



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

Calidad de Información en la Toma de Decisiones en Plataformas No Gubernamentales de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira del Cantón Portoviejo, Año 2024 (Estudio de caso).

AUTORA

Rodríguez Castro Roxana Crisbel

TUTOR

Lic. Mercy Celinda Rojas Once, Mgt. D.U.

MANTA-ECUADOR

2025 - 1

Tema

Calidad de Información en la Toma de Decisiones en Plataformas No Gubernamentales de la Fundación Dr. Oswaldo Loo Moreira del Cantón Portoviejo, 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(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 **RODRIGUEZ CASTRO ROXANA CRISBEL**, legalmente matriculado/a 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 trabajo es "**Calidad de Información en la Toma de Decisiones en Plataformas No Gubernamentales de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira del Cantón Portoviejo, 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, 7 de agosto de 2025

Lo certifico,



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

Autoría

Yo, Roxana Crisbel Rodríguez Castro, con cédula de identidad N° 1315401891, estudiante de la Carrera Gestión de la Información Gerencial, de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el presente trabajo cuyo tema es “Calidad de Información en la Toma de Decisiones en Plataformas No Gubernamentales de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira del Cantón Portoviejo, Año 2024 (Estudio de caso).” es de mi autoría exclusiva y fue realizado con fines académicos.

Roxana Rodríguez
Roxana Crisbel Rodríguez Castro
C.I: 1315401891

Dedicatoria

Principalmente, a mi madre Amarilis, quien ha sido mi mayor soporte en cada paso de este camino. Su apoyo incondicional y su esfuerzo incansable que han sido la base que me ha sostenido durante todo este proceso. Por creer en mí, por sus palabras de aliento, por sus sacrificios silenciosos y por estar ahí en cada etapa, celebrando mis logros.

A mis hermanos, por ser una fuente de constante aliento y motivación en este trayecto, por sus palabras alentadoras, por su confianza en mis capacidades y por impulsarme a seguir adelante.

A mi pareja Antonio, por estar siempre presente y brindarme el apoyo necesario, por sus palabras, su cariño, su amor y su motivación para no rendirme, por estar conmigo en las buenas y en las malas.

A mis amigas, Diana y María por haber estado a mi lado desde el inicio hasta el final de este recorrido, por su paciencia al explicarme cada detalle que no comprendía, por compartir sus conocimientos conmigo y por apoyarme en todo momento.

A mi amiga Stefania Loor, por su paciencia, su amabilidad al compartirme sus saberes, por acompañarme de camino de ida y vuelta a la universidad. Aunque la vida no te permitió llegar conmigo hasta el final de este proceso, sé que desde el cielo me acompañas en cada paso que doy, y te llevo conmigo siempre.

Rodríguez Castro Roxana Crisbel

Agradecimientos

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos, en primero lugar, a mi mamá que fue por ella que todo esto fue posible. También a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme esta oportunidad y por las enseñanzas que recibí de cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos conmigo.

A mis compañeros, por su apoyo, por guiarme y estar ahí cuando los necesité y a mi tutora sus consejos, su orientación y todo lo que me enseñó para poder alcanzar esta meta.

Rodríguez Castro Roxana Crisbel

Índice

Dedicatoria.....	5
Agradecimientos	6
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
Antecedentes investigativos.....	13
Definición del caso de estudio	17
Justificación	19
Objetivos del estudio de caso.....	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos.....	21
Marco conceptual.....	22
Información	22
Calidad de la información	22
Dimensiones de la calidad de la información.....	22
Toma de decisiones	23
Ingredientes de la decisión	23
Características de la decisión	24
Problemas de decisión.....	24
Proceso común de las decisiones	25
Importancia.....	25

Pasos de la toma de decisiones:.....	25
Plataformas.....	26
Plataformas no gubernamentales.....	26
Marco metodológico	27
Tipo de investigación	27
Método inductivo y deductivo.....	27
Población y muestra	28
Resultados obtenidos	29
Análisis de resultados.....	49
Conclusiones	52
Recomendaciones.....	53
Referencias.....	54
Anexos	58
Propuesta.....	65

Resumen

Este estudio de caso se ha elaborado con el propósito de investigar sobre la calidad de la información en una de las plataformas, la cual se utiliza para la toma de decisiones en la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira, ubicada en el cantón Portoviejo. El objetivo principal es fortalecer la calidad de dicha información, de manera que se logre tomar decisiones más efectivas. Este estudio se desarrolló mediante una metodología mixta, utilizando el método cualitativo y cuantitativo, donde a través de una guía de observación, de encuestas y entrevistas dirigidas a usuarios internos y externos, se pudo recolectar datos relevantes que permitieron identificar las limitaciones que existen con respecto a la calidad de la información. Los resultados evidencian la ausencia de un departamento que se haga responsable únicamente de la gestión y supervisión de la plataforma digital, así como la falta de capacitaciones de manera constante al personal, lo cual estas debilidades impactan directamente de forma negativa en la calidad de los contenidos disponible para los usuarios de la Fundación. Se concluye en que existe la necesidad de implementar un Departamento de Comunicación que se encargue de supervisar, de su mantenimiento y actualización de la plataforma. De igual manera, se propone realizar distintos programas de capacitación continua al personal para mejorar sus competencias digitales y sus habilidades en el manejo de los datos, lo cual contribuirá a incrementar la calidad de la información, así mismo, a los procesos de toma de decisiones dentro de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira.

Palabras claves: calidad, información, plataforma digital, toma de decisiones, capacitaciones.

Abstract

This case study was developed to investigate the quality of information on one of the platforms used for decision-making at the Dr. Oswaldo Loor Moreira Foundation, located in the Portoviejo canton. The main objective is to strengthen the quality of this information so that more effective decisions can be made. This study was conducted using a mixed methodology, utilizing qualitative and quantitative methods. Through an observation guide surveys, and interviews with internal and external users, relevant data were collected to identify limitations regarding information quality. The results reveal the absence of a department solely responsible for the management and supervision of the digital platform, as well as a lack of ongoing staff training. These weaknesses directly and negatively impact the quality of the content available to the Foundation's users. It is concluded that there is a need to implement a Communications Department responsible for supervising, maintaining, and updating the platform. Likewise, it is proposed to implement various ongoing training programs for staff to improve their digital competencies and data management skills, which will contribute to increasing the quality of information and improving decision-making processes within the Dr. Oswaldo Loor Moreira Foundation.

Keywords: quality, information, digital platform, decision-making, training.

Introducción

El presente trabajo tiene como tema Calidad de Información en la Toma de Decisiones en Plataformas No Gubernamentales de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira del Cantón Portoviejo, año 2024 (Estudio de caso). La calidad de la información consiste en un conjunto de características, las cuales hacen que los datos sean correctos y confiables, y en relación con las plataformas no gubernamentales, la calidad sucede cuando la información compartida es relevante, precisa, oportuna, completa y actualizada, así mismo, que tenga un buen manejo por parte del personal. Esto juega un papel fundamental al momento de tomar decisiones dentro de las empresas, puesto que, permite que se analicen y utilicen de manera efectiva y es así que se toman decisiones informadas, esto favorece en la efectividad y precisión de lo que se implemente.

La Fundación cuenta con dos plataformas para la gestión de información, sin embargo, este estudio se enfoca únicamente en una de ellas, en este caso el sitio web utilizada para la toma de decisiones mientras que la otra es una red social utilizada para publicar promociones e imágenes. El interés de este trabajo se basa en fortalecer la calidad de la información dentro de la plataforma no gubernamental, especialmente en la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira del cantón Portoviejo, donde no existe una actualización de la información, lo que afecta en la toma de decisiones informadas.

Se utilizó el método cualitativo y cuantitativo para el desarrollo de este proyecto donde a través de entrevista y encuesta, poder recopilar datos, ofreciendo diversas perspectivas de los involucrados, también explorar opiniones y experiencias en profundidad. Este proyecto se divide en dos fases, la primera es la fase de diseño, en la cual se realiza la introducción, antecedentes investigativos, definición del caso de estudio, justificación, objetivos, marco conceptual y marco metodológico, y la segunda es la fase donde se obtienen y analizan los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Como resultado, se obtuvo que la plataforma cumple con los criterios de precisión y relevancia; sin embargo, presenta deficiencias en la actualización y completitud de la información. Aunque se han implementado mejoras, aún falta actualizar ciertos elementos como las imágenes. Así mismo, se evidencio la ausencia de un Departamento de Comunicación y la falta de capacitaciones, lo cual afecta la calidad de la información.

Antecedentes investigativos

La fundación Dr. Oswaldo Looor Moreira, nace de un médico, el cual entregó sus habilidades y conocimientos y su vida para poder mejorar la salud de sus pacientes y principalmente de las personas con bajos recursos económicos, se casó con Rosathé Giler y tuvieron seis hijos. El 08 de enero del año 1988 se creó esta organización con el nombre del médico mencionado en su honor. Por último, en 1992 se lleva a cabo el programa de salud ocular de dicha fundación.

De acuerdo a las variables, se presentan diversos estudios comenzando desde el ámbito internacional, donde se destaca el trabajo cuyo tema es *Analítica de los datos y la calidad de la información que se utiliza para tomar de decisiones dentro del área de Marketing*, que fue realizado por (Morales, 2021), donde el objetivo es comprobar de forma empírica el papel que cumple un conjunto de antecedentes en el desarrollo del desempeño del equipo en la organización, en la que la calidad de la información para el proceso de tomar de decisiones en el área de marketing es la referencia principal. La metodología se apoya en el análisis de encuestas hechas a los responsables del área de marketing de 140 empresas, tanto nacionales como multinacionales ubicadas en España, de esta manera, los resultados señalan que el apoyo del CEO (Chief Executive Officer) es decir, el director ejecutivo, la calidad de los datos, la habilidad para analizar y los recursos tecnológicos son elementos que influyen en la calidad de la información, y se concluye, que esta se vuelve la base esencial para mejorar el desempeño de la organización. (pp. 8-37)

La analítica de datos, la calidad de la información y la capacidad tecnológica son fundamentales para tomar decisiones en cualquier ámbito organizacional. Además, el apoyo del CEO es esencial, puesto que promueve una cultura que valora el uso de los datos, garantizando la calidad en la información, a su vez, impacta directamente el desempeño organizacional lo que permite tomar decisiones efectivas.

En el ámbito nacional, se resalta la investigación realizada por (Valencia y Gamboa, 2023) con el tema Formas de liderar y tomar decisiones en las PYMES de la zona 3 del Ecuador, donde la meta es analizar cómo los estilos de liderazgo impactan en la toma de decisiones en las pequeñas y medias empresas. Se obtuvo la mitad de los gerentes confirman que las capacitaciones son fundamentales para mejorar el rendimiento en la empresa, asimismo, un porcentaje alto, en este caso el 70% no comprenden cual es la función de los metadatos y es así como se concluye que un líder ejemplar tiene la habilidad de poder incentivar a sus colaboradores, y así producir un buen clima organizacional para un desempeño correcto y poder maximizar el potencial de los empleados.

Para ser un buen líder es necesario motivar a sus colaboradores y fomentar la implementación de programas de capacitación continua sobre el uso de tecnología de metadatos, lo que asegura la calidad de la información, lo cual permite a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) tener un análisis más preciso y mantener su información actualizada, lo que conlleva a tomar decisiones informadas, además poder aprovechar las habilidades de cada uno de los miembros del equipo y optimizar su desempeño.

Seguidamente, la investigación realizada por (Piedrahita Mazo y Montoya Quintero, 2022) donde el tema es *Herramientas tecnológicas para evaluar la calidad de la información dentro de las empresas*, con el propósito de poder analizar cómo se evalúan los datos por medio de herramientas tecnológicas, se pudo ver que una gestión efectiva de la calidad de los datos y la información dependen de medir los datos, así mismo, las herramientas tecnológicas como por ejemplo Power Bi, hacen que este proceso sea más fácil y así se puedan detectar de manera temprana los riesgos y así mismo poder reducirlos tomando acciones.

De acuerdo con lo mencionado, es importante que los datos y la información tengan calidad, para ello deben ser medidos de manera correcta, lo que significa que se debe evaluar

si es precisa, relevante, actualizada y completa, además, las herramientas tecnológicas pueden ser incorporadas para garantizar la calidad de los datos. Esto permitirá tomar mejores decisiones a las empresas.

