



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**

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Desarrollo de Habilidades para Garantizar Acceso a Información Veraz y
Comprensible en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha del Cantón Manta, Año 2024
(Estudio de Caso)

AUTORA

Cevallos Arevalo Diana Alexandra

TUTOR

Lcd. Jonathan Kleber Coveña Menéndez

**MANTA-ECUADOR
2025 (1)**

Tema:

Desarrollo de Habilidades para Garantizar Acceso a Información Veraz y
Comprensible en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha del Cantón Manta, Año 2024
(Estudio de Caso)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la 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 **Cevallos Arévalo Diana Alexandra**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-1, cumpliendo el total de 240 horas, (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del proyecto es “ **Desarrollo de Habilidades para Garantizar Acceso a Información Veraz y Comprensible en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha del Cantón Manta, Año 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, 08 de agosto de 2025.

Lo certifico,



Lic. Jonathan Coveña Menéndez, Mg.E.I.I.
Docente Tutor
Área: Administración

Autoría

Yo, Cevallos Arevalo Diana Alexandra con documento de identidad N° 1316301025, estudiante de la carrera Gestión de la Información Gerencial, de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, declaro que el contenido del estudio de caso titulado: “**Desarrollo de Habilidades para Garantizar Acceso a Información Veraz y Comprensible en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha del Cantón Manta**”, en el periodo 2024 (Estudio de Caso), ha sido elaborado de manera autónoma, basándome en investigación propia, y análisis de la realidad.

Reconozco que cualquier idea, dato o información tomada de otras fuentes ha sido debidamente citada y referenciada según las normas APA séptima edición, por lo tanto, este trabajo no ha sido copiado ni presentado anteriormente para la obtención de un título académico. Asumo la responsabilidad ética y académica, por lo expuesto en el presente estudio de caso.

Diana.C.A

Cevallos Arevalo Diana Alexandra

C.I: 1316301025

Dedicatoria

Dedico este estudio de caso primeramente a Dios por ser mi guía constante en cada paso y por darme la fuerza para continuar y poder cumplir todas mis metas.

A mis padres, Diana Arevalo y Julio Cevallos, ya que gracias a ellos pude lograr uno más de mis sueños, ya que sin su apoyo jamás lo hubiese logrado, por todo su amor, comprensión y sacrificios silenciosos, por enseñarme el verdadero valor de lo que significa esfuerzo y perseverancia, así que este logro es tan mío como suyo.

A mis hermanas por su amor y comprensión, dedico a ellas para demostrarles que los sueños si se pueden cumplir y que siempre estaré apoyándolas para que al igual que yo, puedan salir adelante y puedan lograr todas sus metas.

Dedico esto a todos mis seres queridos, a mis amigos que siempre estuvieron orgullosos de mí, en especial a mi amiga Stefanía Loor, por compartir buenos momentos en la universidad y a pesar de que ya no se encuentra con nosotras en el mundo, sé que está feliz de ver a sus amigas triunfar, aunque tengo el sentimiento de que debíamos lograrlo juntas, a pesar de eso siempre vivirá en nuestros corazones como la excelente amiga que fue.

A mí misma por no rendirme y por creer en mi capacidad y habilidades y poder demostrarme que si se puede lograr las metas o sueños a pesar de todos los obstáculos, por demostrarme a mí misma que con mucho trabajo, esfuerzo y dedicación se cumplió mi sueño más grande de brindar el orgullo a mis padres que son lo que más amo.

Cevallos Arevalo Diana Alexandra

Agradecimiento

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que hicieron posible la culminación de esta etapa tan importante en mi vida.

A Dios, por iluminar mi camino y por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante en los momentos de duda y cansancio por darme la fuerza y no rendirme jamás.

Quiero agradecer a mis padres, quiénes han sido en todo momento mi mayor apoyo, inspiración y ejemplo a seguir, les doy las gracias a ellos por su amor por cada palabra de aliento y por estar siempre apoyándome y acompañarme en este proceso y por comprender y celebrar cada uno de mis pequeños logros, así como también los grandes triunfos.

Agradezco también a mi tutor de titulación el Lcd. Jonathan Kleber Coveña Menéndez, por su constante acompañamiento su dedicación y compromiso con mi formación. Gracias por brindarme su tiempo, por corregirme con paciencia, por motivarme a mejorar. Su guía fue fundamental para el desarrollo de este trabajo.

A cada uno de mis docentes, quiénes a lo largo de esta carrera me pudieron ofrecer sus conocimientos y enseñarme a enfrentar la vida profesional con ética, responsabilidad y pasión, agradezco cada clase, cada consejo, cada exigencia que me impulsó a dar lo mejor de mí.

Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por acogerme en su institución y poder darme la oportunidad de poder formarme como una profesional en esta carrera.

Cevallos Arevalo Diana Alexandra

INDICE

Tema:	2
Autoría	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Antecedentes Investigativos	13
Definición del Caso de Estudio	19
Justificación	23
Objetivo General.....	25
Objetivos Específicos	25
Marco Conceptual.....	26
Definición de Desarrollo de Habilidades.....	27
Habilidades blandas.....	28
Tipo de Habilidades Blandas.....	29
Importancia de las habilidades blandas	31
Habilidades Duras.....	32
Definición del acceso a Información	33
Información.....	33
Importancia de la Información Veraz y comprensible	34
Factores que influyen en el acceso de la información	34
Métodos para desarrollar habilidades de acceso a información	40
Marco Metodológico	42

Entrevista	42
Guía de Observación.....	43
Resultados Obtenido.....	44
<i>Matriz de triangulación de entrevista</i>	44
Análisis De Resultados de la Triangulación	47
Guía De Observación.....	49
Análisis de resultados de la ficha de observación	54
Conclusiones	55
Recomendaciones	56
Bibliografía	57
Anexos	63
<i>Cronograma del estudio de caso</i>	63
Entrevista	65
Guía de observación.	70
Árbol de problemas.....	72
Propuesta De Solución.....	74
Introducción.....	74
Objetivo General:.....	75
Plan de desarrollo de la propuesta	76
Flujograma	78
Resultados esperados.....	80

Resumen

El presente estudio se realizó la Unidad Educativa Fiscal Paquisha del cantón Manta de la provincia de Manabí, con el objetivo de fortalecer el desarrollo de habilidades en el personal administrativo para garantizar el acceso a una información veraz y comprensible. Se identificaron varias problemáticas que afectan directamente la gestión de la información, como la falta de capacitación, el uso de canales informales como WhatsApp, y la escasa infraestructura tecnológica. Además, se identificó que muchos trabajadores cumplen funciones múltiples sin debidas capacitaciones o sin el conocimiento adecuado, entonces a causa de esto se constató que genera estrés y errores al comunicar los datos. La metodología que se utilizó para esta investigación de estudio de caso fue cualitativa, con un enfoque descriptivo-explicativo, aplicando entrevistas al personal administrativo y guía de observación para recoger datos de forma directa. Los resultados muestran que es necesario fortalecer tanto las habilidades blandas, como las habilidades duras, especialmente en temas de comunicación, organización y manejo de herramientas digitales. Es por esto por lo que se propone una solución que consiste en la creación de un modelo participativo de información educativa, el cual se integra la verificación técnica de datos, y la participación de un comité, con el fin de revisar y mejorar la información que se comparte. En consideración, este estudio puede servir como referencia para futuras investigaciones sobre desarrollo de habilidades y el manejo de información veraz y comprensible, así mismo, servirá como modelo para otras instituciones que tengan dificultades similares en el manejo de información.

Palabras claves: Habilidades, acceso, información, veracidad, comunicación.

Abstract

This study was conducted at the Paquisha Fiscal Educational Unit in the Manta canton of Manabí province. Its objective was to strengthen the skills development of administrative staff to ensure access to accurate and understandable information. Several problems were identified that directly affect information management, such as a lack of training, the use of informal channels such as WhatsApp, and limited technological infrastructure. It was also found that many workers perform multiple functions without proper training or adequate knowledge, which led to stress and errors in data communication. The methodology used for this case study was qualitative, with a descriptive-explanatory approach, using interviews with administrative staff and an observation guide to collect data directly. The results show the need to strengthen both soft and hard skills, especially in communication, organization, and management of digital tools. Therefore, a solution is proposed that consists of the creation of a participatory educational information model, which integrates technical data verification and the active participation of a committee to review and improve the information shared. This study can serve as a reference for future research on skills development and the management of accurate and understandable information. It will also serve as a model for other institutions that face similar challenges in information management.

Keywords: Skills, access, information, accuracy, communication.

Introducción

En la actualidad, el desarrollo de habilidades se ha convertido en un aspecto importante para el éxito de las personas tanto personal como profesional en un mundo que está en constante cambio, por lo tanto, las demandas del mercado laboral y la rápida evolución de las tecnologías exigen que las personas no solo posean conocimientos técnicos sino que también habilidades blandas como por ejemplo, la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, el pensamiento crítico, la empatía, la ética profesional, entre otras habilidades.

En este contexto, este estudio de caso se centra en el desarrollo de habilidades para garantizar acceso a información veraz y comprensible del personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha, ubicada en Manta, provincia de Manabí, Ecuador, el interés principal de este estudio es poder conocer cuáles son las deficiencias de competencias laborales del personal administrativo de la institución y fortificar las habilidades del mismo. El objetivo general de este estudio se basa en fortalecer el desarrollo de habilidades del personal administrativo para mejorar el acceso a información veraz y comprensible, que faciliten la toma de decisiones informadas en la comunidad educativa.

El propósito de esta investigación es contribuir a la creación de un entorno educativo más inclusivo y colaborativo, donde todos los actores involucrados tengan acceso a información clara y relevante, además, para mejorar de tal manera la gestión de la información que se comparte con todos sus miembros. Este estudio se lleva a cabo mediante dos semestres académicos, 2024(2) y 2025(1), su enfoque es de carácter cualitativo con diseño descriptivo-explicativo, se busca identificar las habilidades necesarias para garantizar el acceso a información, lo cual es fundamental para tomar decisiones éticas informadas en el ámbito educativo. Para la recolección de datos se

utilizan técnicas como entrevistas y guía de observación, además se realiza un árbol del problema donde se puede identificar el problema principal, causas y consecuencias.

Además, este estudio busca resaltar que la correcta gestión de la información depende de la disponibilidad de tecnología o recursos materiales, así como también del desarrollo de competencias y habilidades en el personal administrativo. Es de suma importancia conocer la cuál es la importancia de manejar las habilidades tanto duras como las habilidades blandas, y que estas habilidades permitirán a la institución educativa tener mayor eficiencia en sus procesos haciéndolos más efectivos y transparentes, por lo tanto va a generar más confianza y participación a la comunidad educativa.

Los resultados del estudio mostraron que, en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha, existen problemas en la manera de cómo se maneja la información, tales como, la sobrecarga de funciones del personal, la falta de capacitaciones, el uso de canales informales y la poca disponibilidad de infraestructuras tecnológicas. Además, se evidenció que la gestión de la información que se da a padres y docentes, no es muy clara ni completa, a lo que causa malos entendidos, entonces el personal reconoce que necesitan ciertas habilidades blandas y duras.

Antecedentes Investigativos

En este estudio se toma como referencia aspectos relacionados con el desarrollo de habilidades para garantizar acceso a información veraz y comprensible en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha.

La Unidad Educativa Fiscal Paquisha, es una institución de la ciudad de Manta que se dedica a la educación de niños, niñas y adolescentes, su propósito es brindar una educación de calidad a jóvenes de su comunidad y alrededores, para formar personas con habilidades y competencias, y entregar a la sociedad individuos con criterio formado, principios y valores.

En el contexto de esta institución, al igual que otras, se necesita que se lleve una correcta gestión de la información, además esto depende directamente en como el personal desarrolla sus habilidades para manejar información que es relevante y de valor para la toma de decisiones referentes a la misma, por lo tanto, es imperativo que todos los empleados desarrollen ciertas habilidades que les permita gestionar y comunicar la información de manera efectiva, esto también incluye competencias en análisis de datos, en la redacción clara y precisa, y el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la difusión de información, todas estas habilidades ayudan a asegurar que la información sea accesible, comprensible y útil para todos los interesados en la misma.

A continuación, se presentan los siguientes estudios realizados por autores que están estrechamente relacionados con las variables de este estudio de caso:

En México, el trabajo titulado *Desarrollo de habilidades directas*, desarrollado por Whetten & Cameron (2011) aborda una problemática sobre desarrollo de habilidades en el entorno organizacional, centrado en la mejora de la resolución de conflictos, la gestión del estrés y el fortalecimiento de la comunicación laboral, el objetivo de este trabajo es potenciar las competencias laborales de los empleados,

permitiéndoles manejar eficazmente el tiempo, solucionar problemas de manera creativa y mejorar el ambiente de trabajo. Se toma como una metodología, realizar evaluaciones comparativas de habilidades antes y después de los programas de capacitación, uso de círculos de calidad, y metodologías enfocadas en la mejora continua y la reducción de errores, por lo cual se mostraron como resultado una notable mejora en la eficiencia laboral, la resolución de problemas, y la satisfacción de los empleados, lo que resalta la importancia del desarrollo de habilidades clave para un desempeño óptimo. Al final se demuestra que la formación y gestión adecuada de habilidades como la resolución de conflictos y la gestión del estrés son fundamentales para incrementar el rendimiento y satisfacción dentro de una organización.

De acuerdo con este trabajo de investigación, se puede comprender que estas competencias mejoran la eficiencia y creatividad en la solución de problemas, además, fomentan un ambiente de trabajo más positivo, con la implementación de programas de capacitación bien estructurados, como los descritos, demuestra ser una inversión valiosa para cualquier organización que busque fortalecer su desempeño y bienestar laboral.

