a lo importante que son las Tic en la organización para la correcta gestión de la información, su importancia en los componentes de entrada y salida de la información los cuales son necesarios para el uso, manejo y recuperación de la información dentro de las organizaciones.

Aplicaciones de las TIC en la actualidad.

Las TIC son herramientas que agilizan y optimizan los trabajos, permitiendo innovar técnicas y destrezas a través de su adecuada aplicación. De esta manera, pueden integrarse en el ámbito educativo, facilitando la adquisición de conocimientos (Bailón & Solórzano, 2021, pág. 49).

Al respecto sobre las aplicaciones de las TIC el autor recalca que son herramientas que permiten realizar los trabajos dentro de las organizaciones mejorando todos sus recursos al momento de ser aplicadas esto se puede dar en cualquier ámbito donde se manejen pequeñas o grandes cantidades de datos.

Funciones y uso de las TIC

Mera (2020) define “el uso de las tecnologías es dual, pueden actuar como medios de información y entretenimiento, facilitando una transmisión práctica y enfocada en destrezas relacionadas con códigos y dimensiones que impulsan los avances tecnológicos” (pág. 18).

Este autor manifiesta que el uso de las tecnologías es dual es decir que cumple con una doble función o un doble propósito lo que significa que no solo cumple una función mejorando las habilidades y el uso práctico de quien las maneje.

Importancia de las TIC en la actualidad

Según Espinosa & Cevallos (2022) “Las TIC son fundamentales, ya que facilitan la creación de bases de datos en las empresas, las cuales son clave para la toma de decisiones y la planificación a largo plazo. Además, contribuyen a la realización de diversas tareas por parte de los empleados y fomentan el crecimiento de las organizaciones en varias áreas.” (pág. 9).

Estos autores mencionan que las TIC son clave para la creación de bases de datos en las empresas, lo que facilita la toma de decisiones informadas y la planificación a futuro. Además, potencian el trabajo colaborativo entre empleados y favorecen el crecimiento organizacional, al mejorar la eficiencia en diversas áreas.

Las TIC en la productividad y competitividad de las organizaciones

Según Berrones (2020) define que “Las TIC facilitan el aumento de la productividad y la competitividad, ayudando a mejorar la capacidad empresarial y el posicionamiento de productos o servicios en el mercado, al mismo tiempo que reducen costos y aumentan la eficiencia en el uso de recursos (humanos, materiales y financieros)” (pág. 2).

El autor define que Las TIC son fundamentales para mejorar la productividad y competitividad de las empresas, al optimizar procesos y reducir costos. Permiten un mejor

uso de los recursos disponibles, como el personal y el capital, lo que fortalece la capacidad empresarial y mejora su posicionamiento en el mercado. En pocas palabras las TIC no solo hacen más eficientes los procesos, sino que son esenciales para el crecimiento y la sostenibilidad organizacional.

Gestión de procesos

La Gestión

Según Mora (2018) menciona que la gestión se orienta por ser útil en resolver un problema específico, que sirva de ayuda a la definición de un proyecto, un deseo, y sirva también para referir a la dirección y a la administración que se realiza dentro de una empresa, una organización, un negocio (pág. 8).

El autor define a la gestión como una guía que ayuda a solucionar problemas específicos de una organización o algún tipo de proyecto, así mismo, recalca que la gestión es relevante en todo tipo de administración que se realice en un negocio mejorando sus procesos internos.

Los Procesos

Según Ramírez & Ramírez (2016) mencionan que un “proceso es un conjunto de acciones o actividades que permiten que los insumos, materiales y demás recursos se transformen en productos o resultados definidos con un valor agregado (pág. 8)”.

Estos autores recalcan que un proceso se refiere a un conjunto de pasos o actividades que facilitan la adaptación de materiales y otros recursos proporcionando resultados favorables añadiendo un valor agregado en el transcurso del mismo.

La Gestión de Procesos en el siglo XXI

Según Contreras & Olaya (2017) “La gestión por procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para

cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes” (pág. 17).

Estos autores hacen referencia a que la gestión de procesos busca identificar, entender y optimizar los procesos de una organización para alinearlos con las estrategias empresariales y mejorar las satisfacción y necesidades de los clientes.

Beneficios de la gestión de procesos.

Según Mallar (2010), al implementar un diseño riguroso para cada proceso, se optimiza el rendimiento al evitar el desperdicio de recursos y tiempo en esfuerzos innecesarios. La gestión de procesos ofrece beneficios al alinear las acciones hacia un objetivo común centrado en el cliente, proporcionando un marco para rediseñar el trabajo. En última instancia, el éxito de una empresa dependerá de la adecuada ejecución de procesos bien estructurados (pág. 20).

Con respecto a lo antes mencionado sobre la gestión de procesos es indispensable implementar un diseño bien planificado para cada proceso dentro de una institución u organización esto permitirá mantener una alineación clara y contundente para poder así alcanzar los objetivos planteados para satisfacer las necesidades de los clientes y alcanzar el éxito de la misma.

Ventajas de la gestión de procesos.

Según Contreras & Olaya (2017) Entre las innumerables ventajas que ofrece la gestión procesos, podemos identificar que mejora la eficiencia, mejora la productividad, generar valor en forma sostenida a la organización y a los clientes, mejora resultados, productos y servicios, optimiza los procesos, responde de manera rápida a los cambios del entorno, optimiza tiempo y recursos (pág. 20).

Referente a lo citado se hacen referencia a las ventajas que proporcionan la gestión de procesos dentro de las organizaciones porque permiten a que estas aspiren a ser competitivas y sostenibles en el tiempo y adaptarse rápidamente al entorno.

Marco Metodológico

Método descriptivo

Según Guevara et al. (2020) “La investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad (pág. 165).” La presente investigación es de carácter cualitativo de método descriptivo en cual se centra en describir punto por punto el estado actual de las TIC, en del departamento ya mencionado con anterioridad y cómo estás contribuyen a la gestión de procesos para tomar mejores decisiones, se elegirá este enfoque porque permite una comprensión minuciosa, completa y de los detalles particulares del caso que se está investigado.

Método bibliográfico- documental

“La investigación bibliográfica o documental implica la revisión de fuentes bibliográficas disponibles relacionadas con el tema de estudio (Equipo Editorial, 2020, pág. 1).El cual nos permitió recopilar, analizar y sintetizar la información de fuentes secundarias como libros, artículos académicos, tesis y otros documentos relevantes a las variables del tema de estudio, con el objetivo de revisar literaturas existentes sobre el uso de las TIC en la gestión de procesos especialmente en el ámbito de la educación superior y la gestión de calidad para fundamentar teóricamente el diagnóstico que se realizará.

Alcance geográfico y temporal

El estudio se llevará a cabo en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, específicamente en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad durante el año 2024.

Población y Muestra

Según (Robles,2019), la población objeto de estudio en una investigación, es el conjunto total de elementos de interés y la muestra un subconjunto de la población, en base a los referido por el autor determinados la población y la muestra de nuestro campo de estudio (pág. 1).

