



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

Relación de la gestión informacional y el desempeño institucional de Talento Humano en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Ciudad de Manta, Año 2025 (Estudio de Caso)

AUTORA

Alcívar López Zilene Dianella

TUTOR

Ing. Tania Cecibel Cañarte Rodríguez, PhD.

MANTA-ECUADOR

2025-2

Tema

Relación de la gestión informacional y el desempeño institucional de Talento Humano en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Ciudad de Manta, Año 2025 (Estudio de Caso)

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

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la 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 **ALCÍVAR LÓPEZ ZILENE DIANELLA**, legalmente matriculada en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados e Informe), cuyo tema del proyecto es **“Relación de la gestión informacional y desempeño institucional de Talento Humano en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Año 2025. (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, 26 de enero de 2026.

Lo certifico,



Ing. Tania Cañarte Rodríguez, PhD.

Docente Tutor

Área: Administrativas, Contables y Comercio

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Autoría

Quien suscribe, Zilene Dianella Alcívar López, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, certifico que el presente Estudio de Caso titulado: “Relación de la gestión informacional y el desempeño institucional de Talento Humano en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Ciudad de Manta, Año 2025 (Estudio de Caso)”.



Zilene Dianella Alcivar Lopez

131529605-1

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación con mucho cariño, gratitud y felicidad al creador de todas las cosas el que me da fuerzas para continuar y demostrándome que su tiempo es perfecto por fortalecer mi corazón y mi mente en este camino.

A mis padres Fabiola López y Cesar Alcívar quienes me han inspirado a ser una persona de bien apoyándome en todo momento y a sus sacrificios que me impulsaron a luchar por terminar mis metas. Sin el apoyo de ellos este logro no hubiera sido posible.

A mis abuelitos Maternos Gloria López y Pedro López quienes hoy en día están junto a dios gozando de la vida eterna y desde el cielo deben estar orgullosos de quien soy hoy en día, acompañándome en este camino de forma espiritual, parte de lo que soy es gracias a sus valores y su amor incondicional que me brindaron cuando estuvieron en este mundo terrenal.

A mis abuelitos paternos Rosario Párraga, Enrique Rodríguez y Antonia Párraga quienes me han brindaron su apoyo y alentándome en todo momento, fueron un gran impulso para mantenerme motivada y enfocada en la culminación de esta meta.

A mi tía Rossana López y a mi prima Valentina Ávila quienes me han apoyado en los momentos de mayor exigencia ayudado de una u otra manera a la culminación de este trabajo, brindándome sus conocimientos y sugiriéndome ideas.

A Rene Beltrán por brindarme su compañía, amor y cariño en todo momento en esta etapa, apoyándome de una u otra manera, dando palabras de aliento en mis momentos vulnerables, inspirándome a ser una profesional como él y luchar por mis sueños y lograr mis metas deseadas.

Zilene Alcívar

Reconocimiento

Deseo expresar mis más sinceros agradecimientos a todas las personas y entidades que hicieron posible llevar a cabo este trabajo.

A la Doctora Tania Cañarte, mi tutora de tesis por su paciencia, conocimientos, experiencias con la orientación académica, disposición constante y guiándome en cada etapa de mi proceso de investigación para que este trabajo llegue a unas buenas manos.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de formarme como profesional, las experiencias vividas y los valores que me inculcaron en las aulas de clase y los conocimientos adquiridos siempre serán una parte importante a mi crecimiento profesional y personal.

A la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por la apertura y colaboración en la realización de mi estudio de caso, su disposición para compartir información y permitirme aplicar mis conocimientos en su entorno real,

A mis amigas Keyla Cevallos y Naomi Vera quienes me ofrecieron su amistad y apoyo incondicional en todo momento hasta el día de hoy, gracias por todos los momentos que hemos compartidos como buenos y malos, Las quiero y las amo muchos mis niñas.

Zilene Alcívar

Índice

Certificación	3
Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento.....	6
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Antecedentes Investigativos.....	13
Definición del Caso de Estudio.....	17
Justificación del Estudio	21
Objetivos del Estudio de Caso	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos.....	22
Marco Conceptual	23
1. Gestión Informativa.....	23
2. Desempeño Institucional.....	27
Marco Metodológico	31
Encuesta.....	38
Análisis de Resultados	44
Entrevista	44
Conclusiones	49
Recomendaciones.....	51
Anexos	52
Conclusiones	55
Bibliografía.....	64

Índice de Tablas

Tabla 1. Triangulación de la información de la entrevista.	34
--	----

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Evidencias de la entrevista y encuesta a la directora de la Dirección Talento Humano de la ULEAM.....	56
Ilustración 2. Evidencias de la entrevista y encuesta al analista de la Dirección de Talento Humano de la ULEAM.....	56
Ilustración 3. Evidencias de la entrevista y encuesta a la secretaria de la Dirección de Talento Humano de la ULEAM.....	57
Ilustración 4. Evidencia de la encuesta realizada a la directora, secretaria y Analista de la Dirección de talento Humano de la ULEAM.....	58
Ilustración 5. Evidencia de la encuesta realizada a la directora, secretaria y Analista de la Dirección de talento Humano de la ULEAM.....	59
Ilustración 6. Evidencia de la entrevista realizada a la directora, secretaria y Analista de la Dirección de talento Humano de la ULEAM.....	60

Resumen

El presente estudio de caso analiza la relación entre la gestión informacional y el desempeño institucional de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Parte del reconocimiento de la información como un recurso estratégico esencial para las Instituciones de Educación Superior, ya que su correcta administración incide directamente en la eficiencia administrativa, la calidad educativa y la toma de decisiones.

La investigación evidencia que, aunque la universidad cuenta con ciertos procesos sistematizados, persisten debilidades relacionadas con la dispersión de la información, el uso de herramientas poco seguras como hojas de cálculo y la falta de integración de los sistemas informáticos. Estas limitaciones afectan la confidencialidad, el control documental y el cumplimiento de los estándares de evaluación establecidos por los organismos de acreditación.

El estudio se justifica por su aporte teórico y práctico, al proponer estrategias orientadas a mejorar la gestión de la información mediante la automatización, estandarización de procesos y fortalecimiento de la seguridad documental. Metodológicamente, se adopta un enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas a través de entrevistas y encuestas dirigidas a directivos y personal administrativo, permitiendo analizar indicadores de productividad, eficiencia y desempeño institucional.

Los resultados demuestran que una adecuada gestión informacional favorece la toma de decisiones oportunas, reduce errores administrativos, mejora la comunicación interna y contribuye a un mejor clima laboral. En conclusión, optimizar la gestión de la información en la Dirección de Talento Humano resulta fundamental para fortalecer el desempeño institucional y garantizar una administración universitaria eficiente y sostenible.

Palabras clave: Gestión informacional, Desempeño institucional, Talento humano, Instituciones de Educación Superior, Gestión documental, Sistemas de información

Abstract

This case study analyzes the relationship between information management and the institutional performance of the Human Resources Department at Eloy Alfaro Lay University of Manabí. It begins by recognizing information as an essential strategic resource for Higher Education Institutions, since its proper management directly impacts administrative efficiency, educational quality, and decision-making.

The research reveals that, although the university has some systematized processes, weaknesses persist related to information dispersion, the use of insecure tools such as spreadsheets, and the lack of integration of information systems. These limitations affect confidentiality, document control, and compliance with the evaluation standards established by accreditation bodies.

The study is justified by its theoretical and practical contribution, proposing strategies aimed at improving information management through automation, process standardization, and strengthening document security. Methodologically, a mixed-methods approach was adopted, combining qualitative and quantitative techniques through interviews and surveys administered to managers and administrative staff. This allowed for the analysis of productivity, efficiency, and institutional performance indicators.

The results demonstrate that effective information management facilitates timely decision-making, reduces administrative errors, improves internal communication, and contributes to a better work environment. In conclusion, optimizing information management within the Human Resources Department is fundamental to strengthening institutional performance and ensuring efficient and sustainable university administration.

