



**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:**

Las competencias digitales en el entorno gerencial en el departamento administrativo de la unidad educativa  
“Veintitrés de Octubre” de Montecristi, año 2024. (Estudio de caso).

**AUTOR**

**Miguel Angel Mero Castro**

**TUTOR**

**Ing. Tania Cañarte Rodríguez, Phd.**

**MANTA-ECUADOR**

**2025 – 1**

**Tema:**

Las competencias digitales en el entorno gerencial en el departamento administrativo de la unidad educativa “Veintitrés de Octubre” de Montecristi, año 2024. (Estudio de caso).

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

## CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante: **Miguel Angel Mero Castro**, 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 Resultado), cuyo tema del trabajo es: **Las competencias digitales en el entorno gerencial en el departamento administrativo de la unidad educativa "Veintitrés de Octubre" de Montecristi, 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, 04 de agosto de 2025

Lo certifico,



Ing. Tania Cañarte Rodríguez. PhD.

**Docente Tutor**

**Área:** Administrativas Contables y Comercio

**Autoría.**

Quien suscribe, Miguel Angel Mero Castro, con cédula de identidad N° 1401070311, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la Carrera Gestión de la Información Gerencial, certifico que soy autor del trabajo de integración curricular bajo la modalidad estudio de caso titulado; Las competencias digitales en el entorno gerencial en el departamento administrativo de la unidad educativa “Veintitrés de Octubre” de Montecristi, año 2024.(Estudio de caso)

En este contexto, reconozco que la propiedad intelectual de la presente investigación pertenece exclusivamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Miguel Angel Mero Castro

140107031-1

## Dedicatoria

Durante mi vida estudiantil se han visto envueltas personas importantes, aquellas me han brindado apoyo, es por ello que les dedico mi trabajo de titulación principalmente a Dios, por brindarme las fuerzas necesarias y nunca darme por vencido durante este camino que a medida avanzaba y me encontraba con obstáculos siempre encontraba la manera de resolverlo.

A mis padres los cuales me apoyaron a lo largo de mi carrera, por darme ánimos, consejos y sobre todo por confiar y creer en mí desde el principio, como nadie nunca lo ha hecho con el objetivo de no darme por vencido.

A mis compañeros universitarios Nayely Moreira y Ximena Delgado, quienes me brindaron apoyo y cariño en días donde ya no daba más, y sobre todo a Alisson Johanna Chávez Mero, quién estuvo emocionalmente a mi lado y brindando aquellas palabras que todos necesitan en el momento indicado.

A quienes considero amigos, Yimber Betancourt y Juan Parrales, personas que mostraron siempre empatía ante cualquiera de mis problemas, sin sus conocimientos y consejos no me sería posible haber experimentado lo bonito que es la etapa universitaria.

Que este estudio sirva como una muestra de gratitud a todas las personas que llevo en mi corazón, y así mismo que a medida que mi trayecto de vida continúen conmigo, fomentando una mejora en mí como persona.

## **Agradecimiento**

Al finalizar esta etapa académica deseo expresar mi agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible culminar con una etapa más en mi vida.

A la Universiada “Eloy Alfaro” de Manabí, quien me brindo una formación integral basada en la excelencia académica, el pensamiento crítico y el compromiso social.

A la carrera Gestión de la Información, que me permitió adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para mi carrera profesional.

A mi tutora, Ing. Tania Cañarte Rodríguez, PhD., por la guía que me brindo durante este proceso, por su paciencia y constantes observaciones, que permitieron el desarrollo de este trabajo. Por su compromiso y experiencias fundamentales en el proceso de investigación.

A los profesores que han formado parte de mi vida universitaria durante tanto tiempo, junto a ello mis compañeros que me han compartido sus conocimientos.

A la institución donde se realizó el estudio por su disponibilidad, cooperación y apertura en la recopilación de información.

Finalmente, agradezco a todas las personas e instituciones que aportaron directa o indirectamente a la realización de este trabajo.

## Índice

Portada .....	1
Tema:.....	2
Certificación.....	3
Autoría. ....	4
Dedicatoria .....	5
Agradecimiento.....	6
Índice.....	7
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción .....	11
Antecedentes investigativos.....	13
Definición del caso de estudio .....	18
Justificación del caso de estudio .....	21
Objetivos del estudio de caso:.....	23
Objetivo general:.....	23
Objetivos específicos: .....	23
Marco Conceptual.....	24
Competencias Digitales .....	24
<i>Generalidades</i> .....	24
<i>Definición de Competencias Digitales</i> .....	24
<i>Áreas y competencias en el ámbito educativo</i> .....	25
Entorno gerencial.....	27
<i>Generalidades</i> .....	27

<i>Definición de entorno gerencial</i> .....	27
<i>Bases fundamentales de la gerencia</i> .....	28
<i>Tipos de gerencia</i> .....	28
Marco metodológico .....	30
Resultados obtenidos .....	32
Resultados a partir de la aplicación de la entrevista .....	32
Resultados surgidos a partir de la aplicación del cuestionario.....	40
Análisis de resultados .....	53
Conclusiones .....	55
Recomendaciones .....	57
Referencia: .....	59
Anexos .....	62
Anexo 1. Guía de observación aplicada.....	62
Anexo 2. Entrevista semi – estructurada.....	63
Anexos 3. Fotografías .....	64
Propuesta.....	66

## Resumen

Este Estudio nace a través de los problemas principales tales como el desconocimiento y aplicación de las competencias digitales, lo que causa un retraso o ralentización en los procesos llevados a cabo internamente, lo que afecta la eficiencia y toma de decisiones de manera operativa centrada en los procesos y así mismo dentro de la institución, a partir de esas dificultades se crea el objetivo principal el cual analiza las competencias digitales en el entorno gerencial en el departamento administrativo de la Unidad Educativa “Veintitrés de Octubre” de Montecristi. Por lo tanto, la metodología que se adopta es un enfoque mixto, mediante la aplicación de técnicas que se utilizaron entre estas se encuentran la guía de observación directa y el uso de una entrevista semiestructurada las cuales son aplicadas al personal administrativo y a padres de familia que interviene con la institución. Entre los resultados principales se muestra el nivel de competencias digitales que tiene el personal del departamento, y el uso limitante en herramientas digitales. Así mismo se denota la ausencia de capacitaciones en herramientas, deficiencias en seguridad y gestión de información, pero también en la resolución de problemas tecnológicos. Se concluye, con la existencia de una brecha referente al uso de competencias digitales dentro de la institución, restringiendo la eficiencia en el entorno gerencial, e indicando la necesidad urgente el uso de capacitaciones.

### **Palabras claves:**

Competencias Digitales, Entorno Gerencial, Habilidades Digitales, Administración, Gestión de la Información

### **Abstract**

This Study was born through the main problems such as the lack of knowledge and application of digital skills, which causes a delay or slowdown in the processes carried out internally, which affects efficiency and decision-making in an operational way focused on the processes and also within the institution. From these difficulties, the main objective is created, which analyzes digital competencies in the managerial environment in the administrative department of the "Veintitrés de Octubre" Educational Unit of Montecristi. Therefore, the methodology adopted is a mixed approach, through the application of techniques that were used among these are the direct observation guide and the use of a semi-structured interview which are applied to the administrative staff and parents who intervene with the institution. Among the main results are the level of digital skills that the department's staff has, and the limiting use of digital tools. Likewise, the absence of training in tools, deficiencies in security and information management, but also in the resolution of technological problems is denoted. It is concluded that there is a gap in the use of digital skills within the institution, restricting efficiency in the managerial environment, and indicating the urgent need for the use of training.

### **Keywords:**

Digital Competencies, Management Environment, Digital Skills, Administration, Information Management

## Introducción

El mundo empresarial puede estar lleno de retos que afectan la efectividad de los procesos dentro de las organizaciones, es por ello que mantener una estabilidad enfocada al conocimiento, manejo de herramientas y la adquisición de competencias digitales permitirán resolver falencias encontradas en nuestro entorno sobre todo de aquellas personas que encabezan una institución u organización.

La presente investigación denominada las competencias digitales en el entorno gerencial en el departamento administrativo de la Unidad Educativa “Veintitrés de Octubre” de Montecristi, surge debido a que las organizaciones presentan un desconocimiento sobre el manejo de competencias digitales que pueden ayudar en las actividades de su entorno, volviendo lento los procesos que se realizan dentro del departamento limitándose al uso de nuevas herramientas las cuales pueden facilitar su trabajo siendo más eficientes en lo que se realiza.

La investigación tiene como finalidad destacar el uso de las competencias digitales en el ámbito administrativo ayudando a la organización y proporcionando beneficios en eficiencia y eficacia de los procesos y muestra cómo afecta a la toma de decisiones institucionalmente. El objetivo principal es analizar las competencias digitales en el entorno gerencial que tiene el departamento administrativo de la Unidad educativa “Veintitrés de Octubre”.

La metodología a usar es un enfoque mixto con el objetivo de observar y conocer desde múltiples puntos de vista información y así obtener resultados exactos de manera interna y externa. La investigación se divide en dos fases: diseño y resultados donde los métodos utilizados fueron análisis - síntesis, análisis documental - bibliográfico e inductivo - deductivos. Las técnicas que se utilizaron es una observación guiada con una guía de

observación, aportando datos de manera indirecta, y el uso de entrevistas semi - estructuradas a trabajadores del departamento administrativo como también a personas que intervienen de manera externa como son los padres de familia, permitiendo analizar de manera directa la organización y la relación que se tiene con el tema.

En la primera fase se realizó una revisión bibliográfica sobre las variables presentadas en el tema, permitiendo el desarrollo de antecedentes investigativo, además permitiendo encontrar la problemática y redactar la justificación de nuestra investigación, así mismo se plantearon los objetivos. También se fundamentan teóricamente las variables con relación en competencias digitales y entorno gerencial, y se define la metodología con la que se va a trabajar la investigación.

La segunda fase se caracteriza por la aplicación de los instrumentos realizados en la primera fase los cuales nos van a proveer de datos permitiendo analizarlos, identificar patrones, categorías y temas relevantes, así mismo validar la información obtenida mediante la herramienta triangulación y así obteniendo resultados para el desarrollo de nuestra debida conclusión y recomendaciones las cuales se analizará su debida aplicación por parte de la organización.

Los resultados de este estudio de caso revelan aspectos cruciales que permiten comprender las fortalezas existentes de manera particular, y sobre todo las áreas de oportunidad en el dominio y aplicación de herramientas tecnológicas por parte del personal administrativo. Con aquellos datos se nos permite realizar la conclusiones y recomendaciones considerándolos como apoyo a la debida investigación.

### **Antecedentes investigativos**

En Octubre de 1967, mediante la Resolución de la Asamblea Constituyente, según el Acuerdo N.º 504 del 10 de junio de 1966, en la ciudad de Montecristi se crea el colegio Normal “23 de Octubre” en 1967 paso a ser Colegio Nacional con las Especialidades en Físico – Matemáticas, Químico – Biologías y Ciencias Sociales hasta 1981, en el transcurso del tiempo ha pasado por diversos cambios hasta 2011, según el reglamento LOEI en el 2012 mediante la resolución N.º 1883 paso a llamarse Unidad Educativa Fiscal “23 de Octubre” con el objetivo de ofertar la Educación Básica Superior y Bachillerato.

La Unidad Educativa Fiscal “Veintitrés de Octubre” cuenta con múltiples departamentos, entre ellos el administrativo que está encargado de gestionar información necesaria no solamente para la toma de decisiones dentro de la institución sino también de ofrecer servicios a los padres de familia permitiendo gestionar procesos que necesiten de la institución.

En el contexto sobre las competencias digitales en el entorno gerencial, se puede evidenciar investigaciones las cuales facilitan diversos resultados e información:

A nivel internacional la Universidad César Vallejo de Chiclayo en Perú, la autora Rodríguez (2022), en su investigación titulada Gerencia educativa y competencias digitales de los docentes de instituciones educativas de Piura con el objetivo de determinar la relación entre gerencia educativa y competencias digitales de los docentes de las instituciones educativas, aplicando métodos cuantitativos entre ellas; entrevista y encuestas basadas en una muestra de 100 docentes, las herramientas utilizadas fueron estadística descriptiva y la estadística inferencial, concluyendo con una investigación que determina la relación que tienen las dos variables mencionadas gerencia educativa y competencias digitales de los

docentes con un valor de 0,601 y una  $S_g=0,000$  menor a 0,05 mostrando una relación de un rango de 42%.