Población

La población está determinada por la directora y funcionarios que conforman la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Uleam.

Muestra

La muestra esta conformada por los funcionarios que conforman el departamento de gestión de procesos mediante un muestro intencional o de conveniencia en este caso son 3 personas.

Técnicas e instrumentos para utilizar

Técnicas de recolección de datos

Observación Directa: La observación permitirá la recolección de datos de manera natural, directa y sistemática sin alterar el ambiente observado de este modo se obtendrá una comprensión detallada del uso de las TIC, en el departamento, identificado prácticas, dificultades y áreas de mejora en la gestión de procesos.

Entrevista Semiestructurada: La entrevista semiestructurada permite la recolección de datos cualitativos que combina preguntas abiertas y cerradas lo que facilita la obtención de información detallada, la misma que se aplicara a nuestra muestra de estudio permitiendo una comprensión detallada de los desafíos actuales sobre las TIC en la gestión de procesos de

calidad, proporcionando una visión íntegra y variada, así mismo las posibles soluciones que se pueden proponer.

Instrumentos

Lista de verificación para la observación directa: Nos servirá para la recolección sistemática de datos durante la observación directa y nos permitirá registrar la existencia o inexistencia de los recursos tecnológicos en el departamento.

Guía de entrevista: Esta herramienta nos ayudará a recopilar los datos cualitativos a través de la entrevista semiestructurada; lo cual permite obtener una comprensión profunda de las experiencias, percepciones y opiniones de los entrevistados.

Resultados Obtenidos

Los resultados del estudio se presentan de manera organizada y coherente, destacando los hallazgos más relevantes en función de los objetivos establecidos. Estos hallazgos han sido generados a partir de la observación directa, la triangulación de información y el análisis de los datos recolectados.

En términos de infraestructura tecnológica, se determinó que, aunque el departamento cuenta con equipos funcionales, algunos dispositivos necesitan actualización. Además, la capacidad de almacenamiento en la nube es insuficiente, lo que genera limitaciones en la operatividad y dependencia de otros departamentos, especialmente del área de informática, para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas.

Respecto al uso de software, se identificó que el personal utiliza herramientas como Microsoft Teams, Planner y Power BI, además de aplicaciones internas para la autoevaluación de procesos. Estas herramientas son empleadas regularmente, principalmente para la gestión de documentos, comunicación interna y monitoreo de indicadores. Sin embargo, la falta de integración entre los sistemas representa un desafío, ya que ocasiona duplicación de tareas y dificultades para optimizar los procesos.

En cuanto a la capacitación, se observó que el personal no ha recibido formación reciente ni específica relacionada con el uso de TIC. Esto ha obligado a los colaboradores a adaptarse de manera autodidacta, lo que limita el aprovechamiento completo de las herramientas tecnológicas disponibles. El soporte técnico, aunque accesible, presenta tiempos de respuesta prolongados en ciertos casos, lo que impacta en la resolución de problemas técnicos y genera retrasos en los procesos.

El impacto de las TIC en la gestión de calidad ha sido moderado. Si bien han permitido avances en el monitoreo y evaluación de procesos, los desafíos técnicos, la falta de integración entre sistemas y los procesos manuales en otros departamentos afectan la eficiencia general. Esto pone en evidencia la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica, proporcionar capacitaciones específicas y trabajar en la integración de sistemas para potenciar los beneficios de las TIC en la gestión de calidad.

En síntesis, los resultados reflejan que, aunque se han dado pasos importantes en la implementación de TIC, aún existen áreas de mejora clave que deben abordarse para optimizar su uso y alcanzar plenamente los objetivos del departamento.

Triangulación

Tabla 1 Objetivo General

Evaluar el impacto de la implementación de las TIC en la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2024.

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Salto	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
<p>Pregunta ¿Considera que la infraestructura tecnológica es adecuada para las necesidades del departamento? ¿Por qué?</p>	<p>La infraestructura tecnológica es adecuada en parte, ya que las herramientas de Microsoft permiten una gestión efectiva, pero la falta de almacenamiento en la nube limita su uso. Se necesita más capacidad para cumplir con las demandas del departamento.</p>	<p>Considero que la infraestructura actual es adecuada, pero siempre busca mejorar. Anualmente, solicitamos actualizaciones en función de los cambios normativos y las necesidades institucionales. Además, enfatizó la importancia de integrar todos los sistemas utilizados.</p>	<p>Sí, porque nos ayuda a poder desempeñar nuestras funciones.</p>	<p>De acuerdo con Martínez (2024). La infraestructura tecnológica es clave para asegurar el éxito y la sostenibilidad de las empresas en un entorno cada vez más digital. Constituye la base sobre la cual se desarrollan las operaciones, permitiendo mejorar la productividad, la agilidad y la capacidad de adaptación a las dinámicas del mercado. Asimismo, facilita la adopción de nuevas tecnologías, fomenta la innovación y promueve la colaboración entre equipos, lo que genera una ventaja competitiva importante.</p>	<p>Una infraestructura tecnológica sólida es esencial para mejorar la productividad y fomentar la colaboración, lo que brinda una ventaja en el entorno digital. En mi análisis, aunque las herramientas de Microsoft facilitan la gestión, la falta de almacenamiento en la nube limita su potencial y requiere mayor capacidad para cubrir las demandas actuales. El departamento busca mejorar constantemente con actualizaciones anuales según normativas y necesidades. Por ello, integrar los sistemas y reforzar la infraestructura es clave para asegurar un mejor desempeño y adaptabilidad.</p>

Tabla 2 Objetivo General

Objetivo General Evaluar el impacto de la implementación de las TIC en la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2024.

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Saltos	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
Pregunta ¿El personal del departamento recibe capacitación regular sobre el uso de las TIC?	Existen capacitaciones proporcionadas por Talento Humano, pero no se han enfocado recientemente en el uso de TIC. A pesar de ello, el personal maneja bien estas herramientas, aunque no ha habido decisiones institucionales recientes sobre capacitación en esta área.	El año pasado sí se recibieron capacitaciones, pero este año no ha habido. Sin embargo, se coordinan capacitaciones con la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica cuando hay actualizaciones en los sistemas utilizados.	No recibimos capacitación sobre el uso de las TIC	Saucedo et al. (2023). La capacitación contribuye al desarrollo profesional de las personas y resuelve problemas relacionados con el desempeño, la eficiencia y la eficacia en las organizaciones (pág. 1).	La capacitación es clave para el desarrollo profesional y la mejora del desempeño en las organizaciones, por ende, es crucial que el departamento de Talento humano priorice las capacitaciones referente a las TIC, esto aseguraría que el personal del departamento de Aseguramiento y Control de Calidad este preparado para enfrentar cualquier situación que se le presente y optimizar su desempeño laboral.

Tabla 3 Objetivo General

Evaluar el impacto de la implementación de las TIC en la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2024.