A nivel local, el estudio de caso que fue publicado en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí con el tema *La toma de decisiones efectivas en el contexto de la sociedad de la información para la empresa Metal Hierro S.A* que fue llevada a cabo por (Franco, 2024) donde el propósito es describir los aspectos que son relevantes para tomar decisiones que sean efectivas en el ámbito de la sociedad de la información, para ello se usó una metodología descriptiva, se estableció que las herramientas tecnológicas utilizadas por dicha empresa contribuyen a optimizar los procesos del negocio, el cual logra tener flujos informacionales que benefician la toma de decisiones que es un proceso vital que garantiza que las empresas tengan éxito y sostenibilidad a futuro y este necesita un análisis de la información de manera cuidadosa, además, la calidad de la información es un elemento clave en la toma de decisiones, esta requiere que sea información completa, oportuna y relevante, esto permite tomar ventaja competitiva. Las empresas que manejan la información de manera correcta y cuidadosa estarán mejor posicionadas al momento de enfrentar obstáculos.

El uso de las tecnologías facilita el análisis de la información, asimismo, es importante que dicha información sea de calidad, es decir que sea actualizada, confiable, oportuna y completa, lo cual conlleva a una toma de decisiones correctas, lo que ayuda a las organizaciones a tomar ventaja competitiva. Para el buen uso de las tecnologías es importante contar con programas de capacitación continua al personal sobre el manejo de dichas tecnologías y, asegurando que este aprendizaje sea un proceso constante que les permita adaptarse a los cambios y mejorar su eficiencia y maximizar el uso de la información disponible en beneficio de la organización.

Por último, se presenta el estudio con el tema *Modelo de gestión de la información que fue propuesto por Choo utilizado para tomar decisiones dentro del área de talento humano en la Uleam*, realizado por (Velez, 2024), propone implementar el modelo propuesto por Choo, se obtuvo como resultado que el personal desconoce de estos modelos de gestión, pero están de acuerdo en que es importante utilizarlos. Se concluye en que varios empleados mencionan que las decisiones que se toman dentro del departamento no presentan fallas importantes pero que muestra la actitud de capacitarse para conocer sobre dichos modelos para así poder mejorar sus estrategias y tomar mejores decisiones.

Es importante mejorar sus estrategias para poder tomar decisiones rápidamente en un mundo de constante cambio, además, conocer sobre los modelos que permiten tomar decisiones efectivas como lo es el modelo de Choo, ayudará a que cuando se presente algún imprevisto, se pueda actuar rápidamente para resolverlo o incluso a evitarlos.

Definición del caso de estudio

La organización privada y sin fines de lucro llamada Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira, tiene como misión poder procurar la curación, atención y prevención de enfermedades de la vista de su población, principalmente de las personas con bajos recursos económicos y su visión es poder contar con un centro oftalmológico de excelencia en Portoviejo y se sostenga la capacitación continua de todo su personal. (FOLM, 2021)

La calidad de la información es la precisión, relevancia y actualización constante de los datos utilizados, esto permite a las empresas poder identificar riesgos y oportunidades, establecer estrategias que respondan a las necesidades de los usuarios y evaluar situaciones de manera adecuada. La toma de decisiones es un proceso donde las personas seleccionan una alternativa entre varias para poder resolver un problema, o para alcanzar un objetivo. Para conseguir esto, es necesario que exista una capacitación constante al personal en el uso de tecnologías, así mismo que la información sea de calidad.

Sin embargo, la problemática encontrada en la plataforma digital de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira del cantón Portoviejo, se ha podido observar que la información compartida no es actualizada constantemente, puesto que, se encuentra información como imágenes y datos estadísticos antiguos.

Debido a esto, la calidad de datos disponibles se ven afectados y tiene un impacto directo al proceso de toma de decisiones, puesto que, si el personal no está preparado adecuadamente, como resultado, no se tomarán decisiones acertadas, al contrario, esto hace que a la deficiente información que se maneja, conducirá a tomar decisiones erróneas. La falta de capacitación al personal puede causar una falencia significativa para la empresa, debido a que no reciben formación continua sobre el uso de las herramientas tecnológicas, lo que limita la capacidad de gestionar y analizar la información en la plataforma.

Es por ello que es importante que existan capacitaciones constantes para que el personal pueda reforzar las habilidades en el uso de las tecnologías y de la información, y así, asegurar que la información sea relevante, actualizada y precisa para la toma de decisiones efectivas.

En consecuencia, la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira brindará información y servicios de calidad a la población de bajos recursos mediante la identificación precisa de las necesidades. Los datos confiables aumentan la confianza de los usuarios. Con información de calidad, la Fundación tomará decisiones informadas lo que mejora la planificación de programas para obtener resultados positivos en la salud visual lo que garantiza que cada intervención se ajuste a las necesidades de la comunidad atendida.

De lo contrario, la falta de conocimientos en tecnologías o la ineficiencia en la información actualizada, puede llegar a tener consecuencias graves para la toma de decisiones lo que afecta negativamente a la Fundación.

En relación con el estudio, se realiza las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son los criterios actuales la calidad de la información utilizados en la plataforma digital de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira?
- ¿Cuáles son los factores que afectan la calidad de la información compartida en la plataforma de la fundación en sus procesos para la toma de decisiones?
- ¿Qué propuesta se podría desarrollar para poder mejorar la calidad de la información de la plataforma para la toma de decisiones en la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira?

Justificación

La información es esencial para todas las organizaciones, y cuando esta no es de calidad puede llevar a decisiones incorrectas, las cuales afectan negativamente en su crecimiento y productividad, en la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira, se ha identificado una falta de actualización de la información en su plataforma, lo que provoca tomar decisiones basadas en información antigua, lo cual afecta en la implementación de programas y servicios destinados a su comunidad porque con datos estadísticos desactualizados no se reflejan las realidades actuales, lo que puede llevar a identificar necesidades incorrectas o soluciones inadecuadas.

Este estudio tiene como finalidad fortalecer la calidad de la información que se encuentra en la plataforma de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira para la toma de decisiones efectivas, esto permitirá lograr una gestión más eficiente y alineada con las necesidades de la comunidad con respecto al acceso a información actualizada y precisa. Además, una información de calidad fomentará la transparencia y la rendición de cuentas, y esto fortalece la confianza de los usuarios.

Es importante porque permitirá a tomar decisiones efectivas con información de calidad, asimismo, se da a conocer la necesidad de tener capacitaciones frecuentes sobre el uso de las tecnologías y el manejo de la información, lo cual ayudará a fortalecer las habilidades del personal, de igual manera, este estudio servirá como base para las organizaciones que enfrentan desafíos similares como la desactualización de datos.

Esta investigación es fiable, puesto que, dispone de referencias bibliográficas basadas en libros, tesis, estudios de caso y artículos científicos necesarios para la recolección de información. Por otro lado, la Fundación facilita su información a través de su plataforma, asimismo, se utilizan ideas propias que ayudan a realizar esta investigación. Además, la

pertinencia de este estudio es evidente en el contexto actual, donde la capacidad de utilizar datos de forma correcta es esencial para la toma de decisiones efectivas y la adaptación rápida ante los cambios en un mundo cada vez más digitalizado, de igual manera, la relevancia social es significativa, dado que, la calidad de la información influye directamente en las personas que dependen de la información que proporciona la Fundación.

Objetivos del estudio de caso

Objetivo general

Fortalecer la Calidad de Información en la Toma de Decisiones en Plataformas No Gubernamentales de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira.

Objetivos específicos

- Conocer los criterios actuales de la calidad de la información en la plataforma de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira
- Identificar los factores que afectan la calidad de la información utilizada por la fundación en sus procesos para la toma de decisiones
- Elaborar una propuesta para mejorar la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones en la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira

Marco conceptual

Este proyecto se centra en las variables de estudios, entre las cuales incluyen la calidad de la información y la toma de decisiones. Estas son conceptualizadas y definidas por distintos autores con el objetivo de poder comprender mejor el contenido de este documento.

Información

Para Lapiedra et al. (2021) tanto las personas, las empresas y toda organización sin excepciones generan datos, la mayoría no tienen significado, pero gran parte de los datos sirven para conocer más sobre el entorno que lo rodea, estos datos que forman parte de la llamada información permiten tomar decisiones correctas.

Calidad de la información

Según (Joyanes, 2015) la información es el activo estratégico más importante en el mundo actual para las empresas y es necesario que sea precisa, fiable y oportuna, es decir, la información es fundamental para las organizaciones porque aumenta el conocimiento, además, de esta depende la toma de decisiones correctas y resolver problemas y para ello, debe ser de calidad.

Para (Espona, 2014) la calidad de la información posee una serie de dimensiones las cuales son: precisión, relevancia, actualidad, completa, entre otras.

Dimensiones de la calidad de la información

Precisión: Información exacta, correcta y sin errores.

Relevancia: Datos alineados con las necesidades y objetivos de la empresa.

Actualidad: Se refiere a la información actualizada, reflejar lo más reciente para evitar decisiones tomadas con datos antiguos.

Completa: Hace referencia a que la información cubre todos los aspectos necesarios de un tema.

Toma de decisiones

La toma de decisiones trata de evaluar ciertas alternativas, lo cual requiere un análisis de las opciones tomando en cuenta sus beneficios, ventajas y desventajas para después elegir la mejor opción y que esta se ajuste a las necesidades de las organizaciones o de las personas con el fin de obtener un resultado positivo.

Ingredientes de la decisión

(Solano, 2013) menciona que la toma de decisión es un arte y no una ciencia y se basa en cinco ingredientes básicos:

- a) Información: Entre más información se tenga, la toma de decisiones será más fácil.
- b) Conocimientos: Varias de las decisiones tomadas requieren de conocimientos especializados.
- c) Experiencia: El que tiene experiencia tiene ventaja sobre el inexperto cuando se toman decisiones, una de las razones es que recuerda problemas pasados y con ello apoyarse para resolver los actuales.
- d) Análisis: Tener la capacidad de analizar es importante cuando se toman decisiones, aunque a veces es necesario recurrir a la intuición.
- e) Buen juicio: Combina los ingredientes mencionados anteriormente, con el propósito de elegir el curso de acción adecuado (p. 46-47).

Conforme al autor, estos ingredientes son importantes para tomar decisiones, puesto que, la información ofrece datos necesarios para entender la situación, el conocimiento ayuda a ampliar el contexto e interpretar mejor los datos para resolver el problema, la experiencia

reconoce patrones y evita errores pasados, el análisis ayuda a evaluar opciones y considerar información relevante y por último el buen juicio combina los ingredientes permitiendo tomar la mejor decisión.

Características de la decisión

Según (Solano, 2013) existen cinco factores que caracterizan a las decisiones:

1. Efectos a futuro: considerar el nivel de compromiso a futuro que se asumirá con la decisión que se tomó.
2. Reversibilidad: Se refiere a la velocidad en que la decisión puede revertirse y lo que conlleva en cambio.
3. Impacto: cómo las actividades o las otras áreas son afectadas.
4. Calidad: se refiere los valores éticos, las consideraciones legales, los principios básicos de conducta, la imagen de la empresa, entre otros.
5. Periodicidad: apunta a la regularidad con la que se toma ese tipo de decisión, en otras palabras, si se trata de una decisión frecuente o excepcional (p. 47-48).

Problemas de decisión

(Solano, 2013) presenta distintos problemas en la toma de decisiones:

- a) Información errónea: Aparte de poseer suficiente información, es necesario tener en cuenta que dicha información sea la correcta.
- b) Sesgo: Es importante conocer el origen de la información obtenida porque muchas veces proviene de fuentes no verificadas.
- c) Interpretación: Cada uno tiene una interpretación distinta a los demás de la información y esto ocasiona que se dificulte la toma de decisiones.

- d) Posición social: En el entorno laboral, con frecuencia hay obstáculos entre los niveles superiores e inferiores reducen la comunicación dentro de la empresa, lo cual influye en la difusión de información (p. 48).

Proceso común de las decisiones

Para (Solano, 2013) el proceso de la toma de decisiones contiene los siguientes pasos:

- Estar al tanto de un problema o acción.
- Reconocer cual es el problema y su definición.
- Analizar posibles alternativas y sus efectos.
- Elegir la solución.
- Implementar la decisión.
- Brindar retroalimentación

Importancia

Para (Guevara, 2011, p.14) tomar decisiones es importante porque para considerar que existe un problema y llegar a una conclusión que sea válida, da a entender que se examinan todas las opciones y elegir la correcta.