En la Universidad Politécnica Salesiana en Ecuador, el autor Cajilema (2022) cuya investigación se titula Competencias digitales para el desarrollo de habilidades de investigación de los estudiantes de la carrera de computación de la Universidad Politécnica Salesiana: Mapeo sistémico con el objetivo de analizar las competencias digitales para el desarrollo de habilidades de investigación, evaluando la creatividad, innovación, comunicación y pensamiento crítico, durante el proceso de aprendizaje, empleando una metodología etnográfica de tipo exploratoria que permitió la recopilación de bibliografía de diferentes fuentes documentales, así mismo se realizó el proceso analítico y descriptivo de mediante gráficos en relación a la variable competencias digitales y así mismo también usando los resultados encontrados. En este estudio se tomó la muestra perteneciente a documentos científicos que van de entre el año 2016 y 2021. Concluyendo con un análisis que determino que se requiere de un avance en tecnología e inversión a nivel educativo que permita fomentar la investigación por parte de los estudiantes de la institución.

En la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí en Manta, Ecuador, los autores Salgado & Moreira (2023), con el estudio Análisis de las competencias digitales para profesionales del sector turístico. Caso museólogos y guías turísticos con el objetivo de realizar un estudio acerca de las competencias digitales requeridas por los profesionales que desempeñan como guías turísticos y en museos. Esta investigación fue desarrollada con una metodología deductiva – inductiva logrando identificar los fundamentos teóricos de las competencias digitales en el sector turístico, también destaco el método analítico – sintético que proporciono un análisis de contenidos enfocados a las competencias digitales logrando una conceptualización en el documento desarrollado. Las técnicas utilizadas fueron revisión documental y encuestas en donde se elaboraron dos cuestionarios tipo encuesta para ser

aplicados a los proveedores y guías turísticos. Los resultados presentados indicaron que la necesidad de desarrollar al personal evaluado sobre las competencias digitales teniendo en consideración objetivos como son; interpretación rápida, comprensión y fluidez al comunicarse, análisis del entorno en el que se encuentran, creación de relaciones interpersonales y la gestión de recursos. Se concluye que el uso de las competencias digitales es importante para todo tipo de profesionales, para los guías turísticos, aquellas habilidades, destrezas y conocimientos con las herramientas tecnológicas son necesarias para estar a la altura de las exigencias de los turistas y visitantes.

Entre los antecedentes ya citados se destaca el uso de las competencias digitales ante diversos entornos, el uso de estas habilidades y herramientas como ha tomado impacto de manera general, aunque en un mundo totalmente cambiante es necesario el poseer dichas actitudes llevando a destacar aquellas personas que las poseen en las instituciones, así mismo va a ejercer mejor las actividades que realizará en el puesto operativo.

A continuación, se destacan investigaciones considerando el entorno gerencial que hay dentro de las organizaciones, variable necesaria para el estudio de caso:

A nivel internacional, López (2015) detalla en su investigación denominada Análisis de la incidencia competencias y habilidades requeridas para la gestión sobre entorno complejos en gerentes de la ciudad Rosario con el objetivo de analizar las competencias y habilidades que fueron determinantes para que el gerente de la ciudad de Rosario pueda afrontar ámbitos complejos, cuya metodología fue cualitativa permitiendo detectar los comportamientos de los gerentes, logrando comprender a base de hechos y acontecimientos diarios en la gestión y dirección, se aborda una investigación descriptiva permitiendo caracterizar entornos estudiados desde su complejidad, además de aplicar metodologías como entrevistas semiestructuradas para brindar un marco de reflexión no solo académico sino también con efectos pragmáticos que el gerente considere necesario, como resultado se

conoció que el gerente es pragmático, cuando surge una debilidad, amenaza, fortaleza o debilidad, la identifica y luego la sujeta a evaluación, para aplicar lo que según su experiencia le indica que es eficaz, en conclusión se validó que las competencias fundamentales y específicas que hasta el momento han prosperado en las áreas de administración, son herramientas que asisten y a su vez dan respuestas parciales o son sólo propias del desenvolvimiento de las actividades y procesos internos.

A nivel nacional, Salazar (2018) en su estudio titulado competencias gerenciales y el desempeño laboral de las autoridades en las instituciones estatales de educación superior con el objetivo principal el cual fue determinar la relación entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral de las autoridades en las instituciones estatales de educación superior, con la aplicación de una metodología cualitativa y cuantitativa con ello abre paso a la realización de análisis de las competencias gerenciales y en desarrollo de actividades laborales a través de la información que se obtiene mediante la investigación, así mismo se trabajará para la obtención de datos cuantificables estadísticamente mediante los test e instrumentos que se aplicaron y permitieron la recolección de información, entre estos están el test de rueda de efectividad de las competencias digitales, cuestionario y un test de evaluación de 360 grados, los cuales brindaron un resultado enfocados al desempeño laboral de acuerdo a las competencias digitales dentro de las instituciones de un 52,8% en un nivel excelente, concluyendo que entre las principales competencias evaluadas están liderazgo, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo, resolución de conflictos, habilidades de negociación actitudes frente al cambio y motivación, los datos muestran que un grupo alto de las autoridades han adquirido estas competencias por las exigencias de la formación de tercer nivel.

A nivel regional los autores Velásquez y colaboradores (2020), con su investigación titulada La gerencia y su relación con el entorno empresarial cuyo objetivo principal fue

comprobar si el entorno tiene relación con la empresa, y la importancia que le da la gerencia al entorno fabril, cuya metodología aplicada fue cualitativa de corto transversal, los resultados expresan el entorno tiene mucha injerencia en la empresa, el estudio demuestra que entre sus variables de estudio muestra una relación y así se remiten a la aplicación de estrategias que beneficien a la empresa mediante los datos obtenidos.

Por parte del entorno gerencial, la gestión permite un mejor control de recursos en las organizaciones, las investigaciones realizadas detallan su utilidad y el impacto que se tiene sumándose a que todo el personal tiene que estar capacitado y tener habilidades que permitan destacar dentro de puesto de trabajo, el poseer competencias digitales maximizará los procesos que se realizan beneficiando la efectividad de las organizaciones en distintas áreas entre ellas la administración de la institución e organización.

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

El departamento administrativo de la Unidad Educativa Fiscal “Veintitrés de Octubre” se conforma de distintas áreas cada una cumpliendo con una función específica, entre ellas: secretaria, departamento de orientación estudiantil, rectorado, en conjunto permiten el control de la institución, brindar información internamente que beneficia a la toma de decisiones y trabaja de forma externa para aquellos clientes, es decir, los padres de familia, brindando información y realizando procesos los cuales llevan los estudiantes, así garantizando la operatividad eficiente de la institución.

La importancia de las competencias digitales recae en que permite desarrollar habilidades para la creación de información, Viñas (2021), “... La habilidad de usar herramientas digitales para localizar, evaluar, usar y crear y compartir nueva información. Igualmente debe ser capaz de ejecutar y proponer tareas en un entorno digital, así como evaluar su eficacia para introducir mejoras” (p.4), por ello es indispensable promover el uso que tiene las competencias digitales.

En la actualidad las instituciones cuenta con herramientas tecnológicas permitiendo que los procesos realizados sean efectivos, sin embargo el uso de estos instrumentos requieren de habilidades para el debido manejo y así lograr aprovecharlos al máximo, las organizaciones no suelen centrarse en el desarrollo de competencias digitales, lo que lleva a tener consigo dificultades como la ineficiencia de la información al no aprovechar los equipos digitales, además de adquirir un impacto negativo en las actividades realizadas dentro del departamento.

Según Murillo (2019), las competencias digitales actuales son aquellas capacidades necesarias para mejora la actividad desempeñada día a día, así mismo el aprender a dominarlas dependerá de que los usuarios se acomoden a sus necesidades.

La globalización ha intervenido en cómo se trabaja dentro de las organizaciones teniendo como requisito principal el desarrollo de capacidades necesarias para cada departamento, por consiguiente el personal de la institución aun presenta desconocimiento y aplicación sobre las habilidades digitales, desaprovechando las herramientas y recursos con los cuales pueden hacer uso para su trabajo y mejorar adecuadamente los procesos que se llevan a cabo en el departamento, permitiendo la efectividad y eficiencia por parte del personal, Paladines & Colaboradores (2024), dentro de su investigación mencionan lo siguiente:

Esteve (2015), menciona que la falta de competencias digitales en los docentes no solo impide la adecuada preparación de los estudiantes para enfrentar estos retos, sino que también limita la capacidad de los educadores para crear y ofrecer contenido digital efectivo en diversos contextos, lo que puede afectar negativamente el aprendizaje y la motivación de los estudiantes. (p. 873)

Ante lo mencionado por el autor se creó que el personal de la institución cuenta con un nivel básico de competencias digitales y el entorno en que se trabaja, sin embargo no se puede afirmar los resultados, es por ello que mediante la realización de ciertas actividades, entre ellas: la búsqueda de información por internet, navegar por la web y la comunicación mediante herramientas de información tanto dentro y fuera del departamento, ha demostrado que el personal cuenta con capacidades limitadas en el trabajo y actividades que se realizan.

No todos los usuarios dentro del departamento poseen el mismo nivel, existen individuos con características inadecuadas para cumplir con ciertas tareas que requieren el uso de herramientas o procesos de toma de decisiones. La creación de información basada en la toma de decisiones es escasa y tardada y la gestión de documentos físicos es ineficiente, lo que indica una falta en el desarrollo de habilidades para eliminar y digitalizar el espacio que ocupan los documentos físicos.

La comunicación entre departamentos es poco clara, al no utilizar técnicas de comunicación digital que faciliten la toma de decisiones en ausencia del empleado y proporcionen información sobre lo que se está discutiendo.

Mediante las consideraciones desarrolladas se validan las siguientes interrogantes que se verán abordadas durante el desarrollo de este estudio:

¿Cuál es el nivel actual de las competencias digitales en el entorno gerencial del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Veintitrés de Octubre”

¿Cuál es el grado de integración y uso de herramientas tecnológicas en los procesos de gestión y toma de decisiones en el departamento administrativo?

¿Qué estrategias de capacitación y desarrollo de competencias digitales podrían fortalecer el entorno gerencial en el departamento administrativo?

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

Las competencias digitales son importante en diversas áreas de una organización, éstas conformadas entre habilidades y actitudes las cuales permiten lograr una eficiencia en actividades diarias, por su parte la gerencia es la encargada de tomar decisiones en base a la información que se obtiene de parte de los distintos departamentos, es por ello que el uso de aquellas capacidades para manejar herramientas digitales y así mismo comunicar en un medio laboral es sumamente requerido hoy en día, ante ello se agilizan los procesos, el tratamiento de información logrando que la organización sea más competitiva (Vargas, 2019)

En base a lo mencionado, la presente investigación pretende analizar las competencias digitales en el entorno gerencial del departamento administrativo de la Unidad Educativa Fiscal “Veintitrés de Octubre”, con el fin de conocer el nivel de conocimiento que tienen sobre las competencias digitales los empleados dentro del área, y a su vez proponer mejoras dependiendo de los resultados encontrados durante el estudio.

De acuerdo a los análisis bibliográficos, se considera la importancia que tienen las competencias digitales para el manejo de una institución, es por ello que el personal debe tener un nivel alto de conocimiento, con el fin de beneficiar a quienes requieran de los servicios que se prestan en la institución.

Esta investigación es factible porque impulsa al conocimiento de las organizaciones e instituciones a conocer de las competencias digitales y requerirlas en el personal, además que está respaldada por recursos bibliográficos certificando la validez del estudio.

La relevancia radica en conocer las habilidades digitales y así mismo actitudes que permiten una mejor comunicación entre los departamentos que trabajan en la institución, así mismo se brindará una idea para futuras implementación de mejoras institucionales.

El impacto social reside en promover a quienes laboran en el departamento de administración de la Unidad educativa “Veintitrés de Octubre” el aprovechamiento de las competencias digitales en sus actividades, con el fin de mejorar la eficiencia laboral, evitando un desgaste de energía al realizar los procesos manualmente y así permitir conocer nuevas fronteras digitales, con el uso de herramientas tecnológicas entre programas y maquinaria para su trabajo.

## **Objetivos del estudio de caso:**

### **Objetivo general:**

Analizar las competencias digitales en el entorno gerencial en el departamento administrativo de la Unidad Educativa Fiscal “Veintitrés de Octubre” de Montecristi.

### **Objetivos específicos:**

Diagnosticar el nivel actual en el que se encuentran las competencias digitales en el entorno gerencial del departamento administrativo de la Unidad Educativa Fiscal “Veintitrés de Octubre” de Montecristi

Determinar el grado de integración y uso de herramientas tecnológicas en los procesos de gestión y toma de decisiones en el departamento administrativo de la institución.