En España, un artículo titulado, *Al servicio de la transparencia, el papel de los archiveros y la gestión documental en el acceso a la información pública*, planteado por Fernández (2012), analiza el papel esencial de los archiveros y la gestión documental en el contexto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en España. En un momento en que España aún no contaba con dicha ley, el autor critica que el proyecto en trámite no respondía a las expectativas ni de los colectivos ciudadanos ni de los profesionales de archivos. Este autor argumenta que en otros países las leyes de acceso a la información, no han tenido éxito debido a que no existe como tal normativas sobre la gestión documental. Entonces, menciona que los archiveros deben de considerarse en las leyes de acceso a la información, para asegurar que estos

documentos o archivos estén siempre a la disponibilidad del público, y por lo tanto ofrecer una información veraz y comprensible. Sin esta gestión adecuada, la Ley de Transparencia podría ser ineficaz y no cumplir con su propósito de garantizar un gobierno abierto y responsable.

A pesar de que la transparencia es un pilar fundamental de las democracias modernas, esta no basta con ofrecer acceso a información pública; esta debe ser gestionada de manera que asegure su autenticidad, fiabilidad y comprensión, es decir, que para garantizar verdaderamente el acceso a información veraz y comprensible, ya que no solo debemos contar con leyes de transparencia, sino también con un sistema sólido de gestión documental, ya que los archiveros son los mediadores entre la información pública y los ciudadanos, asegurando que lo que se solicita esté completo, sea preciso y accesible.

En Quito, Ecuador, Aimara (2021) plantea un trabajo de investigación que tiene como nombre, *Diseño de competencias laborales del personal administrativo a través de la cultura organizacional realizado en la Universidad Politécnica Salesiana de Quito*, el cual trata sobre la falta de competencias laborales que inciden en el desempeño laboral de personal administrativo, y por lo tanto afecta directamente a la calidad de los servicios que ofrece la universidad. El objetivo de este trabajo consiste de diseñar las competencias necesarias para fortalecer la cultura organizacional y mejorar las competencias laborales del personal. Para este estudio se utiliza una metodología de tipo documental, no experimental, exploratoria y descriptiva, usando herramientas como Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) para diagnosticar la cultura organizacional actual. Los resultados obtenidos demuestran cuales son las competencias necesarias para mejorar la optimización de los procedimientos. En conclusión, se consideró que el diseño de competencias laborales y una cultura

organizacional más relevante, es importante para poder potenciar las habilidades del personal administrativo y por ende mejorar su desempeño laboral y funcionalidad de la universidad.

Por otro lado, este enfoque se considera fundamental para el desarrollo de habilidades del personal, ya que el mismo establece directrices claras de como mejorar y asegurar que estás habilidades o competencias sean muy relevantes y pertinentes para contar con una mejor cultura organizacional. Esta alineación fortalece la capacidad del personal para adaptarse y contribuir de manera efectiva a los objetivos y valores institucionales, promoviendo una mejora continua en el desempeño y la funcionalidad administrativa.

En Machala, el proyecto de investigación titulado, *El acceso a información pública como garantía, derecho y principio del derecho constitucional ecuatoriano*, realizado por Campoverde (2018) realizó su investigación sobre la vulneración del derecho de acceso a la información pública, esencial para la transparencia y la participación ciudadana en Ecuador, con el objetivo principal de determinar los requisitos y procedimientos para garantizar el acceso a la información pública, cumpliendo con la Constitución y la Ley Orgánica de Transparencia, la metodología se basó en un análisis documental e inductivo-deductivo, y obtuvo como resultado la identificación de violaciones al derecho constitucional de acceso a la información y la necesidad de mejorar los sistemas de transparencia, al final concluye que el acceso a la información pública es un derecho fundamental para la democracia y que requiere el compromiso tanto de funcionarios como de ciudadanos para ser efectivo.

Este proyecto, efectivamente, aporta de manera significativa al fortalecimiento del acceso a la información al resaltar la importancia de garantizar que la información sea accesible, veraz y comprensible. Al subrayar la relevancia de un sistema

transparente que permita a los ciudadanos tomar decisiones informadas, la investigación contribuye a consolidar los derechos democráticos y la confianza en las instituciones públicas, promoviendo una mayor participación ciudadana y control social.

En Calceta, Manabí, el proyecto de investigación titulado *Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del personal en los subcentros de salud de Calceta*, realizado por Sanclemente & Vera (2023) se logró plantear una problemática relacionada con la deficiencia en habilidades blandas como la gestión del tiempo, motivación y liderazgo, que impactan negativamente en la calidad del servicio y el desempeño laboral del personal de salud, por lo que tuvo como objetivo analizar estas habilidades y su influencia en el desempeño para mejorar la calidad del servicio. Así mismo, se empleó una metodología que incluyó métodos inductivo, deductivo y analítico-sintético, utilizando encuestas y entrevistas para recolectar datos, obteniendo resultados que revelaron limitaciones en las habilidades blandas, lo que afecta la entrega de servicios, y se propuso un plan de mejora para fortalecer estas competencias. Como conclusión se pudo indagar que el desarrollo de habilidades blandas es importante para el desempeño laboral en el sector salud, y su fortalecimiento puede mejorar significativamente la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

En relación, es importante mencionar que las habilidades blandas son esenciales en el ámbito laboral, estas incluyen habilidades como la empatía, el trabajo en equipo, la comunicación, el trabajo en equipo, entre otras. Todas estas habilidades mejoran el desempeño individual del personal y optimiza la calidad de servicio que se ofrece. Por lo tanto, es muy importante poder desarrollar y fortalecer estas habilidades en cualquier área de trabajo para poder garantizar que los procesos de estos servicios sean eficientes y se pueda comunicar una información más veraz y comprensible para el público.

En Jaramijó, Manabí, el trabajo de investigación que tiene como tema , *Sistema de acceso y difusión de la información mediante formatos alternativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Jaramijó*, el cual es desarrollado por Anchundia (2023) establece una problemática relacionada con la gestión de difusión de información inadecuada, la cuál tiene incidencia en la vulneración del derecho al acceso de información en el GAD de Jaramijó, se evidenciaron problemas como limitaciones en accesibilidad, actualización y claridad de información, lo cual afecta directamente la transferencia en la comunicación de información a la ciudadanía. El objetivo de este proyecto es proponer un sistema de información que garantice el acceso libre y oportuno a la información para los usuarios del GAD. La metodología empleada incluyó un diagnóstico de la situación actual, con encuestas a usuarios para evaluar la percepción sobre la difusión de información y un análisis de resultados para identificar las necesidades informativas de la comunidad, en consecuencia, se planteó una propuesta metodológica que sugiere la implementación de un sistema de difusión y transparencia de la información mediante formatos alternativo.

De acuerdo con este proyecto, puedo concluir que efectivamente es fundamental crear un sistema de difusión de información ya que este no solo mejorará el acceso a la información, sino que también fortalecerá la transparencia y la participación ciudadana, asegurando un acceso equitativo, la veracidad de la información actualizada y la fácil comprensión, especialmente para personas con discapacidades o limitaciones tecnológicas.

Definición del Caso de Estudio

En los últimos años se ha evidenciado que el éxito organizacional depende del rendimiento y la efectividad del personal, considerado el motor fundamental de cualquier entidad, es decir, el desarrollo de habilidades es el elemento esencial para enfrentar los desafíos que se puedan presentar en el ámbito laboral; es por ello que las entidades suelen invertir en capacitaciones para fortalecer las capacidades del personal y lograr un ambiente de trabajo más colaborativo, fomentando la comunicación efectiva de la información, la resolución de conflictos, la gestión del tiempo, el análisis crítico, y sobre todo la ética profesional, para garantizar la información que se genere dentro de las entidades ya sean públicas o privadas.

La Unidad Educativa Fiscal Paquisha, se encuentra ubicada en la provincia de Manabí, en el cantón Manta, parroquia Eloy Alfaro y es perteneciente a la zona 4, esta es un centro educativo de tipo urbano y su modalidad es presencial, funcionando en tres jornadas: matutina, vespertina y nocturna, además, ofrece niveles de educación como; inicial, básica y bachillerato. Es una institución de carácter Fiscal lo que significa que sus actividades se financian con recursos del Estado, además, forma parte del régimen escolar costa y se puede acceder a ella por vía terrestre, esta tiene un total aproximado de 63 docentes y 2.176 estudiantes.

Su misión es proyectarse como una institución fortalecida, tanto en su infraestructura como en lo académico, con el fin de entregar a la sociedad personas con criterio formado, con principios y valores. Se proyecta con un alto nivel académico permanente a través del desarrollo de destrezas y habilidades, donde se evidencien las buenas relaciones y el buen vivir entre los actores de la comunidad educativa.

Tiene como visión, trabajar en la formación integral de niños, niñas y adolescentes, fomentando valores humanos adquiridos en la familia, orientando sus

potencialidades al desarrollo de competencias y destrezas para generar competencias en la ciencia, tecnología y artes con el objetivo de entregar jóvenes competentes, innovadores y solidarios que contribuyan al crecimiento de la sociedad.

Es preciso mencionar que esta institución cuenta con ciertos departamentos administrativos tales como, rectorado, vicerrectorado, inspección general, Departamento de Consejería Estudiantil y secretaria general, en cada departamento se maneja información muy valiosa para la Institución, como registros académicos, registros de asistencia, datos personales de estudiantes, registro de matrículas, información sobre el bienestar emocional, psicológico, social y académico de los estudiantes, reportes para padres de familia y más.

Este estudio de caso, está centrado específicamente el departamento de secretaria general, ya que este departamento es el responsable de la gestión administrativa y documental, además es el que asegura que todas las actividades académicas y administrativas se desarrollen de forma ordenada y en conformidad con las normativas establecidas, facilitando una buena comunicación tanto interna como externa, ayudando a mantener una relación fluida y eficiente entre la institución, los estudiantes y los padres de familia, manteniendo así, la integridad institucional que toda unidad educativa desea tener.

Se considera que la Unidad Educativa es un centro Educativo prestigioso y que aparentemente brinda una educación de calidad, sin embargo, enfrenta un problema significativo relacionado con el desarrollo de habilidades necesarias para garantizar el acceso a información veraz y comprensible, esto puede afectar directamente al nivel de conocimiento de lo que sucede en la Unidad Educativa, para comunicar a los docentes, estudiantes y padres de familia, esta situación puede verse agravada por varias razones, las cuales no garantizan que la información brindada sea veraz y comprensible.

A pesar de los esfuerzos de la institución para brindar información de buena calidad y comunicarla de la manera más clara posible, se evidencian debilidades en el departamento de secretaria general, lo que dificulta el acceso a información veraz y comprensible, por lo tanto, se limita la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa de la información.

Una de las causas principales es la capacitación insuficiente y poco actualizada del personal administrativo, la falta de programas de formación adecuados y la escasa inversión en capacitación continua impide que el personal adquiera las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera óptima, lo que provoca una disminución en la efectividad de la ejecución de las tareas administrativas. Por otro lado, otras de las causas es la doble función que desempeñan algunos docentes, quienes también asumen roles administrativos debido a la falta de personal especializado en la gestión de la información, provocando el aumentando de estrés, la fatiga laboral y baja eficiencia y retrasos en el cumplimiento de tareas, debido a la sobrecarga de trabajo en combinación de funciones administrativas y docentes.

Además, la infraestructura tecnológica deficiente y los sistemas informáticos lentos y con fallos frecuentes en su funcionamiento, agravan la situación, dificultando el acceso rápido y eficaz de la información para la gestión diaria, todo esto a causa de la asignación limitada de recursos gubernamentales para mejorar la administración educativa, a esto se incluye la escasa inversión en programas de capacitación continua para mejorar las habilidades del personal y también la infraestructura obsoleta y deficiente que dificulta la gestión de la información administrativas.

Esta problemática agrava la situación actual de la institución educativa por una serie de causas interrelacionadas que limitan la eficiencia, ya que al no contar con un personal capacitado en cómo desarrollar ciertas habilidades necesarias para manejar la

información con estándares de calidad, para luego poder compartir la información de manera correcta, ocasiona que se pierda la integridad, seguridad y confianza de los docentes, estudiantes y padres de familia.

Si bien es cierto, el acceso a la información veraz y comprensible es un factor fundamental para el desarrollo educativo y para la toma de decisiones en cualquier institución educativa. En la Unidad Educativa Fiscal Paquisha se ha logrado reconocer cuáles son las necesidades para fortalecer el desarrollo de habilidades del personal administrativo y poder garantizar la gestión y comunicación de la información. Es por ello que a través de este estudio se pretende identificar las competencias necesarias y las estrategias que puedan permitir mejorar la comunicación de la información asegurando que toda la comunidad educativa pueda recibir datos claros y relevantes. A continuación, se presentan algunas preguntas de investigación que son esenciales para guiar este análisis:

1. ¿Cuál es el estado de la gestión información actualmente en la institución?
2. ¿De qué manera afecta la falta de habilidades en gestión de información al desempeño laboral del personal administrativo?
3. ¿Cuáles son las habilidades más importantes para garantizar el acceso a la información veraz y comprensible?
4. ¿Qué estrategias podrían ayudar a mejorar la capacitación del personal en la gestión de la información?

Justificación

En un mundo donde la información se ha convertido en un recurso importante para la toma de decisiones, la gestión adecuada de la misma en las instituciones educativas es más relevante que nunca. Sin embargo, muchas instituciones enfrentan serias deficiencias en la gestión de la información, esto debido al escaso desarrollo de habilidades de los empleados, lo que resulta en la difusión de datos inexactos o confusos.

En este contexto, estudiar este fenómeno es importante, porque en primer lugar, la literatura sobre la buena gestión administrativa en el ámbito educativo suele centrarse en la eficiencia de los procesos, pero se aborda con menor profundidad la importancia del desarrollo de habilidades específicas que facilitan la accesibilidad y veracidad de la información, lo cual representa un vacío en la investigación que el presente trabajo puede ayudar a llenar, proporcionando nuevas perspectivas sobre cómo mejorar la comunicación y acceso a la información en el ámbito educativo.

Por otro lado, garantizar el acceso a información veraz y comprensible es muy importante para promover una mejor transparencia y la rendición de cuentas en la gestión educativa. Este estudio nos va a permitir identificar las brechas existentes en la gestión de la información y desarrollar estrategias que fortalezcan las habilidades y competencias del personal, asegurando que todos los interesados tengan acceso a datos claros y relevantes.