Keywords: Information management, Institutional performance, Human talent, Higher education institutions, Document management, Information systems.

Introducción

El estudio de caso titulado Relación de la gestión informacional y el desempeño institucional de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí se enfoca en evaluar los procesos de la gestión informacional en la dirección antes mencionada, con el fin de buscar soluciones que ayuden a mejorar y fortalecer las relaciones interdepartamentales.

La importancia de analizar el trabajo investigativo se fundamenta en la gestión informacional como pilar en las organizaciones modernas, especialmente en procesos administrativos involucrados en el sector público. La gestión informacional permite optimizar procesos involucrados con la comunicación institucional para fortalecer el éxito de las empresas, a través de acciones concretas basadas en organizar, procesar y utilizar de manera eficiente los datos y el conocimiento.

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en su proceso de estandarización y modernización académica, ha integrado sistemas enfocados en la gestión de la información orientados en una adecuada articulación de los procesos institucionales y departamentales. Es necesario destacar el sistema de gestión QUIPUX, mismo que busca garantizar el seguimiento de la correspondencia oficial y archivar, almacenar y organizar información, asegurando una gestión oportuna y transparencia para el control interno (2018).

De igual forma, la Institución de Educación Superior dispone del Sistema de Gestión Académica, cuyas funciones buscan administrar y regular procesos basados en la información académica, seguimiento del control estudiantil y demás actividades relacionadas con el monitoreo del rendimiento. Así mismo, se establecen plataformas enfocadas en la planificación estratégica y aseguramiento de la calidad, cuyo objetivo se orienta en el cumplimiento de indicadores institucionales establecidos por organismos públicos y técnicos para el control de Instituciones de Educación Superior (Vidal, Cañarte, & Rodríguez, 2022).

En este contexto, a continuación se expone el estudio de caso desarrollado en la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, departamento elemental en las actividades administrativas; por ende, se pretende evaluar la estructura organizacional de la institución, identificar deficiencias en el proceso e implementar estrategias viables para alcanzar la eficiencia y competitividad; así mismo, se destaca la necesidad de incorporar los objetivos de desarrollo sostenible para el dominio de herramientas y plataformas de control administrativo.

El objetivo de este estudio pretende analizar datos informativos en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, involucrando la gestión informacional y desempeño institucional del talento humano en las universidades del Ecuador como una oportuna gestión de la información que garantice un sistema eficiente en el personal académico y administrativo.

Para el desarrollo del trabajo de titulación se emplea una metodología de carácter cualitativo y cuantitativo, dirigida al jefe del área competente y al personal administrativo. Los instrumentos empleados para el desarrollo metodológico sustentarán las ideas propuestas en el estudio, corroborando el estado actual de la gestión informacional y el aporte para el cumplimiento de los principios, objetivos y metas establecidas en la Institución de Educación Superior (IES).

La gestión de la información es clave para el crecimiento sostenible, la mejora de la competitividad y la adaptación a un entorno empresarial dinámico al centralizar y analizar datos; las empresas descubren oportunidades innovadoras, optimizan sus operaciones y fortalecen su ventaja competitiva mediante una adecuada gestión de la información que impulsa una cultura de conocimiento, colaboración y a la mejora de las empresas.

Antecedentes Investigativos

La Dirección de Administración de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí ubicada en el Cantón Manta, Provincia de Manabí-Ecuador, situado en la avenida circunvalación- vía a San Mateo, tiene como principal competencia la gestión del personal administrativo, empleados y demás áreas que efectúan actividades remuneradas en varias unidades académicas, direcciones y secciones para optimizar su rendimiento en las respectivas funciones.

Es importante seleccionar el personal ideal y calificado, con las competencias necesarias para fortalecer el sistema de gestión; por ende, las instituciones establecen normativas y prohibiciones, basadas en la Ley Universitaria, Ley de Educación Superior y Ley del Servicio Civil, en las distintas unidades académicas y departamento.

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se procedió a realizar la revisión de la literatura y demás aportes analíticos relacionadas con el objeto de estudio, mismas que sustenten las ideas propuestas para el desarrollo de estrategias orientadas a la mejora de la gestión de la información y su relación con el desempeño institucional. En consecuencia, las siguientes investigaciones citadas pretenden establecer antecedentes relevantes.

De acuerdo a las investigadoras Ponjuan & Cardentey (2022), quienes efectuaron un estudio en la Universidad de La Habana, determinaron la evolución conceptual de la gestión de la información en instituciones cubanas. Los resultados permiten determinar el fortalecimiento del sistema a través del tránsito de información desde un enfoque técnico-documental hacia un enfoque estratégico y organizacional, alcanzando mejoras en la eficiencia administrativa y el desempeño institucional; como resultado, vigoriza la coordinación interna y capacidad de planificación.

Méndez & Palacios (2020), mediante la investigación titulada Gestión de Información y Gestión de Comunicación en empresas que utilizan normas de comercio seguro, buscaban establecer la relación entre gestión de información y gestión de comunicación, cumpliendo con los estándares señalados en las normas de comercio seguro. El análisis de la investigación permite inferir que la gestión de la información es un proceso administrativo de carácter estratégico que busca cumplir los fundamentos normativos, de competitividad y seguridad; implica un proceso basado en el registro sistemático de datos con cumplimiento de requisitos regulatorios. Las empresas con sistemas sólidos en gestión de la información incrementan la competitividad, disminuyen riesgos operativos y fortalecer el control interno.

Los estudios analizados anteriormente permiten inferir que el proceso de la gestión informacional es un proceso transversal que involucra un enfoque administrativo de carácter documental y principalmente la integración de estrategias de estandarización de información. De acuerdo con lo señalado por Chiquito et al, (2021), las empresas transforman sus procesos para mejorar su productividad y la gestión de la información, surgen como un método para organizar los datos de cada proceso.

Es importante mencionar el modelo de gestión de la información empleado en Ceagoart D&G, Microempresa del Cantón Jipijapa; el cual se basa en una estructura limitada con procesos poco formalizados, uso escaso de recursos tecnológicos hacia un enfoque manual y técnico de la documentación, como resultado, afecta a la productividad administrativa de la empresa, con la disminución de la sostenibilidad de la empresa. Es así que se logra identificar la importancia de emplear sistemas oportunos en la gestión de información, adaptando los sistemas administrativos a necesidades y recursos disponibles, junto con estrategias viables para mejorar la eficiencia administrativa.

En el marco de la estandarización y adaptabilidad en la gestión de la información en relación a las necesidades institucionales, la integración de sistemas tecnológicos de carácter administrativo permite establecer un avance notorio en la gestión de la información, permite establecer la trazabilidad y el control de los procesos institucionales.

Desde el punto de vista de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, el uso del sistema QUIPUX genera una estructura organizacional adecuada, enfocada en una relación interinstitucional que permite coordinar las distintas unidades académicas; conforme al registro oficial 578 (2015), emitido por la secretaria nacional de administración pública, dispone que el uso obligatorio del QUIPUX por entidades administrativas, públicas centrales del estado ecuatoriano para la gestión documental. Como resultado, se integra la necesidad del uso de esta herramienta por todas las entidades públicas para un flujo y conexión de la información desde un contexto interno y externo, permitiendo organizar, tramitar y archivar dicha información.

López & Castillo (2023) buscaban establecer una relación entre el desempeño institucional y la gestión gerencial, evaluando los funcionarios públicos del GADIC del cantón Cañar, Ecuador; la investigación se fundamenta en pruebas estadísticas que permitieron inferir un elevado nivel de capacidades gerenciales como resultado de un desempeño laboral adecuado.

De acuerdo a lo mencionado, las adecuadas habilidades gerenciales permiten una oportuna gestión de la información (orientados en un oportuno análisis y difusión de información para la coordinación interna, junto con la implementación de recursos basados en la sistematización y mejora de los procesos establecidos en la gestión), es decir, la calidad de la información gestionada está estrechamente vinculada con las capacidades y desempeño laboral de los funcionarios públicos.