Proponer estrategias de capacitaciones y desarrollo de competencias digitales que vayan orientadas al fortalecimiento del entorno gerencial en el departamento administrativo de la institución.

## **Marco Conceptual**

### **Competencias Digitales**

#### ***Generalidades***

Las competencias digitales han tomado relevancia en la actualidad, convirtiéndose en actitudes necesarias para la ciudadanía, empleabilidad y que toda organización mantenga un progreso estable. El desarrollo de estas habilidades impulsa el uso de herramientas digitales para dar eficacia a los procesos que se realizan, aprovechando las oportunidades y resolver aquellos desafíos englobado por diversos aspectos. En este contexto, se caracteriza a la competencia digital como variable a resaltar en las siguientes categorías:

#### ***Definición de Competencias Digitales***

AICAD (2022), expresa que las competencias digitales son un grupo de habilidades que se necesitan para el uso de las tecnologías de la información, medios digitales, y así mismo se centran en la búsqueda de información, gestionarla, crearla, compartirla y construirla.

De acuerdo a lo mencionado se evidencia que las competencias digitales están conformadas por habilidades, actitudes y sobre todo estrategias que permiten solucionar problemas, realizar actividades con metodología digital, construyendo ideas y compartiéndolas en el entorno de trabajo en el que se encuentran con el uso de herramientas digitales o el uso de las TIC.

#### **Definición de competencias digitales en el ámbito educativo**

Dentro de un estudio se cita a European Parliament and the Council (2006), menciona que la competencia digital se desarrolla a través del uso crítico y seguro del uso de herramientas, en diversas áreas, trabajo, tiempo libre y comunicación. Están apoyadas en las TIC básicas con características importantes como evaluar, almacenar, producir, presentar e

intercambiar información, también permiten la divulgación de información y participación en actividades de Internet (INTEF, 2017).

En lo expresado por el autor las competencias digitales hacen uso de las tecnologías de información para las actividades que se realizan el día a día, ayudándose de las TIC permitiendo el intercambio de información y para la comunicación mediante el internet, interaccionando con colaboradores del área o de la misma institución.

### *Áreas y competencias en el ámbito educativo*

Las competencias digitales pueden tomar relevancia en 5 áreas principales y así mismo hacer uso de competencias:

#### **Información y alfabetización informacional:**

Definida por contener múltiples características importantes entre ellas identificar, localizar, obtener, almacenar, organizar y analizar la información, permitiendo evaluar resultados de búsqueda de información y relevancia.

- Las competencias que se requieren para esta área son:
- Localización, búsqueda y depuración de información.
- Valoración de datos y contenido digital.
- Almacenamiento y liberación de información.

#### **Comunicación y colaboración:**

La comunicación y colaboración que hay entre usuarios es necesaria en entornos digitales, puesto que permite compartir recursos mediante herramientas en la red, así mismo enlaza el dialogo entre demás colaboradores mediante las mismas, además de interaccionar, participar en comunidades.

Las competencias requeridas son:

- Uso de tecnologías digitales para interactuar.
- Entrelazar información y contenidos.

- Colaboración ciudadana en diferentes canales de comunicación.
- Administración de la identidad que tienen en el mundo digital.

**Creación de contenido digital:**

Centrada en la capacidad de crear, editar y expresar contenido mediante formatos digitales, así mismo como modificarlos y perfeccionarlos, además también requiere de un dominio entre los motores de búsqueda, programación, contrastar fuentes y derechos de autores.

- Las competencias digitales que intervienen son:
- Desarrollo de contenidos digitales.
- Integración y reelaboración de contenidos digitales.
- Derechos de autor y licencias.
- Programación

**Seguridad:**

La protección de los datos e información, protección de la identidad digital y medidas de seguridad que se toman para evitar intervenciones de terceras personas, es importante en el manejo de herramientas digitales.

- Entre sus competencias tenemos:
- Seguridad de datos personales
- Protección de herramientas tecnológicas
- Seguridad en la salud
- Seguridad en el entorno

**Resolución de problemas:**

Ser resolutivo con el uso de herramientas digitales, siendo capaz de resolver problemas presentados y solucionarlos al instante.

Para ello es indispensable competencias como:

- Solución a los problemas técnicos que se presentan.
- Identificación de necesidades.
- Uso de herramientas digitales e innovación.
- Identificación de problemas en las competencias digitales.

Es fundamental el uso de las competencias digitales en distintas áreas de las instituciones, por ende, las capacitaciones que son entregadas o brindadas fortalecen el desarrollo de la producción en el empleador.

## **Entorno gerencial**

### ***Generalidades***

La gerencia se refiere a un conjunto de actividades que llevan a cabo seguimiento de operaciones entre departamentos, a estos también se les puede constituir por contener procesos como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la organización con el fin de culminar con objetivos y metas que se tiene propuesto.

### ***Definición de entorno gerencial***

Para Tecno-Soluciones (2022), la gerencia es un conjunto de actividades y procesos que se realizan dentro de una organización permitiendo seguir con un ciclo, destacando la planificación, organización, dirección y control de recursos que existen dentro de una institución con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestos.

En base a lo dictaminado es importante el ciclo de procesos que está encargando un gerente, gracias a esto se pueden realizar actividades que requiera la institución de la manera más óptima, trayendo consigo la eficiencia a los trabajadores y tareas que se ejecutan.

### ***Bases fundamentales de la gerencia***

Entre las bases fundamentales que tiene la gerencia se pueden destacar los siguientes puntos:

- **Organización:** Conformado por cómo irán distribuidos los recursos de la organización, establecer jerarquías, diseñar procesos y establecer procesos necesarios para llevar a cabo los objetivos.
- **Dirección:** El proceso de direccionar a los individuos dentro de la organización para alcanzar los objetivos planteados de una manera eficiente, esto implica ser comunicativo, establecer metas y objetivo, la toma de decisiones y la resolución de problemas internos y externos.
- **Control:** El proceso de supervisar y medir el desempeño de la organización, asegurando el cumplimiento de los objetivos establecidos, además implica el establecimiento de indicadores de rendimiento, monitoreo e identificación de problemas.

### ***Tipos de gerencia***

Existen varios tipos de gerencia encaminadas a tener funciones y responsabilidades específicas, entre los principales tenemos:

- **Alta gerencia:** Compuesto por directores ejecutivos, presidentes, vicepresidentes, entre otros funcionarios los cuales poseen un rango alto dentro de la organización. Esta encargada de establecer la estrategia general de la organización, tomar decisiones importantes, supervisar la gestión y coordinar con otros líderes empresariales y gubernamentales.
- **Gerencia intermedia:** se encuentra la alta gerencia y gerencia operativa, aquélla es la responsable de coordinar y gestionar las operaciones diarias, supervisar al personal y reportar la alta gerencia.

- **Gerencia operativa:** Dentro se administran las actividades diarias, a los responsables de supervisar y coordinar al personal, manejar los recursos y asegurar de que se cumplan con los objetivos de la organización.

Como se muestra el ámbito gerencial es importante en toda institución para poder en toda institución para poder llevar un correcto orden y aprovechar los recursos al máximo, tomando en consideración que la suma de las competencias digitales beneficiaría a automatizar actividades, permitiendo un mejor control entre personal y objetivos que se propone la organización.

## Marco metodológico

En base a lo investigado, el presente trabajo está desarrollado mediante un enfoque mixto, en relación a que cuenta con dos metodologías entre ellas la cualitativa y cuantitativa, aquello está basado en la búsqueda de la percepción de explorar las experiencias y la manera en que se desenvuelven los actores en su área de trabajo y también en la evaluación de datos numéricos que respaldarán los resultados encontrados. En base al análisis se podrá determinar patrones y relaciones con las variables, permitiendo ofrecer una mejor comprensión tanto completa como profunda del objeto de estudio.

Se determina que el alcance de la investigación es exploratorio – descriptivo, tomando en consideración que las variables del estudio son poco estudiadas, permitiendo un análisis profundo y presentación de detalles de acuerdo a las características del estudio.

Los métodos utilizados en la investigación fueron:

- **Análisis – síntesis:** Se caracteriza por realizar una revisión de literatura científica relacionada con las variables medidas en el estudio, facilitando la evaluación detallada de información existente. Además, desglosará los fenómenos estudiados identificando los fundamentos y comprensión del funcionamiento.
- **Documental – bibliográfico:** Se revisará la literatura, esto incluye fuentes académicas, informes técnicos y documentos relevantes con el objetivo de establecer un marco teórico sólido sustentando el realizado.
- **Inductivo – deductivo:** Aquel combinará el razonamiento inductivo, enfocado en extraer conclusiones a partir de las observaciones encontradas durante la investigación, y el razonamiento deductivo, facilitará la aplicación de teorías generales al de datos específicos.

Finalmente, las técnicas que se usaron tenemos:

Observación directa con el apoyo de una guía de observación mostrando los procesos que se realizan dentro del departamento administrativo de la Unidad Educativa Fiscal “Veintitrés de Octubre”, tomando de relevancia el manejo y utilidad que tienen las competencias digitales dentro del departamento, así mismo las herramientas utilizadas en función a las actividades que se realizan. Además, se aplicó una entrevista semiestructurada dirigidas hacia personal clave dentro y fuera de la institución.

Considerando que el departamento está compuesto por ciertas áreas cada una encargada de realizar actividades estratégicas, la población de este estudio estará definida por 6 funcionarios del departamento, trayendo consigo resultados de mejor calidad.

## **Resultados obtenidos**

A continuación, se expone los resultados obtenidos a partir de la aplicación de dos instrumentos, la entrevista semiestructurada y la guía de observación. Ambos métodos fueron diseñados con el propósito de identificar, analizar y comprender el nivel de desarrollo y aplicación de las competencias digitales en el entorno gerencial de la institución educativa.

### **Resultados a partir de la aplicación de la entrevista**

La aplicación de la entrevista permitió obtener resultados de acuerdo a la percepción, experiencias y valoraciones directas de los empleados involucrados en la gestión gerencial, dándonos y una información cualitativa, evaluada sobre el nivel de implementación y uso de herramientas digitales. Además, mediante la guía de observación se permitió un análisis más extenso considerando la práctica, uso efectivo de los recursos digitales, comunicación y organización dentro del departamento.

Los datos conseguidos mediante la aplicación de los instrumentos fueron analizados y con ello permitió la identificación de patrones, fortalezas y debilidades al respecto de nuestro estudio de caso, relacionado con competencias digitales en el entorno gerencial. A continuación, se detallarán los resultados que contribuirán con el diagnóstico para la mejora de las necesidades que hay dentro de la institución:

*Cuadro 1. Resultados surgidos de la aplicación de la entrevista*

<b>Preguntas</b>	<b>Encuestado 1</b>	<b>Encuestado 2</b>	<b>Encuestado 3</b>	<b>Cita</b>	<b>Criterio</b>
<b>¿Ha recibido usted formación específica para el uso de estas tecnologías?</b>	No. Por parte de la institución, recibimos capacitaciones a través de plataformas tecnológicas, pero no necesariamente cerca del uso de tecnologías.	Formación, como tal, no. Pero sí he pasado por algunos talleres, cursos, donde brindan elementos bastante básicos para poderlas manejar.	Claro, al inicio, manejábamos una plataforma que se llamaba Carmenta, para manejar esa plataforma tuvimos que recibir una capacitación.	PowerPlan (2025), expresa que, en la actualidad, la formación específica en herramientas tecnológicas es una necesidad estratégica para los cuadros gerenciales que se enfrentan a procesos de transformación digital.	El encuestado 1 y 2 detallan el no tener formación en el uso de las competencias digitales, pero individualmente se han capacitado, para el participante 3 se realizó una capacitación por el uso de una herramienta en su área de trabajo.