El propósito de este estudio consiste en aportar de manera positiva a la institución educativa al identificar las deficiencias en el acceso de la información veraz y comprensible, lo que permitirá mejorar la calidad de la comunicación interna y externa, ya que al desarrollar programas de capacitación específicos para el personal

administrativo, va a fortalecer las habilidades necesarias para manejar y difundir información de manera efectiva, lo que tendrá como resultado una mayor eficiencia en la gestión administrativa, facilitando el acceso y comunicación de la información para docentes, estudiantes y padres de familia, y también contribuirá a la creación de un ambiente de confianza y colaboración dentro de la comunidad educativa.

El análisis de este estudio va a beneficiar no solo a la Institución Educativa, sino que va a servir también como un modelo valioso para otras instituciones que enfrenten problemáticas similares, sobre el escaso desarrollo de habilidades del personal lo que impide brindar un acceso a información veraz y comprensible, además, al documentar las estrategias implementadas se proporcionará un marco de referencia que otras instituciones pueden adaptar a sus contextos específicos, gracias a la identificación de habilidades necesarias para el personal administrativo y la propuesta de implementación de un modelo participativo de información, que pueden ser replicadas permitiendo a otras instituciones mejorar sus procesos de comunicación y acceso a información veraz.

Por otro lado, la factibilidad de este estudio es alta, ya que se cuenta primero, con el permiso del Ministerio De Educación Dirección DISTRITAL 13D02 y la autorización de la inspectora de la Unidad Educativa, lo que garantiza el respaldo institucional necesario para llevar a cabo la investigación. Además, la colaboración de las secretarías, quienes también desempeñan funciones docentes, es importante, ya que su aporte nos ayudará a analizar la problemática de este estudio. Además, es factible ya que se cuenta con disponibilidad de tiempo para realizar las investigaciones necesarias para el desarrollo de este estudio. Por lo tanto, todos estos factores nos ayudan a crear un entorno positivo para la realización del mismo, y obtener buenos resultados que beneficiarán a la institución educativa en lo general.

Dicho esto, es más que evidente la pertinencia de este estudio ya que cuenta con un contexto claro de la actualidad, el cual está enfocado en el desarrollo de habilidades que beneficiarán a la institución, ya que al abordar estas deficiencias va a permitir una mejor gestión de la información y contribuirá a la creación de un ambiente más colaborativo e inclusivo donde toda la comunidad educativa tendrá acceso a información de manera veraz y comprensible. Esto es especialmente relevante en un contexto donde la confianza en las instituciones educativas es muy fundamental para el desarrollo social y comunitario.

Objetivo General

Fortalecer el desarrollo de habilidades del personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha para mejorar el acceso a información veraz y comprensible que faciliten la toma de decisiones informadas de la comunidad educativa.

Objetivos Específicos

1. Determinar el estado actual de la gestión de la información en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha, para identificar las fortalezas y debilidades del desarrollo de habilidades del personal administrativo.
2. Definir de qué manera afecta el bajo desarrollo de habilidades al acceso y comunicación de la información a la Unidad Educativa Fiscal Paquisha.
3. Identificar cuáles son las habilidades necesarias para garantizar el acceso a información veraz y comprensible, a la comunidad de la institución educativa.
4. Implementar estrategias necesarias para mejorar la capacitación del personal administrativo en las habilidades requeridas para una comunicación efectiva.

Marco Conceptual

El propósito de este marco conceptual es proporcionar un fundamento teórico y contextual que sustente la investigación sobre como garantizar acceso a la información veraz y comprensible en el ámbito educativo. Se busca identificar y analizar las principales teorías, conceptos y enfoques relacionados con el desarrollo de habilidades en el personal administrativo, así como las implicaciones para la correcta gestión de la información. A través de este análisis, se pretende establecer un contexto claro que permita comprender la importancia de garantizar el acceso a información veraz y comprensible, así como las estrategias necesarias para mejorar la capacitación del personal y lograr fortalecer la confianza y la comunicación dentro de la comunidad educativa.

La gestión de la información en el ámbito educativo ha cobrado una relevancia creciente en los últimos años, convirtiéndose en un pilar fundamental para el desarrollo institucional, el acceso a datos precisos y comprensibles es de total importancia para la toma de decisiones informadas dentro de una institución, pero tan solo no por parte del personal administrativo, sino también para docentes, estudiantes y padres de familia.

Así mismo, el desarrollo de habilidades, como la comunicación efectiva, pensamiento crítico, la empatía, la gestión del tiempo y habilidades informativas facilitan el acceso a información veraz y comprensible, de tal manera que se puede promover un ambiente de colaboración y confianza entre todos los actores involucrados en la institución educativa.

Definición de Desarrollo de Habilidades

El desarrollo de habilidades es un proceso que permite mejorar, adquirir y aplicar capacidades, conocimientos y saberes a las personas para realizar sus tareas de manera efectiva. Al desarrollar habilidades podemos tomar mejores decisiones y mejorar el desempeño de funciones o actividades, para poder lograr buenos resultados en cualquier proceso que se presente en la vida diaria.

Alvarez de Zayas (2021) define la habilidad como la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propio a la cultura de la humanidad. Entonces este autor resalta que la habilidad se describe como una manifestación concreta del conocimiento y la cultura humana, es algo que se muestra a través de acciones o comportamientos específicos, en otras palabras, estas habilidades son parte importante de las personas cuando aplican su conocimiento y experiencia en contextos prácticos o en áreas particulares del saber.

Tener habilidades no solo es saber cosas o tener títulos, sino que es también importante saber cómo las usas para trabajar bien con otros, resolver problemas y adaptarse al área de trabajo. Por ejemplo, cuando tienes una habilidad técnica, como (manejar un software) puede ser inútil si no se complementan con las habilidades blandas, como la comunicación o el trabajo en equipo, entonces las habilidades laborales no solo son reflejos de la formación académica, sino también del crecimiento personal y de la cultura que tiene cada persona.

Por otro lado, Petrovski (1976) menciona que las habilidades son identificadas como un sistema de acciones síquicas y prácticas que posibilitan al hombre a regular su actividad (p.7). Entonces que estas habilidades son un conjunto de capacidades mentales y prácticas que ayudan a manejar las funciones de las personas de una forma ordenada y

efectiva, si lo relacionamos con el ámbito laboral, tener estas habilidades es importante para poder garantizar el acceso a información relevante, es decir que se debe ser capaz de buscar y presentar la información de manera clara y precisa, por lo tanto se deben aplicar habilidades como la gestión de datos, el uso de herramientas y la comunicación efectiva, para que cualquier persona que esté solicitando la información pueda entender de manera correcta.

Entonces, estas acciones complejas que favorecen el desarrollo de capacidades es lo que permite que la información se convierta en un conocimiento real, en este sentido se puede decir que las habilidades implican una organización interna de conocimientos y experiencias, estas forman parte de una base sólida que permite aplicar lo aprendido en diferentes contextos formando la teoría en práctica.

Habilidades blandas

De acuerdo con lo que manifiestan Zambrano, Vallejo, & Tafur (2023) las habilidades blandas “son aquellas que nos permiten interrelacionarnos con otros, así como hacer frente a diferentes situaciones reaccionando de manera adecuada”, estas habilidades blandas son las que nos ayudan a comportarnos de la mejor manera con los demás y a reaccionar bien ante distintas situaciones, ya que no solo se trata de saber hacer algo técnico sino de cómo manejamos lo que pasa con otras personas ya sea en el ámbito personal o laboral, lo cual es la clave para poder resolver problemas y adaptarnos a cualquier entorno.

Entonces, las habilidades blandas son fundamentales en un mundo donde las relaciones humanas cada vez son más importantes y donde saber escuchar y adaptarse puede ser la clave del éxito en cualquier ámbito. Por lo tanto, estas habilidades se deben ver como herramientas que ayudan a conectar mejor con las personas y el mundo que

nos rodea, ya que saber entenderse con los demás es igual de importante que saber hacer un buen trabajo. A continuación, veremos algunos tipos de habilidades fundamentales que nos servirán como referencia para este estudio de caso.

Tipo de Habilidades Blandas

Las habilidades son importantes en la vida de cualquier ser humano, pero aún más para los profesionales, ya que al desarrollar habilidades permite poder colaborar de manera efectiva con otras personas, ayudan a poder fomentar relaciones positivas en el área de trabajo, mantener una buena comunicación, fomentar la colaboración entre individuos y realizar sus tareas de manera oportuna.

- ***La comunicación***

Ramos, Paredes, Teran, & Luis (2017), mencionan que la comunicación organizacional es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios métodos y técnicas de comunicación interna y externa con finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización (p.4), por lo tanto la comunicación se trata de transmitir información y de asegurar que el mensaje que se vaya a informar sea claro preciso y comprensible para todos los involucrados.

Es importante mencionar que además que la información se transmita de manera clara y fácil de entender, se considera que para transmitir información, hay que adaptar los mensajes según a quienes lo recibe y usar las técnicas correctas para que el usuario pueda comprender la información que se le está brindando, una comunicación efectiva se puede lograr utilizando un lenguaje accesible y evitando tecnicismos innecesarios. Por último, la comunicación es más que solo hablar o escuchar, es la base para construir confianza y colaboración entre una comunidad u organización, ya que al permitir un flujo claro de información se fomenta la participación de todos los integrantes, lo que ayuda a resolver conflictos y a comprender mejor la información.

- ***Pensamiento Crítico***

El pensamiento crítico es la capacidad de poder evaluar la veracidad y relevancia de la información ya que se verificar la precisión de ésta antes de ser compartida, lo cual nos va a ayudar a evitar caer en desinformación o en conclusiones no correctas, por lo tanto, esta habilidad es de vital importancia para las personas ya que estamos viviendo en un mundo donde existen grandes cantidades de información, tanto veraz como errónea.

Por su lado Mackay, Franco, & Villacis (2018) dicen que el pensamiento crítico “es aquella habilidad que las personas desarrollan a medida de su crecimiento profesional y de estudios, y que, a través de este, permite realizar un proceso de toma de decisiones acertado debido a la capacidad decisiva que ha ganado a partir del crecimiento en conocimientos y experiencias personales y profesionales”. (p.336), es decir, a medida que van creciendo los conocimientos y experiencias se pueden analizar las situaciones desde puntos de vista diferentes, identificar lo más importante y pensar en las consecuencias de cada decisión.

Entonces el pensamiento crítico es una de las habilidades importantes para poder garantizar una comunicación efectiva hacia los usuarios de una institución, ya que podemos decir que esta habilidad va a permitir evaluar cuidadosamente la información que se va a transmitir, asegurando que esta sea clara, veraz, relevante y comprensible al público, además de saber comunicar la información de manera correcta, esta habilidad también puede analizar las necesidades de los usuarios y anticipar las posibles dudas de los mismos.

- ***Empatía***

Según Central test (2024) la empatía “es la capacidad de ponerse en el lugar de otras personas y comprender sus sentimientos y emociones en una situación determinada”, entonces, esta habilidad además de que nos permite comprender los sentimientos de otras personas nos ayuda a tener mejores relaciones humanas, permitiendo contribuir vínculos más sólidos poder resolver conflictos de manera efectiva y además responder de forma adecuada a las necesidades de estos.

En el ámbito laboral la empatía juega un papel muy importante para poder garantizar la comunicación efectiva de la información, ya que esta habilidad permite ponerse en el lugar de los usuarios que requieren la información y poder entender sus necesidades, preocupaciones, y tratar de adaptar el mensaje de acuerdo con su capacidad para comprender. Por ejemplo, en el contexto institucional, no basta con saber que alguien está confundido o preocupado, para tomar decisiones o medidas que puedan aliviar esa preocupación o aclarar la confusión, entonces, esto convierte a la empatía en un puente entre la comprensión emocional y la acción efectiva.

Importancia de las habilidades blandas

Las habilidades blandas son muy importantes tanto en el ámbito laboral como personal ya que este nos va a permitir conectar con personas, resolver los problemas y adaptarnos cada vez más a un mundo donde la tecnología y los conocimientos técnicos cambian constantemente, es por ello que las habilidades como, la comunicación, resolución de conflictos, la empatía y el pensamiento crítico pueden marcar la diferencia, ya que estas habilidades no solo mejora las relaciones personales y laborales sino que son la clave para tener éxito y crecimiento profesional y humano.

Por otro lado, las habilidades blandas son importantes ya que son el conjunto de

capacidades no cognitivas también o conocidas como habilidades del “saber ser”, estas son esenciales para actividades propias al individuo cómo interactuar con los demás. Levasseur (2013). En el ámbito laboral, estas habilidades incluyen competencias interpersonales personales, grupales y organizativa las cuales son fundamentales para llevar a cabo las tareas con cotidianas de manera efectiva y exitosa.

Para Levasseur (2013) el desarrollo de las habilidades blandas se logra de manera conjunta a través de la práctica y retroalimentación, lo que va a permitir que la persona mejore y se desempeñe mejor en cada actividad, entonces, esas habilidades son especialmente importantes en quienes lideran equipos o trabajan de forma colaborativa, ya que incluyen aspectos como liderazgo, la comunicación (tanto verbal como no verbal), la organización y otras habilidades cognitivas, como la resolución de problemas y el manejo de situaciones.

Habilidades Duras

Las habilidades duras son competencias técnicas que un profesional desarrolla, estas se adquieren a lo largo de su trayectoria laboral o mediante formación académica y sus fundamentales para que puedan realizar sus tareas laborales con eficiencia. Coll Morales (2021). Estas habilidades pueden lograrse mediante, participaciones en capacitaciones, tomando cursos en línea, adquiriendo más experiencia laboral y otros métodos de educación formal. Fortalecer estas destrezas permite que los individuos puedan determinar qué tipo de actividad pueden lograr, qué habilidades poseen, y cuáles son los conocimientos por adquirir para poder desempeñarse de forma que beneficie positivamente al crecimiento organizacional.

Cabe mencionar también que es importante fortalecer de forma continua estas habilidades porque en el mundo laboral nos estamos enfrentando a cambios constantes,

poder capacitarse ayuda no solo a mantenerse preparado ante cualquier circunstancia laboral, sino que estas nos van a hacer que las empresas sean más competitivas por contar con empleados capacitados y preparados para adaptarse a los nuevos retos.