La investigación se efectuará a través de un enfoque cualitativo y cuantitativo, empleando entrevistas y encuestas como un método exploratorio del problema planteado y, como resultado, crear una propuesta desde la opinión de expertos para fortalecer la gestión administrativa, determinando factores que influyen en la calidad académica de la Institución de Educación Superior. Además de ello, al establecer una propuesta basada en las deficiencias identificadas en el estudio de caso se mejorarán los procesos de investigación académica.

Entre las conclusiones más importantes del estudio la motivación laboral se reducen los objetivos que aumentan años en las organizaciones; los empleados con el más alto nivel de educación se sienten menos motivados para realizar su trabajo, otorgándole una gran importancia a sus jefes como un factor motivador en su trabajo y creen que pueden mejorar su proactividad y productiva con capacitaciones e incentivos.

Definición del Caso de Estudio

En Ecuador, las Instituciones de Educación Superior juegan un papel elemental para el desarrollo académico, cultural y social del país. No obstante, se han identificado problemas incidentes basados en la incorrecta gestión de la información. Como resultado, la problemática mencionada genera resultados negativos en la eficacia operativa de las instituciones educativas, junto con el impacto negativo en la calidad educativa.

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí cuenta con la dirección de talento humano y secciones de trabajo: social, archivo central, roles de pagos y secciones de nombramiento que permiten llevar un control y seguimiento a los docentes y personal administrativo, estructura representativa de las Instituciones de Educación Superior.

La dirección del talento humano, a pesar de la existencia de programas sistematizados, en sus diferentes secciones presentan resultados negativos, los mismos que se pueden evidenciar en la evaluación que realiza el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior-CACES. Esta problemática se refiere a la falta de control o monitoreo adecuado sobre los procesos, datos y actividades relacionadas con la gestión administrativa.

Las universidades suelen contar con múltiples sistemas de información que no están integrados. Esto provoca que los datos estén dispersos en diferentes plataformas, dificultando su acceso y uso eficiente por parte de los usuarios, tal es el caso: el sistema de talento humano no se alimenta en tiempo real lo que ocasiona que exista una falta de control y seguimiento en el desarrollo académico y administrativo.

Otra de las causas que se pueden mencionar como la falta de organización informacional y el desempeño que no implementan prácticas estándar o reconocidas en la gestión de la información, como el uso de modelos de gestión de la calidad o certificaciones

en tecnologías de la información, esto deriva en una administración deficiente de los sistemas y una falta de optimización en los flujos de trabajo.

Los resultados de una inadecuada gestión informacional se relacionan con la pérdida de productividad, reducción significativa en calidad de la educación, ausencia de transparencia y confianza, falta de atención a la implementación de proyectos investigativos, riesgos de pérdida o filtración de información sensible, y demás factores que generan problemas para el cumplimiento de los estándares e indicadores de evaluación para alcanzar la acreditación de la institución mediante la CACES.

En otras palabras, el desempeño institucional se ve limitado por las deficiencias en la gestión informacional producto de retrasos en la comunicación interna, inconsistencias en bases de datos y limitaciones para el acceso oportuno a información relevante para el crecimiento institucional. Estas falencias pueden afectar procesos clave como la planificación académica, el seguimiento del rendimiento estudiantil, la evaluación docente y la gestión curricular. La falta de integración efectiva entre los sistemas informáticos, así como posibles debilidades en la estandarización de procedimientos y en la cultura organizacional orientada al uso estratégico de la información, contribuyen a que los datos no siempre sean utilizados de manera eficiente para fortalecer el desempeño académico. En consecuencia, esta problemática puede impactar en la calidad educativa, en la eficiencia institucional y en la capacidad de respuesta de la universidad ante las demandas del entorno académico y social. Por ello, resulta necesario analizar cómo la gestión de la información incide en el desempeño académico de la ULEAM, identificando las debilidades existentes en el flujo informacional y proponiendo estrategias que permitan optimizar su administración para contribuir a la mejora continua institucional.

En este contexto, resulta pertinente profundizar en la problemática a través de un diagnóstico que permita identificar las principales debilidades en la gestión documental dentro de la Dirección de Talento Humano. Para ello, se plantean interrogantes mediante el uso de encuestas y entrevistas respectivamente como herramientas de recolección de datos:

a. Preguntas de encuestas

1. ¿Qué herramientas utilizan actualmente para la gestión documental en la dirección de Talento Humano?
2. ¿Qué procesos considera más eficientes en el manejo de los archivos?
3. ¿Cómo influye la calidad de la información archivada en su productividad?
4. ¿Ha tenido retrasos en su trabajo por problemas con la información archivada?
5. ¿Qué mejoras considera prioritarias para optimizar la gestión documental?
6. ¿Qué estrategia considera más efectiva para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información?

b. Preguntas de entrevista

7. ¿Considera que cumple con todos los requisitos para garantizar un esquema estructurado y adecuado a las necesidades institucionales?
8. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades identificadas en la gestión de información en la dirección de talento humano?
9. ¿Considera accesible y practico el sistema de archivos que tiene la unidad de talento humano?
10. ¿Qué dificultades se presentan a diario en el manejo de archivos con mayor frecuencia, afectando a la productividad de los procesos enfocados en el archivo de talento humano?
11. ¿Considera accesible que el sistema empleado actualmente, permite garantizar la seguridad y confidencialidad de la información del personal?

- 12.** ¿Qué dificultades se presentan a diario en el manejo de archivos con mayor frecuencia, afectando a la productividad de los procesos enfocados en el archivo de talento humano?

Justificación del Estudio

Se justifica la presente investigación porque contribuye al conocimiento teórico orientado a la gestión de control, por ello, el estudio se emplea como un recurso estratégico, especialmente en el ámbito académico, donde la adecuada gestión de datos puede marcar la diferencia en la calidad de la educación; a través de la adecuada gestión de grandes volúmenes de información relacionados con el desempeño académico de los estudiantes, la investigación, la vinculación con la sociedad y la gestión administrativa.

Dentro del desempeño institucional, las Instituciones de Educación Superior integran procesos basados en indicadores enmarcados en sus tres ejes: académicos, de carácter administrativo y de investigación. Es relevante efectuar un análisis enfocado en los diferentes procesos en la gestión de la información, los cuales influya directamente en el desempeño institucional.

Actualmente las universidades buscan automatizar procesos, que permitan fragmentar, gestionar y analizar los recursos adaptables a procesos automatizados y principalmente sistematizar el flujo de la información. El estudio de caso se justifica en el significativo aporte de los resultados hacia el crecimiento en la gestión informacional y facilidad en el proceso. Además, genera soporte en la creación o modificación de políticas públicas relacionadas con la gobernanza universitaria, con el objetivo de que las universidades adopten prácticas más eficientes en el manejo de sus datos y, por ende, mejoren su desempeño institucional.

Las Instituciones de Educación Superior, a través de sus indicadores debidamente planificados dentro del Plan Estratégico, permiten que la evaluación y sus procesos automatizados, obtengan un gran impacto en la acreditación de universidades, lo que indica que los recursos sean planificados y adaptados a los procesos institucionales, que rigen en la universidad.

Objetivos del Estudio de Caso

Objetivo General

Analizar la relación de la gestión informacional y el desempeño institucional de la Dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Objetivos Específicos

- Determinar los elementos necesarios y procesos requeridos para alcanzar la eficiencia en el personal administrativo en la gestión de la información de talento humano.
- Investigar el impacto en la gestión de la información, direccionando por la Dirección de talento Humano, permita fortalecer la productividad y el desempeño administrativo.
- Proponer un sistema automatizado Quipux que permita mejorar y optimizar los procesos que requiera la gestión documental y el desempeño institucional en la Dirección de Talento Humano.