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Saltos	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
Pregunta ¿Qué mejoras o cambios sugeriría en los procesos actuales para optimizar el uso de las TIC?	Es fundamental actualizar las capacitaciones en los procesos actuales, especialmente en áreas específicas. Además, se podría trabajar en la implementación de inteligencia artificial, ya que algunos compañeros la están utilizando de manera individual, pero aún no a nivel general en el departamento.	La integración de todos los sistemas, ya que actualmente utilizan sistemas aislados. Un único sistema facilitaría el trabajo.	Una mejora que podríamos implementar es la automatización de varias tareas que actualmente se realizan manualmente. Esto permitiría optimizar tiempos y ofrecer un mejor servicio, basándonos en la percepción y satisfacción de los usuarios. Al reducir la carga manual, podríamos enfocarnos en tareas más estratégicas, mejorando así la eficiencia del departamento.	Volpentesta (2016). Las empresas deben centrarse en fomentar la innovación y la generación de nuevos conocimientos para optimizar sus productos y procesos. La adopción de tecnologías como las TIC no debe percibirse solo como una amenaza a la cadena de valor tradicional, sino como una herramienta clave para impulsar su competitividad. (pág. 5 y 6)	La adopción de TIC implica no solo incorporar tecnología, sino también transformar mentalidades, procesos y prácticas para maximizar sus beneficios. La automatización de tareas ahorra tiempo, mejora el servicio y permite que el personal se concentre en actividades estratégicas. Por tanto, es crucial que el departamento automatice procesos que realiza, unifique sistemas que utilizan e implemente IA para aumentar su eficiencia y seguir siendo competitivo.

Tabla 4 Objetivos Específicos

1. *Analizar cómo ha afectado la implementación de las TIC la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión administrativa de la organización en la actualidad.*

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Saltos	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
Pregunta ¿Qué sistemas de gestión y herramientas de software utilizan para llevar a cabo sus funciones diarias?	Se utilizan herramientas de Microsoft como Planner, OneDrive y otras aplicaciones relacionadas. Estas permiten la gestión de documentos y tareas, facilitando el trabajo diario del equipo.	Utilizamos paquetes de ofimática como Word y Excel, además de sistemas desarrollados internamente para la gestión de procesos, un sistema de evaluación del desempeño, y plataformas como Office365, SharePoint, Microsoft Teams y Microsoft Planner.	Utilizamos principalmente el paquete de Microsoft para la comunicación, además de algunas herramientas de diseño como Adobe, Corel e Illustrator, aunque estas se usan menos. También contamos con aplicaciones propias para los procesos de autoevaluación, que se desarrollan con herramientas de Microsoft, además de Power BI. Power Apps es otra aplicación clave para la autoevaluación de carreras.	Maida & Pacienza (2015). El software es ahora la clave del éxito de la mayoría de las empresas y negocios, ya que sin él sería casi imposible el mantenimiento y crecimiento de estos. Lo que marca la diferencia entre una compañía de otra es la suficiencia, exactitud y oportunidad de la información dada por estas herramientas de software (pág. 13).	Coincidiendo con los autores el uso del software es clave para el éxito y crecimiento de las organizaciones, del modo que el departamento usa una amplia de herramientas de software entre estas están las aplicaciones de Microsoft que facilitan la gestión diaria de los procesos que maneja además usas algunos sistemas desarrollados internamente junto a otras aplicaciones esenciales para las autoevaluaciones de carrera y otros procesos, por lo tanto, considero que la implementación efectiva de estas herramientas fortalece la capacidad del departamento para gestionar sus actividades de manera eficiente.

Tabla 5 Objetivos Específicos

1. *Analizar cómo ha afectado la implementación de las TIC la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión administrativa de la organización en la actualidad.*

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Saltos	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
Pregunta ¿Existen problemas recurrentes con el software utilizado? Si es así, ¿cuáles son y cómo afectan a su trabajo?	Actualmente enfrentamos problemas con la falta de espacio de almacenamiento en la nube proporcionado por la DIT. Entendemos que esto se debe a una reorganización en su parte, pero nuestra dirección necesita más espacio, lo que ha generado dificultades en nuestra gestión.	Hay algunos computadoras que necesitan actualización, pero en general contamos con dispositivos acordes	En el caso de los aplicativos de autoevaluación se desarrollan por fases, lo que implica que, tras cada uso, recibimos retroalimentación e implementamos nuevas funcionalidades. Sin embargo, a veces enfrentamos incidencias técnicas o problemas con nuevas funciones, lo que genera retrasos. Por eso, es fundamental trabajar de cerca con la dirección de informática para recibir soporte técnico y resolver estos inconvenientes, aunque esto a veces ralentiza los procesos.	Aunque solemos pensar que el software es infalible, la realidad es que los errores y fallas ocurren con mucha mayor frecuencia de lo que asumimos. En este contexto, un mal diseño del sistema, la falta de estándares adecuados en el desarrollo de software o las malas prácticas de programación no solo generan fallos en uno o varios procesos, sino que también pueden ocasionar pérdidas millonarias en términos económicos, tecnológicos e incluso de vidas humanas. Vélez Martínez (2016).	La falta de diseño adecuado y buenas prácticas en software puede provocar fallos que afectan los procesos. El departamento enfrenta problemas de almacenamiento en la nube y algunos dispositivos requieren actualización, aunque en general el equipo es adecuado. Los aplicativos de autoevaluación se mejoran por fases tras recibir retroalimentación, pero las incidencias técnicas y nuevas funciones generan retrasos, lo que exige soporte técnico continuo de la dirección de informática, Es esencial aumentar el espacio de almacenamiento y fortalecer el soporte técnico para garantizar una gestión efectiva.

Tabla 6 Objetivos Específicos

2. Identificar los principales desafíos y obstáculos enfrentados por el departamento en la integración de las TIC en sus procesos.

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Saltos	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
Pregunta ¿Qué tipo de capacitaciones se han realizado recientemente?	Recientemente, se han realizado capacitaciones generales proporcionadas por Talento Humano, pero no están enfocadas en el uso específico de TIC. La necesidad de capacitaciones más específicas y actualizadas es evidente.	Las capacitaciones recientes han estado relacionadas con actualizaciones en los sistemas que utiliza la dirección, organizadas en coordinación con la Dirección de Informática.	De ningún tipo	Según Mendoza (2022). La capacitación laboral se ha reconocido como un elemento esencial tanto para mejorar las competencias y habilidades de los empleados, lo que a su vez contribuye al desarrollo organizacional. Además, contribuye a la creación de un ambiente laboral más dinámico y adaptativo, donde los empleados se sienten valorados y motivados para aplicar los conocimientos adquiridos en su desempeño diario. (pág. 2 y 6)	Aunque se han realizado capacitaciones generales a través de Talento Humano, estas no están enfocadas en el uso específico de TIC, evidenciando la necesidad de formaciones más especializadas y actualizadas. Las capacitaciones recientes se han centrado en actualizaciones de los sistemas utilizados en coordinación con la Dirección de Informática. Por lo tanto, es fundamental que el departamento implemente capacitaciones específicas en TIC para potenciar el desempeño del personal y adaptarse a los cambios tecnológicos.