---

<p><b>¿Qué herramientas generalmente son utilizadas en su área de trabajo?</b></p>	<p>Es computadora, teléfono, básicamente eso. Aplicaciones, manejamos, la plataforma a través de la cual hacemos reuniones y capacitaciones y eso, es Teams.</p>	<p>Bueno, básicamente, en primera instancia, es un correo electrónico, WhatsApp para las comunicaciones,</p>	<p>Herramientas básicas, como lo son; Pack de Office, canvas, la plataforma mencionada.</p>	<p>(UNIR, 2025) El uso de herramientas digitales en los departamentos es viable y recomendable, permitiendo un entorno seguro para la comunicación entre estudiantes y profesores</p>	<p>Los participantes detallan el uso de herramientas físicas; computador, impresora y así mismo uso de aplicaciones que facilitan la interacción con usuarios y comunicación.</p>
--	--	--	---	---	---

---

---

<p><b>¿Recibe capacitaciones periódicamente para el manejo de nuevas herramientas tecnológicas?</b></p>	<p>Si hay un curso en la plataforma, algo sobre la IA y el uso de la IA en cuanto a lo que es la gestión educativa</p>	<p>Habitualmente no, sinceramente no estoy recibiendo capacitaciones, por eso manejo las que mencioné, que son bastante básicas, comunes y conocidas.</p>	<p>No, por ahora no estoy recibiendo capacitaciones</p>	<p>Las capacitaciones son necesario para la implementación de nuevas herramientas dentro de las organizaciones y así promover una cultura digital. (Párraga y Colaboradores, 2024)</p>	<p>Los participantes 2 y 3 detallan que no reciben o están recibiendo capacitaciones sobre el manejo de herramientas, en cambio el participante 1 está recibiendo capacitaciones, pero para el uso de IA.</p>
---	--	---	---	--	---

---

---

<p><b>¿Cree que el equipo administrativo de su institución tiene una cultura digital adecuada en cuanto a seguridad y privacidad?</b></p>	<p>No. Pero se está trabajando en eso. También hay un curso en esta plataforma que hablé en mi capacito que se llama Guardianes Digitales para la seguridad y privacidad de la información</p>	<p>No, pero la plataforma que se usa solo accede el usuario y sí tienen su nivel de seguridad porque yo no puedo acceder a la cuenta de otro docente, a menos que sea por medio de su usuario o su clave, en ese sentido.</p>	<p>Mucho más allá de lo que nosotros tenemos que trabajar. No tenemos más herramientas o más tecnología que las que le acabo de iniciar. No se requiere una capacitación en seguridad y privacidad.</p>	<p>La implementación de herramientas digitales permite una gestión más directa y precisa para los procesos además de ser mayormente guiada. (Edu Labs, 2024)</p>	<p>Todos los participantes mencionan que no tienen una cultura digital adecuada para en cuanto a seguridad y privacidad, el participante 3 lo ve innecesario para las herramientas que está usando.</p>
---	--	---	---	--	---

---

---

<p><b>¿A menudo se enfrenta a problemas tecnológicos en su trabajo? ¿Cómo los resuelve?</b></p>	<p>Hay una docente dentro de la institución que está encargada de las TICS. A veces no es ella, es otra persona, pero sí hay formalmente una docente encargada de las TICS.</p>	<p>En este momento, los equipos están bastante obsoletos. A veces los equipos adquieren un virus, por ejemplo, y ahí yo ya no avanzo. Dentro de la institución sí hay un personal que nos solventa esas situaciones</p>	<p>No, ahorita no tenemos ningún inconveniente en cuanto a herramientas. No, no, no. Más bien, hay veces un poquito... no diría digital, aunque eso ya vendría a ser otra cosa. Más bien con problemas a veces como cuando la computadora no funciona o cuando la impresora se daña</p>	<p>(Calle, 2019) Es necesario que el personal fortalezca las habilidades para resolver problemas tecnológicos individualmente y colaborativamente, permitiendo un mayor control de las herramientas que usan</p>	<p>Los entrevistamos mencionan que frecuentemente hay problemas en la institución, pero hay un docente que los resguarda y ayuda en ese caso, pero cuando no puede acuden a una persona externa para que trabaje en aquellos problemas.</p>
---	---	---	---	--	---

---

---

<p><b>¿Qué tipo de apoyo o formación considera necesaria para mejorar las competencias digitales?</b></p>	<p>Realmente tomar los cursos que están ofertados en la plataforma sería una de las cosas.</p>	<p>Una capacitación bastante puntual, digamos, en esto, en las competencias digitales. Sí, deberían ser capacitaciones más puntuales sobre qué aplicaciones podríamos usar, cómo se usa</p>	<p>Si hubiera programas nuevos lo que sería es capacitar, porque dentro del mundo digital que vivimos todo va avanzando, siempre va avanzando, avanzando. Y uno puede saber lo básico, pero le faltan los más esenciales, entonces serían capacitaciones.</p>	<p>(LinkedIn, 2023) La capacitación continua es fundamental para el éxito del personal, además de generar habilidades necesarias para el mundo.</p>	<p>Todos están de acuerdo en que una capacitación para la mejora de las competencias digitales sería la mejor opción, con el fin de avanzar y no quedarse estancados.</p>

---

---

<p><b>¿Considera que la institución fomenta la innovación digital en la gestión administrativa?</b></p>	<p>Creo que muy poco. Creo que, si lo hace, lo hace muy poco.</p>	<p>Les comento que, honestamente, no. Se cuenta con equipos obsoletos, categorizándose como una deficiencia</p>	<p>Creo que sí, sí considero que sí. Principalmente en cuanto a mis compañeros, pues ellos siempre están en constante capacitación</p>	<p>(Mosquera y colaboradores, 2022) La eficiencia de la gestión educativa viene de la mano con el impacto en la innovación en herramientas</p>	<p>Los entrevistados 1 y 2 consideran que se no promueve la innovación digital dentro de la institución por la falta de herramientas</p>
---	---	---	--	--	--

---

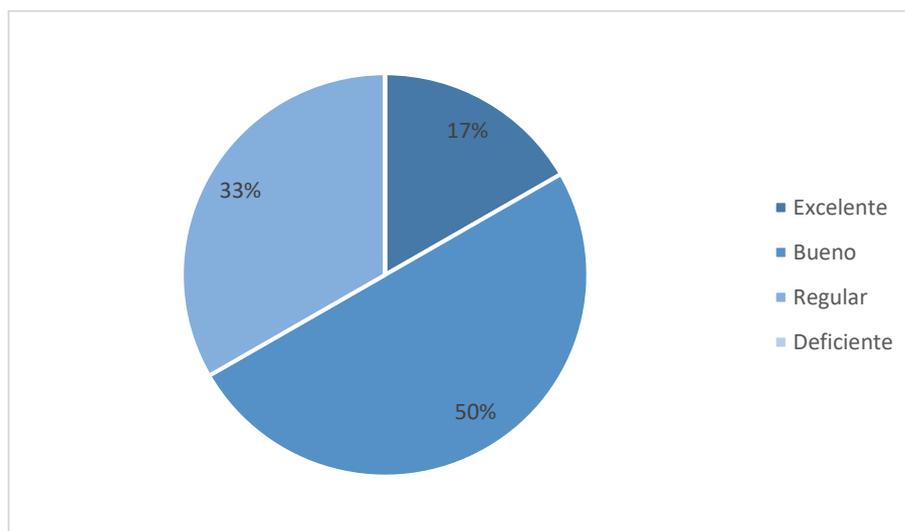
## Resultados surgidos a partir de la aplicación del cuestionario

**Tabla 1.-**

*Utiliza sistemas de gestión educativa de forma eficiente*

Escala	Valor	Porcentaje
Excelente	1	17%
Bueno	3	50%
Regular	2	33%
Deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Figura 1**



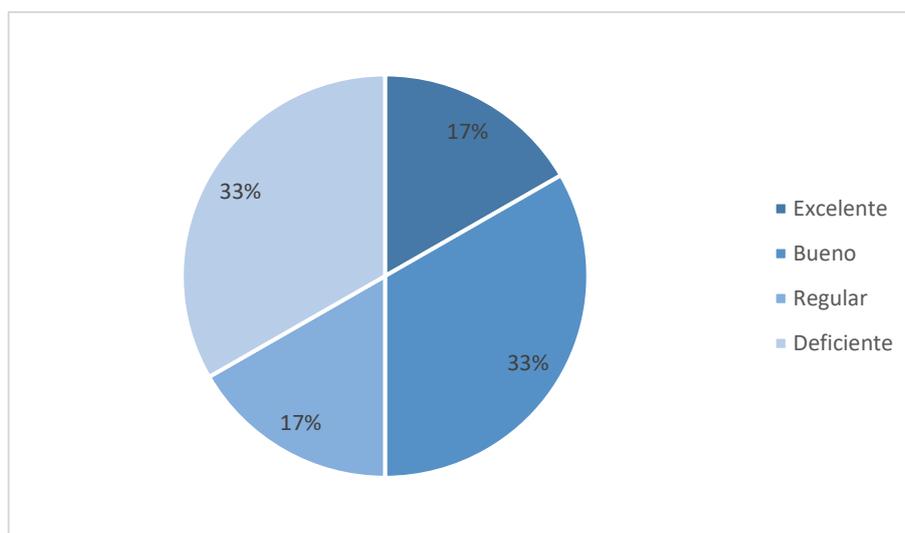
*Nota 1. Uso de sistemas*

Se identifica el uso de los sistemas de gestión educativa, los datos recolectados demuestran que el 50% de los observados demuestran tener un buen nivel de acuerdo al uso de las herramientas, seguido de un 33% con un estado regular y finaliza con un 17% de un estado excelente para el manejo de sistemas de gestión.

**Tabla 2.-**

*Emplea herramientas de trabajo colaborativo digital para coordinar y planificar tareas*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	1	17%
<b>Bueno</b>	2	33%
<b>Regular</b>	1	17%
<b>Deficiente</b>	2	33%
<b>Total</b>	6	100%

**Figura 2**

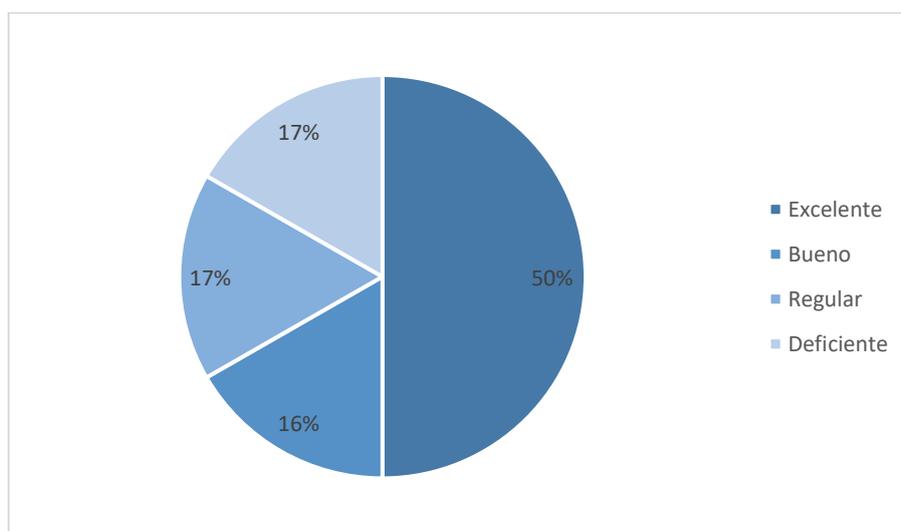
*Nota 2. Implementación de herramientas*

Se detalla la implementación de herramientas de trabajo colaborativo, que los datos demuestran que el 50% de los observados tienen un nivel bueno en el empleo de contenido colaborativo, seguido de un 25% con el nivel excelente y otro 25% por usuarios que la implementación de estas herramientas es regular.

**Tabla 3.-**

*Utiliza datos obtenidos de sistemas digitales para elaborar reportes o propuestas de mejora*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	3	50%
<b>Bueno</b>	1	16%
<b>Regular</b>	1	17%
<b>Deficiente</b>	1	17%
<b>Total</b>	6	100%

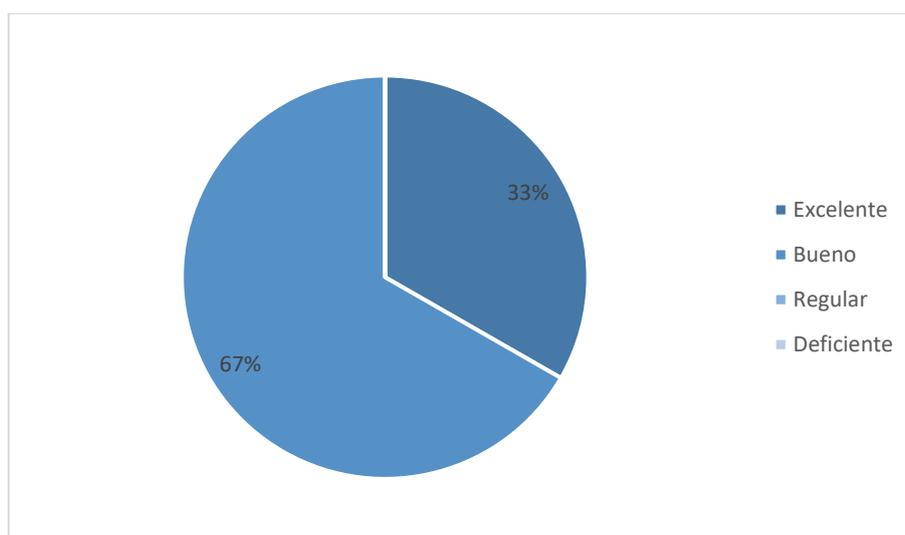
**Figura 3**

*Nota 3. Uso de datos mediante sistemas digitales*

La representación de esta tabla indica sobre la utilización de datos obtenidos mediante sistemas digitales con el fin de elaborar reportes o propuestas de mejora, a partir del instrumentó se considera que el 50% de participantes tiene un uso excelente de datos de sistemas digitales, seguido de un 17% de uso deficiente, un 17% de uso regular y un 16% de uso bueno.