Marco Conceptual

La integración de propuestas relacionadas con gestión exitosa implica la evaluación de una gestión que ha alcanzado objetivos, y para ello se ha valido de las herramientas que le permitieron tomar las decisiones apropiadas; donde la efectividad de una universidad estará condicionada por la eficiencia y calidad del capital humano que se desempeña fundamentalmente en la función docente-investigativa (Cedeño, 2020)

1. Gestión Informacional

1.1 Definición

La gestión informacional comprende la administración de los datos y la circulación de la información dentro de una organización. Esto implica la utilización de sistemas y tecnologías de la información para apoyar la gestión del conocimiento. Un flujo informativo eficaz mejora la toma de decisiones y perfecciona los procesos laborales, lo que se traduce en un aumento de la productividad institucional (Abner, 2023)

La gestión de la información abarca diversas acciones dentro de una organización, orientadas a recolectar datos de múltiples fuentes, resguardarlos adecuadamente y ponerlos a disposición de quienes los necesiten. Este proceso involucra a diferentes actores responsables de garantizar tanto la calidad como el acceso a la información.

Según Contreras et al, (2021), la gestión de la información se fortalece cuando existe un liderazgo positivo enfocado en las personas. Más allá de implementar sistemas y procesos, es fundamental que los directivos creen un ambiente de confianza y motivación que fomente la participación del personal. Cuando los empleados se sienten valorados y comprometidos, aportan ideas y contribuyen activamente al buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Información, mejorando así la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De acuerdo a las ideas propuestas por Holguín (2023), la gestión de la información se encuentra relacionada con la gestión de datos, procesos, sistemas y tecnológicas, donde se dispone de información crítica para un éxito organizacional. Esto implica ser responsables de asegurar la calidad, la accesibilidad y la utilidad de la información adquirida. Se abarca todos los conceptos genéricos de la gestión, incluyendo la planificación, organización y procesamientos de informes de actividades con la finalidad de satisfacer las necesidades de aquellos roles o funciones organizaciones que depende la información.

1.2 Desarrollo de competencias con sistemas automatizados

Al aprobarse la Constitución de la República del Ecuador, el Sistema de Educación Superior enfrenta transformaciones estructurales y administrativos con el objetivo de alcanzar la excelencia académica, a través de la integración de estrategias u objetivos viables enmarcados en los indicadores institucionales (IES), que permiten el desarrollo, fortalecimiento y mejora del área de talento humano, así mismo, con la automatización de lo diferentes procesos se da un cumplimiento y ejecución total de estos indicadores.

Actualmente, las tecnologías de la información permiten producir, procesar, interactuar y comunicar datos de manera eficiente, lo que resulta fundamental ante los constantes avances científicos en los campos de la informática y las telecomunicaciones; estos progresos han impulsado el desarrollo del conocimiento científico, tecnológico y social. En este contexto, la institución se enmarca en un sistema legislativo donde la educación se reconoce como un derecho fundamental a lo largo de la vida y, al mismo tiempo, como un deber ineludible para las personas.

Como resultado del desarrollo y sistematización de procesos, en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se implementaron sistemas informáticos y se empelaron nuevas funcionalidades en los sistemas existentes, tanto en las áreas académicas como administrativas. Asimismo, se realizaron mejoras y mantenimiento continuo a las aplicaciones, con el fin de apoyar las modalidades de trabajo remoto, presencial y/o híbrido.

En cuanto a redes e infraestructura, se ha fortalecido la cobertura de la red cableada e inalámbrica en la matriz y sus extensiones, lo que ha permitido mejorar significativamente la calidad y eficiencia de los servicios tecnológicos de la institución (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2021) Se fortalecieron los sistemas y aplicaciones informáticas con nuevas funcionalidades y mantenimiento continuo, apoyando el trabajo presencial, remoto e híbrido. Además, se mejoró la cobertura de red cableada e inalámbrica en la matriz y extensiones, optimizando los servicios tecnológicos de la institución.

1.3 Importancia de la Gestión de la Información

Toma de decisiones:

La gestión de la información permite el uso de la información y el conocimiento en el diseño de los servicios y productos que ofrecen las universidades. Sin embargo, como toda actividad requiere de conocimientos y habilidades en: las técnicas administrativas, las tecnologías de información disponibles y su acceso, las comunicaciones, el manejo de documentos, la gestión del conocimiento y la toma de decisiones (Quesada, 2018).

Eficiencia operativa:

La información se gestiona de forma adecuada, los procesos internos se vuelven ágiles y coordinados, lo que permite que, en los tiempos de espera, se eliminen tareas duplicadas y disminuyen los errores administrativos, permitiendo de esta manera una mayor productividad

del personal, reducción de costos operativos y mejora en la calidad de los productos o servicios ofrecidos (Davenport & Prusak, 1998).

Ventaja competitiva:

Las organizaciones que saben cómo gestionar correctamente la información pueden reaccionar con mayor rapidez a los cambios del entorno, identificar oportunidades antes que la competencia y satisfacer de manera más eficaz las necesidades del mercado. Esta capacidad de respuesta se traduce en una posición más sólida frente a competidores y en una mayor fidelidad por parte de los clientes (Bohlander, 2021).

Innovación:

El análisis e interpretación de datos es fundamental para identificar patrones y tendencias, impulsando la innovación en productos, servicios y la optimización de procesos. Esta práctica permite a las organizaciones anticipar cambios en el mercado, mejorar la eficiencia operativa y tomar decisiones estratégicas basadas en evidencia (Haro, 2017).

Adaptabilidad:

La gestión de la información requiere exigir de forma oportuna la implementación de estrategias viables de los conflictos imprevistos, con este fin es necesario enfrentar cambios a través de herramientas que proporcionan la restricción de estrategias y modelos de negocios en las organizaciones (Nuñez, 2015).

Mejora en la comunicación:

La circulación fluida de la información dentro de la organización garantiza que todos los miembros estén alineados con los objetivos, procesos y resultados esperados. Esto reduce los malentendidos, minimiza los conflictos internos y favorece una colaboración más

eficiente entre departamentos y niveles jerárquicos, lo cual contribuye a un mejor clima laboral (Pilligua y Arteaga Ureta, 2019).

Preservación del conocimiento:

A través de sistemas adecuados, la información y el conocimiento generado por la experiencia de los empleados se conserva y se transforma en un recurso accesible para toda la organización. Esto permite que el saber no se pierda con la rotación del personal, fomenta el aprendizaje organizacional continuo y promueve una cultura basada en el uso estratégico del conocimiento.

Tal como lo expresa Quiroz (2023), la implementación de procesos específicos para la gestión de recursos humanos permite identificar y fortalecer principalmente las necesidades/requerimientos de las instituciones contratantes; consolidándose como un medio efectivo para obtener los perfiles precisos en base a las actividades requeridas, lo que permite fortalecer un entorno productivo y competitivo entre los colaboradores. Al determinar una relación entre los requerimientos precisos de capacitación orientados a colaboradores y la definición precisa de los perfiles se logra determinar la importancia de una correcta gestión en el ámbito de recursos humanos.

2. Desempeño Institucional

En el desempeño institucional la planificación de los recursos humanos garantiza la calidad, cantidad y distribución de los recursos de acuerdo a las necesidades actuales y futuras de la institución (Abner, 2023).

2.1 Definición de Talento Humano

El Talento Humano hace referencia al conjunto de personas que integran una organización, y su gestión consiste en reconocer, desarrollar y conservar sus habilidades y

competencias. Esta gestión se enfoca en implementar estrategias que impulsen al máximo el potencial de los colaboradores mediante procesos de formación y capacitación, fomentando una cultura de mejora constante (Barcia, 2024).

La gestión del talento humano es responsable de la prevención de las organizaciones, esto implica a que las persona tengan habilidades apropiadas para elegir un puesto, ofreciendo capacitación continua para el personal y la creación de condiciones y entornos que promueven a la motivación y el desempeño laboral.