Tabla 7 Objetivos Específicos

2. *Identificar los principales desafíos y obstáculos enfrentados por el departamento en la integración de las TIC en sus procesos.*

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Saltos	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
<p>Pregunta ¿Considera que el nivel de competencia tecnológica del personal es adecuado? ¿Por qué?</p>	<p>Aunque el personal maneja bien las herramientas, no hay capacitaciones específicas recientes, lo que sugiere que el nivel de competencia podría mejorar con formación adecuada. La integración de nuevas tecnologías, como inteligencia artificial, también es una área para desarrollar.</p>	<p>El nivel de competencia tecnológica es variable.</p>	<p>Sí, considero que el nivel de competencia tecnológica del personal es adecuado, porque manejan bien las herramientas de Microsoft y las aplicaciones que utilizamos en el departamento. Aunque no recibimos capacitaciones frecuentes sobre TIC, el personal ha sabido adaptarse a las plataformas y herramientas necesarias para la gestión de procesos</p>	<p>Lores et al. (2019) sostienen que la sociedad actual demanda de personas con conocimientos integrales que incluye la competencia en el dominio de las TIC para que se desarrolle los desempeños en el trabajo en los diferentes espacios laborales.</p>	<p>En mi análisis, si bien el personal se adapta y maneja bien las herramientas actuales, no ha recibido capacitaciones recientes específicas en TIC, lo que sugiere que su nivel de competencia podría beneficiarse de una formación más especializada. Aunque el nivel de competencia es generalmente adecuado, varía entre el personal y podría mejorarse con capacitaciones en nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial.</p>

Tabla 8 Objetivos Específicos

2. Identificar los principales desafíos y obstáculos enfrentados por el departamento en la integración de las TIC en sus procesos.

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Saltos	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
Pregunta ¿Qué amenazas o desafíos enfrenta el departamento en relación con las TIC?	Es ineficaz para nosotros manejar los procesos digitalmente si otros departamentos continúan con prácticas manuales. A menudo nos encontramos con la limitación de que algunos áreas no aceptan documentos firmados digitalmente hasta que se imprimen y se firman manualmente.	La dificultad de adaptación de algunos miembros del personal a los cambios constantes puede considerarse un desafío.	Una de las principales amenazas es la falta de energía o una mala conexión a internet, ya que sin estos recursos no podemos utilizar las herramientas. Si esto ocurre durante un proceso en desarrollo, todo se detiene, lo que afecta considerablemente el avance.	Cano & Baena (2013). Este aspecto puede resumirse en las dificultades generales que enfrentan las empresas al integrar las TIC en sus procesos internos, debido a factores como los costos, la implementación de nuevas infraestructuras, la velocidad de las redes para un buen funcionamiento de internet, el hardware necesario y, fundamentalmente, la capacitación del personal para usar eficazmente estas herramientas y lograr una mejora real en la dinámica organizacional. (pág. 3)	Aunque el departamento busca digitalizar sus procesos, enfrenta limitaciones debido a que otros departamentos aún exigen prácticas manuales, como la firma física de documentos. Esto limita la eficiencia y muestra una falta de uniformidad en la adopción de herramientas digitales. Adicionalmente, la adaptación del personal a los cambios constantes en tecnología varía, lo cual representa otro desafío, así como la dependencia de recursos esenciales como la conexión a internet y energía estable; sin estos, el avance del trabajo se ve interrumpido.

Tabla 9 Objetivos Específicos

3. *Evaluar las medidas tomadas para garantizar la seguridad y protección de datos con la implementación de las TIC en la gestión de procesos.*

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Saltos	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
Pregunta ¿Qué medidas se han implementado para garantizar la seguridad y protección de los datos en el uso de las TIC en el departamento?	Actualmente, dependemos del departamento de informática, encargado de garantizar la seguridad tanto en la infraestructura física como en la protección de los datos. Además, el área de TI se responsabiliza por proporcionar el aplicativo en el que se almacenan dichos datos, centralizando todas las operaciones a través de ese sistema operativo.	Actualmente, utilizamos plataformas que requieren credenciales de usuario y contraseña. En algunos casos, estas credenciales son personales, mientras que, en otros, como el repositorio en Microsoft Teams, solo el personal de nuestra dirección tiene acceso a la información almacenada.	La universidad cuenta con una política de seguridad de datos establecida.	Rodríguez (2020). La protección de datos personales en las empresas solo es posible si se implementan controles o mecanismos de seguridad que resguarden dicha información. Estos mecanismos abarcan distintos tipos de medidas (clasificadas en administrativas, técnicas y físicas), las cuales varían según la cantidad de datos a proteger, su nivel de sensibilidad, y los riesgos a los que están expuestos, entre otros factores (pág. 18 Y 19).	Se refleja una estructura de seguridad de la información en el departamento basada en varios niveles de protección. La dependencia del departamento de Informática asegura tanto la infraestructura física como la protección de los datos mediante un sistema centralizado. A su vez, se usan plataformas con credenciales de usuario específicas y políticas de acceso limitadas al personal, lo cual fortalece el control sobre la información, lo que asegura que la información esté bien resguardada y accesible solo al personal autorizado, optimizando la seguridad del departamento.

Tabla 10 Objetivos Específicos

3. *Evaluar las medidas tomadas para garantizar la seguridad y protección de datos con la implementación de las TIC en la gestión de procesos.*

Encuestados	Directora Ing. Luvy Loor Saltos	Analistas de Procesos Ing. Horio Vélez Giler	Analista de Autoevaluación Ing. Rebeca Intriago García	Cita	Análisis del investigador
Pregunta ¿Ha experimentado alguna incidencia relacionada con la seguridad de los datos? Si es así, ¿cómo se gestionó la situación?	Recientemente, durante uno de nuestros procesos, específicamente en la evaluación de desempeño ocurrió un incidente en el que algunos estudiantes informaron que, al intentar realizar su proceso autoevaluación aparecía información ajena a la institución, como “la universidad de la guerra”. Al principio, se sospechó de una broma o un posible hackeo, pero tras la revisión del área de TI, se identificó que el problema surgía por un cambio en el idioma del sistema operativo de los iPhone.	Hasta ahora no hemos tenido problemas, ya que solo el personal de la dirección tiene acceso a su espacio designado. A cada usuario se le asignan atribuciones y responsabilidades específicas. En cuanto a los demás sistemas institucionales, el acceso está	No he experimentado ningún problema relacionado con la seguridad de los datos.	Cruz et al. (2022). La seguridad de los datos en la web es fundamental en la era digital actual, ya que cada vez se almacena y comparte más información en línea. Los riesgos de seguridad abarcan desde el robo de información confidencial hasta violaciones de privacidad y la interrupción de servicios. Dada la creciente dependencia de la tecnología en la vida diaria, resulta crucial entender estos riesgos y adoptar medidas para proteger tanto los datos personales como los empresariales.	Aunque el departamento cuenta con políticas de acceso controlado, un incidente reciente en la evaluación de desempeño, inicialmente visto como un posible hackeo, resultó ser un problema técnico de configuración de idioma en iPhone. Actualmente, el acceso está regulado por credenciales institucionales, y los riesgos de seguridad se limitan principalmente al correo institucional. En este caso, aunque el incidente no representó una vulneración de seguridad, destaca la

vinculado al correo institucional, por lo que el riesgo solo surgiría si dicho correo fuera vulnerado.

necesidad de una vigilancia constante y de medidas preventivas para evitar cualquier riesgo que pueda comprometer la información de la institución.