**Tabla 4.-***Administra correctamente los sistemas de información institucional*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	2	33%
<b>Bueno</b>	4	67%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Deficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

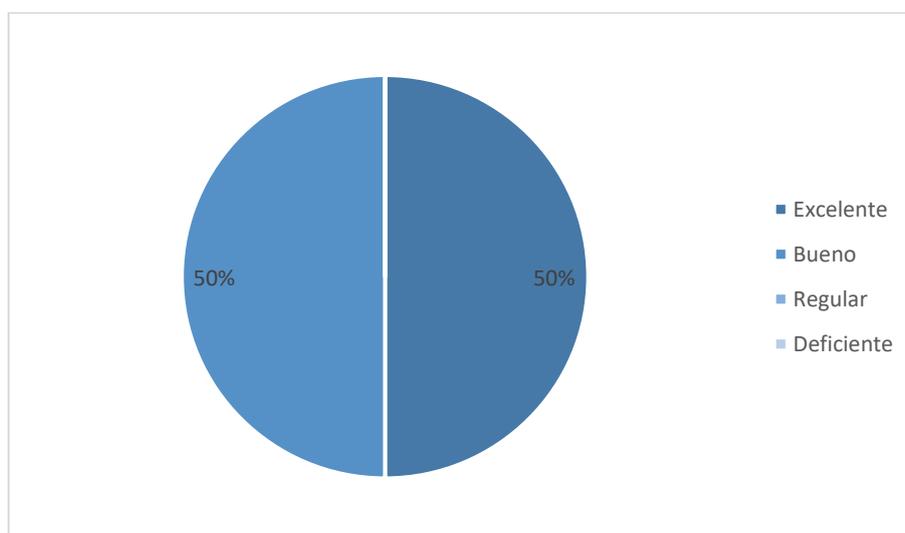
**Figura 4***Nota 4. Administración de sistemas información*

Se denota que un 67% de participantes administra correctamente los sistemas de información institucional de manera buena y existe un 33% que usan aquellos sistemas de manera excelente que, si bien es cierto, son importantes el manejo de los sistemas, también es debido la capacitación para parte de los que intervienen.

**Tabla 5.-**

*Utiliza medios digitales de comunicación de manera efectiva y profesional.*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	3	50%
<b>Bueno</b>	3	50%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Deficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

**Figura 5**

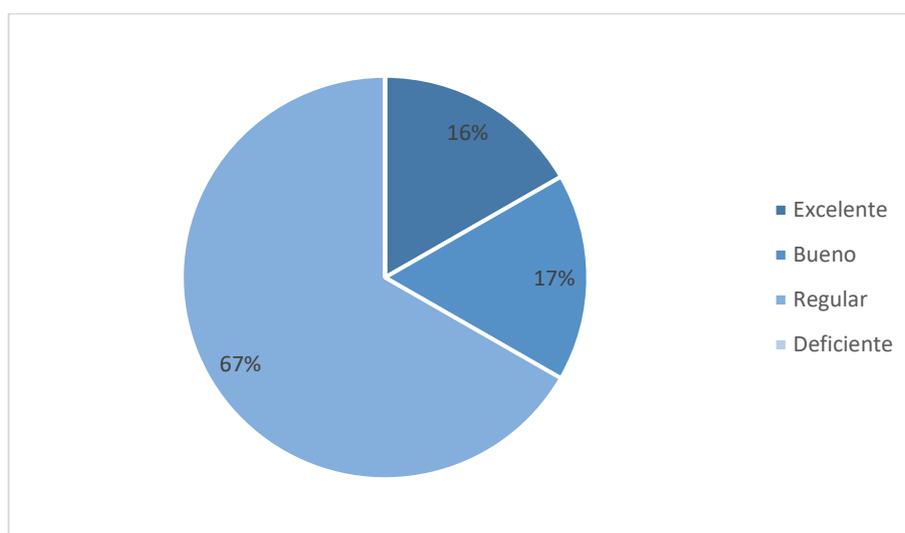
*Nota 5. Uso de medios digitales*

Se evalúa el uso de medios digitales de comunicación, en donde se destaca un 50% de participantes de manera excelente y el otro 50% evaluado como bueno, denotando un buen dominio en sistemas de comunicación, el uso de aplicaciones como WhatsApp, Teams, Google Meet para reuniones, herramientas con las cuales se vio interactuando a los observados.

**Tabla 6.-**

*Adapta el canal y el lenguaje digital al público objetivo.*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	1	16%
<b>Bueno</b>	1	17%
<b>Regular</b>	4	67%
<b>Deficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

**Figura 6**

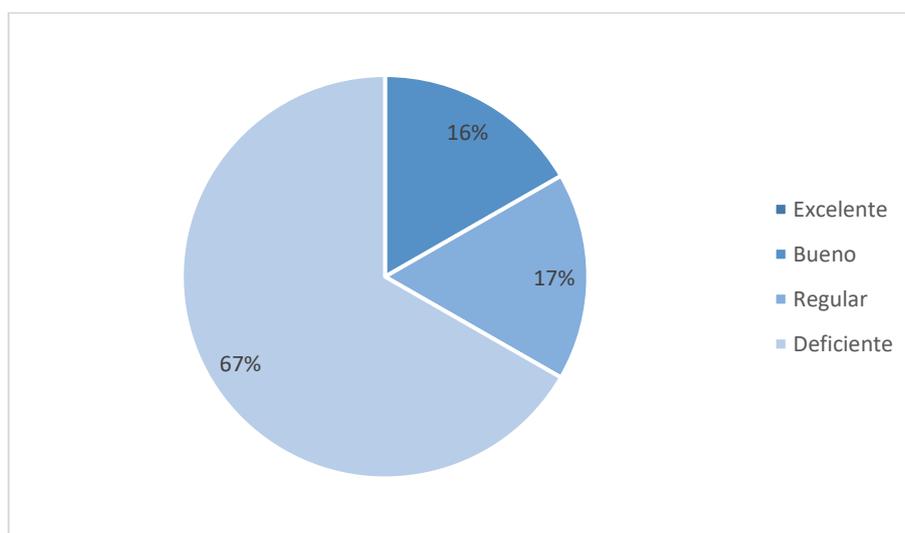
*Nota 6. Adaptación del canal de lenguaje digital*

Se observa que el personal observado un 67% adapta el canal y el lenguaje digital al público objetivo de una manera regular que en este caso sería a quienes sirven, estudiantes, padres de familia, seguido de un 17% que sería bueno y un 16% que sería excelente

**Tabla 7.-**

*Mantiene normas de ciberseguridad y privacidad en la comunicación digital.*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	0	0%
<b>Bueno</b>	1	16%
<b>Regular</b>	1	17%
<b>Deficiente</b>	4	67%
<b>Total</b>	6	100%

**Figura 7**

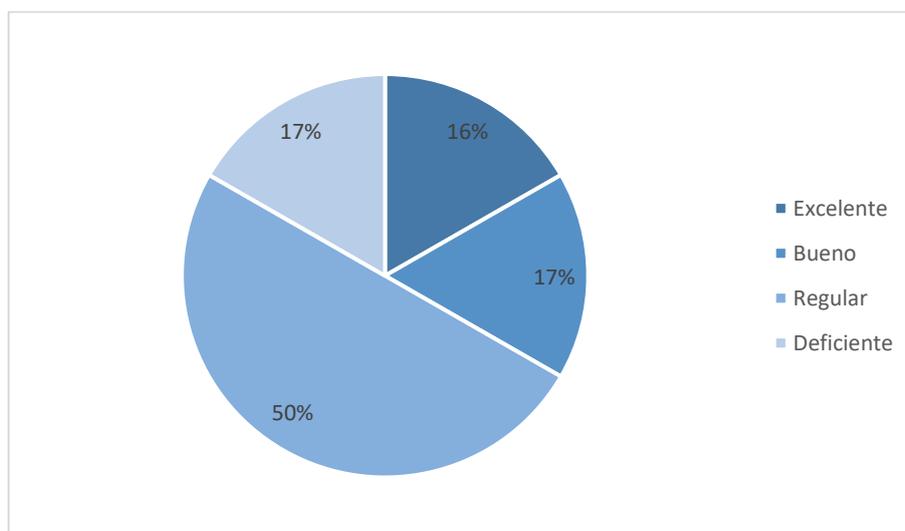
*Nota 7. Uso de normas de ciberseguridad y privacidad*

Se identifica que dentro de los departamentos o entorno gerencial que se maneja dentro de la institución un 67% de los observados mantienen normas de ciberseguridad y privacidad en la comunidad digital con un nivel deficiente, seguido de un 17% por usuarios de un nivel regular y un 16% en nivel bueno.

**Tabla 8.-**

*Gestiona y organiza información digital de manera segura y eficiente.*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	1	16%
<b>Bueno</b>	1	17%
<b>Regular</b>	3	50%
<b>Deficiente</b>	1	17%
<b>Total</b>	6	100%

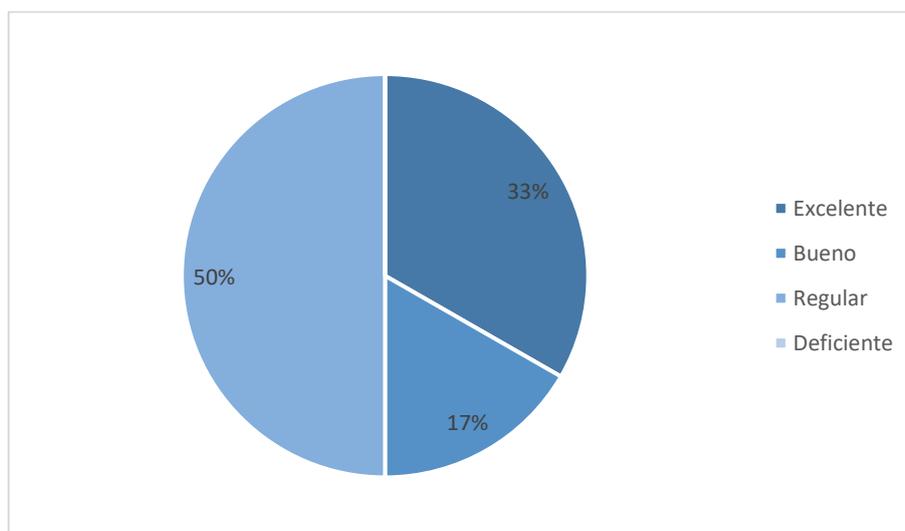
**Figura 8**

*Nota 8. Gestión de la información digital*

Es notable que un 50% de los observados gestiona y organiza información digital de manera segura y eficiente, seguido de un 17% deficientemente, otro 17% de manera buena y un 16% de manera excelente, aquello se origina en que los documentos que llegan en su mayoría son físicos y no tienen herramientas para escanearlos y volverlos digital, debido a aquello se denota la falta de organización digital.