Definición del acceso a Información

El acceso a información es la posibilidad que puede tener una persona para obtener datos conocimientos o contenidos que permitan tomar decisiones aprender o participar activamente en diferentes ámbitos. Esto también influye en cómo poder encontrar, entender y usar la información de manera clara y en el momento adecuado, ya sea a través de medios físicos o digitales, ya que al tener un acceso adecuado garantiza que la información sea transparente veraz y comprensible para todos.

El acceso a la información se refiere al conjunto de técnicas para buscar categorizar, modificar y acceder a información que se encuentra en un sistema, como, por ejemplo, base de datos, bibliotecas archivos e internet, Sequeira (2017), p.3. Cabe recalcar que el acceso a la información es vital para que las personas puedan tomar decisiones y resolver problemas de manera eficiente ya que al tener la capacidad de buscar, organizar y usar esa información de diferentes fuentes va a permitir mejorar el conocimiento individual y fomentar el desarrollo en lo educativo, laboral y personal, además es importante que el acceso sea equitativo para que todos tengan las mismas oportunidades de aprendizaje y crecimiento.

Información

Según Chiavenato (2015) la información “es un conjunto de datos que juntos tienen un significado, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento sobre algo”, información es un mensaje con significado de un determinado contexto, disponible para el uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el

derecho de reducir el margen de incertidumbre con el respeto de nuestras decisiones. De este modo la información se entiende como un mensaje que proviene de un contexto específico y que está disponible para ser utilizado de inmediato. Su principal función es ayudar a tomar decisiones más informadas, proporcionar orientación para acciones, disminuir la incertidumbre, actuar con mayor seguridad y precisión ya que esto es clave tanto como para el entorno personal si no que organizacional.

Importancia de la Información Veraz y comprensible

De Aguinaga (2022) menciona que no hay “información veraz” ni “información mendaz” si no “información verdadera” o “información falsa”. La veracidad o la mendacidad son cualidades del sujeto, del informador; pero no del objeto, en este caso, la noticia.

Pero en el ámbito laboral la información es aquella que es clara correcta y no está distorsionada, es importante porque ayuda a tomar decisiones adecuadas, mejorar la eficiencia en el trabajo y permite crear un entorno de confianza entre los empleados de la empresa, si la información es falsa o confusa, puede generar varios errores, malentendidos y esto por lo tanto, afecta negativamente al rendimiento del equipo de la organización, por eso es importante tener acceso a información que sea veraz y bien fundamentada para garantizar el éxito de las actividades y la comunicación de la información.

Factores que influyen en el acceso de la información

El derecho de acceso de la información brinda a las personas la oportunidad de determinar situaciones que impactan su vida diaria y fortalecer su capacidad para decidir y actuar con base a datos confiables OEA O (2013), es decir, que el acceso a la información se puede convertir en una herramienta donde todos los ciudadanos pueden

mantenerse informados sobre cualquier información de interés, por ejemplo, si tomamos en cuenta este estudio, es muy importante que los individuos de esta institución puedan acceder a aquella información que es relevante porque es en base a esa información con la que se va a llegar tomar una decisión.

Para brindar una información veraz, se necesita de varios factores los cuales son importantes para poder gestionar la información de manera correcta, además estos factores son los que van a facilitar este proceso ya que además de que la información debe ser verídica, también debe de ser comprendida por las personas que la reciben. A continuación, veremos alguno de estos factores relacionándolos con el entorno natural y social que influyen con el acceso de información de este estudio.

Entorno Natural de la Institución.

La infraestructura Tecnológica

La disposición de tecnologías adecuadas como computadoras, internet de alta velocidad y software, son fundamentales para poder acceder a la información, es decir que la falta de una infraestructura puede limitar la capacidad de acceder a aquella información que es relevante para el miembro de interés. Esta es importante ya que es con esto que se puede llegar a tener éxito en una empresa, organización o incluso en cualquier institución educativa ya que es la base de las operaciones de un mundo más digitalizado.

De acuerdo a lo establecido por la UNESCO (2021) la infraestructura tecnológica en aspectos de la educación debe de centrarse en garantizar el acceso a la información que sea fiable y comprensible para tomar decisiones efectivas, es decir, que al contar con una infraestructura tecnológica, se pueden crear plataformas que ayudará a garantizar que la información sea difundida de manera transparente y segura, pero para

poder utilizar estas plataformas es necesario tener de otras tecnologías como computadoras con software incluidos e internet de alta velocidad para facilitar el acceso a las mismas.

Entonces, la infraestructura tecnológica en el entorno natural de la institución es un factor importante para resolver la problemática relacionada con el acceso a la información veraz y comprensible, ya que al contar con las tecnologías adecuadas como, computadoras, acceso a internet de alta velocidad y a software especializado, permite a los miembros de la comunidad educativa acceder a recursos informáticos de manera eficiente y efectiva, facilitando la búsqueda y organización de la información y promoviendo la transparencia de la gestión educativa.

Cabe mencionar que, sin una infraestructura tecnológica adecuada, la capacidad del personal administrativo y docente para interactuar con la información se ve limitada, lo que puede resultar en una programación de datos inexactos o confusos, entonces, invertir en infraestructuras tecnológicas, va a permitir garantizar su disponibilidad la institución, mejorando significativamente la calidad de la información a la que puedan acceder todos sus miembros.

Recursos Naturales

Uno de los recursos naturales es la gestión documental y la disponibilidad de espacios de reuniones para comunicar la información, ya que nos permiten una adecuada organización de la información y facilitar la coordinación y comunicación de esta. Jiménez (2018) menciona que la gestión documental es un conjunto de actividades destinadas para administrar los documentos de manera eficiente durante todo su ciclo de vida desde su creación o recepción hasta su archivo, conservación o eliminación, quiere decir que este recurso es importante ya que nos permite almacenar y acceder a

información relevante.

Del mismo modo, Robbins S (2013) menciona que los espacios físicos para reuniones pueden desempeñar un papel crítico en la transmisión de información, la resolución de problemas y la toma de decisiones, ya que estos espacios contribuyen al flujo efectivo de la comunicación entre los individuos involucrados. Esto quiere decir que estos espacios actúan como facilitadores del acceso a la información, ya que se conceptualiza como un recurso natural de la institución y como un factor para el acceso y comunicación de información.

Sistemas de Información

Los sistemas de información son herramientas que se utilizan para poder gestionar la información dentro de una organización o institución, estas nos permiten recoger, almacenar, procesar y distribuir datos, los cuales se convierten en información importante para la toma de decisiones, además nos permite gestionar la información de manera segura. Laudon & Laudon (2020) pueden fortalecer este contexto, ya que mencionan que los sistemas de información sirven para gestionar información de forma eficiente, ya que sin la existencia de estos sistemas de información sería muy difícil manejar volúmenes de datos lo que puede llevar a cometer errores y a un uso no óptimo de los recursos.

Además, es importante mencionar que estas herramientas incluyen componentes tecnológicos como software, hardware, y otros componentes no tecnológicos como son los procedimientos y la persona que los utilizan, cabe mencionar, que su objetivo es facilitar el flujo de información en todo momento para poder apoyar la toma de decisiones basada en datos reales y actuales, mejorar la productividad y optimizar los procesos administrativos.

Entorno Social de la Institución.

Cultura organizacional

Para Robbins & Judge (2013) la cultura organizacional es un sistema de valores, creencias y prácticas compartidas que determinan la forma en la que las personas interactúan dentro de una organización incluyendo su comunicación y su capacidad para hacer transparentes, entonces relacionando este concepto con la cultura de una institución, influye en cómo se valora y se gestiona la información, ya que promueve la transparencia y la comunicación que facilitará el acceso a la información veraz y comprensible para todos los miembros de una comunidad.

Sin embargo, las creencias y los valores culturales pueden afectar la forma en que se percibe y se utiliza la información, ya que en algunas comunidades puede haber resistencia a ciertos tipos de información debido a las normas culturales, este fenómeno puede ocurrir, por ejemplo, cuando una organización tiene una cultura muy jerárquica que favorece la toma de decisiones centralizada, lo cual limita el flujo libre de la información entre los miembros.

En el contexto educativo estos sistemas permiten la recopilación almacenamiento procesamiento y distribución de datos de manera eficiente transformando información cruda en conocimiento útil para la toma de decisión al implementar un sistema de información adecuado la institución puede asegurar que la información relevante esté disponible de forma oportuna y accesible para todos los miembros de la comunidad educativa mejorando la calidad de la información la transparencia y la rendición de cuentas a los involucrados.

Además, dentro de estos sistemas de información pueden incluirse herramientas que permitan la personalización del acceso a la información, asegurar que cada usuario reciba datos que sean pertinentes y comprensibles para su contexto, entonces, al integrar

sistemas de información efectivo, la institución puede abordar las deficiencias de la gestión de información promoviendo un entorno educativo más informado, colaborativo y capaz de resolver las necesidades de todos sus miembros.

Comunicación interna

Tener una comunicación interna es importante en las instituciones ya que facilita la coordinación de actividades promueve la transparencia y fomentan la participación de todos los miembros, utilizando canales como reuniones, correos electrónicos, y plataformas digitales, se busca superar desafíos como falta de claridad y sobrecarga de información. Además, la comunicación interna es la clave para poder gestionar de manera eficiente la información ya que una comunicación clara y fluida facilita el acceso a los datos relevantes mejora la toma de decisiones y refuerza aún más la transparencia dentro de una organización.

Rodríguez & Sanchez (2016) por su lado, refuerzan aún más este concepto, ya que menciona que una comunicación interna, efectivamente facilita la gestión de la información permitiendo que los miembros de la organización compartan sus conocimientos de manera efectiva y contribuyen al desarrollo de una cultura organizacional de transparencia y confianza, entonces esto nos va a ayudar a tomar mejores decisiones y a optimizar el uso de recursos ya que los datos correctos llegan a las personas adecuadas en el momento preciso.

Cabe mencionar que una comunicación efectiva bien gestionada asegura que la información sea transmitida de manera clara y comprensible, adaptándose a las necesidades y los contextos de cada persona, en definitiva, al priorizar la comunicación interna, la institución puede mejorar la gestión, la transparencia y comunicación de la información de manera efectiva, fomentando así un sentido de pertenencia y compromiso entre todos los involucrados.

Métodos para desarrollar habilidades de acceso a información

➤ Educación formal

Según Vázquez (2018) la educación formal proporciona una base sólida sobre la cual los individuos pueden desarrollar sus competencias cognitivas y sociales, mejorando sus oportunidades laborales y su calidad de vida, es decir, es esencial poder fomentar una educación donde se pueda desarrollar habilidades que van a servir de base para poder acceder y manejar información relevante ya sea en el ámbito laboral o individual.

Es por esto, que la educación formal puede ser uno de los métodos para desarrollar habilidades de acceso a información, ya que mediante este va a capacitar al personal, de cuales deben ser sus habilidades para destacar en el entorno laboral, especialmente en área administrativa donde se debe gestionar la información de manera muy cuidadosa y eficaz, desarrollar estas habilidades son de suma importancia para poder tener éxito en todas las actividades laborales.

➤ Capacitación y experiencia práctica

Otro método es la capacitación y experiencia práctica ya que mediante esto se van a aplicar talleres, seminarios, y prácticas en el entorno laboral, esto permitirá que los individuos puedan desarrollar habilidades con la práctica directa en la gestión de la información, tales como la organización de datos, la comunicación efectiva, la resolución de problemas, entre otras habilidades que se relacionan directamente con el manejo correcto de la misma, todo esto será con el propósito de reforzar el aprendizaje y mejorar la confianza en el manejo de la información.

Para conceptualizar, Hernández (2017) nos dice que la capacitación es un proceso planificado que busca mejorar las habilidades o conocimientos de los

individuos a fin de optimizar su desempeño laboral y facilita su desarrollo profesional, como lo antes mencionado, esto confirma que la capacitación ayuda a mejorar los conocimientos que tiene una persona, en especial al momento de manejar información, ya que proporciona a ciertos individuos el conocimiento de cómo gestionar y comunicar la información.

Así mismo, la práctica es un componente esencial de la capacitación ya que esta permite a los individuos enfrentar aquellos desafíos reales, lo cual va a contribuir aún más a su aprendizaje y rendimiento, González (2015). Entonces una capacitación a la que además se le agrega la práctica, beneficia de manera favorable a los individuos aumentando sus capacidades y conocimientos para desenvolverse mejor en el área de trabajo, y por lo tanto manejar correctamente la información y comunicarlo de manera eficiente.

Para implementar estos métodos para desarrollar habilidades en el acceso a información veraz y comprensible, es importante abordar esta problemática existente en la unidad educativa, donde se ha identificado una falta de competencias o habilidades en el personal administrativo y docente. Al proporcionar capacitación específica en la gestión de la información, la comunicación efectiva y el uso de las tecnologías, puede mejorar significativamente a la capacitación del personal para manejar y difundir datos de manera clara y precisa, reduciendo la posibilidad de que se transmitan datos erróneos o confusos y fortalecer la confianza entre los actores de la comunidad incluyendo los docentes, estudiantes y padres de familia.

Marco Metodológico

El presente estudio, es de enfoque descriptivo-explicativo, tiene como objetivo analizar el desarrollo de habilidades del personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha, ubicada en el cantón Manta, Parroquia Eloy Alfaro, Manabí-Ecuador, para garantizar el acceso a la información veraz y comprensible. Este estudio se llevará a cabo mediante dos semestres académicos, 2024(2) y 2025(1). La población de este estudio incluye al personal administrativo, directivo, docentes, estudiantes y padres de familia, tomando como muestra a 5 personas para este estudio de caso, secretaria general, asistente de TIC, docente, directora y un padre de familia.

Metodológicamente se empleará un enfoque cualitativo mediante el cual se aplicarán técnicas como entrevistas y guías de observación estructurada, lo que va a permitir profundizar las percepciones, habilidades y prácticas del personal involucrado. Además, se realizarán conversaciones directas con padres de familia, directivo y docente. El análisis de los datos recolectados seguirá una lógica interpretativa que buscará establecer las relaciones entre las habilidades del personal administrativo y la efectiva comunicación y acceso a información veraz y comprensible dentro de la institución. A continuación, se presentarán algunas definiciones y conceptos de cada una de las técnicas que se aplicarán para realizar el análisis de resultados de este estudio de caso.