Análisis de resultados

En la evaluación de los resultados obtenidos, se ha realizado un análisis exhaustivo que contrasta la información teórica con la realidad empírica del departamento. A partir de las entrevistas y la revisión de los procesos, es evidente que la infraestructura tecnológica del departamento tiene fortalezas, pero también enfrenta desafíos significativos que limitan su efectividad.

En primer lugar, la integración de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en nuestras operaciones diarias es fundamental para optimizar los procesos. Sin embargo, se observó que las capacitaciones recientes no se han centrado adecuadamente en el uso específico de estas herramientas, lo que indica una falta de alineación entre las necesidades del personal y la formación ofrecida por el departamento de Talento Humano. Esta falta de formación específica puede comprometer no solo el rendimiento individual, sino también el desarrollo colectivo del departamento.

Otro aspecto importante es la dependencia de sistemas aislados y la falta de unificación en nuestras plataformas digitales. Esta situación se ha reflejado en la dificultad de manejar procesos de manera digital, especialmente cuando otras áreas continúan utilizando prácticas manuales. Esto se agrava cuando se requiere que ciertos documentos sean firmados físicamente, lo que retrasa los procesos y afecta la eficiencia general. Además, la reciente incidencia durante la evaluación de desempeño, en la que se presentó información ajena a la institución debido a un cambio en la configuración del idioma de los dispositivos, subraya la necesidad de mantener un control riguroso sobre la seguridad de los datos. Aunque el incidente no fue una vulneración de seguridad, resalta la importancia de estar alertas y de implementar medidas preventivas efectivas.

En términos de infraestructura, el análisis ha revelado que, a pesar de contar con herramientas adecuadas como Microsoft Planner y Power BI, existe una limitación en el almacenamiento en la nube, lo cual dificulta la gestión de datos. Este aspecto es crucial, ya que la falta de espacio de almacenamiento impacta en nuestra capacidad para manejar eficientemente la información. La dirección ha sido consciente de esta necesidad y ha estado solicitando soluciones para garantizar un mejor funcionamiento.

En definitiva, la implementación de inteligencia artificial y la automatización de procesos son áreas que aún requieren desarrollo en el departamento. Aunque hay un reconocimiento del potencial que estas tecnologías pueden aportar, su integración a nivel general aún está en pañales. Es esencial avanzar hacia la automatización para optimizar tareas manuales, lo que permitirá dedicar más tiempo a actividades estratégicas.

Para concluir, el análisis de los resultados indica que, aunque el departamento tiene una base sólida, es necesario fortalecer las capacidades tecnológicas y formativas del personal. Se requieren esfuerzos coordinados para implementar capacitaciones específicas, unificar sistemas y adoptar nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia y la competitividad del departamento. Este enfoque no solo beneficiará al personal, sino que también contribuirá al logro de los objetivos institucionales en un entorno cada vez más digitalizado.

Conclusiones

1. La implementación de las TIC ha tenido un impacto positivo en la gestión administrativa del departamento, mejorando la eficiencia de algunos procesos, como la comunicación interna y la gestión de documentos. Sin embargo, la falta de integración entre los sistemas utilizados y las limitaciones de infraestructura han impedido que se logre una optimización total de los procesos. La automatización de tareas, aunque en algunos casos implementada, aún es insuficiente para maximizar los beneficios de la digitalización en todas las áreas.
2. Una de las barreras más destacada es la falta de capacitación específica en TIC, lo que genera variabilidad en el nivel de competencia tecnológica del personal. También se presentan problemas de infraestructura tecnológica como el insuficiente espacio de almacenamiento y los problemas de conectividad, que afectan la eficiencia general de los procesos.
3. En cuanto a la seguridad de los datos, el departamento ha tomado medidas adecuadas, como la implementación de credenciales institucionales y políticas de acceso controlado. Sin embargo, los incidentes relacionados con problemas técnicos, como el caso en la evaluación de desempeño, evidencian que aún existen riesgos potenciales asociados con el uso de las TIC. Aunque no se ha registrado una brecha de seguridad significativa, la necesidad de una vigilancia constante y medidas preventivas es clara para garantizar la protección de los datos institucionales.

Recomendaciones

1. Se recomienda trabajar en la integración de todos los sistemas utilizados por el departamento para eliminar las redundancias y optimizar los flujos de trabajo. Además, es esencial ampliar la automatización de procesos manuales para mejorar la eficiencia operativa y reducir los errores humanos, lo que contribuiría a un mejor aprovechamiento de las TIC en la gestión administrativa.
2. Para superar las barreras relacionados con la brecha de formación, resulta esencial establecer un programa de capacitación permanente en TIC dirigido a todo el personal del departamento. Esto permitirá fortalecer las habilidades tecnológicas, optimizar el uso de las herramientas disponibles y facilitar la incorporación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, promoviendo una mejora integral en los procesos administrativos.
3. Es necesario reforzar las medidas de seguridad para la protección de los datos institucionales, implementando protocolos de monitoreo constante y asegurando una capacitación periódica sobre ciberseguridad. Esto permitirá minimizar los riesgos de seguridad, detectar problemas de manera temprana y garantizar la integridad de la información almacenada y procesada mediante las TIC.