Tomar una decisión no solo se trata de elegir una opción, si no de analizar todas las alternativas. Las decisiones correctas en las organizaciones son importantes porque de esto depende el éxito o fracaso de la empresa.

Pasos de la toma de decisiones:

Para (Franklin, 2011) al momento de tomar decisiones se deben seguir estos siete pasos: diagnosticar y definir cuál es el problema presentado, luego establecer las metas que se quieren alcanzar, después distintas alternativas de solución, comparar y evaluar las soluciones, elegir entre las soluciones, implementar la solución elegida y controlar y evaluar los resultados.

Plataformas

(Giraldo, 2019) menciona que las plataformas digitales son entornos en línea que facilitan el desarrollo de distintos programas y aplicaciones en un único espacio con el fin de cubrir diferentes necesidades.

Plataformas no gubernamentales

Son plataformas que son dirigidas por organizaciones que actúan de manera independiente del gobierno y que buscan promover causas sociales, políticas o ambientales. Estas organizaciones incluyen fundaciones, movimientos sociales o colectivos.

Marco metodológico

Tipo de investigación

Este estudio es de tipo descriptivo y explicativo, puesto que se centra en detallar la calidad de la información en base a criterios de diversos autores y explicar causas y efectos. Además, se utilizó una investigación documental bibliográfica para analizar investigaciones anteriores que están relacionadas con el tema de estudio y así conocer mejor las variables calidad de la información y toma de decisiones.

Aunque la Fundación dispone de dos plataformas, el análisis se centró exclusivamente en una plataforma, dada su relevancia directa en los procesos de toma de decisiones. Se realizó mediante un enfoque mixto, combinando el método cualitativo, el cual se centra en comprender fenómenos para obtener una comprensión de las experiencias y comportamientos utilizando la técnica de la entrevista y el método cuantitativo que se basa en la recolección de datos numéricos y su análisis identificando patrones mediante el uso de la encuesta.

Método inductivo y deductivo

Para Narvaez (2023) el método inductivo es un proceso de razonamiento, el cual se fundamenta en observar y experimentar para así llegar a una conclusión general a partir de situaciones específicas.

Asimismo, Narvaez (2023) menciona que el método deductivo es un proceso para adquirir conocimiento, el cual implica generar aplicaciones o resultados específicos desde principios generales.

A partir de teorías o principios generales sobre la calidad de la información, se evaluó su cumplimiento, además, la observación en la plataforma de la Fundación Dr. Oswaldo Loor que permitió identificar debilidades en la información proporcionada.

Población y muestra

La población estuvo compuesta por 40 empleados de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira, de esta población se tomó como muestra representativa a diez usuarios internos de la fundación, 7 para la encuesta y tres para la entrevista. Además, se incorporó una encuesta dirigida a 10 usuarios externos de la Fundación.

Resultados obtenidos

Tabla 1

Matriz de triangulación de la entrevista aplicada a los usuarios internos de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira.

Preguntas de investigación	Pregunta	Participantes			Cita	Análisis
		P1	P2	P3		
¿Cuáles son los criterios actuales de la calidad de la información utilizados en la plataforma de la fundación?	La calidad de la información consta de cuatro criterios: precisa, relevante, actualizada y completa, ¿Cree usted que la plataforma digital cumple con estos criterios y por qué?	Considera que sí los cumple porque resume todas las actividades que se realizan en la Fundación, destacando aquello que es más importante, con información estadística que se actualiza continuamente.	Las fotos no están actualizadas por falta de recursos económicos para reclutar a un fotógrafo profesional y no tiene opciones que permitan la interacción de los usuarios con la institución como, chats bots y mapas interactivos.	Consta de información importante para quienes deseen conocer los servicios y la trayectoria de la Fundación.	Para (Joyanes, 2015) en el mundo actual, la información es el recurso más importante para las empresas y debe ser de calidad.	Las respuestas coinciden en que la información cumple con precisión y relevancia, sin embargo, existe una carencia en la actualización de información y en su completitud lo cual afecta su calidad.
¿Cuáles son los factores que afectan la calidad de la información compartida en la plataforma de la fundación en sus procesos para la toma de decisiones?	Si no cumple con alguno de los criterios, ¿qué dificultades internas considera que afectan la calidad de la información	A nivel interno, la Fundación tiene la dificultad de no contar con un departamento de comunicación, pero pese a ello se mantiene presencia en redes sociales y con el sitio web.	La falta de recursos económicos para que exista un departamento de comunicación afecta la calidad de la información.	Considera que no tener personal y capacitación en este tema es una de las dificultades internas de la Fundación.	(Pérez y Merino, 2021) mencionan que la dificultad se refiere a un problema o barreras que deben ser superados para lograr un objetivo.	De acuerdo a las respuestas, todas coinciden en que la calidad de la información enfrenta barreras debido a que no cuenta con un departamento exclusivo.
	¿Con qué fundamentos se basa para evaluar la calidad de la información?	La información publicada en el sitio web es confiable porque cuenta con los sustentos que las respaldan, como las historias clínicas y reportes diarios, siendo este el mayor fundamento que nos	Lo permite evaluar la calidad de la información son los respaldos que se tiene de todo lo que se publica, por lo que considero como fundamento el control	La Fundación contrata auditorías externas para garantizar la calidad de la información financiera que se respalda la	(Piedrahita Mazo y Montoya Quintero, 2022) consideran que información debe ser evaluada para poder detectar cualquier	La información cuenta con sustentos que la respaldan, tiene un control de registro y auditorías externas lo cual. De acuerdo con los autores, esto permite disminuir

		garantiza que es de calidad.	del registro de la información.	información estadística.	problema y poder enfrentarlos.	riesgos y mejora la toma de decisiones.
	<p>¿La información disponible en la plataforma le ha ayudado en el proceso de toma de decisiones? ¿Podría dar un ejemplo?</p>	<p>Sí, especialmente la información estadística, que sirve de medidor de los resultados que se van obteniendo en comparación a los años anteriores y tomar acciones cuando se detecta un descenso en los servicios brindados.</p>	<p>Ayuda a evaluar el crecimiento de la institución respecto a los servicios brindados. Ejemplo, si se venden una mayor cantidad de lentes se puede utilizar esos ingresos para brindar más ayuda con los programas sociales.</p>	<p>Efectivamente les ha ayudado a tomar diferentes decisiones, por ejemplo, a determinar los cantones en dónde hay mayor prevalencia de problemas visuales para enfocar mayores esfuerzos allí.</p>	<p>Bravo y otros (2024) señalan que la toma de decisiones basada en información se ha establecido como una herramienta esencial en la administración actual, brindando ventajas en adaptabilidad.</p>	<p>La información estadística es considerada como un recurso clave, es decir que no solo son números sino una herramienta para poder planificar acciones y adaptarse a cambios como ajustar estrategias si los datos muestran resultados deficientes.</p>
	<p>¿Cree que la plataforma es accesible y comprensible para las personas a las que está dirigida?</p>	<p>El sitio web fue diseñado pensando en las personas con discapacidad visual y por ello cuenta con herramientas de accesibilidad tanto para personas con baja visión como para no videntes. Además, la información está escrita en un lenguaje claro y sencillo.</p>	<p>La plataforma cuenta con herramientas de accesibilidad para las personas con discapacidad visual que también permiten a las personas con visión normal, utilizarlas sin problemas.</p>	<p>Está dirigida a todos los usuarios incluyendo a las personas con discapacidad visual ya que cuenta con las herramientas de accesibilidad.</p>	<p>(Castellanos, 2024) Manifiesta que la accesibilidad digital debe garantizar que los usuarios puedan acceder y que para aquellos con discapacidades sean capaces de utilizarlo.</p>	<p>La plataforma está diseñada para las personas que cuentan con o sin discapacidad visual, puesto que, al momento de ingresar, la plataforma contiene lector de voz, lo cual aporta en su utilización</p>
	<p>¿Existe algún área o departamento que se encargue únicamente de la plataforma para asegurar que la información sea de calidad? Si es así</p>	<p>Como indicaba anteriormente, la Fundación no cuenta con un Departamento de comunicación para que se encargue únicamente de la plataforma, solo el trabajo en conjunto de varias unidades, lo</p>	<p>No existe un departamento encargado así que varios departamentos en conjunto se encargan del registro, tabulación y publicación de la información.</p>	<p>No hay un departamento específico para ello, pero en el Departamento de Estadísticas se lleva un registro diario y detallado de</p>	<p>(Serrador, 2023) indica que un departamento en una empresa son unidades esenciales que permiten separar las responsabilidades</p>	<p>La Fundación no cuenta con un Departamento exclusivo dedicado a la plataforma, lo cual disminuye su productividad, es importante separar actividades para</p>

	¿quién es el encargado/a?	permite mantener actualizada la información.		toda la información de la Fundación.	y aumentar la productividad.	poder evitar duplicidad.
	¿Reconoce que se utilizan fuentes confiables para publicar la información?	Sí, la información publicada está sustentada en los documentos internos de la Institución, con las respectivas firmas de responsabilidad.	Sí, la información es verificada continuamente	Sí, el Departamento de Estadísticas mantiene todos los sustentos de la información registrada	(Asociación APNES, s.f.) menciona que utilizar fuentes que sean confiables permiten tener calidad en la información, permite la credibilidad, evita sesgo y la desinformación.	Los participantes coinciden que información es confiable, puesto que contiene datos precisos lo cual permite tomar decisiones informadas.
	¿Revisan o actualizan la información en la plataforma con frecuencia?	Sí, la información se actualiza con frecuencia.	La información se actualizada con frecuencia, aunque las fotos no se actualizan por la falta de recursos económicos para un fotógrafo profesional.	Actualmente se está actualizando la información, porque no se le estaba realizando.	(Forero, 2020) manifiesta que el mantenimiento web abarca todas las tareas tanto preventivas como correctivas para identificar errores, y es necesario su revisión para conservar la calidad de tu plataforma digital.	El autor destaca que mantener una actualización constante de la información, asegura su calidad. Aunque se realicen actualizaciones de manera frecuente, es necesario que sea en toda la información compartida, incluyendo imágenes para garantizar que sea completa.
	¿Existen políticas, normativas o procedimientos internos que definan los criterios de la calidad de la	Sí, existen procedimientos internos en la Fundación que permiten que la información publicada sea confiable.	Se dispone de procedimientos internos, es decir, un manual de procedimientos para cumplir con un buen registro, tabulación y	Existen procedimientos en la Fundación para que la información sea de calidad.	(UNESCO, s.f.) indica que el contenido de las plataformas debe contar con mecanismos y políticas claras	Todas las respuestas coinciden que si disponen de procedimientos internos para asegurar la calidad de la información y

	información que se encuentra en la plataforma?		publicación de los datos.		para elegir y controlar los contenidos que publican.	así controlar lo que se publica.
¿Qué propuesta se podría desarrollar para mejorar la calidad de la información de la plataforma para la toma de decisiones en la fundación?	¿Qué acciones sugiere que se podrían desarrollar para poder mejorar la calidad de la información en la plataforma para la toma de decisiones en la Fundación?	Al momento se realiza una capacitación para el personal encargado de registrar la información pueden obtener resultados más eficientes, mediante el uso de la tecnología existente en la Fundación. Será necesario ir adaptando nuevas tecnologías en el futuro.	Considera que la plataforma requiere de nuevas funcionalidades que permitan que la información sea más interactiva como ChatBot.	Pienso que se podría incluir gráficos estadísticos para que la visualización de datos sea más fácil de entender.	(Barrera y Martin, 2021) manifiesta que tomar decisiones es un proceso donde se escoge entre varias opciones para solucionar un problema.	Las sugerencias se centran en capacitaciones, incorporar nuevas tecnologías, adaptar funciones interactivas y representación gráfica de datos lo cual permitiría tomar decisiones mediante una presentación más clara y dinámica de la información.