Tal como lo expresa Ávila (2024), una correcta gestión del talento humano requiere la implementación de procesos basados en los ejes: seleccionar, formar y desarrollar capacidades direccionadas a los requerimientos instituciones y actividades asignadas al cargo de la organización. Por ende, es necesario la obtención de un perfil adecuado mediante la identificación del potencial del futuro colaborador, así como también, implementar oportunidades de crecimiento que busquen motivar y comprometer al personal. Es así que, un enfoque relevante de la gestión humana corresponde a la creación de proyectos para el bienestar de los trabajadores, formando un entorno positivo.

2.2 Características

La gestión del talento humano debe alinearse con la visión y estrategia de la organización centrándose en la innovación y la calidad para alcanzar el éxito , es esencial que el talento humano se adapte a los cambios tecnológicos y del entorno fomentando de desarrollo profesional y personal continuo, se destaca la importancia de identificar y desarrollar competencias transversales gerenciales y específicas incluyendo habilidades blandas como la inteligencia emocional; los líderes en gestión del talento humano deben tener habilidades sociales , comunicativa y éticas y promover un ambiente laboral que estimule la motivación y la mejora constante (Bermúdez, 2021).

La gestión del talento humano requiere adaptar estrategias de aplicación en la organización y visión, direccionadas principalmente en la innovación, mismas que permiten cumplir estándares y metas propuestas en cada institución; además de ello, es necesario implementar elementos tecnológicos orientadas al fortalecimiento del entorno personal y profesional. Es importante diseñar estrategias y propuestas para el desarrollo de competencias gerenciales, comunicativas y transversales, junto con habilidades que permitan promover un ambiente laboral en mejora constante.

2.3 Importancia del Desempeño Institucional

Incremento de la productividad:

Cuando las organizaciones están enfocadas en tener una buena administración del talento humano y está segura de que cuenta con personal calificado, capacitado y motivado. Influye a un mejor desempeño individual y colectivo. Los empleados trabajan mejor con eficiencia, orientación a los resultados y con un mayor compromiso elevando la productividad y la calidad de los productos y servicios ofrecidos (Bravo, 2024).

Mejora del clima laboral:

Una correcta gestión del talento humano se alcanza mediante la implementación de un entorno basado en el bienestar físico, emocional y profesional de los colaboradores. Por ende, al fortalecer el ambiente laboral, permite alcanzar los principios de inclusión, junto con una cultura organizacional. Como resultado, se logra reducir los conflictos internos, concurrencias de casos de ausentismos y fortalecer las actividades colaborativas, lo que se traduce en resultados favorables para el desempeño institucional (Pionce & Mera Zambrano, 2025).

Innovación y creatividad:

Los entornos diversos, colaborativos y bien gestionados aportan significativamente al rendimiento laboral de los colaboradores, contribuyendo con distintas perspectivas para enriquecer los procesos de creación y generación de ideas-soluciones. Actualmente, las instituciones y organizaciones se consolidan en el desempeño creativo de sus empleadores, por ende, resulta esencial fomentar espacios que impulsan las habilidades de innovación que permitan destacarse en el mercado competitivo (Cardenas, 2023).

Reducción de costos:

La administración eficiente de los recursos humanos genera procesos basados en la selección, formación y estudio de los procesos institucionales. Como resultado, se logra reducir la necesidad de contrataciones ineficientes con personal sin competencias requeridas para los perfiles, por ende, se logra establecer un ahorro significativo y gastos que implican la selección inadecuada de colaboradores (Cedeño, 2020).

Progreso del prestigio de la empresa:

Las organizaciones con una gestión ética y progreso del talento humano evidenciando una imagen positiva ante la sociedad, mejorando su posicionamiento en el mercado generando interés para futuros clientes potenciales (Jami, 2024).

Por consiguiente, la gestión del talento humano y retención de empleados que deben considerarse en las organizaciones modernas, puesto que llega la transformación digital para que los procesos y estrategias empresariales evolucionen para que la capacidad de atraer, desarrollar y retener el talento sea crucial para el éxito de las empresas que se puede observar en la mayoría de las organizaciones.

Marco Metodológico

La investigación se centra en la relación de la gestión informacional y el desempeño institucional de Talento Humano. Se busca comprender, la forma en cómo se gestiona la información que influye en la efectividad de los procesos y en la toma de decisiones dentro de las instituciones, así como su impacto en el rendimiento del personal.

La metodología empleada busca un enfoque cualitativo y cuantitativo, que permite utilizar técnicas e instrumentos, que están diseñados para analizar, validar procesos administrativos, con una incidencia en la gestión documental y el desempeño institucional en la dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La investigación se enfoca principalmente en analizar procesos y/o indicadores basados en el cumplimiento de determinados estándares. Además de ello, se busca examinar el desarrollo del personal y de sus competencias mediante la tasa de participación en programas formativos (tales como: capacitaciones institucionales, talleres), junto con el análisis del índice porcentual basado en los ejes de puntualidad y asistencia.

Se pretende estudiar los trámites administrativos internos, tomando en consideración las estrategias empleadas para una pronta solución y el cumplimiento de las normas internas, verificando el porcentaje de observación de las regulaciones externas e internas. Por ende, los indicadores permiten alcanzar una visión integral del impacto en los procesos de la eficiencia administrativa y la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores mediante los diferentes departamentos institucionales.

Dentro de las técnicas que se establecen en la recolección de datos se establecen:

1. Entrevistas de carácter semiestructurada:

Objetivo: Recolectar información de las diversas actividades que el director departamental ejecuta dentro de la dirección para fortalecer los indicadores.

Proceso: Se diseñará una guía de preguntas que abarque temas como la eficacia de los sistemas de información, la comunicación interna y el impacto en el desempeño del personal en la dirección.

Análisis: Las entrevistas serán grabadas previo consentimiento informado de los participantes y posteriormente serán analizadas mediante el método de análisis correspondiente, garantizando la confidencialidad y el rigor en el tratamiento de la información.

2. Encuestas:

Objetivo: Obtener mediante la encuesta la percepción del personal administrativo que forma parte de la dirección de Talento Humano, sobre los procesos de gestión de gestión informacional y de esta manera como fortaleció el desempeño institucional.

Diseño: Diseño de un banco de preguntas cerradas debidamente estructurado, que permitan medir y obtener de respuestas los procesos que se involucran en las diversas áreas.

Distribución: Mediante un formulario online, se realizar la evaluación y medición de la ejecución y respuestas en tiempo real.

La población objeto de estudio estará compuesta por:

Jefe de la dirección: Una directora quien tienen un papel clave en la gestión informacional y el rendimiento del personal de la dirección de Talento Humano.

Personal administrativo: Quince personas quienes implementan y gestionan las prácticas diarias de la información.

Los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas se analizarán mediante el método de análisis de contenido, buscando identificar patrones y temas recurrentes. Por otro lado, los datos cuantitativos de las encuestas se analizarán utilizando técnicas estadísticas descriptivas, como promedios y porcentajes, para ofrecer una visión clara de la relación entre la gestión informacional y el desempeño institucional.

- **Para el proceso de análisis de datos, se efectúan las siguientes directrices:**

1. Datos Cualitativos:

uso de análisis de información para identificar temas y esquemas en la transcripción de entrevistas. Se pretende evaluar e investigar categorías enfocadas en la gestión de información, tales como: toma de decisiones, acceso de información.

2. Datos Cuantitativos:

Uso de herramientas en material estadístico (SPSS o Excel) con el objetivo de analizar datos recopilados en encuestas. A través de los datos, se pretende efectuar un estudio descriptivo y, en consecuencia, establecer relaciones que permitan identificar la relación entre las variables gestión informacional y desempeño de la institución.

Es relevante asegurar la ética en la investigación: garantizar el proceso de confidencialidad de los distintos participantes a través del principio de consentimiento informado para efectuar de forma correcta el proceso de aplicación de entrevistas y encuestas a grupos objetivos.