Bibliografía

- Bailón, F., & Solórzano, C. (2021). *Uso de las TIC para el aprendizaje en la asignatura de ciencias naturales de los estudiantes del tercer año de educación básica en la Unidad Educativa "Federico Bravo Bazurto" del Cantón Portoviejo-Ecuador*. Obtenido de Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo, vol 13, N° 5 mayo 2021, pp. 48-67.: <https://www.eumed.net/es/revistas/atlante/2021-mayo/tic-ciencias-naturales>
- Basurto, Y., Chávez, S., & Solórzano, C. (5 de septiembre de 2020). *Caracterización de las agencias de viajes y uso de las Tics en la comercialización de productos y servicios en los mercados turísticos de la provincia de Manabí*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7678377>
- Berrones, A. (17 de Mayo de 2020). *Influencia de las Tecnologías de Información en los procesos contables de las organizaciones*. Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE: <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1845>
- Cano Arenas, J. A., & Baena Rojas, J. J. (2013). *Retos en la implementación de las TIC para el proceso de negociación*. Obtenido de Artículo de investigación científica y tecnológica.: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a05.pdf>
- Contreras, F., & Olaya, J. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/339413174_Gestión_por_Procesos_Indicadores_y_Estandares_para_unidades_de_Informacion_-2017-_fortunato_contreras_contreras

Cruz Lucas, G. I. (2022). *Riesgos de seguridad de los datos en la web*. Obtenido de Journal TechInnovation, 1(2), 43–49.:

<https://revistas.unesum.edu.ec/JTI/index.php/JTI/article/view/18>

Equipo Editorial. (23 de 10 de 2020). *Lifeder* . Obtenido de Investigación Bibliográfica:

Definición, Tipos, Técnicas: <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>

Espinosa, R. &. (2022). *Las tics en la gestión de los procesos administrativos en los establecimientos de educación media*. Obtenido de AlfaPublicaciones:

<https://alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/259>

Galán Cubillo, J. (21 de 05 de 2024). *Gestión de la información: Modelo orientado a procesos de Choo*. Obtenido de Universitat Politècnica de València:

<https://riunet.upv.es/handle/10251/204330>

González González, A., Leal Rodríguez, L., Martínez Caballero, D., & Morales Fonte, D. (29 de MAYO de 2019). *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. Obtenido de Universidad El Bosque, Colombia:

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500003/409659500003.pdf>

González, A., & Machado, J. &. (20 de Enero de 2020). *Influencia de las TIC en el proceso administrativo*. Obtenido de Revista Científica de FAREM-Estelí:

<https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/9608/10994>

Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (1 de 7 de 2020). *Revsta Científica mundo de la investigación y el conocimiento. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, Metodologías de investigación educativa (descriptivas),* págs. 163-173. Obtenido de

<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

- Lores Gómez, B. S. (2019). *La formación de la competencia digital en los docentes* .
Obtenido de Proefesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 23
(4), 235-270.: [https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/60654/11720-34576-1-
PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/60654/11720-34576-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maida, E. G., & Pacienza, J. (2015). *Tesis de Licenciatura en Sistemas y Computación
Facultad de Química e Ingeniería "Fray Rogelio Bacon" Universidad Católica
Argentina*. Obtenido de Metodologías de desarrollo de software:
[https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/522/1/metodologias-desarrollo-
software.pdf](https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/522/1/metodologias-desarrollo-software.pdf)
- Mallar, M. A. (2010). *La Gestión Por Procesos: Un Enfoque De Gestión Eficiente*. Obtenido
de Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 13, núm. 1:
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martínez, A. (18 de 06 de 2024). *La importancia de la infraestructura tecnológica en las
empresas*. Obtenido de Blog icorp: [https://icorp.com.mx/blog/importancia-de-la-
infraestructura-tecnologica/](https://icorp.com.mx/blog/importancia-de-la-infraestructura-tecnologica/)
- Mendoza Armijos, H. E. (2022). *Impacto de la Capacitación en el Desarrollo Profesional en
Organizaciones Ecuatorianas*. Obtenido de Revista Científica Zambos,1(2), 51-66:
<https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec/index.php/home/article/view/27/105>
- Mera, X. (2020). *Uso de tecnología de información y comunicación y su relación con el
aprendizaje significativo en el área de matemática en los estudiantes del VII ciclo de
la institución educativa secundaria Esteban Quevedo Chávez de Puerto Esperanza,
Loreto*. Obtenido de Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chambote. Pucallpa,
Perú.:

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18412/Aprendizaje_Comunicacion_Ruiz_Mera_Xana_Isis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mora, K. (2018). *Gestión de Procesos para incrementar el nivel de desempeño laboral en el Departamento de Talento Humano del GAD del Cantón Vinces*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES" Babahoyo-Ecuador: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9468/1/PIUBADM023-2018.pdf>

Núñez, L., Conde, S., Ávila, J., & Mirabent, M. (2015). *Implicaciones, uso y resultados de las TIC en educación primaria*. Obtenido de EDUTEC . Revista Electrónica de Tecnología Educativa: https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/581/pdf_55

Quevedo, H. (Julio de 2019). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/4796>

Quiñonez, G., Quiñonez, V., Manchay , C., & Ulloa, C. (21 de Marzo de 2021). *Polo del Conocimiento*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926968>

Ramírez, C., & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de administración*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf>

Robles. (19 de Febrero de 2019). *Población y muestra*. Obtenido de <https://journal.upao.edu.pe/index.php/PuebloContinente/article/view/1269/1099>

Rodríguez, E. R. (Julio de 2020). *“Medidas de seguridad de protección de datos personales en mi lugar de trabajo”*. Obtenido de infotec centro de investigación e innovación en tecnologías de la información y comunicación:

https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/455/1/INFOTEC_MD_TIC_ERRJ_02122020.pdf

Saucedo Domínguez, E. D. (2023). *El aprendizaje autónomo y las TIC como fundamento en un modelo de capacitación*. . Obtenido de Acta Universitaria, 33, 1–20.:
<https://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/3754>

Torres Guananga, G. R. (2019). *La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas* . Obtenido de
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/600>

ULEAM, U. L. (30 de Enero de 2019). *Historia del departamento de Gestión y Aseguramiento de la Calidad*. Retrieved from. Obtenido de
<https://departamentos.uleam.edu.ec/gestion-aseguramiento-calidad/historia/>

Vélez Martínez, C. (Agosto de 2016). *Errores de software: Impacto y prevención*. Obtenido de Instituto de Ingeniería, UNAM.: <http://www2.iingen.unam.mx/es-mx/Publicaciones/GacetaElectronica/Agosto2016/Paginas/Erroresdesoftware.aspx>

Volpentesta, J. (2016). *El impacto de las TIC sobre las estructuras organizacionales y el trabajo del hombre en las empresas*. . Obtenido de Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Argentina :
https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2519/1/FACES_n46_81-94.pdf

Anexos

Anexo 1: Lista de Verificación para la Observación Directa

Objetivo: Evaluar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de procesos del departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Datos Generales

- **Fecha:** _____
- **Hora de Inicio:** _____
- **Hora de Finalización:** _____
- **Duración:** _____
- **Lugar de Observación:** _____
- **Observador:** _____

Infraestructura Tecnológica

1. Hardware Utilizado:

- Computadoras de escritorio
- Laptops
- Servidores
- Impresoras/Escáneres
- Otros (especificar): No observado

2. Estado del Equipamiento:

- Bueno
- Regular
- Deficiente

Observaciones: Algunas computadoras requieren actualización, el hardware es funcional, pero no suficiente para las necesidades actuales de almacenamiento y procesamiento.

3. Disponibilidad de Equipamiento:

- Suficiente
- Insuficiente

Observaciones: Las limitaciones en almacenamiento afectan la operatividad. Es urgente ampliar la capacidad de almacenamiento en la nube.