Entrevista

La entrevista es un método o una técnica que se utiliza para recopilar datos, es una conversación formal entre dos o más personas con el fin de recolectar información, opiniones o experiencias de un tema en específico. Para Díaz (2013) la entrevista es una técnica que se utiliza en investigaciones cualitativas para la recolección de datos, es definida como una conversación en la cual se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.

Entonces se considera que esta técnica es de gran utilidad para cualquier trabajo de investigación en especial en trabajos con enfoque cualitativo, con la aplicación de esta técnica se pueden obtener como resultados las opiniones o experiencias del entrevistado, ayudando como tal al entrevistador a profundizar los pensamientos y percepciones del entrevistado, logrando comprender con más profundidad el fenómeno del caso estudiado.

Guía de Observación

Una guía de observación es una herramienta que se utilizan para enlistar o registrar sistemáticamente lo que se está observando en un contexto determinado, sirve para organizar la observación, de tal manera que sirva con evidencia al investigador y le permitirá que se enfoque en lo que realmente interesa al estudio. Su correcta aplicación garantiza que las observaciones sean más confiables, comparables y útiles para la toma de decisiones de acuerdo con su contexto.

Según Linda Esmeralda (2019) una guía de observación es un instrumento que se basa en una lista de indicadores que orientan la observación, y se señalan los aspectos relevantes a observar, en otras palabras, facilita la sistematización y precisión del proceso de observación, permitiendo focalizarse en aspectos clave, mejorar la confiabilidad de los datos y contribuir a un análisis más objetivo y completo.

Estas técnicas aplicadas resultan fundamentales en este estudio de caso ya que permiten obtener información profunda y contextualizada sobre las habilidades y prácticas del personal administrativo en la gestión y comunicación de la información. La combinación de estas técnicas enriquece la validación de los datos, fortalece la confiabilidad de los resultados y proporciona una visión integral que permite diseñar estrategias de mejora a la institución, ambas, proporcionan datos más completos y confiables, lo que facilita diseñar estrategias de capacitación y mejora su manejo y comunicación de la información.

Resultados Obtenido

Tabla 1

Matriz de triangulación de entrevista

Categoría	Participante	Hallazgo clave	Análisis y Contraste Teórico
Sobrecarga de funciones administrativas	Secretaria	Desempeña simultáneamente	Coincide con Planchez (2023) el multi-rol
	General	funciones administrativas y docentes.	puede ser eficiente, pero si no se gestiona correctamente, provoca fatiga laboral y afecta la productividad institucional.
	Docente	Apoya tareas administrativas sin capacitación formal.	Muestra improvisación organizativa, lo cual afecta la calidad educativa. El desarrollo de habilidades debe ser institucional y planificado Martins (2025)

Falta de capacitación formal	Asistente TIC	Se capacita por su cuenta con recursos del Ministerio.	Se confirma lo planteado por Team U. (2024) reduce la eficacia en la gestión de información.
	Directivo	Reconoce que no existe un plan formal de formación para el personal administrativo.	Refuerza la necesidad de un plan continuo de desarrollo profesional. La capacitación es un eje clave para la mejora institucional González (2015)
Acceso a la información veraz y comprensible	Padre de familia	Recibe información incompleta o ambigua sobre el progreso académico de su hijo.	Evidencia un déficit en la comunicación institucional, lo cual afecta la transparencia y participación, según lo señalado por Campoverde, (2018).
	Secretaria	Identifica que algunos comunicados no llegan con claridad o se malinterpretan.	Se requiere una estrategia comunicacional efectiva, Ramos, Paredes, Teran, & Luis (2017), adaptada a las características del público.

Habilidades	Todos	Coinciden en que se	Coincide con Levasseur (2013) la
necesarias para la gestión de la información		requieren tanto habilidades tecnológicas (duras) como comunicativas (blandas).	combinación de ambas es indispensable para una gestión integral y humanizada de la información.
Canales de comunicación interdepartamental	Secretaria, asistente TIC, directivo	Uso frecuente de WhatsApp y correo electrónico sin protocolos formales.	Alineado con Vixonic (2022) aunque útiles, los canales informales pueden causar confusiones si no se integran dentro de una estrategia institucional de comunicación.
Valoración del aprendizaje en el rol administrativo	Docente, asistente TIC	El aprendizaje ha sido más empírico que sistemático.	Corresponde al enfoque de aprendizaje por exposición directa más que por formación planificada Westreicher (2020), lo cual limita el desarrollo profundo de competencias.

Análisis De Resultados de la Triangulación

A través de las entrevistas realizadas en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha se pudieron identificar patrones muy comunes de cómo afectan la calidad en el manejo y acceso de la información en el área administrativa, especialmente en el rol que cumple la secretaria de la institución. Estos hallazgos se los caracteriza por categorías mediante el cual va a facilitar el análisis e interpretación de la realidad investigada.

En primera instancia se logra evidenciar como una sobrecarga de funciones afecta al desempeño laboral de personal, ya que al desarrollar funciones que no son propias de su cargo pueden afectar directamente a la calidad de la información. Esto es una realidad que fue confirmada también por una docente entrevistada, que manifestó que cumple con varias tareas administrativas sin cumplir con una preparación específica en las mismas. Por lo tanto, este fenómeno responde a una mala planificación en el cumplimiento de tareas, provocando así, la fatiga laboral y la disminución en la eficiencia del servicio cómo lo menciona Planchez (2023) quién menciona que el cumplimiento de varias funciones sin una planificación correcta puede provocar el desordenamiento de las tareas y provocar un efecto negativo en la calidad de la institución.

Otro hallazgo clave es la falta de capacitación formal, tanto en herramientas digitales como en habilidades comunicacionales. El asistente TIC manifestó haber aprendido de forma autodidacta, y el propio directivo reconoció que no se ha logrado ejecutar una planificación formativa en el año lectivo. Esta carencia compromete el desarrollo profesional del personal administrativo, pues según González (2015), una institución debe promover procesos de formación continua para fortalecer la eficiencia organizacional.

Asimismo, se logró identificar deficiencias en la claridad de la información, el cual se evidencia con conversaciones directas con padres de familia. Testimonios como las de la señora Mari Roldán, menciona que algunos procesos académicos no siempre son comprendidos por los padres de familia. Lo cual coincide con lo expuesto por Campoverde (2018), el cual señala que la transferencia informativa debería de ser un derecho a los ciudadanos y una responsabilidad por parte de las instituciones.

En relación con las habilidades para la gestión de la información, el personal entrevistado coincidió con varias argumentaciones, ellos señalan que es necesario desarrollar tanto las habilidades duras como las habilidades blandas ya que ambas son importantes para gestionar mejor la información. Levasseur (2013) argumenta un concepto parecido, menciona que el éxito en la gestión administrativa se puede lograr mediante una interacción equilibrada de ambos factores ya que éstas les permite operar en sistemas informativos o manejo de herramientas tecnológicas y también de cómo se debería interactuar con la comunidad.

Otro hallazgo relevante es el uso de canales informales de comunicación, ya que la institución utiliza canales de comunicación como WhatsApp Facebook y correos electrónicos personales. Y aunque estos canales sean muy ágiles para comunicar, en ciertas ocasiones pueden provocar malentendidos y distorsión de la información. Vixonic (2022) nos señala que los canales de comunicación deberían estar dentro de un marco institucional para garantizar la claridad y equidad en el acceso de información.

Por otro lado, se comprobó que el aprendizaje del rol administrativo se ha obtenido a través de una lógica organizada que se basa en la experiencia individual del personal y no específicamente de procesos bien estructurados, esto demuestra que existe una gran necesidad de implementar estrategias de capacitación continua, protocolos de trabajo y programaciones de inducción, tal cual lo señala Westreicher (2020), quién señala que el aprendizaje obtenido de procesos estructurados mejora la calidad y reduce la improvisación en ciertas funciones importantes.

Entonces el análisis de esta entrevista revela una realidad institucional, donde la experiencia y la voluntad no son suficientes para poder garantizar una correcta gestión de la información clara, verás y comprensible. Entonces dicho esto y lo analizado, es necesario que se pueda fortalecer una planificación en el desarrollo de funciones, estandarizar los canales de comunicación y promover el desarrollo de habilidades en el personal administrativo.

Guía De Observación

Los resultados obtenidos de la guía de observación aplicada al departamento de Secretaria General de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha, tiene como propósito analizar, identificar y determinar el estado actual de la gestión de la información y el desarrollo de habilidades del personal para garantizar el acceso a la información veraz y comprensible, a continuación, se presentaran una serie de indicadores que facilitaran la búsqueda de un aporte teórico y el análisis crítico, permitiendo evidenciar la pertinencia y coherencia de las actividades observadas en el departamento. Esto permitirá identificar cómo las prácticas observadas se alinean con las mejores prácticas, y teorías existentes, y poder detectar áreas de mejora o fortalezas en el proceso administrativo.

Tabla 2

Matriz de resultados de la guía de observación

INDICADORES	AUTOR	ANALISIS Y HALLAZGOS
Calidad de la gestión de información	Según Steubel (2024) se trata de un grupo de acciones y procedimientos que se realizan para asegurar y elevar la calidad de los productos o servicios que se brindan.	Como le señala el autor, la calidad de la gestión de información requiere procesos responsables y estructurados, pero la falta de organización y capacitación del personal impide su cumplimiento efectivo.
Acceso de información	OEA (2010) destaca que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna de cualquier órgano perteneciente a la administración central de cualquier índole.	La OEA claramente señala que la información que se debe ofrecer a una persona debe de ser de calidad, sin embargo, existen obstáculos como lentitud, fallas en sistemas y poca comunicación, afectando la transparencia y el acceso veraz, oportuno y comprensible de la información a la comunidad educativa.

Roles múltiples	Goode (1960) menciona que cuando un individuo desempeña múltiples roles pueden surgir tensiones debido a las existencias conflictivas de dichos roles lo que genera estrés y la necesidad de priorización constante.	La idea principal de Goode es que cuando un individuo asume múltiples roles, esto puede generar conflictos, tensiones y estrés y justamente se evidencia que el personal administrativo asume varios roles, incluyendo docencia y gestión de información, lo que puede afectar su eficiencia y bienestar laboral debido a la dificultad para concentrarse y mantener la calidad en sus funciones.
Organización de tareas administrativas	La organización eficaz de las tareas administrativas permite optimizar los recursos, reducir duplicados y mejorar el flujo de trabajo dentro de una institución Robbins & Coulter (2018).	Recalcando lo mencionado por Robbins y Coulter, una organización eficaz de las tareas administrativas es importantes para optimizar recursos y reducir redundancias, sin embargo, se pudo observar que, en la institución educativa, existe una carga de trabajo elevada y diversificada, lo cual puede generar dificultades en la organización y priorización de dichas tareas.
Capacitación continua	De la Cruz Medina (2025) menciona que la capacitación continua, pasó de ser una	La institución no brinda capacitaciones formales, pero el interés del personal en adquirir habilidades de gestión informativa evidencia que la capacitación continua es una

	simple opción y que en estos tiempos se ha vuelto una necesidad.	necesidad prioritaria para mejorar el desempeño laboral y la comunicación.
Infraestructura tecnológica	Huamaní (2021) afirma que la expansión del uso de tecnologías en todos los ámbitos, tanto privados como públicos, ha permitido mejorar la eficiencia en los procesos y el manejo de la información; por ello, fortalecer la infraestructura tecnológica puede tener un impacto positivo en la gestión administrativa	Cómo lo señala Huamaní la infraestructura tecnológica mejora la eficiencia en la gestión administrativa, sin embargo, en la institución se pudo observar que no cuentan con una infraestructura tecnológica eficiente ya que no cumple con los estándares de calidad y mucho menos con sistemas de información eficiente.
Eficacia en la comunicación de la información	Según Rojas & Regalado (2024) menciona que la comunicación eficaz es fundamental para que una institución crezca, ya que así se puede brindar una información más clara a la comunidad.	Con el aporte del autor y según lo observado, a comunicación entre departamentos se realiza mediante canales informales, como WhatsApp y correos, pero se requiere una estrategia formal para mayor precisión y oficialidad.
Desarrollo de habilidades	El desarrollo de habilidades gerenciales y directivas en el personal administrativo es clave	Otro de los problemas identificados en esta guía de observación, es la carencia de capacitación en habilidades clave,

	para mejorar la gestión organizacional, fortaleciendo aspectos como planificación, liderazgo, comunicación y adaptabilidad Alvarado (2023)	lo cual limita la potencialidad del personal y afecta la eficiencia institucional, pese a que estas habilidades son esenciales para funciones efectivas, según el autor.
Sistemas de información eficiente	Según Holguín & Quimiz (2025) los sistemas de información administrativa son herramientas fundamentales para la gestión eficiente de las organizaciones, ya que permiten recopilar, procesar y distribuir información de manera efectiva.	Holguín y Quimiz resaltan que los sistemas de información son clave para lograr una gestión eficiente y facilitar el flujo de información preciso y oportuno, sin embargo, los sistemas de información que existen en esta área administrativa no son eficientes, lo cual puede reducir la efectividad en la recopilación, procesamiento, distribución de la información.

Análisis de resultados de la ficha de observación

Esta tabla de observación muestra que los puntos evaluados fueron elegidos para analizar temas concretos sobre las habilidades y el manejo de la información dentro de la comunidad educativa. Cada punto está basado en autores que han escrito sobre cómo se gestiona la información y las habilidades blandas y la comunicación. Estos autores brindan una base teórica que justifica por qué se escogieron estos indicadores ayudando así a que lo que se observa esté bien enfocado en encontrar lo que se hace bien y lo que se puede mejorar en la institución.

La ficha de observación muestra que la tecnología con la que cuenta la institución es muy limitada, ya que los sistemas son lentos y se dañan seguido. Esto causa muchas dificultades para poder usar la información a tiempo y de forma eficaz. Los equipos están viejos y casi no les mantenimiento lo que empeora la situación generando atrasos al pasar los datos y afectando las tareas diarias que se hacen en la gestión del plantel educativo.