Tabla 1. Triangulación de la información de la entrevista.

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Cita textual	Criterios
¿Considera que cumple con todos los requisitos para garantizar un esquema estructurado y adecuado a las necesidades institucionales?	Sí, tenemos un sistema de organización basado en el uso del escaneo de información, el cual permite gestionar la información, verificar la información y llevar un control de los documentos entregados a cada analista.	Sí, cumplimos con todos los requisitos de escaneo, la persona que está encargado de ese procedimiento la analiza y verifica que todo este correcto.	Sí, porque al estar estructurado cumplen un orden más adecuado.	La estructura de un esquema funcional privilegia la especialización de cada órgano y la cooperación intradepartamental, pero produce consecuencias indeseables como el predominio de objetos departamentales. (Chiavetano, 2016)	Si cumplen con los requisitos en el cual garantiza que la información está correcta, segura, y ordenada para proceder a entregarla a los analistas de información.
¿Cuáles son las fortalezas y debilidades identificadas en la gestión de información en la dirección de talento humano?	La fortaleza se relaciona en el respaldo de información que ingresa a esta dependencia a través de un sistema de gestión de documentaciones, se reducen las posibles pérdidas. Una de las debilidades es la confidencialidad de la información, a través de la filtración de	El sistema de gestión se ve favorecido por la integración de equipos totalmente completos, programas de capacitación personalizados, poca limitación de recursos, mejorando la capacidad productiva de la institución y las funciones administrativas.	La documentación atraviesa por un proceso de respaldo, si en algún momento algún personal necesita cualquier información se logre encontrar.	Las fortalezas y debilidades identificadas en la gestión de información en la dirección de talento humano se relacionan con la debilidad para garantizar un adecuado control de la información, son embargo, la integración de sistemas de gestión permiten el	La información que entra a la dirección es respaldada en un sistema de gestión documental con equipos altamente equipados y si en algún momento cualquier persona que trabaje dentro de la universidad necesita algún documento si encontrara lo que

	información institucional por parte del personal, por ende, limita el desarrollo y eficacia de la institución; sin embargo, estamos tratando de solucionar el problema.			crecimiento y mejorar desempeño institucional, mediante propuestas adaptadas a las necesidades (Vera, 2021).	necesita en el momento.
¿Considera accesible y practico el sistema de archivos que tiene la dirección de talento humano?	Sí se considera factible.	Sí, actualmente tenemos una base de datos en un Excel y el sistema es muy práctico, pero es necesario crear nuevas propuestas para mejorar el sistema de archivado.	La duplicidad de documentos y la dificultad de acceder a información dificultan el acceso a la información; también los procesos manuales tediosos. Los resultados se evidencian en la deficiencia y disminución de la efectividad del sistema administrativo.	Los sistemas de archivos son un aspecto de gran importancia en todas las organizaciones, ya que una gestión eficiente de los documentos puede garantizar la disponibilidad, integridad y seguridad de la información, contribuyendo a la eficiencia operativa y al cumplimiento normativo (Zambrano M. , 2024).	El sistema empleado para la administración de documentos en el área de talento humano se constituye en una base de datos accesible en el software Excel. No obstante, los métodos empleados reducen la efectividad en el archivado y organización de la información, como resultado, el desempeño institucional se limita.
¿Qué dificultades se presentan a diario en el manejo de	Proceso de duplicación de documentación,	de Las dificultades que considero importantes	El internet en ocasiones se torna un poco lento y no se	El archivista debe responsabilizarse de la gestión y	De acuerdo a los resultados, las dificultades que se

archivos con mayor frecuencia, afectando a la productividad de los procesos enfocados en el archivo de talento humano?	deficiencias en el acceso de la información.	se mencionan los inconvenientes en el internet porque la información reposa en la nube y en ocasiones se pone un poco lenta para abrir.	puede acceder a la información que esta almacenada.	almacenamiento adecuada de los documentos, lo cual implica organizar oportunamente la información (Quijije C. , 2022)	presenta se relacionan con tres puntos relevantes: 1) duplicación de documentos, 2) problemas para el acceso a nube debido a deficiencias en el servicio de internet y 3) limitaciones al acceso de la información que reposa en la nube.
¿Considera que el sistema empleado actualmente, permite garantizar la seguridad y confidencialidad de la información del personal?	No, porque el sistema que se maneja es Excel y la información en ocasiones no es confidencial.	El sistema que se maneja en la dirección es Excel, no es seguro porque puede existir fuga de información sin acceso autorizado.	No, porque se maneja una base de datos en Excel sin seguridad, así mismo, al presentarse un daño en el sistema, no existe un medio de respaldo.	La seguridad de la información debe expresar el compromiso de la administración para la mejora de su sistema de gestión de la seguridad; el propósito de la seguridad de la información es proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. (Cardenas, 2023)	El sistema que actualmente maneja la dirección no es seguro porque tiene mayor probabilidad a generar fuga de información o puede que existir la pérdida de datos debido a daños permanentes en la base de datos.
¿Qué herramientas considera necesarias	Un sistema documental que	Una herramienta que garantiza que la	Una herramienta similar o igual a	La implementación de tecnologías de la	Las herramientas que consideran necesaria

para optimizar la gestión documental en el área de talento humano?	ayude a almacenar la información en la nube garantizando un proceso ágil y rápido para la búsqueda de información.	información está segura y que no cualquier persona pueda acceder a la información almacenada.	Quipux, un sistema de gestión documental un sistema similar que desarrolle medidas o recomendado como Quipux, puede ver otras alternativas como Sharepoint pero se requiere más conocimientos técnicos para utilizarlos la opción más sencilla que puede implementarse es Quipux.	información y es Quipux o Sharepoint porque permite no solo la reducción de tiempos en la ejecución de tareas rutinarias, sino también la optimización del uso de recursos y la mejora de la calidad en la prestación de servicios. Esto resulta especialmente relevante en un contexto donde la demanda por servicios más ágiles y adaptados a la era digital es cada vez mayor. (Dávila & Zambrano, 2025)	es Quipux o Sharepoint porque son herramientas se justa a las necesidades del personal de la dirección.
---	--	---	---	---	---

Elaboración propia

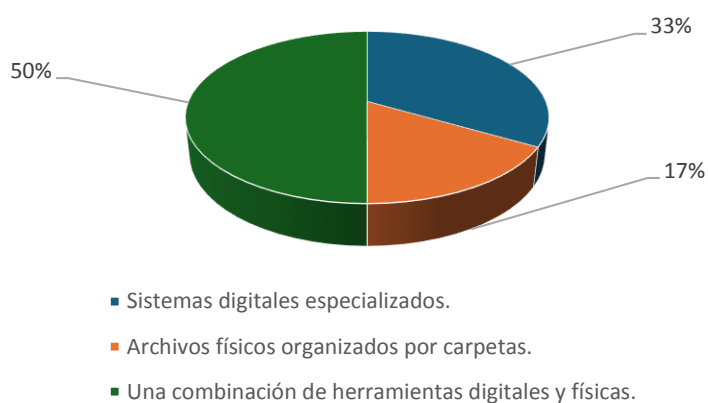
Encuesta

Tabla 1. Herramientas utilizadas actualmente para la gestión documental

1. ¿Qué herramientas utilizan actualmente para la gestión documental en la dirección de Talento Humano?	#
Sistemas digitales especializados.	6
Archivos físicos organizados por carpetas.	3
Una combinación de herramientas digitales y físicas.	9
Total, general	18

Elaboración propia

Gráfico 1. Herramientas utilizadas para la gestión documental



Elaboración propia

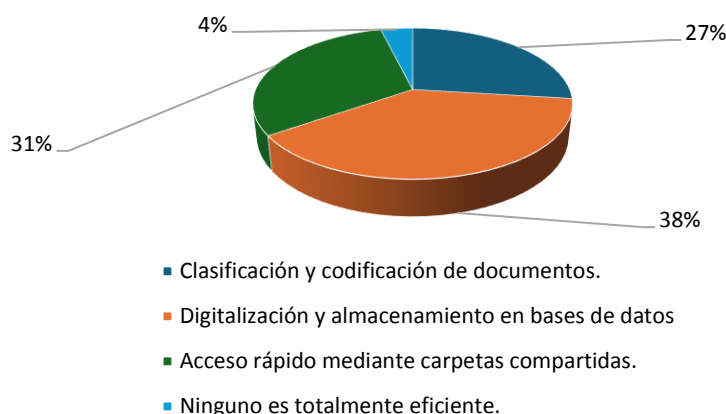
Como resultado a la pregunta ¿Que herramientas utilizan para la gestión documental en la dirección de talento humano? tenemos una mayor respuesta en la combinación de herramientas digitales y física con 50%, seguido por los sistemas digitales especializados con 33% y para finalizar con los archivos físicos con un 17%, lo que indica que a pesar de los sistemas sistematizados que cuenta la ULEAM y los procesos de la gestión documental suele tener un retraso a las respuestas inmediatas a los procesos que requiera.