Elaborado por: Roxana Crisbel Rodríguez Castro

Encuesta realizada al personal operativo de la Fundación Dr. Oswaldo Loor

Tabla 2

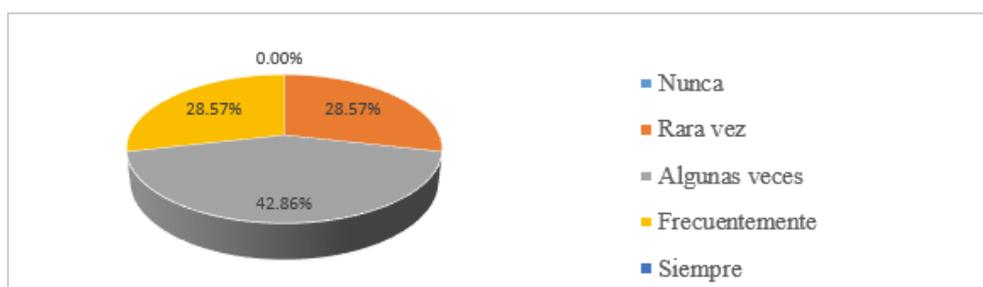
Acceso a la plataforma digital

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Rara vez	2	28.57
Algunas veces	3	42.86
Frecuentemente	2	28.57
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 1

Frecuencia de acceso para consultar información



Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

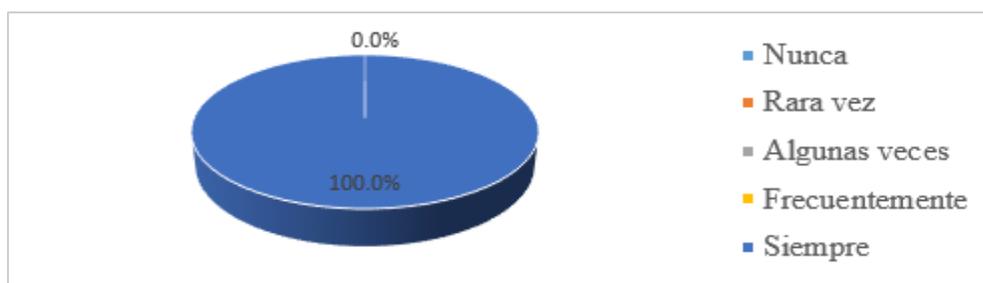
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el valor más alto corresponde al 71,43% de los empleados, quienes acceden con regularidad, mientras que solo el 28.57% indican que acceden de forma frecuente, lo cual es un buen resultado sobre la utilidad de la información, puesto que el acceso a la plataforma suele estar vinculado a la búsqueda de datos relevantes para la toma de decisiones.

Tabla 3*Evaluación de la información*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	0	0.0
Frecuentemente	0	0.0
Siempre	7	100.0
Total	7	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 2*Información evaluada*

Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

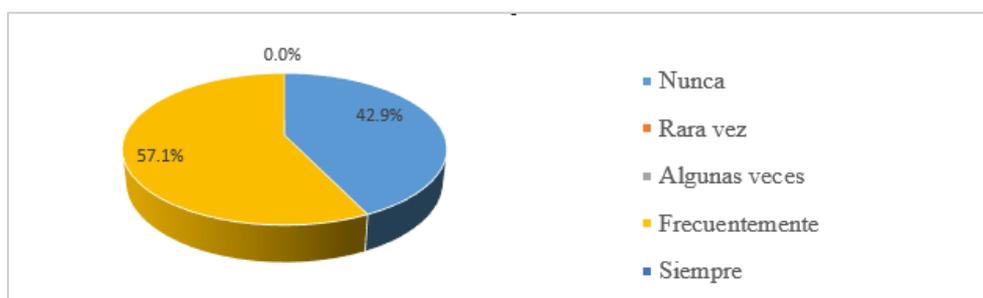
Análisis

Todos los empleados están de acuerdo en que la información que se encuentra en la plataforma digital es evaluada antes de ser publicada, lo que refleja un compromiso institucional con la calidad y transparencia de la información, esto asegura que los datos utilizados para tomar decisiones sean precisos y relevantes, lo cual hace que haya menos riesgos y permite una gestión más eficaz.

Tabla 4*Toma de decisiones*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	42.9
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	0	0.0
Frecuentemente	4	57.1
Siempre	0	0.0
Total	7	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 3*Información utilizada para tomar decisiones en el área de trabajo*

Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

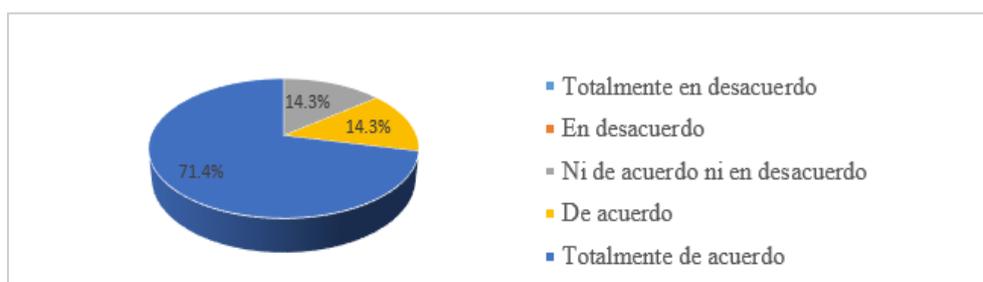
Análisis

El 57.1% de los encuestados afirman que si utilizan la información publicada en la plataforma digital para tomar decisiones en su área de trabajo. Sin embargo el 42.9% indican que nunca han utilizado dicha información, lo cual muestra que no todos los empleados aprovechan esta herramienta, esto puede significar que no consideran útil para su área.

Tabla 5*Información precisa*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14.3
De acuerdo	1	14.3
Totalmente de acuerdo	5	71.4
Total	7	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 4*La Información es precisa*

Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

Análisis

El 85,7% de los empleados consideran que la información publicada en la plataforma digital es precisa, mientras que el 14.3% mencionan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja calidad en los contenidos compartidos, incrementa la confianza del usuario, reduce cualquier tipo de errores y facilita la toma de decisiones informadas al ofrecer datos verificados.

Tabla 6*Información importante*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0
De acuerdo	1	14.3
Totalmente de acuerdo	6	85.7
Total	7	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 5*Información considerada importante*

Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

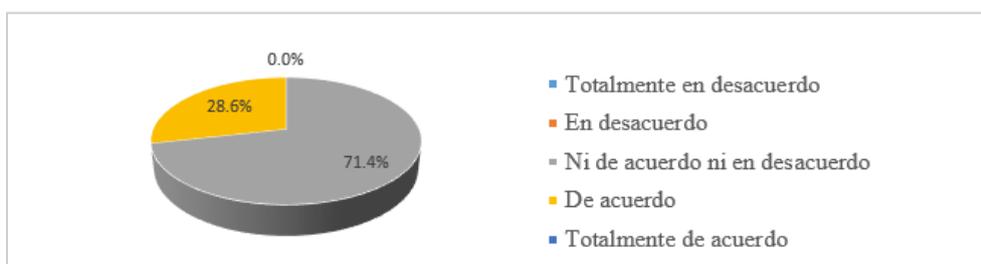
Análisis

El 85.7% indican que están totalmente de acuerdo, y el 14.3% están de acuerdo, esto quiere decir que los encuestados coinciden en que la información que se encuentra en la plataforma es importante, lo cual evidencia que los contenidos son relevantes para las necesidades informativas y para la toma de decisiones informadas. Este alto porcentaje indica que la plataforma cumple con el propósito de brindar información a los usuarios y de satisfacer sus necesidades.

Tabla 7*Información actualizada*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	71.4
De acuerdo	2	28.6
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	7	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 6*La información se encuentra actualizada*

Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

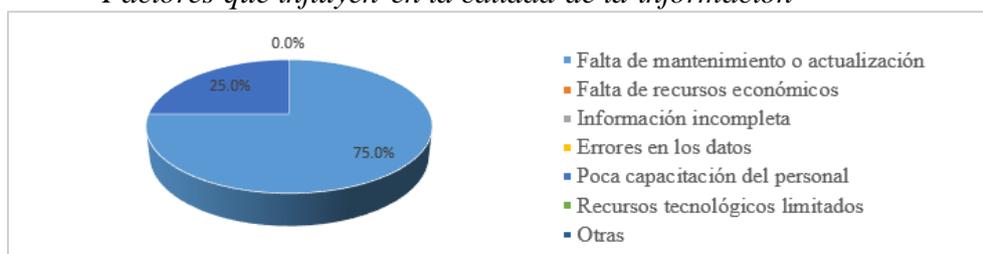
Análisis

Gran parte de los encuestados expresan dudas sobre si la plataforma se encuentra actualizada, esto puede afectar la confianza de las personas que necesitan esa información, esto hace que las decisiones tomadas se basen en datos que están desactualizados, lo que incrementa el riesgo de errores o de resultados no esperados. Es importante que se implementen diferentes estrategias para garantizar que la información se mantenga confiable.

Tabla 8*Elementos que afectan en la calidad de la información*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Falta de mantenimiento o actualización	6	75.0
Falta de recursos económicos	0	0.0
Información incompleta	0	0.0
Errores en los datos	0	0.0
Poca capacitación del personal	2	25.0
Recursos tecnológicos limitados	0	0.0
Otras	0	0.0
Total	8	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 7*Factores que influyen en la calidad de la información*

Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

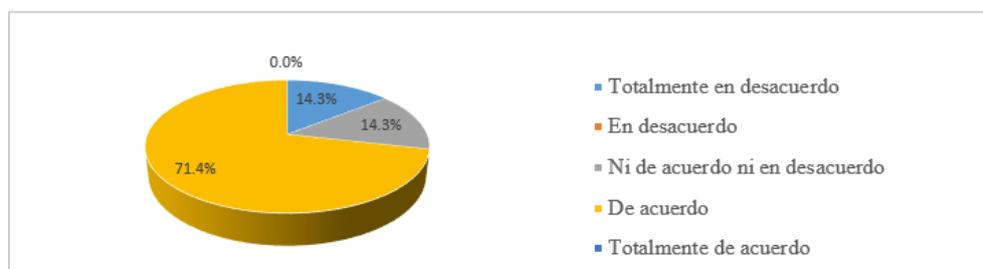
Análisis

Como resultado, se obtuvo que el 75% de los empleados consideran que la falta de mantenimiento o actualización de la información es el principal factor que podría estar afectando su calidad, mientras que el 25% consideran que la poca capacitación del personal es lo que perjudica la calidad de la información. Estos resultados demuestran la necesidad de mantener la plataforma digital actualizada y mantener capacitaciones de manera continua, y así poder evitar la toma de decisiones con datos antiguos, así mismo garantiza que la información sea actual, precisa y útil para los usuarios.

Tabla 9*Información valiosa*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	14.3
En desacuerdo	0	0.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14.3
De acuerdo	5	71.4
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	7	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 8*Información útil*

Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

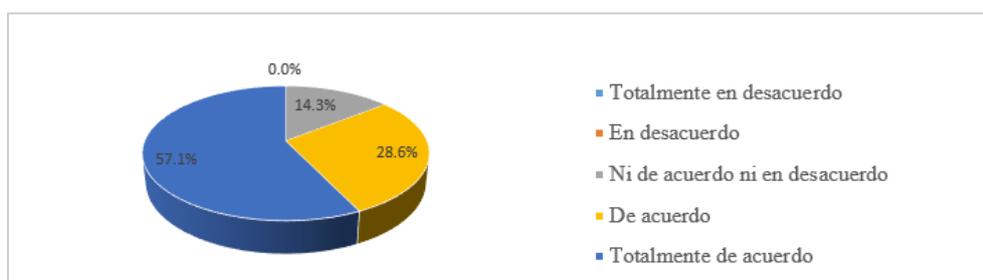
Análisis

Un 14.3% indica que la información no es útil para sus actividades diarias, y otro 14.3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto podría deberse a que los contenidos no están dirigidos para el área en el que se encuentra laborando. Sin embargo, el 71.4% considera la información si es útil para su trabajo, lo que refleja que la plataforma cumple con su deber de informar para la mayoría del personal encuestado.