Uso de Software y Herramientas de Gestión

4. Software Utilizado:

- Sistemas de gestión de calidad (especificar): Power BI, Power Apps, herramientas de autoevaluación.
- Herramientas de comunicación (especificar): Microsoft Teams, Planner y OneDrive.
- Otros (especificar): Office 365

5. Frecuencia de Uso:

- Diario
 - Semanal
 - Mensual
6. **Propósito del Uso:**
- Gestión de documentos: Predominante
 - Comunicación interna: Uso adecuado de Microsoft Teams.
 - Monitoreo y evaluación de calidad: Se realiza en fases con retroalimentación constante
 - Otros (especificar): No observado
7. **Problemas Técnicos Recurrentes:**
- Fallos de software: No
 - Lentitud del sistema: Especialmente en procesos de autoevaluación.
 - Problemas de conectividad: Impacta cuando hay interrupciones como (cortes de energía y fallos de la red).
 - Otros (especificar): No observado.

Interacción Usuario-Sistema

8. **Procedimientos Seguidos:**
- Correctos
 - Incorrectos
 - Observaciones: Generalmente adecuados, pero se requieren capacitaciones específicas. El personal es competente, pero enfrenta desafíos con nuevas herramientas.
9. **Dificultades Encontradas:**
- Uso de software
 - Comprensión de procesos
 - Problemas técnicos
 - Observaciones: Los procesos manuales en otros departamentos generan retrasos.
10. **Resolución de Problemas:**
- Efectiva
 - Inefectiva
 - Observaciones: _____

Impacto en la Gestión de Calidad

11. **Eficiencia en la Gestión de Documentos:**
- Alta
 - Media
 - Baja
 - Observaciones: La automatización podría mejorar la eficiencia.
12. **Mejora en los Procesos de Calidad:**
- Sí
 - No
 - Observaciones: _____
13. **Satisfacción de los Usuarios:**
- Alta
 - Media
 - Baja

Anexo 2: Guía de Entrevista Semiestructurada

Objetivo de la Entrevista: Recopilar información detallada sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para gestionar los procesos en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Entrevistado:

Entrevistador:

- 1.1. ¿Podría presentarse y describir su rol en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad?
- 1.2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en este departamento?

2. Infraestructura Tecnológica

- 2.1. ¿Qué tipo de hardware y software se utiliza actualmente en el departamento para gestionar los procesos?
- 2.2. ¿Considera que la infraestructura tecnológica es adecuada para las necesidades del departamento? ¿Por qué?

3. Software y Herramientas de Gestión

- 3.1. ¿Qué sistemas de gestión y herramientas de software utilizan para llevar a cabo sus funciones diarias?
- 3.2. ¿Cómo evalúa la efectividad de estas herramientas en la gestión de la calidad?
- 3.3. ¿Existen problemas recurrentes con el software utilizado? Si es así, ¿cuáles son y cómo afectan a su trabajo?

4. Capacitación y Competencias del Personal

- 4.1. ¿El personal del departamento recibe capacitación regular sobre el uso de las TIC?
- 4.2. ¿Qué tipo de capacitaciones se han realizado recientemente?
- 4.3. ¿Considera que el nivel de competencia tecnológica del personal es adecuado? ¿Por qué?

5. Procesos de Gestión

- 5.1. ¿Qué mejoras o cambios sugeriría en los procesos actuales para optimizar el uso de las TIC?

6. Percepción y Satisfacción

- 6.1. ¿Qué aspectos positivos y negativos destacan los usuarios sobre el uso de las TIC?

7. Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA)

7.1. ¿Qué oportunidades ve en el futuro para mejorar la gestión de procesos a través de las TIC?

7.2. ¿Qué amenazas o desafíos enfrenta el departamento en relación con las TIC?

8. Seguridad y Protección de datos

8.1. ¿Qué medidas se han implementado para garantizar la seguridad y protección de los datos en el uso de las TIC en el departamento?

8.2. ¿Ha experimentado alguna incidencia relacionada con la seguridad de los datos? Si es así, ¿cómo se gestionó la situación?

9. Recomendaciones y Futuro

9.1. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el uso de las TIC en el departamento?

Anexo 3: Fotografías



Ing. Luvy Loor Saltos directora de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.



Ing. Horio Vélez Giler Analistas de Procesos de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.



Ing. Rebeca Intriago García Analista de Autoevaluación de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

Propuesta

Tema

"Optimización de la gestión administrativa a través de la integración del modelo de Choo y Microsoft Power Platform en el departamento de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad"

Definición de la propuesta

El modelo de gestión de la información propuesto por Choo se basa en un ciclo continuo compuesto por seis actividades: identificación de necesidades de información, adquisición, organización y almacenamiento, desarrollo de productos y servicios, distribución, y finalmente, el uso de la información. El propósito de este modelo es permitir que las organizaciones procesen y utilicen la información de manera efectiva, contribuyendo así a su éxito y competitividad. Galán (2024)

Power Platform se compone de un conjunto de herramientas integradas que permiten utilizar la información y las ideas generadas dentro de la organización de manera eficiente.

La propuesta busca implementar un sistema que combine el modelo de Choo, enfocado en la gestión del conocimiento, con las herramientas de Microsoft Power Platform (Power BI, Power Automate, SharePoint y Power Apps), para optimizar los procesos administrativos y fortalecer la toma de decisiones. Aunque no será aplicada, esta solución pretende servir como un marco teórico para abordar los desafíos identificados en el análisis.

Objetivo General

Diseñar una solución basada en la integración del modelo de Choo y Microsoft Power Platform para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos y la gestión del conocimiento en el departamento.

Objetivos Específicos

1. Diseñar un flujo de trabajo automatizado utilizando herramientas como Power Automate para optimizar procesos manuales y garantizar la eficiencia operativa.
2. Establecer un sistema centralizado de almacenamiento y análisis de datos utilizando Power BI, que permita una mejor visualización y toma de decisiones estratégicas.
3. Fomentar una cultura de gestión del conocimiento alineada con el modelo de Choo, integrando plataformas colaborativas como Microsoft Teams y SharePoint.

Funcionamiento coordinado del modelo de Choo y Power Platform

Sentido organizacional

En esta etapa, **el Modelo de Choo** identifica las necesidades del departamento y los desafíos a través de análisis de datos y retroalimentación. Aquí se recogen inputs como datos operativos, opiniones de empleados o información externa relevante. Este paso está representado por un símbolo de entrada (paralelogramo).

Toma de decisiones

Se utiliza el nodo de decisión (rombo) para determinar si hay suficiente información estructurada y si las condiciones permiten avanzar.

- Si la respuesta es "**Sí**": La información se envía a **Power BI** para un análisis detallado.
- Si la respuesta es "**No**": El flujo finaliza (Fin), ya que no se puede avanzar sin información suficiente.