También se pudo observar que no se ha invertido lo suficiente en tecnologías, ya que hacen falta recursos para mejorar los sistemas y dotar a la institución de equipos actualizados como hardware y software. Al no contar con herramientas apropiadas, es muy difícil encontrar soluciones digitales que ayuden a mejorar los procesos administrativos, ni la comunicación entre el personal, afectando directamente el trabajo que el personal tiene que cumplir con sus funciones, en un ambiente donde la tecnología no es suficiente, haciendo que las tareas sean más lentas y menos exactas en la manera que se transmite la información, lo cual es importante para poder lograr una mayor transparencia en la gestión de información.

Por otro lado, aunque se ha hecho algunos intentos por dar capacitaciones, todavía falta que el personal administrativo reciba formación sobre las habilidades claves como el liderazgo y la organización, ya que éstas son necesarias para que la información sea clara y se pueda comprender mejor, los resultados muestran que si se refuerzan estas habilidades través de capacitaciones bien planificadas, se puede mejorar la manera en que se maneja la información, es decir, formar mejor al personal ayuda a crear un ambiente donde todos entiendan mejor los datos, que haya más participación y que confíen en lo que se comunica.

Conclusiones

Se constató que el estado actual de la gestión de la información en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha presenta múltiples debilidades, especialmente por la falta de organización en los procesos administrativos y el uso inadecuado de herramientas tecnológicas, generando retrasos, errores en la comunicación y pérdida de información valiosa para la institución educativa.

Por otro lado, la ausencia de habilidades técnicas y comunicativas en el personal administrativo afecta significativamente la calidad del acceso a la información, esto se debe al desempeño de funciones múltiples sin la debida preparación incrementa el estrés laboral y compromete la claridad, veracidad y comprensión de los datos transmitidos.

Así mismos, se identificaron como habilidades críticas la gestión documental, el pensamiento crítico, la empatía, el liderazgo y el uso adecuado de tecnologías. La carencia de estas destrezas impide que la información llegue de forma comprensible a estudiantes, docentes y padres de familia.

Finalmente, se identificó la necesidad de implementar estrategias de capacitación continua y sistemática que promuevan el desarrollo de habilidades blandas y duras. Esto permitirá fortalecer la cultura institucional, mejorar la eficiencia administrativa y garantizar un entorno más transparente y participativo.

Recomendaciones

Considerando los hallazgos y las necesidades detectadas en este estudio, es importante implementar acciones estratégicas que fortalezcan las capacidades del personal administrativo y mejoren la gestión de la información en la institución. A continuación, se presentan las recomendaciones específicas para abordar estas áreas clave.

Para mejorar la gestión de la información y fortalecer las habilidades del personal administrativo, es factible implementar programas formativos continuos sobre gestión documental, uso de plataformas digitales, habilidades comunicacionales y liderazgo, además, se recomienda modernizar los equipos informáticos y fortalecer el acceso a internet en la institución para optimizar el flujo de información y facilitar el trabajo administrativo.

De la misma manera, para promover la comunicación efectiva y la participación de la comunidad educativa, se recomienda crear y aplicar protocolos de comunicación formales entre departamentos y hacia la comunidad educativa, que incluyan el uso de canales institucionales oficiales (correo institucional, boletines, plataformas virtuales), para mejorar la transmisión de información clara, oportuna y comprensible tanto interna como externamente, fortaleciendo así la confianza y participación de docentes, padres y estudiantes.

Además, se debe tomar en cuenta que para garantizar la seguridad, confidencialidad y uso adecuado de los datos es importante diseñar y difundir reglamentos sobre el uso adecuado, seguro y ético de la información, para asegurar la integridad y seguridad en el manejo de la información institucional y promover una gestión transparente y confiable.

Por último, se recomienda establecer un comité institucional que supervise la implementación de estas estrategias, evaluando de manera periódica los avances en el desarrollo de habilidades y el acceso a información clara dentro de la comunidad educativa. Tomar en consideración estas recomendaciones es importante porque contribuirá a potenciar la eficiencia y la calidad de la gestión de la información en la institución educativa.

Bibliografía

- Aimara, D. (2021). *Diseño de las competencias laborales para el personal administrativo a través de la cultura organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito*. Quito, Ecuador: Creative commons.
- Alvarado, O. (2023). Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en el organismo de servicio de administración. Repositorio autónoma. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2435>
- Alvarez de Zayas, C. M. (2021). *studocu*. Obtenido de <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-gabriela-mistral/taller/didacticocarlos-alvarez/60933242>
- Anchundia, K. (2023). *Sistema de acceso y difusión de la información mediante formatos alternativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Jaramijó*. Jaramijo: repositorio.ulead.edu.ec.
- Campoverde, L. (2018). *El acceso a la información pública como garantía, derecho y principio del derecho constitucional ecuatoriano*. Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12182>.
- Cela, J., Coinduras, J., Isus, S., Carrera, F., & Paríz, G. (2011). *Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización*. Revista de Currículum y Formación de Profesorado.
- Central test. (09 de enero de 2024). Obtenido de EMPOWERING TALENT: centraltes.es
- Chiavenato, I. (23 de septiembre de 2015). *Teoría general de Administración*. (M. Gonzalez, Editor) Obtenido de <http://hdlinformacion.blogspot.com/2015/09/covepto-de-onformacion.html>

Coll Morales, F. (01 de abril de 2021). *ecomomipedia*. Obtenido de *economipedia.com*

Contreras, T., & Chaca Oliveros, A. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo*.
Uviversidad Continental.

Daft, R. (2000). *Teoria y Diseño de la organización*. Mexico: Thomson Editores.

De Aguinaga, E. (118 de 09 de 2022). *Cuadernos de Periodistas*. Obtenido de
www.cuadernosdeperiodistas.com

De la Cruz Medina, S. (2025). *Importancia de la capacitación continua en el desarrollo del talento corporativo*. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3744>

Demian, A., & Jose, M. (2016). *La calidad de los sistemas de informacion en la eficiencia de la Pymes*. Mexico: Csielo.sld.cu.

Díaz, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo, Investigación en educación médica*.

Fernández, F. (2012). *Al servicio de la transparencia. El papel de los archiveros y la gestión documental en el acceso a la información pública*. España: Dialnet.unirioja.es.

González, R. (2015). *Foemación y habilidades prácticas en el trabajo*. Mexico: Editorial
Díaz de Santos.

Goode, W. (4 de agosto de 1960). *Una teoría de la tención de roles*.
doi:<https://doi.org/10.2307/2092933>

Hernandez, H. (2023). Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave. *Ciencialatina*. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5160

Hernández, L. (2017). *Capacitación y desarrollo en el entorno laboral*. Barcelona: Editorial

OUC.

Holguín, A. d., & Quimiz, B. (2025). Sistema de información administrativa aportes de eficiencia,eficacia y efectividad. Revista UDG. Obtenido de <https://revistas.udg.co.cu/index.php/roca/article/view/5054>

Huamaní, P. (2021). Infraestructura tecnológica y gestión administrativa. Revista *oeconomicus*. doi:<https://doi.org/10.54943/revoec.v3i2.309>

Jiménez, A. (2018). *Gestión Documental: Fundamentos y Aplicaciones* . Madrid, España.

Laudon, K., & Laudon, J. (2020). *Sistemas de Información General*. México: Pearson.

Levasseur, R. (2013). *People Skills:Develiping soft Skills*.

Linda Esmeralda, M. (29 de marzo de 2019). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/p/vgc5z0e9cwoh/guia-de-observacion/>

Mackay, R., Franco, D., & Villacis, P. (2018). El pensamiento crítico . *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegod*, 336.

Martins, J. (4 de febrero de 2025). *Diferencias entre habilidades duras y blandas* . Obtenido de asana.com: <https://asana.com/es/resources/hard-skills-vs-soft-skills>

Muñoz, A. (13 de junio de 2017). *Roles administrativos*. Obtenido de Psicometricas: [administrativohttps://psicometricas.mx/blog/roles-administrativos/](https://psicometricas.mx/blog/roles-administrativos/)

Nancy, M. d., & Evelio, M. (2009). El desarrollo de habilidades investigativas en la Educación Superior; un acercamiento para su desarrollo. *SciELO*, [scielo.sld.cucielo](https://scielo.sld.cu/cielo).

OEA. (2010). Ley Modelo de acceso a la información Administrativa. *oas.org*, 4. [ey_modelo_acceso.pdf https://share.google/YZTKkHCjdSoMLbRQg](https://share.google/YZTKkHCjdSoMLbRQg)

OEA, O. (2013). *El derecho de acceso a la informacion* . Ottawa, Canada: Organización de

los Estados Unidos.

Petrovski. (1976). *Psicología general*. Ciudad La Habana: Editorial Pueblo y educación.

Planchez, W. (7 de junio de 2023). *El multi-rol en las empresas*. Obtenido de LinkedIn:

<https://share.google/rvNxIIAK2zO5Pk0xU>

Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Luis, L. (2017). *Comunicacion organizacional*.

Guayaquil.Ecuador: Ediciones Grupo Compás. Obtenido de

www.web.facpya.aunl.mx/Vinculategica/vinculategica_5_2/A.44.pdf

Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Libros.

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educacional.

Rodríguez, C., & Sanchez, P. (2016). *Comunicacion Organizacional: Teoria y práctica*.

Madrid: Universitaria.

Rojas, M., & Regalado, G. (2024). Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las

instituciones publicas. Obtenido de

<https://www.cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/226>

Sanclemente, A., & Vera, J. (2023). *Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño*

laboral del personal de los subcentros de salud de Calceta. Calceta,Manabí:

<http://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/2297>.

Savin, N. (1976). *Pedagogia*. La habana: Pueblo y Educación.

Sequeira, R. (2017). *Desarrollar un procedimiento para facilitar el acceso a la infotmacion*

de los usuarios internos y externos. Universidad Técnica Nacional.

Steubel, P. (7 de octubre de 2024). *Gestión de la calidad: que es, etapas y herramientas para*

implantarla en tu negocio. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/quality-management>

Team, U. (26 de Septiembre de 2024). *Capacitación Virtual y presencial: Diferencias*.

Obtenido de UBITS.COM: [https://www.ubits.com/blog/diferencias-capacitacion-virtual-vs-](https://www.ubits.com/blog/diferencias-capacitacion-virtual-vs-presencial#:~:text=Aprendizaje%20en%20l%C3%ADnea%3A%20la%20capacitaci%C3%B3n,%20ejercicios%20interactivos%20entre%20otros)

[presencial#:~:text=Aprendizaje%20en%20l%C3%ADnea%3A%20la%20capacitaci%C3%B3n,%20ejercicios%20interactivos%20entre%20otros](https://www.ubits.com/blog/diferencias-capacitacion-virtual-vs-presencial#:~:text=Aprendizaje%20en%20l%C3%ADnea%3A%20la%20capacitaci%C3%B3n,%20ejercicios%20interactivos%20entre%20otros).

Team, U. (26 de septiembre de 2024). *Las consecuencias de no analizar las necesidades de capacitación en tu empresa*. Obtenido de UBITS:

<https://share.google/LyrEtNPcPwDgHMMT>

UNESCO. (2021). *Estrategias sobre la innovación Tecnológica en la Educación (2022-2025)*. UNESCO.

Valeriana, C. (28 de agosto de 2023). *La figura de la empresa*. Obtenido de Camara fp ciclos formativos: <https://www.euroinnova.com/blog/tareas-de-un-administrativo>.

Varela, V. (10 de septiembre de 2021). *El correcto manejo de la información*. Obtenido de prodigia.com.mx: <https://www.prodigia.com.mx/blog/el-correcto-manejo-de-la-informacion>

Vázquez, M. (2018). *Teoría y práctica educativa*. Mexico: Fondo de cultura Económica.

Vixonic. (12 de septiembre de 2022). *que son los canales de comunicación*. Obtenido de LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-son-los-canales-de-comunicaci%C3%B3n-vixonic-ds>

Westreicher, G. (19 de junio de 2020). *Experiencia laboral*. Obtenido de

Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html>

Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directas*. Mexico: Pearson Educacion.

Zambrano, M., Vallejo, P., & Tafur, F. (2023). Habilidades blandas como complemento para la formación profesional de los estudiantes. *Revista Digital Publisher*, 259.

Anexos

Tabla 3

Cronograma del estudio de caso

PRIMERA FASE: FASE DE DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO						
	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FECHA	26 al 30	16 al 20	7 al 11	01 al 8	10 al 22	01 al 09
ACTIVIDADES						
SELECCIÓN DE LA EMPRESA PARA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO	X					
INTRODUCCIÓN DEL ESTUDIO						X
BÚSQUEDA DE ANTECEDENTES INESTIGATIVOS		X				
DEFINIR EL ESTUDIO DE CASO			X			
ELABORACIÓN DE JUSTIFICACIÓN				X		
DISEÑAR OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS				X		
CONSTRUCCIÓN DE MARCO CONCEPTUAL					X	
REALIZACIÓN DEL MARCO METODOLÓGICO						X

SEGUNDA FASE: FASE DE RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CASO						
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
FECHA	21 al 25	02 al 30	2 al 13	04 al 25	01 al 8	
ACTIVIDADES						
CONSTRUCCION DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.	X					
APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS.		X				
REDACCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.		X				
REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN POR EL TUTOR.		X				
ELABORACIÓN DE LA TIANGULACIÓN		X				
REDACCION DE LOS ANALIS DE RESULTADOS		X	X			
REVISIÓN DE LA INFORMACION POR EL TUTOR			X			
ELABORAR LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.			X			
ORDENAR, CLASIFICAR Y REDACTAR LAS REFERENCIAS.			X			
LECTURA Y REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN POR EL TUTOR.				X		
ANEXOS: CLASIFICARLOS Y ORDENARLOS.				X		
DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN.				X		
LECTURA Y REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN PO EL TUTOR.					X	
SUBIR LA INFORMACIÓN AL COMPILATIO.					X	
EMTREGA DE LOS ANILLADOS A LA SECRETARÍA DE LA CARRERA CON EL CERTIFICADO DEL COMPILATIO.						X

Entrevista

Nombre del entrevistado:

Cargo/ocupación:

Institución:

Fecha:

Objetivo de la entrevista

Recopilar información sobre las percepciones, experiencias y desafíos que enfrenta el personal administrativo en la gestión y comunicación de la información dentro de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha, con el fin de identificar las habilidades desarrolladas y las áreas que requieren fortalecimiento para asegurar un acceso de Información veraz y comprensible en toda la comunidad educativa.