Tabla 10*Información clara y comprensible*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Ni de acuerdo ni en desacuer	1	14.3
De acuerdo	2	28.6
Totalmente de acuerdo	4	57.1
Total	7	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 9*La información brindada es clara y comprensible*

Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

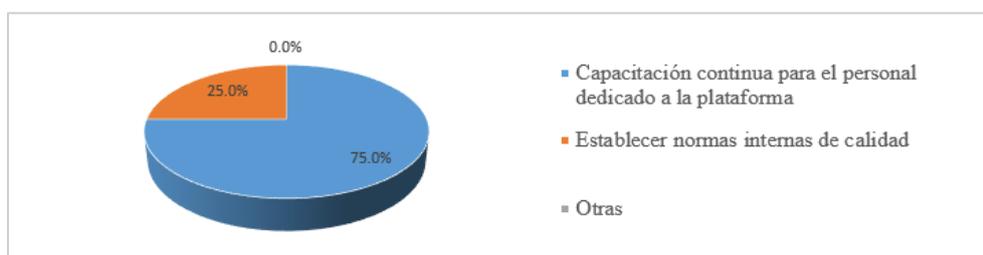
Análisis

Un amplio porcentaje de los encuestados indica que la información proporcionada en la plataforma digital es clara y comprensible, lo cual es un resultado positivo, puesto que facilita la interpretación de los contenidos y apoya la toma de decisiones de formar eficiente. Además, la información clara permite que los usuarios puedan identificar con mayor facilidad los datos que son útiles.

Tabla 11*Mejorar la calidad de la información*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación continua para el personal dedicado a la plataforma	6	75.0
Establecer normas internas de calidad	2	25.0
Otras	0	0.0
Total	8	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal operativo.

Figura 10*Sugerencias para mejorar la calidad de la información*

Nota. Esta figura representa las respuestas del personal operativo.

Análisis

El 75% de los encuestados sugieren que se debe implementar capacitaciones continuas al personal que se dedica a la plataforma para mejorar la calidad de la información. Es necesario destacar la importancia de crear un Departamento de comunicación que se dedique únicamente a la gestión de la plataforma. Estas dos sugerencias permitirían asegurar que los contenidos sean actualizados, precisos, relevantes y que sea completa.

Así mismo, se incorporó una encuesta realizada a los usuarios externos de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira.

Tabla 12

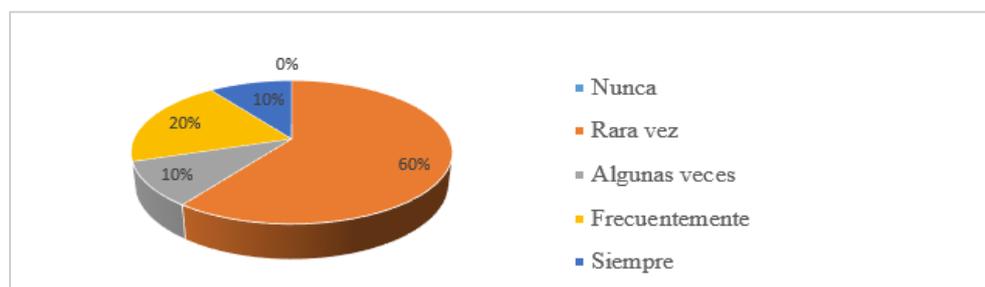
Frecuencia de visita

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Rara vez	6	60.0
Algunas veces	1	10.0
Frecuentemente	2	20.0
Siempre	1	10.0
Total	10	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios.

Figura 11

Frecuencia en la que visita la plataforma



Nota. Esta figura representa las respuestas de los usuarios.

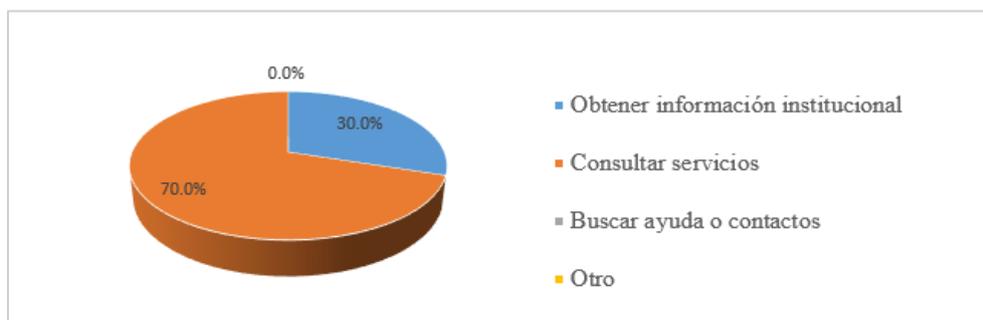
Análisis

Un alto porcentaje, específicamente el 60% de los usuarios, indican que rara vez acceden a la plataforma de la fundación, mientras que el 40% la visitan con regularidad y no hay ninguna respuesta que mencione que nunca la han visitado. Esto evidencia que la información disponible no es considerada útil o relevante para sus necesidades. Además, esta poca frecuencia de acceso puede demostrar una falla en la comunicación institucional, lo cual limita a que los usuarios estén bien informados sobre los servicios y novedades ofrecidos.

Tabla 13*Propósito de acceso*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Obtener información institucional	3	30.0
Consultar servicios	7	70.0
Buscar ayuda o contactos	0	0.0
Otro	0	0.0
Total	10	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios.

Figura 12*Propósito para revisar la plataforma*

Nota. Esta figura representa las respuestas de los usuarios.

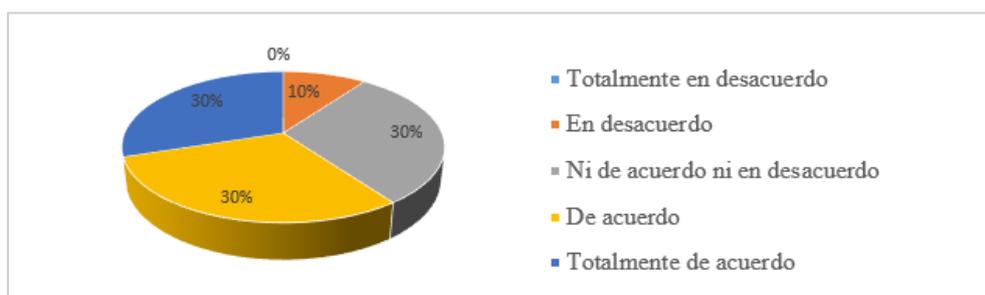
Análisis

Una cantidad significativa, en este caso el 70% de los usuarios indican que visitan la plataforma con el propósito de consultar servicios, mientras que el 30% acceden para obtener información institucional, lo cual refleja que la plataforma es utilizada para atender necesidades específicas, más no para acceder a información relevante.

Tabla 14*Información actualizada*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	1	10.0
Ni de acuerdo ni en desacuer	3	30.0
De acuerdo	3	30.0
Totalmente de acuerdo	3	30.0
Total	10	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios.

Figura 13*Información actualizada*

Nota. Esta figura representa las respuestas de los usuarios.

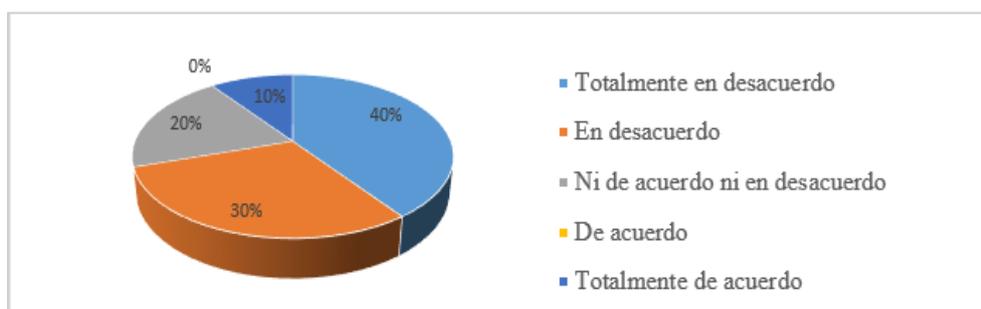
Análisis

Se evidencia distintas opiniones por parte de los usuarios sobre si la información está actualizada, el 30% indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que otro 60% mostró que están de acuerdo. Solo el 10% manifestó que están en desacuerdo. Estos resultados reflejan la necesidad de reforzar la confianza en la actualización de contenidos.

Tabla 15*Facilidad de comprensión*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	40.0
En desacuerdo	3	30.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20.0
De acuerdo	0	0.0
Totalmente de acuerdo	1	10.0
Total	10	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios.

Figura 14*Dificultades para entender la información*

Nota. Esta figura representa las respuestas de los usuarios.

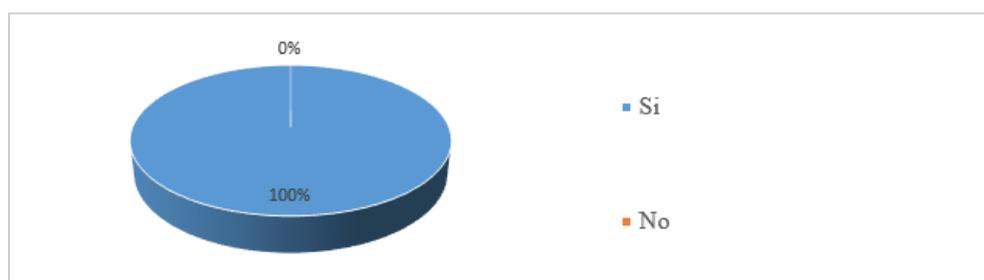
Análisis

El 70% de los usuarios encuestados indican que no han tenido dificultades para entender la información publicada en la plataforma, un 20% indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que solo el 10% ha tenido inconvenientes. Los resultados indican que, aunque la mayoría no presenta problemas para entender dicha información, existe un pequeño porcentaje que sí enfrentan obstáculos, lo cual sugiere posibles problemas con la precisión del contenido, como el uso de términos poco claros.

Tabla 16*Utilidad de la información*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100.0
No	0	0.0
Total	10	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios.

Figura 15*Información útil*

Nota. Esta figura representa las respuestas de los usuarios.

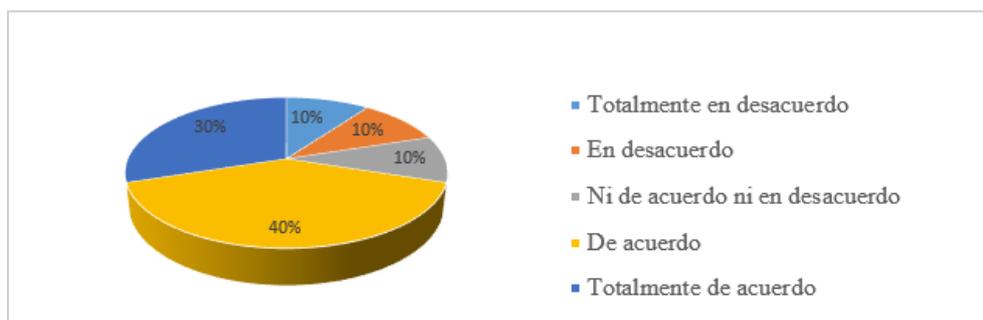
Análisis

El 100% de los usuarios manifiestan que la información publicada en la plataforma les ha servido de alguna manera, lo que muestra que la plataforma cumple su función como fuente de información, contribuyendo significativamente a satisfacer sus necesidades y resolver sus dudas, generando un impacto de forma positiva en la experiencia de los usuarios. Además, esto refleja que los contenidos están alineados sus requerimientos.

Tabla 17*Satisfacción con la información*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	10.0
En desacuerdo	1	10.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10.0
De acuerdo	4	40.0
Totalmente de acuerdo	3	30.0
Total	10	100.0

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios.

Figura 16*Satisfacción con la información disponible*

Nota. Esta figura representa las respuestas de los usuarios.

Análisis

El 70% de los usuarios están satisfechos con la información disponible en la plataforma. Por otro lado, el 30% indican no estarlo. Esto demuestra que, a pesar de que la mayoría de los encuestados considera favorable la información ofrecida, existe un porcentaje que no está satisfecho, lo cual indica la necesidad de fortalecer la precisión, relevancia y actualización de contenidos.