**Tabla 9.-***Usa fuentes digitales confiables para la toma de decisiones gerenciales*

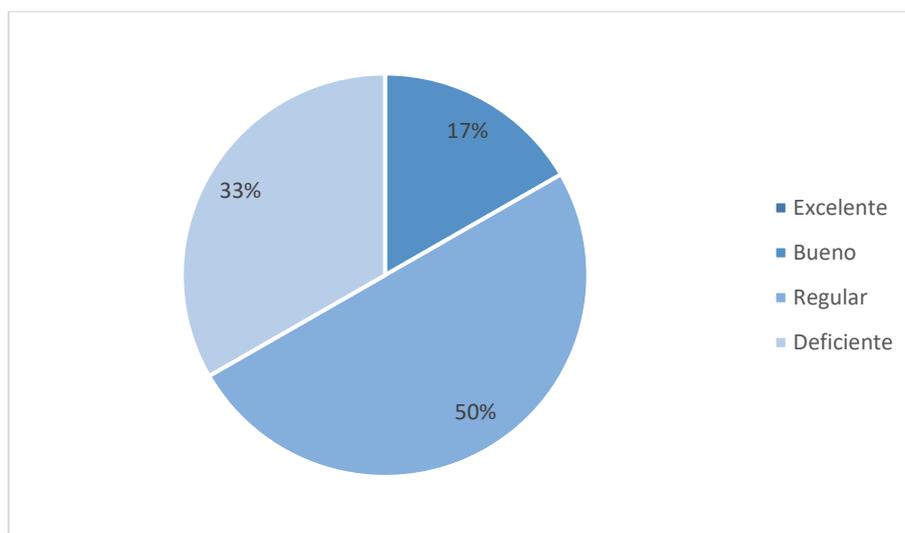
<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	2	33%
<b>Bueno</b>	1	17%
<b>Regular</b>	3	50%
<b>Deficiente</b>	0	17%
<b>Total</b>	6	100%

**Figura 9***Nota 9. Uso de fuentes digitales confiables*

Los resultados indican que un 50% de los observados usan fuentes digitales confiables para la toma de decisiones en un nivel regular, seguido de un 33% de manera excelente y un 17% de manera buena, lo que concluye que en la toma de decisiones no se hacen las debidas investigaciones para actuar ante algún problema.

**Tabla 10.-***Soluciona de manera autónoma problemas digitales comunes*

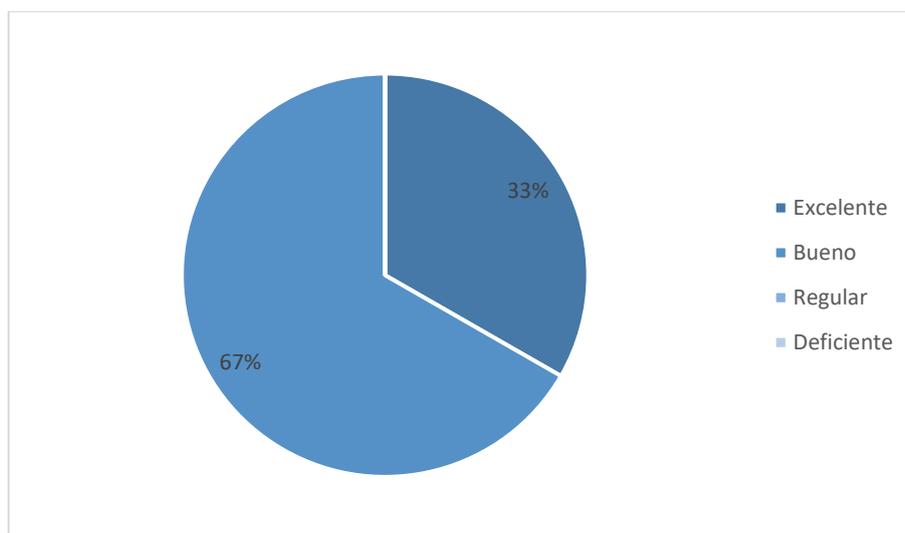
<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	0	0%
<b>Bueno</b>	1	17%
<b>Regular</b>	3	50%
<b>Deficiente</b>	2	33%
<b>Total</b>	6	100%

**Figura 10***Nota 10. Solución de problemas digitales*

Los datos obtenidos muestran en cómo se soluciona de manera autónoma problemas digitales comunes, en donde un 50% de los observadores tienen un nivel regular, seguido de un 33% con un nivel deficiente y un 17% con un nivel buen. Teniendo en consideración de que aquellos usuarios no se capacitan o reciben algún tipo de instrucción, es normal que tenga problemas comunes hasta con las herramientas más básicas.

**Tabla 11.-***Solicita oportunamente soporte técnico cuando es necesario*

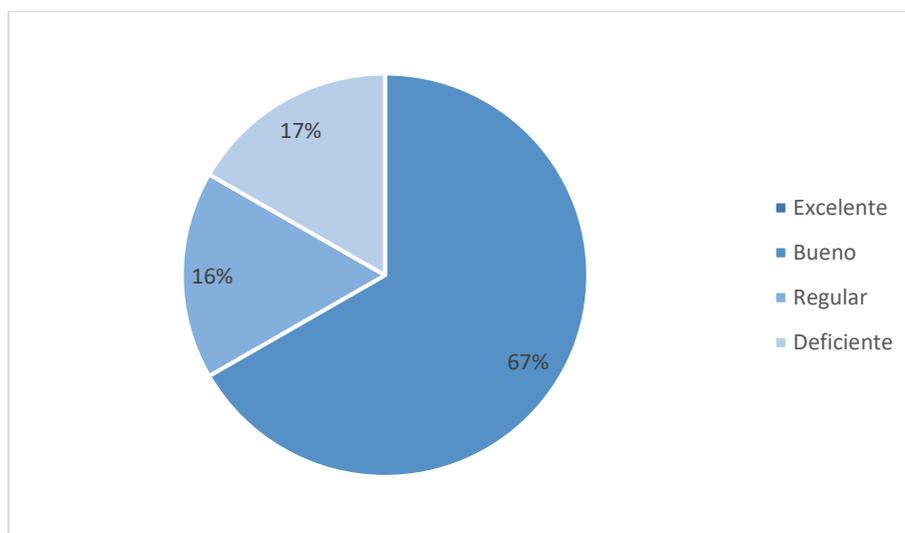
<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	2	33%
<b>Bueno</b>	4	67%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Deficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

**Figura 11***Nota 11. Solicitan soporte oportuno*

Se identifica que un 67% de los observados solicitan soporte de manera oportuna cuando es necesario evaluados en un nivel bueno, seguido de un 33% en un nivel excelente. Se concluye que los usuarios tienen una buena comunicación para solicitar ayudas cuando se lo requiere.

**Tabla 12.-***Promueve la implementación de herramientas digitales innovadoras*

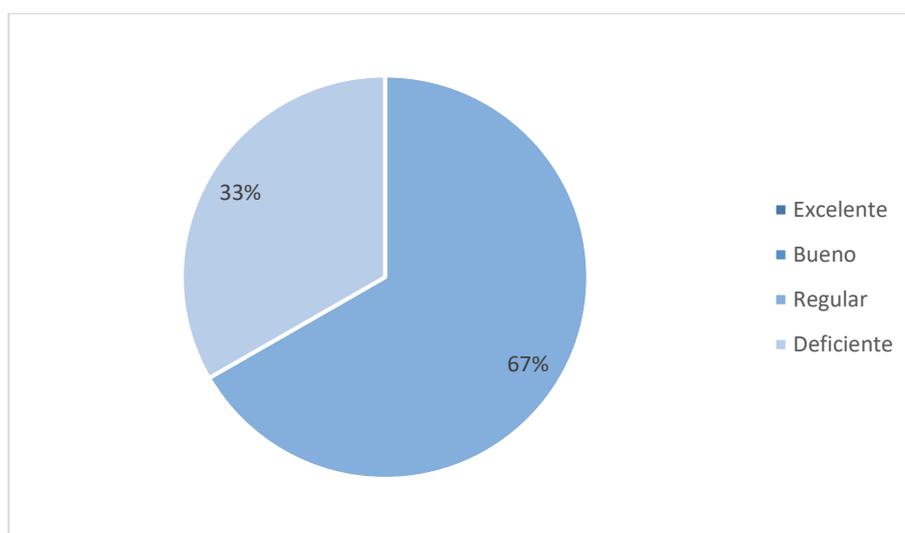
<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	0	0%
<b>Bueno</b>	4	67%
<b>Regular</b>	1	16%
<b>Deficiente</b>	1	17%
<b>Total</b>	6	100%

**Figura 12***Nota 12. Promueve la implementación de herramientas digitales*

Se denota que un 67% de los actores intervenidos tienen un nivel bueno al promover la implementación de herramientas digitales innovadoras, seguido de un 17% en un nivel deficiente y por último un 16% de nivel regular. Estos datos nos permiten observar que las herramientas innovadoras en el entorno están presentes, aunque éstas no tienen una capacitación para poder darle uso en el trabajo que se realiza.

**Tabla 13.-***Participa en programas de capacitación digital o actualizaciones tecnológicas*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	0	0%
<b>Bueno</b>	0	0%
<b>Regular</b>	4	67%
<b>Deficiente</b>	2	17%
<b>Total</b>	6	100%

**Figura 13***Nota 13. Participación en programas de capacitaciones digitales*

Se evidencia que la participación en programas de capacitaciones digitales o actualización de tecnologías un 67% es de un nivel regular y otro 33% es de un nivel deficiente. Se concluye que las capacitaciones que reciben dentro de los departamentos son notoriamente poco, ante ello el conocimiento de herramientas digitales se vendría dejando de conocer y quedarse con aquello que siempre han usado.

## Análisis de resultados

Los resultados obtenidos a partir de la entrevista aplicada y luego haber usado la herramienta triangulación en la investigación en los que se valoraron aspectos teóricos de investigadores, las respuestas de los actores y las observaciones realizadas, se evidencia un nivel básico e intermedio en el desarrollo de competencias digitales dentro del entorno gerencial, respondiendo al primer objetivo principal definido como diagnosticar el nivel actual sobre las competencias digitales que se maneja en el entorno.

Los participantes mostraron un manejo limitado en el uso de herramientas digitales, centrado principalmente al uso cotidiano de computadoras, aplicaciones de mensajería correo electrónico y herramientas brindadas por el paquete de Office. Si bien es cierto algunos funcionarios indicaron haber recibido capacitaciones, como en el uso de plataformas específicas como Carmenta herramienta para la gestión de los estudiantes o Teams que permite teletrabajo, la mayoría señala la ausencia de formación sistemática en el uso de tecnologías más avanzadas o específicas para la gestión.

Mediante lo analizado se sugiere que las competencias digitales utilizadas están más relacionadas con la comunicación básica y la elaboración de documentos, dejando de lado áreas importantes como la gestión de datos y la seguridad digital. Además, se identificó que no todos los funcionarios cuentan con habilidades para resolver de manera autónoma problemas tecnológicos comunes, consiguiendo con eso que frecuentemente se pida ayuda a un personal externo.

En este sentido, se evidencio una brecha entre el uso básico de herramientas digitales y el aprovechamiento de estas para fortalecer la gestión administrativa. Por lo tanto, el nivel de competencias digitales actual puede considerarse insuficiente para responder de manera

eficiente a actividades demandadas por el entorno gerencial moderno limitando la innovación, la automatización de procesos y una toma de decisiones informada.

Ahora bien, los resultados presentados en las tablas consideran un uso parcial y limitado de herramientas tecnológicas en los procesos de gestión. Aunque la mayoría del personal administra correctamente sistemas de información institucional y un buen manejo de los medios digitales de comunicación, existen áreas importantes que muestran falencias al utilizar herramientas digitales. También se determinó el uso de datos obtenidos mediante los sistemas que se usan para elaborar informes o propuestas de rendimiento, lo que concluyó que no todos los funcionarios utilizan adecuadamente los datos para la toma de decisiones informada dentro de la institución.

Además, se observa una actividad limitada al uso de fuentes confiables para la toma de decisiones, concluyendo con una cultura escasa en la verificación de información utilizada, se incluye el bajo nivel que tienen para solucionar problemas tecnológicos comunes.

El departamento presenta avances en el uso de herramientas básicas de gestión y comunicación, pero aun así se ve enfrentada a desafíos importantes en el uso estratégico y eficiente de tecnologías para la toma de decisiones, lo cual tiene impacto en la agilidad y calidad de los procesos administrativos.

Para finalizar, los resultados reflejan una necesidad de implementación de programas de formación continua. Considerando los datos encontrados bajo la participación de los participantes ante las capacitaciones digitales en su entorno y también sobre las normas de ciberseguridad y privacidad que mantiene un desconocimiento dentro del departamento, trayendo consigo que la información no esté segura ante cualquier persona.