Preguntas

- 1. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en esta institución educativa y en qué otros roles han estado involucrados anteriormente?**

P1: “Llevo 11 años trabajando en esta institución educativa, desde entonces he ocupado varios cargos, como docente, fui subinspectora general por unos años, después volví al cargo de docente y ahora soy docente y secretaria al mismo tiempo”

P2: “Llevo 3 años en la actual posición, que combina funciones docentes y de secretaría, además de encargarme de tecnología de la información (TIC).”

- 2. ¿Cómo describiría su experiencia laboral en esta institución hasta ahora?**

P1: “Mi experiencia ha sido bonita, tanto como docente como colaboradora administrativa de este departamento”.

P2: “La experiencia que he tenido en este poco tiempo ha sido muy productivo, de manera que he aprendido varias cosas que desconocía en la parte administrativa”.

3. ¿Qué tareas específicas realizan diariamente como parte de su función administrativa?

P1: “Por lo general tenemos un sin número de actividades por cumplir, ya que secretaria general abarca desde la actualización de datos de los estudiantes, hasta el registro total, verificación, cierre y apertura del año escolar y el control de datos de los docentes”.

P2: “Las tareas que realizo son actualización d datos de los estudiantes, manejar el archivo maestro para verificar pases o perdidas de año lectivo de los chicos, oficios de servicios básicos de la institución, llenar matrices, sacar copias y más”.

4. ¿Ha recibido últimamente alguna capacitación sobre las habilidades necesarias para gestionar y comunicar la información de manera veraz y comprensible? ¿Considera que es necesario?

P1: “No, no se ha recibido, pero si considero que sería necesario, ya que siempre es bueno prepararse y capacitarnos para estar más al tanto de cómo gestionar y comunicar la información de manera correcta”.

P2: “No he realizado una capacitación sobre este tipo de habilidades, pero si considero importante y necesario para desarrollar un trabajo de la manera mas adecuado, optimo y eficaz, hasta el momento me capacito en la pagina de ministerio de educación, pero no de ese tipo de capacitación”.

5. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido en el pasado que haya sido especialmente útil para su rol administrativo?

P1: “No se recibe capacitación por parte de la institución, sin embargo, nos podemos auto preparar tomando capacitaciones que brinda la página del ministerio de educación”.

P2: “Hace algún tiempo realice uno en Tecnologías de la información y habilidades tecnológicas, que por lo general era un curso en línea que en ese tiempo no pensé que me ayudaría en este tiempo que estoy desempeñando mi nueva función en la Institución”.

6. Desde su experiencia, ¿qué tipo de habilidades (blandas o duras) considera más necesarias para la gestión eficiente de la información en su entorno laboral? ¿Por qué?

P1: “Considero que las habilidades duras, sobre todo porque vivimos en un mundo

cambiante y tecnológico, ya que quien no manejar este tipo de habilidades tecnológicas no puede cumplir bien su rol”.

P2: “Considero que ambas son muy necesarias para poder llevar a cabo un trabajo eficiente, de manera que el trato a las personas sea agradable y a la vez ameno, claro que todo siempre con respeto porque en ocasiones nos ha tocado lidiar con malos tratos por la impaciencia de los representantes”.

7. ¿Cree que su formación actual le proporciona las habilidades necesarias para manejar información de manera clara y veraz? ¿Por qué?

P1: “Si considero que si porque, aunque soy ingeniera comercial en el colegio siempre estudie informática y siempre me auto preparo en lo que me gusta más en la rama tecnológica”

P2: “Al principio no lo tenía muy claro, pero mi compañera me aclara cualquier duda que me surja en ese momento, puesto que ella sabe todo el manejo y considero que es un excelente apoyo por la experiencia que ha desarrollado a lo largo de sus años en esta función”.

8. ¿Qué habilidades considera fundamentales para manejar y comunicar la información veraz y comprensible en la institución?

P1: “Las habilidades que considero que son necesarias dentro de este departamento serian, manejar la tecnología, para poder llevar una administración y un control adecuado”.

P2: “Considero que son muchas pero las más primordiales serian la escucha activa, la comunicación clara y concisa, la empatía, la persuasión junto con el manejo de conflictos”.

9. En su opinión, ¿qué habilidades deberían priorizarse para prevenir la difusión de información errónea o confusa?

P1: “Siempre estar comunicados tanto en lo administrativo como rol de docente para poder ejercer una buena información que pueda ser comunicada entre todos”.

P2: “Para poder prevenir la difusión de una información errónea es tener un canal de información certificado que me de la seguridad de que lo que estoy recibiendo es correcto y verdadero, una comunicación que se base en la Honestidad, una comunicación basada en el liderazgo y la empatía”.

10. ¿Qué canales o métodos utiliza para comunicarse con otros departamentos y cómo valora la eficacia de esa colaboración en la gestión de la información?

P1: “Bueno como los departamentos no son muy grandes solo son tres departamentos, pues lo manejamos por medios individuales, por llamadas telefónicas y también por grupos de WhatsApp”.

P2: “Nosotros por lo general nos manejamos con grupos de WhatsApp en los que nos envían información certificada en todos los aspectos, así como los correos electrónicos que también el ministerio de educación nos provee para mantenernos informados por canales oficiales”.

11. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza para gestionar y compartir información? ¿Cómo evalúa su efectividad?

P1: “Bueno pues en sí, tenemos el **sistema** del Ministerio de Educación, aunque es un sistema demasiado lento pues se trata de gestionar la información de mejor manera”.

P2: “Correos electrónicos tanto personales, como institucionales, teams, zoom y WhatsApp, La eficiencia de estas herramientas es muy útil para nuestro trabajo, puesto que la información q se envía y se recibe es óptima”.

12. ¿Considera que las herramientas tecnológicas son eficientes para acceder y manejar la información de la institución de manera correcta?

P1: “Si, de manera interna si tenemos las herramientas necesarias, que, aunque sean lentas estas herramientas siempre se trata de llevar un control correcto de toda la información de la institución”.

P2: “Definitivamente lo son, además de la rapidez con la que se gestiona nos ahorra mucho tiempo en nuestro trabajo”.

13. ¿Cómo cree que se podría mejorar el acceso a información precisa y comprensible para toda la comunidad educativa?

P1: “Bueno siempre la manejamos por medio de redes sociales, utilizando Facebook, WhatsApp y en la aparte de afuera pues volantes”.

P2:” Se podría mejorar el acceso al momento de que cuando envían una información y el archivo es muy pesado, precisar lo más importante del contenido para que no sea tedioso a la hora de entender y comprenderlo mejor”.

14. Si pudiera proponer una mejora específica en el manejo de la información y acceso a ella ¿cuál sería?

P1: “Que se pueda tener un sistema donde automáticamente se genere toda la información y que tenga el acceso a todos los docentes en cuanto la información de todos los estudiantes”.

P2:” Se podría proponer un cronograma específico en cada institución a la hora de usar el sistema, para que no colapse al momento de querer usarlo”.

15. ¿Qué mensaje considera importante transmitir a la comunidad educativa sobre la importancia de desarrollar habilidades para asegurar el acceso a información veraz y comprensible?

P1: “Que no es necesario que alguien nos llame a una capacitación, sino que nos debemos auto preparar sin importar la edad que tengamos siempre es bueno auto prepararnos en las áreas que sean necesarias sobre todo en las tecnologías que son cambiantes y que hay que desarrollarlos día tras día”.

P2: “Se podría decir que es fundamental que la comunidad educativa reconozca que las habilidades para acceder a información veraz y comprensible son esenciales para el desarrollo integral de los estudiantes. Estas habilidades, como el pensamiento crítico, la evaluación de fuentes y la comprensión lectora, permiten tomar decisiones informadas y participar activamente en la sociedad”.

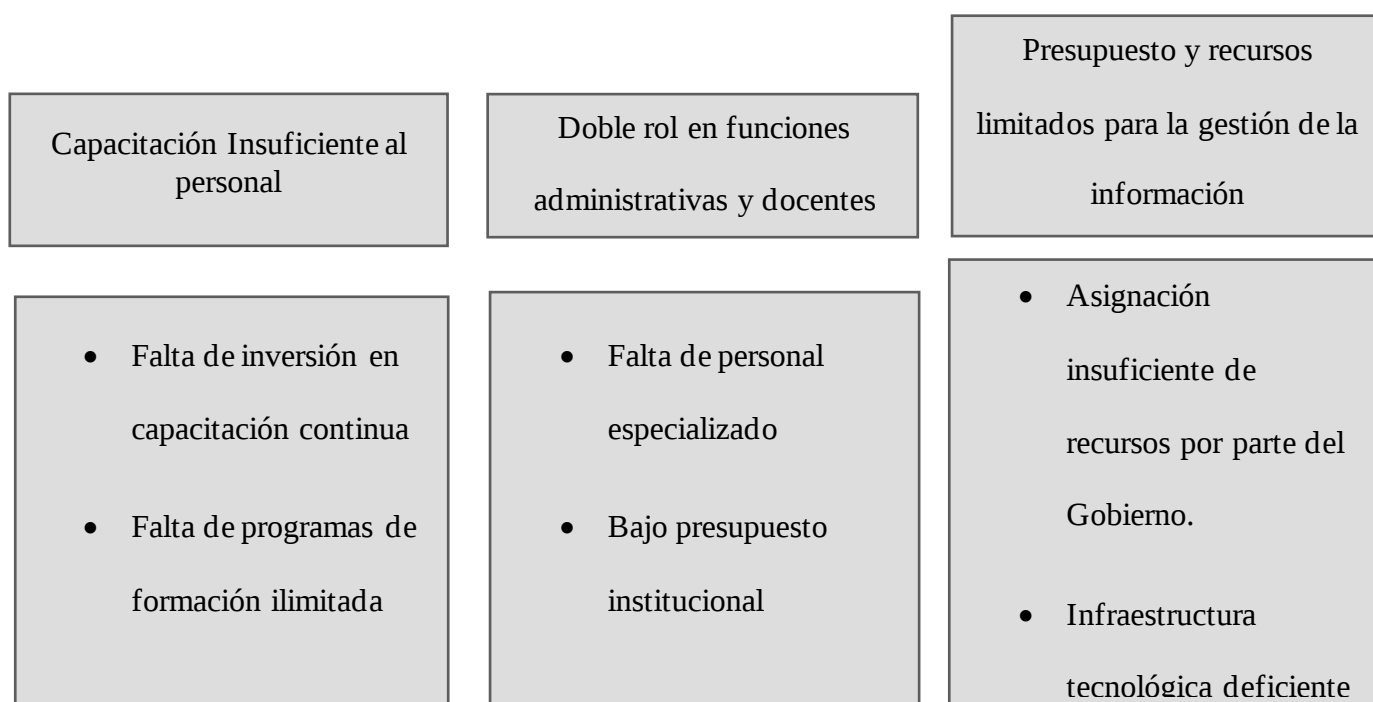
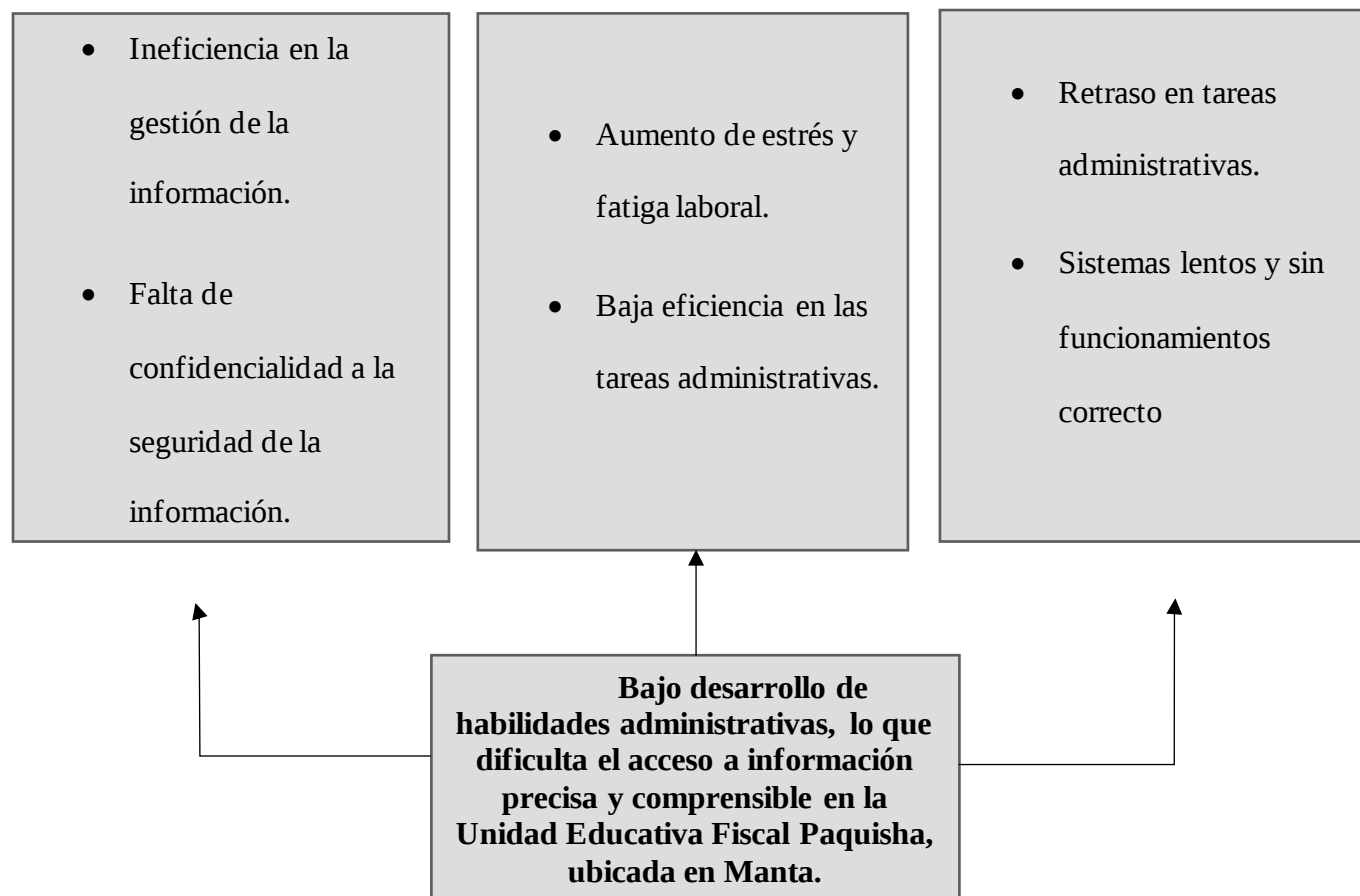
Guía de observación.