Análisis de resultados

Entrevista

La entrevista realizada a los usuarios internos, reflejó que la información publicada en la plataforma cumple con los criterios de relevancia y precisión, dado que contiene información de la institución como las estadísticas y servicios brindados y cuentan con respaldos como reportes diarios y auditorías externas. Sin embargo, la plataforma no cuenta con opciones para que los usuarios puedan interactuar. Según la guía de observación, los datos estadísticos y las imágenes no eran actualizadas, pero actualmente se han implementado procesos para mantener los datos actualizados, a pesar de eso las imágenes siguen sin actualizarse. Esto afecta tanto la actualización como la completitud de la información, debido a que no se incluye todo el contenido actual y no dispone de funciones interactivas que permitan complementar y enriquecer dicha información. Se debería implementar mecanismos que faciliten la interacción, y así mismo fortalecer el mantenimiento de la plataforma.

Asimismo, de acuerdo a las respuestas obtenidas, los factores que podrían afectar la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones, son la falta de recursos para establecer un departamento exclusivo encargado en el manejo de la plataforma y la falta de capacitación del personal en su manejo. Como lo menciona (Morales, 2021) en sus resultados, la capacidad tecnológica y la calidad de los datos son factores determinantes que impactan la calidad de la información y se vuelve la base esencial para mejorar el rendimiento organizacional. Es necesario crear un área específica dedicada a la actualización y gestión de la plataforma con personal capacitado continuamente para apoyar la toma de decisiones como lo menciona (Valencia y Gamboa, 2023) en sus resultados, que los gerentes comprueban que las capacitaciones mejoran el rendimiento de la empresa.

Además, los entrevistados sugieren que, para fortalecer la calidad de la información, es recomendable incorporar nuevas tecnologías, las cuales mediante herramientas tecnológicas poder evaluar y monitorear dicha calidad, logrando obtener resultados más eficientes. En este sentido, (Franco, 2024) obtuvo que las herramientas tecnológicas permiten optimizar los procesos organizaciones al facilitar flujos de información que apoyan la toma de decisiones, lo cual es fundamental para alcanzar el éxito. Asimismo (Piedrahita Mazo y Montoya Quintero, 2022) indican que, para una gestión efectiva de la información, esta debe ser evaluada, lo cual, se puede realizar usando herramientas de la tecnología. Por ello, sería conveniente adoptar estas sugerencias como parte de una estrategia de mejora continua en la calidad de la información para la toma de decisiones informadas.

Encuesta

Los resultados de la encuesta hacia el personal operativo indican que el 71.5% acceden ocasionalmente a la plataforma para consultar información, lo cual indica que buscan datos que consideren útiles, en este caso como lo indican otros resultados, el 57.1% la utilizan para tomar decisiones. Esto se refuerza al observar que 100% de los encuestados afirman que la información es evaluada antes de publicarla.

Otro aspecto destacable es que, el 85.7% indican que la información es precisa. También, en otro de los resultados, el 85% consideran que es relevante. Por otro lado, el 71% del personal no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la información esté actualizada, lo cual podría reflejar dudas sobre si los contenidos son recientes.

Lo que podría estar afectando dicha calidad, según los resultados de la encuesta, es que la falta de mantenimiento o actualización, señalada por el 75% de los encuestados. Además, el 25% considera que la poca capacitación al personal también influye de forma negativa en la calidad. Esto puede causar información desactualizada y tomar decisiones

equivocadas o basadas en datos que no reflejan la realidad actual. Esto representa que la actualización de la información es una valiosa oportunidad de crecimiento en el ámbito laboral y en el desarrollo profesional, porque permite adaptarse ante cualquier cambio, ser competitivo y tomar dediciones efectivas.

Se deberían realizar capacitaciones continuas para el personal, tal como lo señala el 75% de los encuestados. Esto permitiría un mejor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y fortalecer la calidad de la información. Es necesario implementar un área y crear un equipo que se responsabilice de realizar actualizaciones constantes de toda la información, lo cual permitiría tomar decisiones eficientes con información reciente y reducir errores.

Por otro lado, los resultados de la encuesta realizada a los usuarios externos de la fundación, indican que, en términos generales, la información les ha servido de alguna forma, el 70% accede para consultar servicios y el 30% buscan información institucional. Además, en otra de las interrogantes, un 30% indican que están totalmente en desacuerdo en que la información esté actualizada, lo que también sugiere la necesidad de mejorar este aspecto.

Conclusiones

La plataforma digital de la Fundación Dr. Oswaldo Looor Moreira contiene información institucional, servicios y datos estadísticos que son útiles, respaldada por reportes diarios y auditorías externas, sin embargo, hay elementos que se podrían mejorar. Aunque se están realizando actualizaciones constantes, los datos estadísticos inicialmente no estaban actualizados, lo cual, esto representa una oportunidad para poder mejorar a través de este trabajo, de lo contrario, esto afectará negativamente su calidad, porque la información no está actualizada ni completa porque no tiene imágenes recientes. Es así, que se llega a la conclusión de que la plataforma cumple con los criterios de precisión y relevancia, pero presenta mejoras en la actualización y completitud

Los factores que afectan la calidad de la información es la falta de capacitación continua al personal, en este caso sobre la calidad de los datos y el uso de herramientas tecnológica. Además, la ausencia de un Departamento únicamente dedicado a la gestión de la plataforma.

El análisis permitió demostrar la necesidad de desarrollar una propuesta para fortalecer la calidad de la información, puesto que la calidad de la información utilizada para tomar decisiones depende de tener una estructura organizativa que los pueda respaldar de forma continua. La falta de un Departamento específico del seguimiento y control de la información ha provocado dificultades al momento de manejar los datos de forma correcta. Esto afecta su calidad, lo que limita su uso para apoyar la toma de decisiones efectivas y oportunas.

Recomendaciones

Se sugiere fortalecer la calidad de la información que se presenta en la plataforma digital. Además, es importante actualizar las imágenes de manera en que evidencien de forma precisa la realidad institucional y los servicios actuales, con el fin de asegurar que la información esté actualizada y completa, lo cual es fundamental para la toma de decisiones efectivas.

Se recomienda contar con programas de capacitación continua dirigidos al personal responsable del manejo de la plataforma digital. Estos programas se deben enfocar en el fortalecimiento de habilidades en gestión de información, la calidad de los datos y competencias para el uso de nuevas tecnologías. De esta manera, se busca incrementar el desempeño del equipo responsable del manejo de la plataforma, además de implementar un Departamento para fortalecer la calidad de los contenidos y garantizar que cumpla y satisfaga las necesidades de los usuarios.

Se propone gestionar la creación del Departamento de Comunicación que tenga la responsabilidad de la gestión de la plataforma digital. Este departamento debe contar con personal capacitado continuamente, y contar con los recursos tecnológicos necesarios para cumplir sus responsabilidades. Esto permitirá garantizar una comunicación institucional de manera clara y estratégica, lo cual refleja mejoras en la calidad de la información. Esto, favorecerá la toma de decisiones informadas y correctas.

Referencias

- Asociación APNES. (s.f.). *Identifica las mejores fuentes de información confiable: cómo distinguirlas y beneficiarte de ellas*. Obtenido de <https://asociacionapnes.com/identifica-las-mejores-fuentes-de-informacion-confiable-como-distinguirlas-y-beneficiarte-de-ellas/>
- Barrera, J., & Martin, M. (2021). El papel de la toma de decisiones en el liderazgo organizacional. *Gerencia Libre*, 7(32-46). Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gerencia_libre/article/view/9480
- Bravo, I., Rizzo , A., Rita, E., Monroy, B., & C. A. (2024). La influencia de la toma de decisiones fundamentada en datos en la administración contemporánea. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 2(2), 17-29.
- Castellanos, N. (2024). Accesibilidad Digital para páginas web universitarias del Ecuador. *Universidad Hemisferios*.
- Centro de Educación Continua - Escuela Politécnica Nacional. (s.f.). *Marketing Digital*. Obtenido de CEC-EPN.
- Computron. (s.f.). *Computador PC Xtratech AMD Ryzen3 5300G-8G-512SSD-TM-W11*. Recuperado el 23 de Julio de 2025, de <https://www.computron.com.ec/producto/computador-pc-xtratech-amd-ryzen3-5300g-8gb-512ssd-tm-w11/>
- Datacamp. (Febrero de 2025). *Introducción a la calidad de datos*. Obtenido de <https://www.datacamp.com/es/courses/introduction-to-data-quality>

- De Julián Latorre, P. (2020). La incorporación del departamento de comunicación a los colegios concertados. La figura e importancia del dircom. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20.
- Espona, M. (2014). *Calidad de Información: una nueva herramienta para la investigación*. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/44856>
- Forero, T. (12 de Octubre de 2020). *Guía del mantenimiento web: cómo poner a tu página en las mejores condiciones para fortalecer a tu marca*. Obtenido de rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/mantenimiento-web/>
- Franco, L. (2024). *La Toma de Decisiones efectivas en el contexto de Sociedad de la información para la empresa Metal Hierro S.A, Ciudad de Manta, Año 2023. (Estudio de caso)*. Manta: repositorio.ulead.edu.ec.
- Franklin, E. (2011). Toma de decisiones empresariales. Reseña de "Comportamiento organizacional, enfoque para América Latina" de Franklin, Enrique Benjamín y Krieger, Mario. *Contabilidad y Negocios*, 6(11), 113-120.
- Fundación Doctor Oswaldo Looor Moreira. (2021). *Quiénes somos*. Obtenido de <https://www.fundacionoswaldolooor.org/quienes-somos/>
- Fundación Doctor Oswaldo Looor Moreira. (s.f.). *Galería de imágenes*. Obtenido de <https://www.fundacionoswaldolooor.org/>
- Fundación Doctor Oswaldo Looor Moreira. (s.f.). *Nuestras Estadísticas*. Obtenido de <https://www.fundacionoswaldolooor.org/>
- Giraldo, V. (14 de Febrero de 2019). *Plataformas digitales: ¿qué son y qué tipos existen?* Obtenido de Rock Content: <https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>

- Guevara Gutierrez , D. E. (2011). Toma de decisiones en la organización. *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/143445859.pdf>
- Joyanes, L. (2015). *Sistemas de información en la empresa*. Alpha Editorial.
- Lapiedra Alcamí, R., Devece Carañana, C., & Guiral Herrando, J. (2021). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Universitat Jaume I.
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2025). *Anexo 1: Salarios mínimos sectoriales y tarifas 2025 [Archivo PDF]*. Recuperado el 22 de Julio de 2025
- Morales, M. (2021). *Analítica de datos y calidad de la información para la toma de decisiones del marketing*. [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10366/145794>
- Narvaez, M. (19 de Junio de 2023). *Método deductivo: Qué es y cuál es su importancia*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>
- Narvaez, M. (26 de Junio de 2023). *Método inductivo: Qué es, características y ejemplos*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2021). Definición de dificultad. *Definición.DE*. Obtenido de Definición.de.
- Piedrahita Mazo, A., & Montoya Quintero, D. (2022). Evaluación de la calidad de la información en las organizaciones, a través de herramientas tecnológicas. *SIGNOS, Investigación en Sistemas de Gestión*, 14(2).
- Serrador, I. (31 de Julio de 2023). *Departamentos en una empresa: importancia y cómo organizarlos*. Obtenido de Sesame: <https://www.sesamehr.mx/blog/organigrama/departamentos-empresa-importancia-organizarlos/>

SERTEPCOMPU S.A. (s.f.). A la Vanguardia de la Tecnología. Recuperado el 22 de Julio de 2025, de SERTEPCOMPU S.A.

Solano, A. I. (2013). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en marcha*, 16(3), 44-51. Obtenido de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/1467

UNESCO. (s.f.). *Directrices para la gobernanza de las plataformas digitales*. Obtenido de UNESCO.

Valencia, L., & Gamboa, J. (2023). Estilos de liderazgos y toma de decisiones en las Pymes de la zona 3 del Ecuador. *Revista Digital Publisher*, 18-26.

Velez, R. (2024). *Modelo de gestión de información de Choo para la toma de decisiones en el departamento de talento humano, Uleam, Manta 2023. (Estudio de Caso)*. Manta: repositorio.uleam.edu.ec.