Análisis de datos (Power BI)

En esta fase, la herramienta **Power BI** genera paneles y reportes para visualizar indicadores clave de desempeño (KPI), lo que ayuda a identificar áreas de mejora o oportunidades.

Automatización (Power Automate)

Con los resultados del análisis, Power Automate entra en acción para automatizar procesos administrativos, como enviar notificaciones, generar reportes periódicos o solicitar aprobaciones.

Aplicaciones personalizadas (Power Apps)

Aquí, se desarrollan soluciones específicas con Power Apps, como formularios para autoevaluaciones, sistemas de gestión de documentos, u otras herramientas adaptadas a las necesidades detectadas en las etapas anteriores.

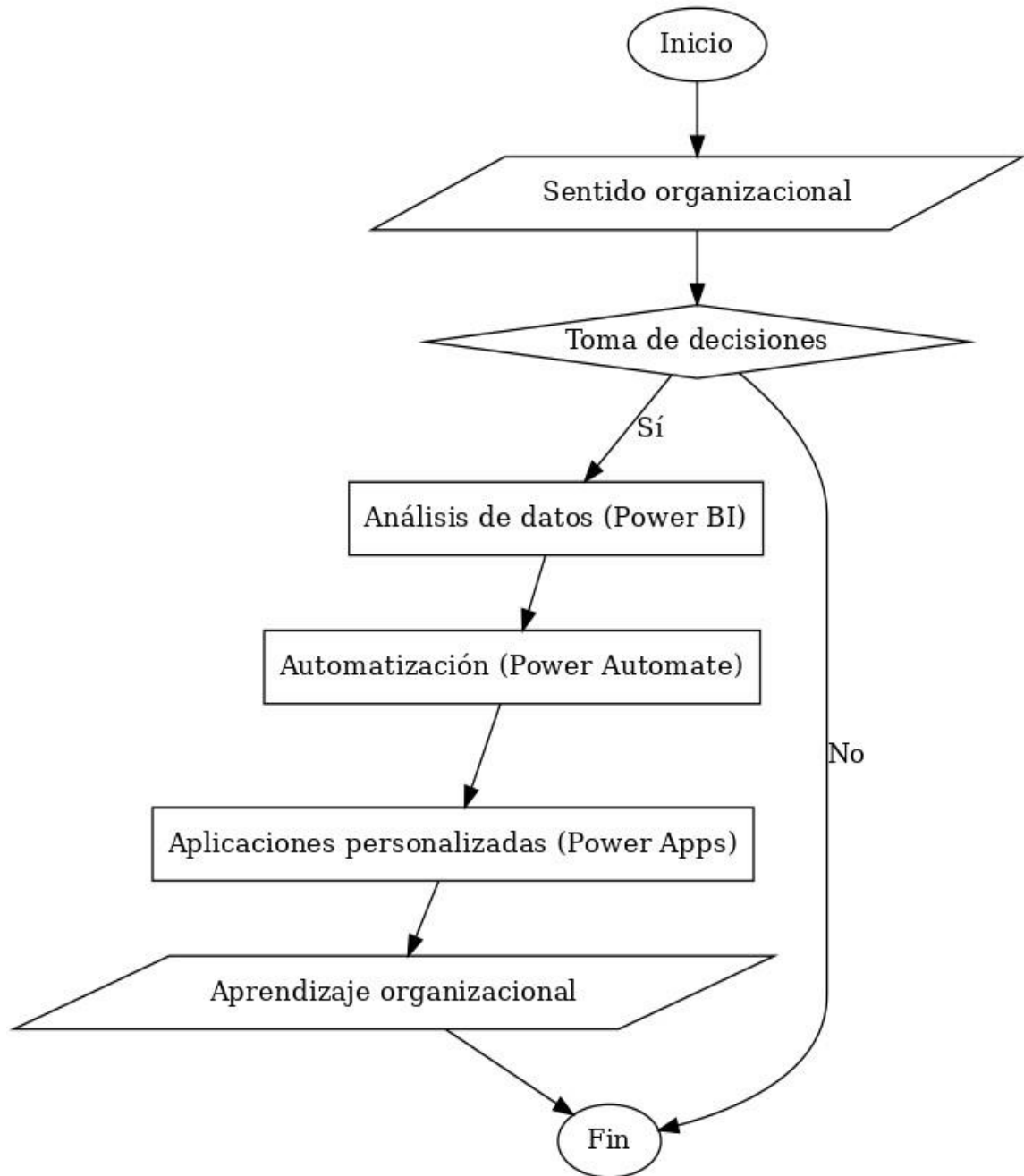
Aprendizaje organizacional

Esta etapa del **Modelo de Choo** promueve el intercambio de conocimientos y el uso de herramientas colaborativas como Microsoft Teams y SharePoint. El objetivo es que el personal comparta buenas prácticas y que la organización aprenda de los procesos realizados.

Fin

El flujo termina con la implementación de las decisiones y aprendizajes adquiridos, logrando una mejora continua y alineación entre los procesos tecnológicos y organizacionales.

Además, muestra cómo las etapas del Modelo de Choo (sentido organizacional, toma de decisiones y aprendizaje organizacional) se coordinan con las herramientas de Microsoft Power Platform (Power BI, Automate y Apps), logrando una integración eficiente para resolver problemas, tomar decisiones basadas en datos y fomentar el aprendizaje continuo.

Flujograma relacionado al modelo de Choo y Power Platform

Descripción de la propuesta

Se propone desarrollar un ecosistema integrado donde:

- **Centralización de datos:** Toda la información sea almacenada en SharePoint y gestionada mediante Power Apps para garantizar accesibilidad y seguridad.
- **Automatización de tareas repetitivas:** Procesos como la generación de reportes o la distribución de evaluaciones sean automatizados con Power Automate, reduciendo tiempos y errores.
- **Visualización de indicadores:** Se diseñarán dashboards interactivos en Power BI para monitorear la eficiencia de los procesos, identificando desafíos en tiempo real.
- **Fomento de la colaboración:** Microsoft Teams servirá como plataforma para el intercambio de ideas y resolución de problemas, promoviendo el aprendizaje organizacional continuo del modelo de Choo.

Impacto de la propuesta

1. **Eficiencia operativa:** Reducirá tiempos y errores en los procesos administrativos, permitiendo al personal enfocarse en tareas estratégicas.
2. **Mejora en la toma de decisiones:** Con datos estructurados y visualizados de manera clara, los líderes podrán tomar decisiones informadas y oportunas.
3. **Fortalecimiento de la gestión del conocimiento:** La integración de plataformas colaborativas promoverá el aprendizaje organizacional, mejorando la capacidad del departamento para adaptarse a cambios y desafíos.
4. **Seguridad de la información:** Al centralizar datos en plataformas con acceso controlado, se garantizará la protección de la información crítica.

5. **Satisfacción del personal:** La automatización y simplificación de tareas repetitivas aliviarán la carga laboral, generando un ambiente más dinámico y productivo.