## Conclusiones

Desde la interpretación de los resultados, con referencia a las competencias digitales en la Unidad Educativa “Veintitrés de Octubre” de Montecristi se detalla las siguientes conclusiones en base a los objetivos planteados:

- **Diagnosticar el nivel de competencias digitales en el entorno gerencial**

El análisis de los resultados detalla que el nivel que posee el departamento administrativo esta entre el básico intermedio, basado en que son muy pocos los integrantes del personal los cuales manejan herramientas como lo son el correo electrónico, el paquete de Office y plataformas de comunicaciones como lo es el Teams, con ello se finiquita que el dominio de las competencias digitales es limitado. Aquello se debe a la falta de capacitaciones que realizan en la institución, además se determinó que el personal tampoco opta por un desenvolvimiento en aprender por su cuenta y fortalecer las habilidades que se tienden a necesitar o requerir en la actualidad.

- **El grado de integración y uso de herramientas tecnológicas**

Se concluye que el personal del departamento administrativo, si bien integra herramientas básicas como un sistemas de gestión educativa proporcionadas por el Ministerio de Educación, están limitadas con relación a otras instrumentos tecnológicos que se tiene en la actualidad, considerando que la Inteligencia Artificial es de suma importancia para automatizar procesos, no se ven aplicados softwares con aquellas características, y para la toma de decisiones manejan documentos de manera física y digital, como también información mediante la Web, pero no hacen uso de herramientas para el análisis de datos y toma de decisiones informada.

- **Proponer estrategias de capacitaciones y desarrollo de competencias digitales.**

Mediante el análisis demuestra que los miembros del departamento, aunque si bien es cierto no reciben capacitaciones, estos poseen el interés de aprender sobre nuevas habilidades y destacarse laboralmente con el uso de herramientas digitales para mejorar procesos dentro de la institución, existe una necesidad en el entorno que se encuentra la organización, por ello es necesario que se tomen medidas urgentes para la aplicación estrategias como capacitaciones y así desarrollar aquellas actitudes útiles para su vida laboral.

## Recomendaciones

Ante los resultados y conclusiones definidas mediante esta investigación, se permite encontrar debilidades en el departamento de la Unidad Educativa fiscal “Veintitrés de Octubre”, aquellas falencias van referenciadas al uso de herramientas digitales, la falta de capacitación al personal y la limitada cultura digital que hay a nivel institucional. Por lo tanto, es necesario que las autoridades de la institución adopten medidas que lleven a orientar y fortalecer las competencias digitales en lo administrativo, mejorando la optimización de la gestión documental y permitir estar preparados ante los desafíos que tiene el entorno administrativo.

Ante ello se considera colocar a recaudo las siguientes recomendaciones para la mejora dentro del departamento e institución:

- **Capacitación y fortalecimiento de competencias digitales.**

Impulsar de manera planificada charlas, jornadas formativas y la actualización de espacios enfocados al desarrollo de estas habilidades. Las capacitaciones deben estar redireccionadas a temas como la navegación segura, la gestión de documentos, el uso de plataformas y la alfabetización informacional. Considerando que la mayoría del personal no recibe capacitaciones, se considera que hay un conocimiento superficial y limitada ante el sin número de herramientas que existen en línea.

- **Lineamientos institucionales.**

Establecer lineamientos que promuevan el uso de herramientas digitales confiables direccionados a la gestión documental, planificación y la toma de decisiones dentro de la institución. Aquello debe ir acompañado de una política interna que permita la transformación digital en la institución permitiendo fortalecer la infraestructura que tienen actualmente.

- **Uso de la investigación como referencia de mejora.**

Mediante los resultados obtenidos no solo permitió identificar vacíos actuales en el uso de herramientas digitales, sino también pueden servir como base para futuras investigaciones que se realicen en los múltiples departamentos de una institución o sectores similares. Con los resultados obtenido se recomienda que se usen como guía para el desarrollo de mejoras continuas, estos buscando fortalecer el entorno gerencial como eje principal para una transformación más amplia.

**Referencia:**

- AICAD. (2022). Competencias digitales: ¿Cómo puedo desarrollarlas? Aicad. Recuperado 21 de Octubre de 2024, de: <https://www.aicad.es/competencias-digitales>
- Cajilema, L. L. M., (2022). Competencias digitales para el desarrollo de habilidades de investigación de los estudiantes de la carrera de computación de la Universidad Politécnica Salesiana: Mapeo Sistémico. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional – Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23636/1/UPS-GT003985.pdf>
- Edu Labs. (2024). Seguridad de Datos en LMS: ISO 27001 y Normativas Internacionales. Edu Labs. Recuperado el 5 de Marzo del 2025 de: <https://edulabs.co/articulos/seguridad-de-datos-en-lms-iso-27001-y-normativas-internacionales/>
- Fundación UNIR Colombia. (2025). Herramientas TIC en educación: ventajas y usos en el aula. UNIR. Recuperado de: <https://unir.edu.co/revista/educacion/tic-educacion/>
- INTEF (2017). Marco Común de Competencia Digital Docente. Instituto Nacional de Tecnologías y de formación del profesorado. Recuperado el 05 de Marzo del 2025 de: <http://educalab.es/documents/10180/12809/Marco+competencia+digital+docente+2017/afb07987-1ad6-4b2d-bdc8-58e9faeccc>
- LinkedIn. (2023). La importancia de la capacitación en plataformas digitales para ofrecer educación en línea. LinkedIn. Recuperado 03 de Mayo de 2025 de: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-capacitaci%C3%B3n-en-plataformas-para-espejel-gonzalez>
- Mosquera, Y. G. G., Espinoza, R. L. R., & Chancay, Q. J. D., (2022). Transformación digital e innovación. RECIAMUC, 736-744. DOI: 10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.736-744

Paladines, R. E. S., Alcívar, S. J. L., & Gabela, A. E. S., (2024). Competencias digitales en docentes de educación superior en Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*: (9, 5) 868-879. Recuperado de:

[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/2657/2214](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2657/2214)

Párraga, A. P., Santillán, C. M., Quiña, M. d., Alvare, M. A., & Santillan, R. Y.. (2024).

Formación Docente en el Uso de Herramientas Tecnológicas para el Apo-yo a las Necesidades Educativas Especiales en el Aula. *Ciencia Latina Educación*. (8, 3) 3768-3797. Recuperado de:

<https://www.semanticscholar.org/paper/81aa26a9ad33893dc656ecbbe4e60e2c98044cea>

PowerPlan. (2025). Capacitación en Tecnología para Impulsar la Transformación Digital.

PowerPlan. Recuperado 02 de Diciembre de 2024 de:

<https://powerplan.es/capacitacion-en-tecnologia-para-la-transformacion-digital/>

Rodriguez, Z. K. A., (2022). Gerencia educativa y competencias digitales de los docentes de instituciones educativas de Piura, 2022. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105466/Rodriguez\\_ZK\\_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105466/Rodriguez_ZK_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salazar, G. R. G., Bejarano, L. B. O., & Nuñez, M. Y. I., (2018). Las competencias gerenciales y el desempeño laboral de las autoridades en las instituciones estatales de Educación Superior. [Tesis de maestría – Universidad Técnica de Ambato].

Repositorio Institucional – Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3a034dba-9408-4656-b81e-35a38cf394c1/content>

- Salgado, C. O. A., & Moreira, H. M. Y., (2023). Análisis de las competencias digitales para profesionales del sector turístico. Caso museólogos y guías turísticos. [Tesis de grado. Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí]. Repositorio Institucional – Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.  
<https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/4520/1/ULEAM-HT-0181.pdf>
- Tecno-Soluciones (2022). ¿Qué es la Gerencia, qué abarca y cuáles tipos existen?. Tecno-Soluciones. Recuperado 05 de Octubre de 2024 de: <https://tecnosoluciones.com/que-es-la-gerencia-que-abarca-y-que-tipos-existen/?pdf=43754>
- Vargas, M. G., (2019). Competencias digitales y su integración con herramientas tecnológicas en educación superior, Cuadernos, Vol. 60, 88-94. ISSN 1562-6776. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/pdf/chc/v60n1/v60n1\\_a13.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/chc/v60n1/v60n1_a13.pdf)
- Velásquez, G.C. A., García, H. M. C., & Finol, F. M. R., (2020). La gerencia y su relación con el entorno empresarial. Mund Recursiv. (3, 2) 60-75. Recuperado de: <https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/49>
- Viñas, M. (2021). Competencias digitales y herramientas esenciales para transformar las clases y avanzar profesionalmente. Recuperado 05 de Octubre de 2024 de: <https://cursoticeducadores.com/ebook-competencias-digitales-blog.pdf>

## Anexos

## Anexo 1. Guía de observación aplicada.

**Guía de observación para evaluar las competencias digitales en el entorno gerencial de la Unidad Educativa fiscal “Veintitrés de Octubre”**

Área:

Cargo:

**Objetivo:** Analizar las competencias digitales en el entorno gerencial en el Departamento administrativo de la Unidad Educativa “Veintitrés de Octubre” de Montecristi.

Ítems	Observación	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Utiliza sistemas de gestión educativa de forma eficiente					
Emplea herramientas de trabajo colaborativo digital para coordinar y planificar tareas.					
Utiliza datos obtenidos de sistemas digitales para elaborar reportes o propuestas de mejora.					
Administra correctamente los sistemas de información institucional.					
Utiliza medios digitales de comunicación de manera efectiva y profesional.					
Adapta el canal y el lenguaje digital al público objetivo.					
Mantiene normas de ciberseguridad y privacidad en la comunicación digital.					
Gestiona y organiza información digital de manera segura y eficiente.					
Usa fuentes digitales confiables para la toma de decisiones gerenciales.					
Soluciona de manera autónoma problemas digitales comunes.					
Solicita oportunamente soporte técnico cuando es necesario.					
Promueve la implementación de herramientas digitales innovadoras.					
Participa en programas de capacitación digital o actualizaciones tecnológicas.					

## **Anexo 2. Entrevista semi – estructurada.**

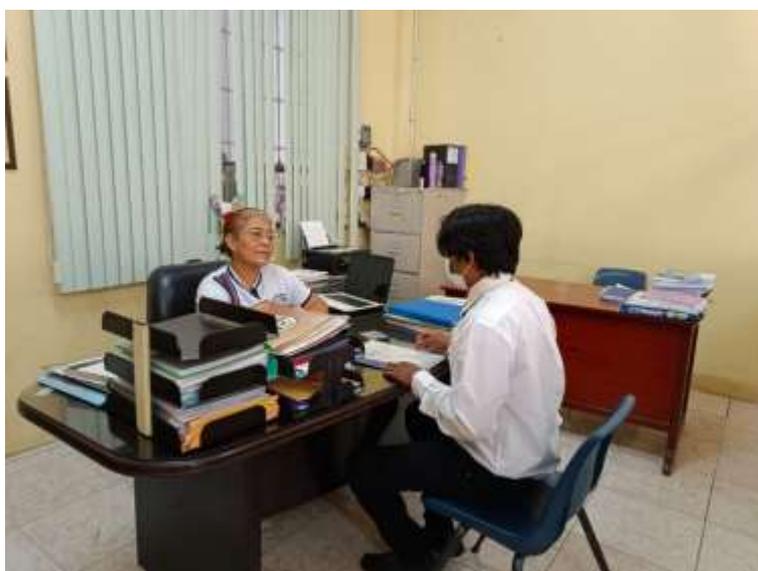
**Objetivo:** Analizar las competencias digitales en el entorno gerencial en el Departamento administrativo de la Unidad Educativa “Veintitrés de Octubre” de Montecristi.

- ¿A qué lo denomina competencias digitales?
- ¿Ha revivido usted formación específica para el uso de estas tecnologías?
- ¿Qué herramientas generalmente son utilizadas en su área de trabajo?
- ¿Cómo se desarrolla la toma de decisiones a nivel administrativo en la institución?
- ¿Cómo gestiona la información creada en el departamento?
- ¿Recibe capacitaciones periódicamente para el manejo de nuevas herramientas tecnológicas?
- ¿Cree que el equipo administrativo de su institución tiene una cultura digital adecuada en cuanto a seguridad y privacidad?
- ¿A menudo se enfrenta a problemas tecnológicos en su trabajo? ¿Cómo los resuelve?
- ¿Qué tipo de apoyo o formación considera necesaria para mejorar las competencias digitales?
- ¿Considera que la institución fomenta la innovación digital en la gestión administrativa?