Anexos

Anexo 1

Solicitud de apoyo institucional para el desarrollo del proyecto de titulación

Facultad de Ciencias Administrativas,
Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

Oficio No. 170-FCACC-DIR-GIG-JRS-2024
Manta, 29 de agosto de 2024

FUNDACIÓN DR. OSWALDO LOOR
APROBADO
Yolanda Loor Giler
Yolanda Loor Giler
PRESIDENTE EJECUTIVA

Señora
Yolanda Loor, Presidenta Ejecutiva
Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira
Presente

Señora Presidenta:

La Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y su carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, tiene como objetivo formar profesionales con alta capacidad para ejercer los procesos de obtención, interpretación, gestión y conservación de la información para la toma de decisiones gerenciales, desde una visión integradora, holística y sistémica, para la transformación de los escenarios públicos y privados, con el uso de herramientas digitales y la intervención de modelos e indicadores de gestión, previo a la obtención del título de Licenciados/as en Gestión de la Información Gerencial.

En este contexto, y con el objeto de que nuestros estudiantes logren una formación integral para que en el futuro representen un efectivo valor agregado al sector empresarial, solicito a usted su valioso apoyo, permitiendo que la señorita ROXANA CRISBEL RODRÍGUEZ CASTRO portadora de la cédula de identidad No. 131540189-1, estudiante de séptimo nivel paralelo A de la carrera Gestión de la Información Gerencial realice la investigación del trabajo de titulación en la institución que usted dirige, con el objeto de cumplimentar con el Proyecto de Titulación, cuyo tema "**Calidad de la información en la toma de decisiones en plataformas no gubernamentales**" contribuirá al fortalecimiento de las competencias académicas del estudiante.

Es preciso mencionar, que el trabajo versará sobre temáticas relativas al perfil profesional del estudiante y que en ningún momento lesionará las actividades normales y menos causará daño de ninguna naturaleza, sino que aportará con una propuesta de solución o mejora, que redundará en beneficio de la Institución.

Expreso nuestro agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Johnny Rodríguez Sánchez, Mg.
Director de Carrera G.I.G

c.c. Archivo

Marcia del Cuzco Jara



Oficio FOLN-13P
02 SEP 2024

Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec



Anexo 2

Guía de observación

Lugar: Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira

Objetivo: Conocer cuáles son los criterios actuales de la calidad de la información la plataforma digital de la fundación.

N°	ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existen errores ortográficos en la información compartida que afecte su precisión?		X	
2	¿Se evita compartir información que no es relevante o fuera del contexto organizacional?	X		
3	¿Se indica la fecha de la última modificación?		X	
4	¿La información está actualizada?		X	
5	¿La información es fácil de entender?	X		
6	¿Existe información incompleta que genere dudas?		X	
7	¿Contiene enlaces o recursos adicionales que complementen la información?	X		
8	¿La información es verdadera y está bien explicada?	X		
9	¿La información es útil para los usuarios que visitan la página?	X		
10	¿Se agrega nueva información con frecuencia?		X	

Anexo 3

Preguntas para la entrevista

Objetivo: Recopilar opiniones para fortalecer la calidad de la información disponible en la plataforma de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira.

1. La calidad de la información consta de cuatro criterios: precisa, relevante, actualizada y completa, ¿Cree usted que la plataforma cumple con estos criterios y por qué?
2. Si no cumple con alguno de los criterios, ¿qué dificultades internas considera que afectan la calidad de la información?
3. ¿Con qué fundamentos se basa para evaluar la calidad de la información?
4. ¿La información disponible en la plataforma le ha ayudado en el proceso de toma de decisiones? ¿Podría dar un ejemplo?
5. ¿Cree que la plataforma es accesible y comprensible para las personas a las que está dirigida?
6. ¿Existe alguna área o departamento que se encargue únicamente de la plataforma para asegurar que la información sea de calidad? Si es así ¿quién es el encargado/a?
7. ¿Reconoce que se utilizan fuentes confiables para publicar la información?
8. ¿Revisan o actualizan la información en la plataforma con frecuencia?
9. ¿Existen políticas, normativas o procedimientos internos que definan los criterios de la calidad de la información que se encuentra en la plataforma?
10. ¿Qué acciones sugiere que se podrían desarrollar para poder mejorar la calidad de la información en la plataforma para la toma de decisiones en la fundación?

Anexo 4

Encuesta al personal

Encuesta al personal de la Fundación Oswaldo Loor Moreira

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar su percepción sobre la calidad de la información disponible en la plataforma de la fundación, así como los factores que influyen en su uso para la toma de decisiones. La información que usted proporcione será tratada con total confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos. Le agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

Link de la encuesta:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=AHmhMY11_EyxGvToPCe47b-eZcB0rIBPjRUhINACX-9UMzZCVDdIN1RSVDE2Skw2Q0pRNUxVT0RHMy4u

Anexo 5

Encuesta a los usuarios

Encuesta para usuarios

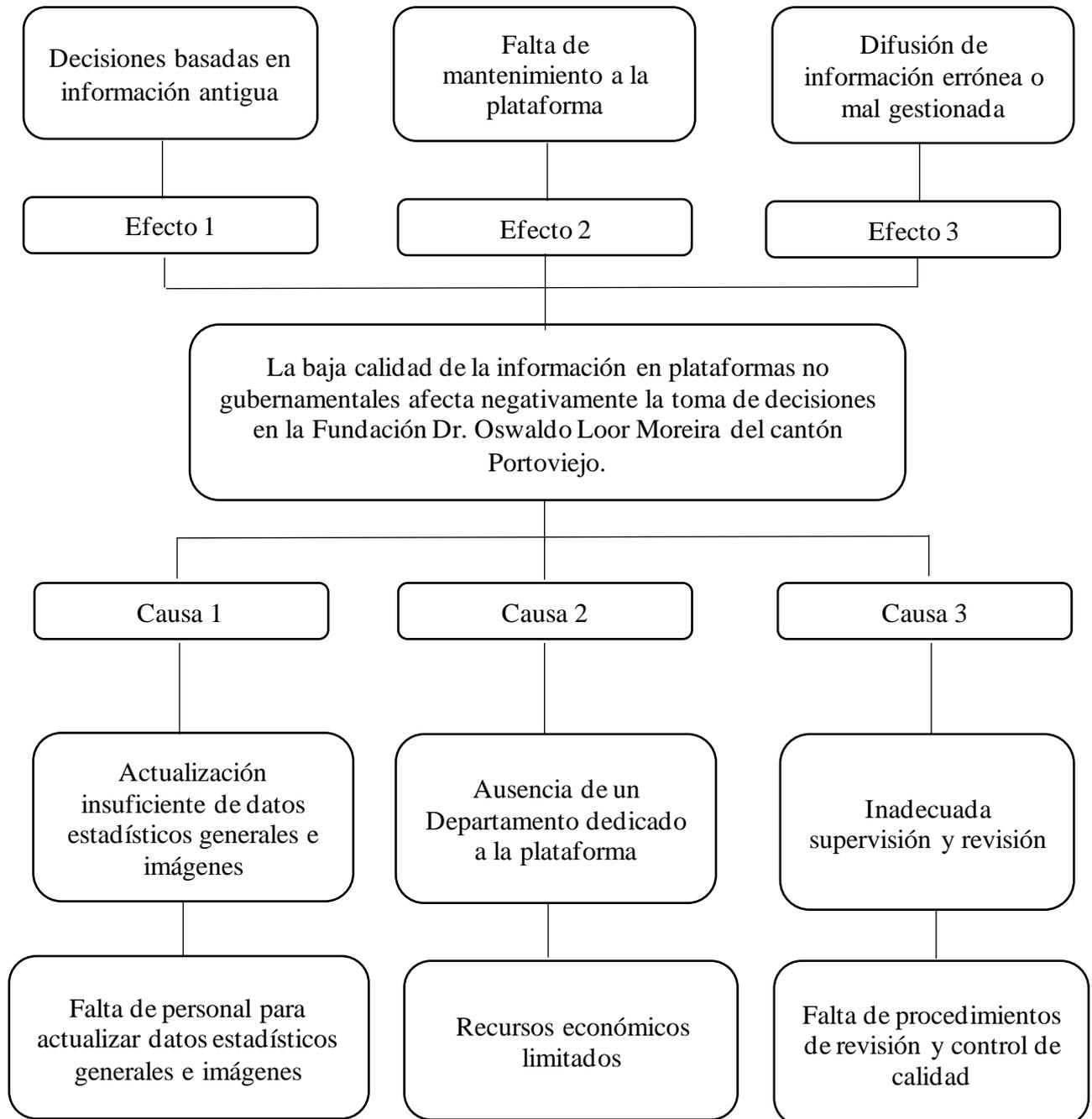
Esta encuesta esta realizada con fines académicos, con el fin de recopilar opiniones para mejorar la calidad de la información disponible en la plataforma de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira. Su participación es voluntaria y sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad. Agradezco su participación.

Link de la encuesta:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=AHmhMY11_EyxGvToPCe47WV0orjrtUBBIT_v2UrRw3xUQIJBQjNTVldCU0pUTFhYWTVLRzFRS1kxSS4u

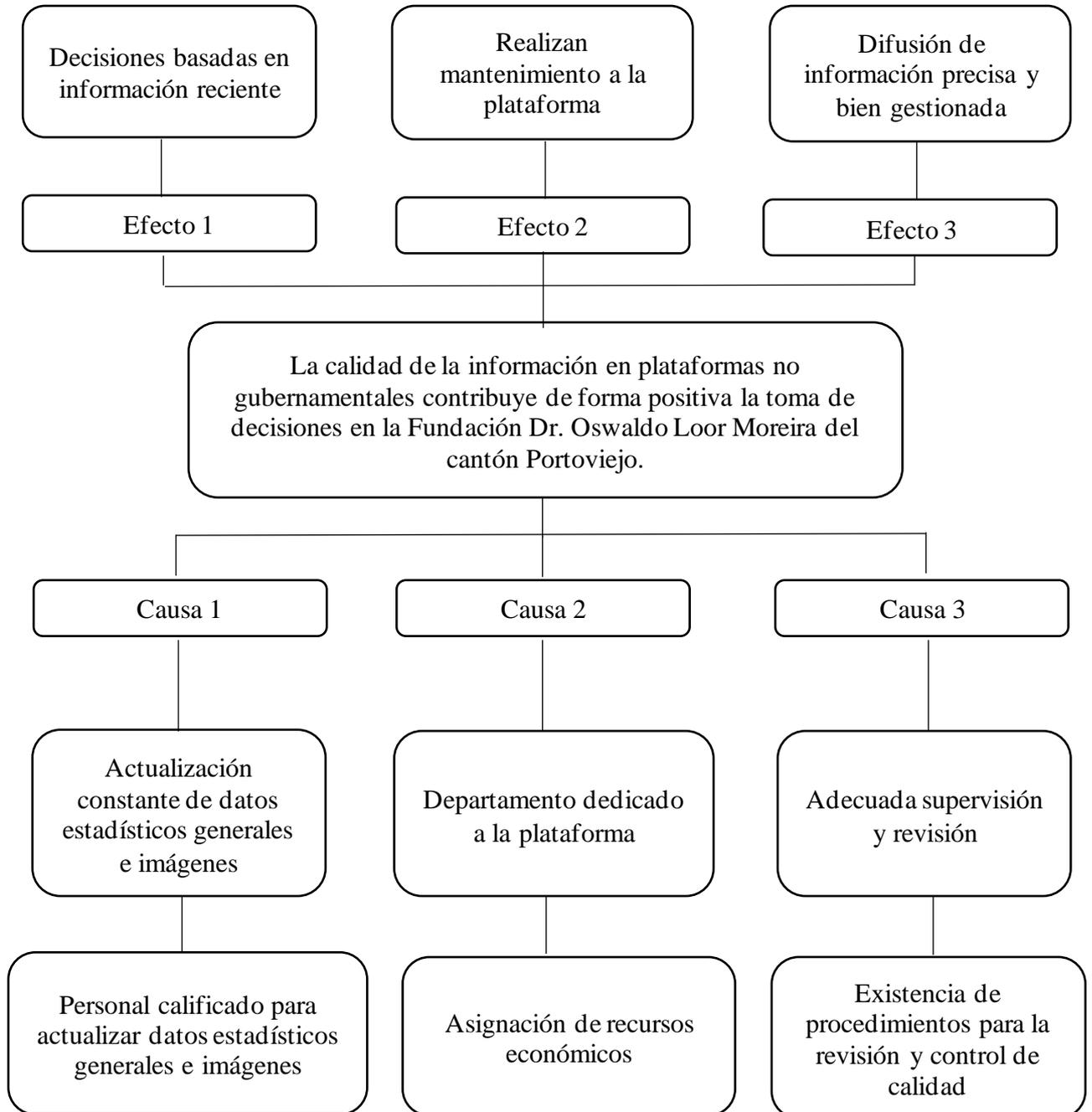
Anexo 5

Árbol de problemas



Anexo 6

Árbol de objetivos



Anexo 7

Evidencia de la falta de actualización en los datos estadísticos y en las imágenes de la plataforma



Nota. Este gráfico corresponde como evidencia a la falta de actualización. Tomado de Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira, s.f. *Nuestras estadísticas*.