Características para evaluar	Si	No	A veces	Observaciones
1. ¿Existe en la institución educativa un área de administración?	X			
2. ¿El personal ha recibido capacitación específica sobre cómo redactar información clara y comprensible?	X			Si reciben por parte del ministerio de educación, pero voluntariamente.
3. ¿El personal accede rápidamente a la información solicitada sin demoras significativas?			X	El sistema es muy lento.
4. ¿Las tareas asignadas parecen ser completadas en el orden adecuado y sin retrasos innecesarios?	X			
5. ¿El personal prefiere proporcionar información verbalmente en lugar de por escrito?	X			
6. ¿El empleado prioriza adecuadamente las tareas cuando tiene múltiples solicitudes o responsabilidades?	X			Siempre hay tareas por hacer.
7. ¿El personal suele delegar la revisión de información a compañeros más experimentados cuando no están seguros de la precisión?	X			Si la encargada de TIC no está tan capacitada.
8. ¿El personal utiliza herramientas tecnológicas para acceder a la información o completar procesos sin recurrir a métodos manuales?	X			

9. ¿Cuándo se les presenta nueva información, el personal tiende a cuestionar su origen y verificar su veracidad antes de aceptarla?	X			
10. ¿Se nota que los sistemas tecnológicos son usados con destreza, sin necesidad de detenerse para resolver problemas técnicos?			X	A veces porque el sistema tiene muchos errores.
11. ¿El personal siente que su carga de trabajo les impide revisar la información con la atención debida antes de enviarla?			X	
12. ¿El área administrativa está organizada, con los documentos y materiales accesibles y en su lugar?	X			
13. ¿Los procedimientos administrativos son claros y comprensible para los padres de familia de la institución?			X	Hay casos que los padres de familia no comprenden la información que se les brinda.
14. ¿Existen procedimientos administrativos que no se explican a los usuarios, a menos que pregunten específicamente?	X			
15. ¿El personal administrativo no solicita retroalimentación formalmente sobre la claridad de la información que proporcionan?		X		

Nota: Esta guía de observación aplicada al departamento de secretaría general.

Árbol de problemas



Entrevista a la secretaria de secretaria general de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha.



Entrevista a la asistente de tics de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha



Propuesta de Solución

Modelo Participativo de Información Educativa para fortalecer las habilidades informativas y comunicativas del personal administrativo, y garantizar el acceso a la información veraz y comprensible.

Introducción

Garantizar la calidad de la gestión de la información en una Institución es fundamental para mejorar la forma en la que se genera, valida y transmite la información. Específicamente en la Unidad Educativa Fiscal Paquisha se han identificado una serie de problemáticas relacionadas con la desorganización, accesibilidad y la claridad de la información, el cual trae incidencias en la comprensión por parte de la comunidad educativa.

Debido a esta realidad, que se está dando en la institución se pretende proponer un modelo participativo de información educativa mediante el cual se integrarán protocolos para la verificación y adaptabilidad de la información, en esta propuesta también se creará un sistema participativo de curaduría comunitaria, en el cual estarán incluidos docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia. El propósito es poder fortalecer las habilidades informativas y comunicativas del personal administrativo, de tal manera que se pueda garantizar el acceso a la información verás, clara y comprensible, promoviendo una cultura institucional donde exista transparencia participación y mejora continua en toda la comunidad educativa.

Objetivo General:

Fortalecer el desarrollo de habilidades informativas y comunicativas del personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha para garantizar la comunicación de la información hacia la comunidad educativa.

Objetivos Específicos:

1. Crear protocolos de validación y adaptación de información institucional para facilitar la comprensión de información a la comunidad educativa en general.
2. Establecer un comité escolar participativo que revisen la información antes de ser publicada a la comunidad educativa para garantizar su comprensión.
3. Fomentar la transparencia, acceso inclusivo de la información y toma de decisiones informadas en la institución.

Beneficios

Si bien es cierto esta propuesta trae consigo varios beneficios que de una u otra manera ayudarán al desarrollo de habilidades del personal, el cual va a garantizar el acceso de información veraz y comprensible de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha. Esta propuesta va a mejorar o fortalecer el desarrollo de habilidades informativas, mediante el cual el personal administrativo pueda aprender a cómo redactar, adaptar, validar y comunicar la información a la comunidad educativa. También nos ayudará a reducir malentendidos, a mejorar la confianza en la gestión institucional y sobre todo tener una participación por parte de la comunidad educativa.

Recursos necesarios

Los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación de este modelo no son nada complicados, ya que no se requiere de una inversión económica, sino más bien de recursos humanos, es decir, el interés de aplicación, recursos materiales, los cuales ya se encuentran en las oficinas o departamentos, recursos tecnológicos como acceso a internet, correo institucional, procesadores de textos como Word , Excel, entre otros, además se necesita de recursos documentales, en la cual están incluidos formatos de verificación, plantillas de comunicación clara y guías para la simplificación del lenguaje y criterios de evaluación al comité.

Plan de desarrollo de la propuesta

En el plan de desarrollo de esta propuesta se plantea la implementación de un modelo participativo de información educativa, este está estructurado en tres fases progresivas:

En la fase 1, se diseña un protocolo y se crea un procedimiento interno el cual cuenta con tres pasos importantes, la verificación, que consiste en revisar la exactitud, fuentes y fechas de la entrega de la información; adaptabilidad, que establecen ajustes a un lenguaje más corto y fácil de entender; y por último, la prepublicación, qué es donde se elabora un borrador para comprobar su validación. Además, se diseñan plantillas para asegurar el uso de un lenguaje más directo y así evitando más tensiones a la comunidad educativa.

En la fase 2, se desarrollar la conformación del comité y la aplicación de este, se crea un comité rotativo de revisión con el personal administrativo, el cual estará integrado un docente, un padre de familia, el personal administrativo y de ser posible, también un estudiante, este comité será el encargado de validar si el mensaje sea comprensible para la comunidad antes de ser publicado, es preciso mencionar que este comité estará rotando semanal o quincenalmente, para una mejor comprensión por parte de la comunidad.

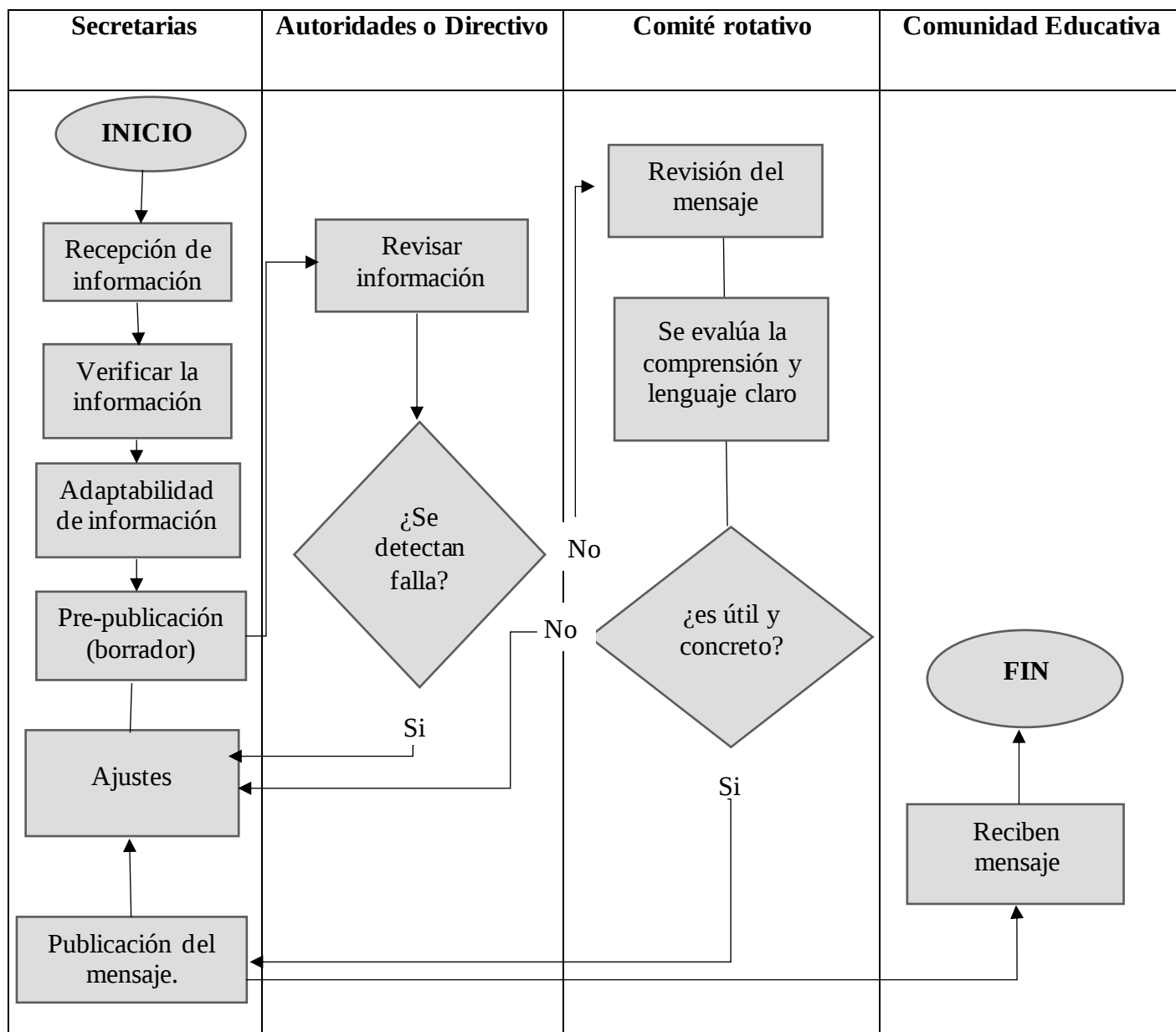
En la fase 3, la difusión adaptada y la evaluación continua de la información será validada y se publicará en dos formatos: un formato que será compartido de forma institucional es decir por correo electrónico y el otro lenguaje claro, que será visual o resumido, mediante el cual se va a difundir la información a la comunidad educativa por volantes, impresos o grupos de WhatsApp, además se aplicarán mecanismos de retroalimentación para mejorar el modelo.

En resumen, antes de publicar la información, el comité revisará el mensaje, evaluará el mensaje con preguntas claves como:

- ¿Se comprende la información sin explicaciones?
- ¿Tiene un lenguaje claro?
- ¿Es útil y concreta?

Estas preguntas serán claves para saber si es aprobada la información, o caso contrario será devuelta para ajustes según corresponda. Al completar estas tres fases la institución dispondrá de un modelo funcional y participativo que mejorará la calidad de la comunicación y fortalecerá las habilidades del personal administrativo, el cual será respaldado por un diagrama de flujo que muestra el proceso de su aplicación.

Flujograma De Implementación Del Modelo Participativo De Información



A continuación, un cronograma de ejecución de la propuesta, divididos por etapas, actividades a realizar, los responsables de cada actividad y el tiempo estimado en realización.

Tabla 4

Cronograma de ejecución

Etapas	Actividad	Responsables	Tiempo Estimado
Revisión y diagnóstico	Revisión de los tipos de documentos comunes.	Directivo y personal administrativo	2 semana
Diseñar los Protocolos necesarios	Crear plantillas y criterios de validación	Secretaría y asesor TIC	3 semanas
Conformación del Comité educativo	Selección de miembros rotativos	Directivo, Consejo estudiantil, Comité de padres.	1 semana
Aplicación de una prueba Piloto	Probar el modelo con 2 o 3 documentos reales.	Secretaría y comité.	1 mes
Ajustes y aplicación	Evaluar resultados, ajustar y extender.	Dirección institucional	1 mes

Resultados esperados

La aplicación del modelo participativo de información educativa permitirá obtener resultados significativos dentro de la Unidad Educativa Fiscal Paquisha, tanto en el fortalecimiento de las habilidades del personal administrativo como en la calidad de la comunicación institucional. Se espera que, a través de la práctica constante, el personal desarrolle competencias informativas y comunicativas, mejorando su capacidad para redactar, adaptar y validar mensajes que sean verdaderamente comprensibles para la comunidad educativa.

Como resultado, toda aquella información que sea comunicada por la institución contará con un lenguaje más claro, directo y fácil de entender, lo que va a ayudar a que los padres de familia los estudiantes y los docentes puedan comprender mejor esa información, el reducir palabras técnicas, errores comunes, y frases que generen dudas, va a contribuir a que exista menos malentendido y que se tomen mejores decisiones por parte de todos los actores de la Unidad Educativa. Además, la participación de una comunidad en validación de la información va a generar un ambiente de confianza y de corresponsabilidad, en donde todos se sientan partes del proceso de comunicación de la institución, esto hará que la gestión de la información deje de ser algo cerrado y pase a ser una dinámica más abierta, transparente y colaborativo.

Y para finalizar, se fomentará una cultura de mejora continua en la que la gestión de la información va a fortalecer sus actividades en la comunicación interna y externa pero también a la imagen de la institución como una organización moderna, inclusiva y comprendidas con el derecho al acceso a la información.