Tabla 2. Procesos más eficientes en el manejo de los archivos

2. ¿Qué procesos considera más eficientes en el manejo de los archivos?	#
Clasificación y codificación de documentos.	7
Digitalización y almacenamiento en bases de datos	10
Acceso rápido mediante carpetas compartidas.	8
Ninguno es totalmente eficiente.	1
Total, general	26

Elaboración propia

Gráfico 2. Procesos más eficientes en el manejo de los archivos



Elaboración propia

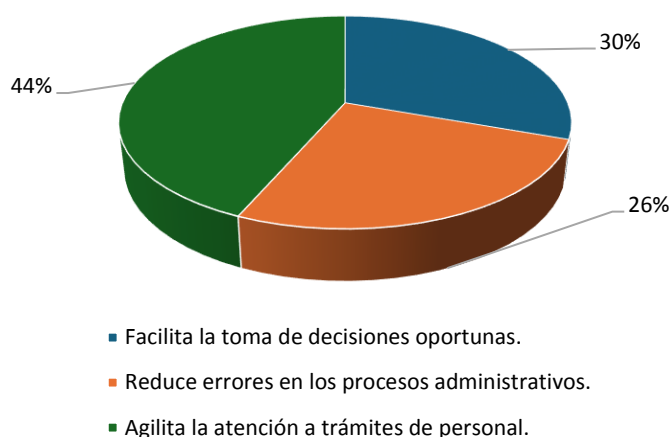
El resultado de la pregunta ¿Que procesos considera más eficientes en el manejo de los archivos? tenemos con mayor respuesta la digitalización y almacenamiento en base de datos con un 38%, acceso rápido mediante carpetas compartidos con un 31%, clasificación y codificación de documentos con un 27% y para finalizar ninguno es totalmente eficiente con un 4%, lo que indica que la digitalización y almacenamiento son los procesos más efectivos reflejando una preferencia por la tecnología y el acceso aún se evidencian áreas que pueden mejorar.

Tabla 3. Como influye la calidad de la información

3. ¿Cómo influye la calidad de la información archivada en su productividad?	#
Facilita la toma de decisiones oportunas.	7
Reduce errores en los procesos administrativos.	6
Agilita la atención a trámites de personal.	10
No tiene un impacto significativo.	1
Total, general	24

Elaboración propia

Gráfico 3.
Como influye la calidad de la información



Elaboración propia

Como resultado de la pregunta ¿Cómo influye la calidad de información archivada en su productividad? Obtuvo con mayor respuesta agilita la atención a tramites de personal con un 44%, facilita la toma de decisiones oportunas con 30% para finalizar reduce errores en los procesos administrativos con un 26%, lo que la calidad de la de la información que esta archivada beneficia notablemente a la productividad debido a que agilita los tramites, permite tomar decisiones oportunas reduciendo los errores administrativos.

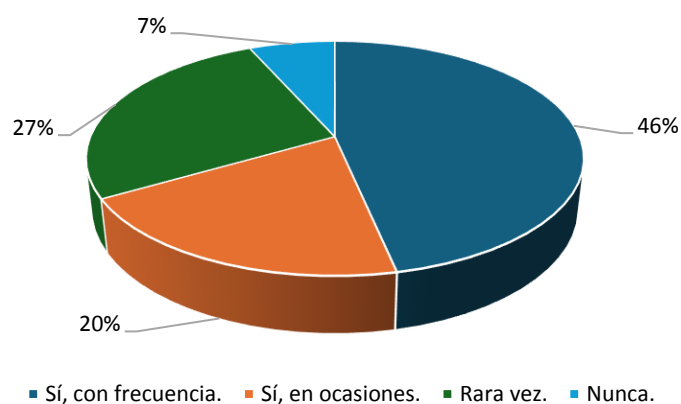
Tabla 4.

Retrasos en los trabajos por problemas de información

4. ¿Ha tenido retrasos en su trabajo por problemas con la información archivada?	#
Sí, con frecuencia.	7
Sí, en ocasiones.	3
Rara vez.	4
Nunca.	1
Total, general	15

*Elaboración propia***Gráfico 4.**

Retrasos en los trabajos por problemas de información

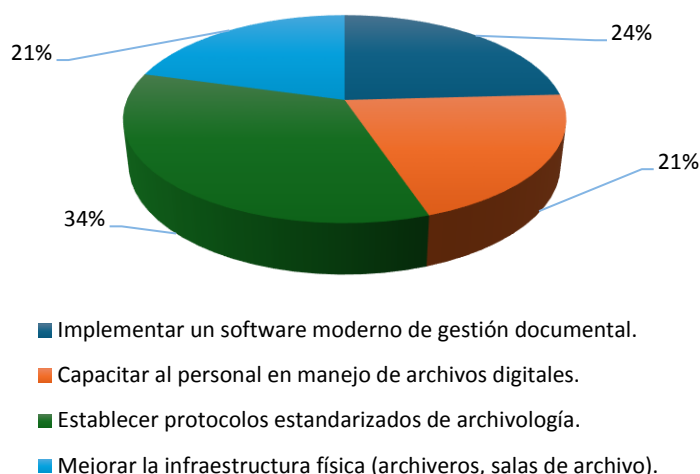
*Elaboración propia*

El resultado de la pregunta ¿Ha tenido retraso en su trabajo por problemas con la información archivada? Tenemos con mayor respuesta si, con frecuencia el 46%, rara vez con 27%, si, en ocasiones con 20% y nunca con 7%, la mayoría de las personas encuestadas ha experimentado problemas con la información archivada, lo que demuestra la falta de carencias en la gestión documental afectando a la eficiencia laboral.

Tabla 5.

Mejoras para optimizar la gestión documental

5. ¿Qué mejoras considera prioritarias para optimizar la gestión documental?	#
Implementar un software moderno de gestión documental.	7
Capacitar al personal en manejo de archivos digitales.	6
Establecer protocolos estandarizados de archivología.	10
Mejorar la infraestructura física (archiveros, salas de archivo).	6
Total, general	29

Elaboración propia*Elaboración propia*

Como resultado de la pregunta ¿Qué mejoras considera prioritarias para optimizar la gestión documental? Obtuvo con mayor respuesta establecer protocolos estratégicos de archivología con un 34%, implementar un software moderno de gestión documental con un 24%, capacitar al personal en manejo de archivos digitales con un 21% para concluir con la mejora la infraestructura física (archiveros, salas de archivos) con un 21%, las mejoras prioritarias optimiza la gestión documental, implementar software modernos, establecer protocolos y capacitar al personal conjunto con la mejora de la infraestructura físicas mostrando la necesidad del enfoque integral en la administración.

Tabla 6.