Nota. Este gráfico corresponde como evidencia a la falta de actualización. Tomado de Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira, s.f. *Nuestras estadísticas*



Nota. Este gráfico corresponde como evidencia a la falta de actualización. Tomado de Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira, s.f. *Galería de imágenes*

Propuesta

Título: Gestionar la creación de un Departamento de Comunicación y Capacitación Continua al personal encargado en el uso de la plataforma digital.

Introducción

Hoy en día, las plataformas son un medio esencial para poder ofrecer distintos servicios, comunicar información y facilitar la toma de decisiones. En la fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira se ha identificado una problemática con respecto a la desactualización de la información que se encuentra publicada en dicha plataforma, lo cual, afecta al proceso de la toma de decisiones informadas.

Se propone la implementación de un Departamento de Comunicación que se responsabilice exclusivamente de la plataforma digital y que cuente con personal capacitado para su gestión. Esta propuesta tiene como finalidad fortalecer la calidad de la información en la plataforma para la toma de decisiones efectivas y basadas en información actualizada.

Objetivo General

Coordinar la creación de un Departamento de Comunicación y designar personal capacitado en el uso de la plataforma digital de la Fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira.

Objetivos específicos

- Implementar un Departamento de Comunicación institucional que se encargue de la gestión de la plataforma digital
- Ejecutar un programa de capacitación continua dirigido al personal del Departamento
- Establecer lineamientos necesarios para la actualización constante de los contenidos en la plataforma

Beneficios

- El Departamento de Comunicación asegura que los contenidos sean actualizados, verificables y coherentes.
- Permite que el personal pueda basar sus decisiones en datos precisos.
- Fortalece la comunicación institucional porque permite que la información fluya entre los departamentos y hacia los usuarios externos.
- El desarrollo de capacitaciones continua permite al personal mejorar su desempeño adquiriendo habilidades en las herramientas tecnológicas.

Departamento de Comunicación

Es un área estratégica dentro de las organizaciones, el cual se encarga de gestionar los flujos de información, este garantiza que los mensajes sean coherentes y se encuentren alineados con el propósito de la institución. Su función es relevante en contextos digitales, puesto que, coordina la actualización de los contenidos y así facilita la toma de decisiones con información que sea confiable.

Como menciona (De Julián Latorre, 2020) el Departamento de Comunicación siempre va evolucionando de forma continua, este se va adaptando según lo que se necesite, y las nuevas herramientas tecnológicas, el uso de plataformas web y hasta la inteligencia artificial han modificado su papel dentro las empresas, lo cual hace que sea más estratégico. De acuerdo con el autor, gracias a esta transformación, el Departamento se convierte en un elemento fundamental porque asegura la coherencia, calidad y la actualización de manera frecuente de la información, y así tomar decisiones basadas en información confiable.

Tabla 18

Recursos tecnológicos necesarios para el Departamento de Comunicación

Cantidad	Descripción	V. Unitario	Subtotal	IVA 15%	Total
1	Impresora Multifunción EPSON L3250	213.04	213.04	31.96	245
2	UPS FORZA 500VA	43.00	86.00	12.90	98.90
1	UPS CDP 500VA	43.00	43.00	6.45	49.45
1	Monitor LG 20 PULGADAS	78.90	78.90	11.84	90.74
1	Computador PC CTRATECH AMD RYZEN3 8GB, mouse y teclado	359.99	359.99	54.00	413
Total					897.09

Nota. Esta tabla corresponde a los valores de los recursos tecnológicos. Tomado de SERTEPCOMPU S.A, s.f. *A la Vanguardia de la Tecnología.*

Tabla 19

Recursos para el personal

Cargo	Sueldo mensual (USD)	Total, anual (USD)
Comunicador Digital	En el (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2025) el sueldo es de 484.09. Con los beneficios sociales da un total de \$622.41 mensual.	\$7,468.97

Nota. Esta tabla contiene información sobre el sueldo del Comunicador Digital.

Tabla 20*Cronograma para la implementación del Departamento de Comunicación*

Mes	Actividad	Responsable
1	Aprobación y distribución del presupuesto necesario	Dirección Ejecutiva
2	Contratar al personal que va a trabajar	Talento Humano
	Adquirir computadoras	Área Administrativa
3	Diseño y aprobación del plan operativo	Dirección y el nuevo equipo
4	Empezar a trabajar en los contenidos de la plataforma	Departamento de Comunicación
5	Evaluación de los avances y cambiar lo necesario	Dirección y Comunicación

Nota. Elaboración propia

Programa de Capacitación

Estas capacitaciones son realizadas cada cinco meses, cada sesión contiene horas de teoría y prácticas. Los que participan son los encargados de la plataforma digital, en este caso el Comunicador Digital y el Coordinador de Contenidos. Cada año se impartirán tres capacitaciones, el costo anual sería \$350 aproximadamente al año, dependiendo del tema y modalidad.

Tabla 21

Cronograma de la primera fase de un año para las capacitaciones

Fecha	Temas	Descripción	Duración	Modalidad	Costo (USD)
Enero 2026	Introducción a la calidad de datos	(Datacamp, 2025) ofrece esta capacitación sobre principios de la gestión de calidad de los datos: definiciones, dimensiones y estrategias para mejorar la calidad de los datos	6 horas	Virtual	165
Junio 2026	Marketing Digital y las redes sociales	(Centro de Educación Continua - Escuela Politécnica Nacional, s.f.) brinda el tema mencionado, concepto y técnicas.	22 horas	Presencial	99
Noviembre 2026	Introducción a la Transformación Digital	(Centro de Educación Continua - Escuela Politécnica Nacional, s.f.) también ofrece la capacitación sobre la importancia y el rol de la transformación digital en las empresas	20 horas	Virtual	99

Nota. Contiene información sobre las capacitaciones para el personal.

Lineamientos para la actualización de los contenidos

Estos lineamientos definen las responsabilidades y los procedimientos necesarios para la gestión de contenidos, esto garantiza que la información que se publica en la plataforma digital de la Fundación Dr. Oswaldo Looor Moreira se mantenga actualizada, lo cual fortalece la calidad de la información y beneficia al proceso de toma de decisiones.

Tabla 22

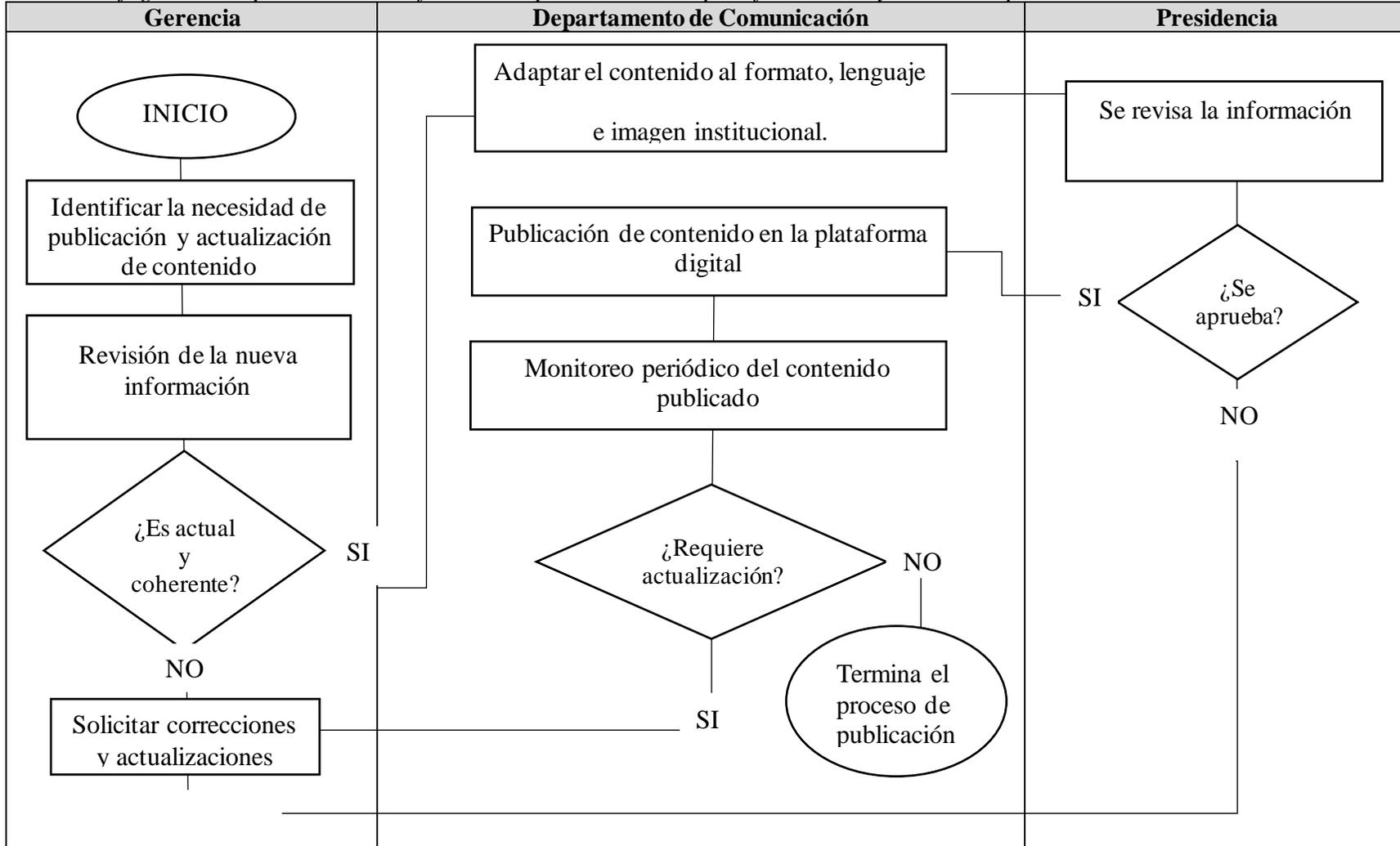
Lineamientos para la actualización

Aspecto	Descripción
Frecuencia de actualización	La información será revisada y actualizada cada dos meses
Revisión de la información	Todo lo que se va a subir a la plataforma debe ser revisado por Gerencia
Fuentes confiables	Debe estar basada en datos que sean reales, oficiales y de fuentes que sean confiables
Tener un lenguaje claro	Debe ser fácil de entender
Supervisión de forma mensual	El Departamento de Comunicación debe revisar la plataforma mensualmente para ver si hay algo que esté mal o que esté desactualizado

Nota. Elaboración propia

Tabla 23

Flujograma del proceso de la información publicada en la plataforma incluyendo al Departamento de Comunicación



Nota. Elaboración propia

Referencias

Centro de Educación Continua - Escuela Politécnica Nacional. (s.f.). Marketing Digital.

Obtenido de CEC-EPN.

Computron. (s.f.). Computador PC Xtratech AMD Ryzen3 5300G-8G-512SSD-TM-W11.

Recuperado el 23 de Julio de 2025, de

<https://www.computron.com.ec/producto/computador-pc-xtratech-amd-ryzen3-5300g-8gb-512ssd-tm-w11/>

Datacamp. (Febrero de 2025). Introducción a la calidad de datos. Obtenido de

<https://www.datacamp.com/es/courses/introduction-to-data-quality>

De Julián Latorre, P. (2020). La incorporación del departamento de comunicación a los colegios concertados. La figura e importancia del dircom. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20.

Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2025). Anexo 1: Salarios mínimos sectoriales y tarifas 2025 [Archivo PDF]. Recuperado el 22 de Julio de 2025

SERTEPCOMPU S.A. (s.f.). A la Vanguardia de la Tecnología. Recuperado el 22 de Julio de 2025, de SERTEPCOMPU S.A.