### Anexos 3. Fotografías



*Ilustración 1. Aplicación de guía a miembro del departamento DECE*



*Ilustración 2. Aplicación de la entrevista a Vice-Rectora*



*Ilustración 3. Aplicación de la entrevista secretaria*

## **Propuesta**

A través de los resultados obtenidos mediante el estudio, se identifican falencias en el uso de competencias digitales dentro del departamento administrativo de la Unidad Educativa fiscal “Veintitrés de Octubre”, con ello el uso de herramientas digitales es limitado, trayendo consigo consecuencia como el desarrollo de procesos sean deficientes y la toma de decisiones no estén niveles óptimos en información departamental. Por ello, basados en la investigación;

El Instituto Nacional de Tecnología Educativa y Formación Docente (2017), expresó que existen cinco habilidades de enseñanza digital; primero, alfabetización digital y la gestión de habilidades, desarrollo de habilidades digitales en notificación y contribución, gestión de capacidades digitales y creación de contenidos, dominio de competencias digitales en seguridad digital, dominios de resolución de problemas. (Sánchez, S, 2022)

Mediante los resultados y conclusiones obtenidos, considera proponer el uso inmediato de capacitaciones a la institución, aquellas serán planificadas de manera continua y llevadas a cabo por un seguimiento lo que permitirá un desenvolvimiento teórico y práctico de los temas relevantes y necesarios para la adquirir habilidades o mejorarlas en base a competencias digitales.

### **Título de la propuesta**

Propuesta de capacitaciones y desarrollo de competencias digitales que vayan orientadas al fortalecimiento del entorno gerencial en el departamento administrativo de la Unidad Educativa fiscal “Veintitrés de Octubre”

**Justificación**

En la actualidad las habilidades digitales son un punto indispensable como aporte a una institución, contribuyendo con la eficiencia de procesos manejados por información, sin embargo el departamento administrativo de la institución muestra una decadencia en el uso de competencias digitales para la optimización de procesos y búsqueda de información. La presente propuesta busca crear y mejorar estas actitudes importantes para mantenerse actualizados ante un mundo totalmente cambiante, con ello permitirá una mejor estabilidad en procesos, toma de decisiones y gestión de la información.

**Alcance**

La propuesta va dirigida a la mejora de las habilidades digitales del personal del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Veintitrés de Octubre” mediante las capacitaciones que se brindarán, además se incluirá un proceso de actividades a medida vayan brindando las capacitaciones, con el fin de mejorar el uso de estas tecnologías y ser más eficientes en las funciones que se realicen dentro del área.

**Objetivo principal**

Proponer estrategias de capacitaciones y desarrollo de competencias digitales que vayan orientadas al fortalecimiento del entorno gerencial

**Objetivos específicos**

- Diseñar estrategia de capacitaciones enfocadas al desarrollo de competencias y manejo de herramientas digitales al personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscal “Veintitrés de Octubre”

- Controlar el desarrollo de las capacitaciones que se brindan al departamento administrativo, y permitan identificar necesidades encontradas mediante la formación.
- Evaluar las habilidades desarrolladas en las capacitaciones mediante el uso de test, identificando el nivel de análisis, organización, planeación y evaluación, en el departamento administrativo de la Unidad Educativa Fiscal “Veintitrés de Octubre”

### **Metas**

Se prevé con la implementación de las capacitaciones lo siguiente:

- Mejora de habilidades digitales en un 60% para la efectividad de procesos.
- Mejora en un 75% en la toma de decisiones informadas en fuentes confiables.
- Capacitación del 100% del personal en competencias digitales
- Implementación de herramientas para fortalecer los procesos en los primeros 2 meses

### **Recursos**

- **Humanos:** Personal capacitado en competencias digitales, alfabetización informacional y técnicos en sistemas, así mismo el personal que recibirá las capacitaciones
- **Tecnológico:** Uso de software y hardware; Computadoras, Licencias para Power BI, Office 365
- **Metodología:** Capacitación continua y practicas mediante los temas dictaminados.

### **Financiamiento**

Considerando que para realizar las capacitaciones es necesario de personal capacitado en áreas específicas, además de necesitar herramientas que funcionan como servicio, es necesario el requerimiento de un financiamiento, a continuación, se detalla:

- Capacitadores externos: \$1200
- Uso de herramientas: \$400
- Insumos y control: \$600

## **Beneficios**

A través de las capacitaciones brindadas se espera que genere los siguientes beneficios para el departamento administrativo de la institución:

- **Mejora en la toma de decisiones:** Con las habilidades adquiridas el manejo de la información estará basado en fuentes confiables, a partir de esto se puede tomar decisiones informadas.
- **Optimización de procesos:** El uso de herramientas digitales actuales permitirá un mejor desenvolvimiento en los procesos que se ven dentro del departamento, así mismo al brindar servicios
- **Mejora en la comunicación:** Considerando que los departamentos se basan en documentos físicos, aquellas herramientas digitales mejorarán la comunicación, en base a que la información estará digitalizada
- **Mejora en la gestión de información:** Las capacitaciones permitirán una mejor accesibilidad a la documentación, permitiendo que esta pase de física a digital.

Las capacitaciones si bien es cierto son necesarias para el departamento presto que se requiere con urgencia el manejo de competencias digitales, a futuro no resolverán parte del problema considerando que a medida que avanza el mundo, salen nuevas herramientas al mercado que permitirán una mejor accesibilidad y funcionamiento.

## **Evaluación y Monitoreo**

Al aplicar las capacitaciones es necesario de un seguimiento, aquello permitirá que se pueda encontrar falencias en cuando al personal que está siendo capacitado, así mismo evaluará las practicas que se darán a través de la formación de los actores. Aquello se realizará en dos etapas, la primera mientras dure las preparaciones del personal y la segunda etapa estará destinada a los 3 meses terminado el aprendizaje.

A continuación, se hará la presentación de una planificación de temas basada en la estrategia de capacitaciones continuas y sus respectivas horas las cuales se recomiendan tener en consideración, 68 horas de capacitación dividas en cada uno de sus módulos.

*Tabla de contenidos que se implementara a las capacitaciones en la Unidad Educativa fiscal “Veintitrés de Octubre”.*

<b>Modulo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Módulo 1: Alfabetización Digital Integral y Uso Básico de Herramientas</b>	Navegación segura en internet, identificación de fuentes confiables de información	5 horas
	Uso eficiente de herramientas de comunicación (Google Meet, Teams)	5 horas
	Manejo avanzado del paquete de Office con énfasis en funciones para la gestión administrativa	5 horas
	Principios de la digitalización de documentos y organización de archivos en la nube y en sistemas de gestión documental.	2 horas

---

	Conceptos básicos de ciberseguridad, protección de datos personales e identidad digital.	2 horas
<b>Módulo 2: Introducción a la Gestión Digital de Documentos y Ciberseguridad</b>		
	Creación y gestión de contraseñas seguras, identificación de phishing y malware.	2 horas
<b>Módulo 3: Gestión Documental Avanzada y Sistemas de Información</b>	Estrategias de digitalización masiva y creación de bases de datos para la información administrativa.	8 horas
	Integración de procesos manuales con sistemas digitales.	10 horas

---

---

	Recopilación y uso eficiente de datos obtenidos de sistemas digitales para la elaboración de reportes y propuestas de mejora.	5 horas
	Introducción a herramientas de visualización de datos (Power BI)	5 horas
<b>Módulo 4: Análisis de Datos y Toma de Decisiones Estratégicas</b>		
	Interpretación de datos para apoyar decisiones gerenciales y estratégicas.	5 horas
<b>Módulo 5: Ciberseguridad Avanzada y Resolución de Problemas Tecnológicos</b>		
	Profundización en normas de ciberseguridad, privacidad de la información y normativas relevantes.	4 horas

---

---

Estrategias para la protección de la información sensible y  
respuesta ante incidentes de seguridad.

4 horas

Norma ISO 27001

2 horas

Desarrollo de habilidades para la resolución autónoma de  
problemas tecnológicos comunes.

4 horas

---

*Cronograma de Actividades a realizar*

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
<b>Módulo 1: Alfabetización Digital Integral y Uso Básico de Herramientas</b>	x				
<b>Módulo 2: Introducción a la Gestión Digital de Documentos y Ciberseguridad</b>		x			
<b>Módulo 3: Gestión Documental Avanzada y Sistemas de Información</b>			x		
<b>Módulo 4: Análisis de Datos y Toma de Decisiones Estratégicas</b>				x	
<b>Módulo 5: Ciberseguridad Avanzada y Resolución de Problemas Tecnológicos</b>					x

A través de las capacitaciones dadas, es necesario el uso de talleres periódicamente para que el conocimiento aprendido no quede enfocado en teoría, si no también cuente con actividades para realizar relacionados con:

### **Alfabetización digital integral y uso básico de herramientas:**

Se pretende el uso de actividades necesarias la búsqueda y difusión de información:

- **Exploración web segura:** Ejercicios guiados para identificar sitios web seguros, verificar la autenticidad de fuentes en línea y reconocer noticias falsas.
- **Comunicación profesional con plataformas:** Prácticas de uso de Meet para reuniones virtuales, gestión de grupos de WhatsApp para coordinar equipos de trabajo.

### **Introducción a la gestión de documentos y seguridad**

Almacenar documentos físicos es un tema de pasado, en la actualidad tener digitalizado los procesos ayudará a mantener un mejor espacio o ocupar mejores los recursos y así mismo mantener una seguridad digital estable para lo que se intente hacer, por ello:

- **Digitalización, organización y uso de almacenamiento en la Nube:** Conversión de documentos mediante el escaneo de documentos físicos a formatos digitales, además de establecer una estructura organizada en carpetas y la utilización de herramientas para el almacenamiento en la nube usando Google Drive o OneDrive, con el fin de facilitar la búsqueda y almacenamiento de información.
- **Primeros pasos en seguridad personal:** Realizar actividades enfocadas a la creación y memorización de contraseñas robustas o difíciles de descifrar. Identificar los correos phishing y mensajes fraudulentos que llegan a nuestro correo personal o institucional, y el uso de autenticados de dos factores, aquello es una medida con un código único que se rediseñara pasando unos minutos, aquello va ir direccionados a las cuentas personales y laborales.

## **Gestión documental avanzada y sistemas de información**

El departamento ya cuenta con un nivel básico evaluado, es por ello que introducir actividades a un grado más alto, evidenciará una mejora en el área, es por ello:

- **Automatización de flujos:** Creación de formularios digitales para la recopilación de datos con herramientas como Google Forms o Microsoft Forms y difundirlo mediante un QR.
- **Integración de datos:** Prácticas sobre cómo exportar datos desde los sistemas institucionales y preparados para su análisis posterior.

## **Análisis de Datos y toma de decisiones estratégicas**

Uno de las principales habilidades que deben tener en los departamentos, es por ello que las actividades a realizar deben estar conformadas por:

- **Preparación de datos:** Ejercicios de limpieza y organización de conjuntos de datos utilizando Excel.
- **Uso de herramientas avanzadas:** El análisis de datos, creación, y elaboración de informes deben responder a las necesidades de lo que se busca en las organizaciones, por ello el uso herramientas como Excel avanzado o Power BI son importantes en la institución.

## **Seguridad avanzada y resolución de problemas tecnológicos**

La seguridad de la información en una institución es importante, permite el filtrado de datos a personas que no deberían tener acceso a aquellas fuentes, es por ello que actividades que permitan desarrollar estas habilidades es beneficioso, a su vez la resolución de problemas digitales.

- **Gestión de privacidad y permiso:** Revisión y ajusté de configuración de privacidad en aplicaciones y sistemas operativos.

- **Mantenimiento básico de equipos:** Actividades prácticas de limpieza de archivos temporales, gestión del espacio en el disco, actualización de software y antivirus.
- **Diagnóstico y solución de problemas:** Ejercicios guiados para diagnosticar problemas comunes de hardware, ejemplo; cables mal conectados. Prácticas de reinicio, reinstalación o búsqueda de soluciones en línea.

## **Conclusiones**

Ante la aplicación de las capacitaciones y las actividades planificadas se espera un resultado favorable como la optimización de la eficiencia en el desarrollo de procesos de manera individual y colectiva entre departamentos, mejorar la toma de decisiones a nivel administrativo mediante la comunicación entre departamentos, reforzar la seguridad física y digital, protegiendo datos importantes dentro de los departamentos, fomentar la autonomía y adaptabilidad en el entorno teniendo en cuenta el ingreso de nuevas herramientas al mercado y así el departamento obtenga una cultura digital.

Es importante destacar que mediante la aplicación de estas estrategias se divulgue o se propague la cultura digital a las demás instituciones, tomando como ejemplo y punto de partida la Unidad Educativa Fiscal “Veintitrés de Octubre” de Montecristi, destacando en el uso de competencias digitales a nivel cantonal.

A través del control de las formaciones implementadas en la institución se podrá analizar qué tan beneficioso pueden ser aquellas estrategias en áreas similares o en instituciones centralizadas en el manejo de información, y mediante los resultados considerarlo como único de múltiples propuestas en otras investigaciones.