Estrategias para garantizar la seguridad y confidencialidad

6. ¿Qué estrategia considera más efectiva para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información?	#
Uso de contraseñas y accesos restringidos.	8
Respaldo digital en la nube.	5
Protocolos de control en el acceso a documentos físicos.	6
Una combinación de las anteriores.	2
Total, general	21

Elaboración propia*Elaboración propia*

El resultado que se obtuvo de la pregunta ¿Qué estrategias considera más efectiva para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información? con mayor respuesta el uso de contraseñas y accesos restringidos con un 38%, protocolos de control en el acceso de documentos físicos con 29%, respaldos digitales en la nube con 24% para concluir una combinación de las anteriores con un 9%, la mayor parte de personas encuestadas considera que el uso de contraseñas y accesos restringidos es la planificación para garantizar la seguridad de la información, valorando protocolos físicos y respaldos digitales con un enfoque combinado.

Análisis de Resultados

Entrevista

Las Herramientas y procesos de eficiencia en el personal administrativos son métodos, técnicas y recursos tecnológicos utilizados o de gestión de la información permiten una buena productividad, organización y desempeño de quienes laboran en la dirección de talento humano con un propósito de mejorar el tiempo, reducir errores y facilitar en la toma de decisiones.

¿Considera que cumple con todos los requisitos para garantizar un esquema estructurado y adecuado a las necesidades institucionales?

En la Dirección de Talento Humano se evidencia que el procedimiento de escaneo y registro documental si cumple en gran medida con los requisitos para garantizar un esquema estructurado y adecuado a las necesidades institucionales. El sistema de gestión documental ha fortalecido la dirección, permitiendo un control eficiente y respaldo de toda la información, evitando la pérdida de documentos.

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades identificadas en la gestión de información en la dirección de talento humano?

Se identifica como punto de debilidad la disminución o ausencia en el control sobre el proceso de confidencialidad de datos, aspecto que permite fortalecer la confidencialidad de la información de la seguridad al personal. El proceso permite demostrar avances notables para alcanzar la eficiencia administrativa, tomando en consideración la integración de mejoras continuas para la gestión de información, como resultado, integrar un sistema de carácter confiable y seguro.

El impacto de la calidad de la información gestionada por la Dirección de Talento Humano la productividad y el desempeño de los empleados hace referencia a la influencia directa que tiene una gestión informacional precisa, eficiente y confiable sobre el desempeño laboral con tomas de decisiones rápidas y precisas, reduciendo errores administrativos con mayor transparencia.

¿Considera accesible y practico el sistema de archivos que tiene la unidad de talento humano?

El sistema de archivo implementado por la dirección de talento humano es considera practico y muy accesible, se utiliza una base de datos de Excel facilitando el registro, consulta y organización de la información institucional. Aun así, se identifican varias falencias y dificultades tecnológicas que pueden afectar el flujo documental, especialmente en la conexión del internet, puesto que la información se encuentra almacenada en la nube OneDrive de Microsoft 365, y en ciertas ocasiones el acceso puede ser lento. El sistema en general demuestra ser una herramienta funcional cumpliendo con los propósitos de mantener un control ordenado y eficiente de los archivos.

¿Qué dificultades se presentan a diario en el manejo de archivos con mayor frecuencia, afectando a la productividad de los procesos enfocados en el archivo de talento humano?

Dentro de las dificultades que se presentan a diario, en el manejo de archivos, se presenta una mayor demanda en la duplicidad de documentos, debido a que no se lleva un control sistematizado y clasificado por su grado de prioridad, o por la demanda del objeto del archivo, lo que genera pérdida de tiempo y confusión. Así mismo la falta de un ancho de banda en el servicio del internet que es asignado a cada departamento duele surgir un tráfico lento de flujo de información en la nube (OneDrive de Microsoft Office 365).

Otra dificultad, que se presentan es la falta de protocolo, en el proceso del archivo, siendo esta una gran desventaja al momento de tener en tiempo real el documento específico, ocasionando retrasos en el proceso administrativos.

¿Considera accesible que el sistema empleado actualmente, permite garantizar la seguridad y confidencialidad de la información del personal?

No se considera viable, las herramientas que utilizan actualmente, debido a que solo se gestiona por un archivo en Excel, el cual carece de seguridad y el control de seguridad. En muchos casos el archivo al ser manipulado en varias ocasiones suele dañar su estructura interna, provocando una alteración interna en cuanto a la lectura correcta. Los cierres inesperados por cortes de luz, provoca que el pc se apague, y ocurra daños en el software, presentando sectores defectuosos en el disco duro o suelen guardarse de una manera incorrecta.

¿Qué dificultades se presentan a diario en el manejo de archivos con mayor frecuencia, afectando a la productividad de los procesos enfocados en el archivo de talento humano?

El sistema actual de gestión de la información que se utiliza dentro de la dirección de talento humano no garantiza completamente la seguridad ni confidencialidad de los datos e información por lo cual el manejo mediante las hojas de Excel necesita mecanismos de respaldos y protección lo que produce pérdidas de total de la información en caso de fallas, se considera necesario implementar una herramienta más estructurada, segura y tecnológica, como Quipux, dado que esta plataforma es utilizada a nivel institucional en el sector público, lo que ayuda a mejorar el proceso interno y externo entre instituciones o plataformas similares que mejoren el control y protección de los documentos.

De acuerdo a los resultados obtenidos entre entrevistas y la encuesta, se puede establecer una correlación directa la gestión de la información y el desempeño institucional en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

En relación con las herramientas utilizadas dentro de la gestión documental, establece que el 50% de las personas encuestadas emplean herramientas digitales y físicas, el 33% utiliza sistemas digitales especializados y el 17% manejan archivos físicos los cuales son organizados en carpetas, esta distribución lo que permite establecer que manejan un modelo híbrido, caracterizado por fragmentación operativa y ausencia de sistemas automatizados.

Dentro de los procesos eficientes en el manejo de archivos se puede hacer mención, que a pesar que se utilice la digitalización y sea almacenada en la nube, los problemas estructurales de duplicidad documental, y la falta de protocolos estandarizados demuestran que la eficiencia no siempre percibe una operatividad real.

En cuanto al impacto de la calidad de la información en la productividad, el 44% afirmó que agiliza los trámites del personal, el 30% que facilita la toma de decisiones oportunas y el 26% que reduce errores administrativos. Estos resultados confirman que la calidad informacional actúa como un factor determinante del desempeño laboral, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional. No obstante, el 46% manifestó haber experimentado retrasos con frecuencia debido a problemas en la información archivada, el 20% en ocasiones y el 27% rara vez, lo que refleja una incidencia recurrente de fallas en la gestión documental que afectan la productividad.

En el ámbito de mejoras prioritarias, el 34% considera fundamental establecer protocolos estandarizados de archivología, el 24% implementar un software moderno de gestión documental, y el 21% capacitar al personal o mejorar la infraestructura física. Esta tendencia coincide con la información cualitativa, donde se propone la implementación de

sistemas como Quipux o SharePoint, orientados a garantizar trazabilidad, control de acceso y automatización de flujos documentales. Desde un enfoque técnico, la estandarización de procesos representa el punto crítico de mejora, dado que permitiría reducir la duplicidad, optimizar tiempos de búsqueda y fortalecer la gobernanza documental.

En materia de seguridad y confidencialidad, el 38% prioriza el uso de contraseñas y accesos restringidos, el 29% protocolos de control físico, el 24% respaldo digital en la nube y el 9% una estrategia combinada. Sin embargo, en la triangulación se evidencia que el uso de Excel no garantiza integridad ni confidencialidad, existiendo riesgos de pérdida o fuga de información. Esto confirma una brecha entre la percepción de seguridad y la capacidad tecnológica real del sistema actual.

Ante lo expuesto las deficiencias en la gestión informacional inciden directamente en el desempeño institucional, evidenciando una relación estructural entre organización documental, seguridad de la información y productividad administrativa. La implementación de un sistema integral de gestión documental, acompañado de protocolos estandarizados y capacitación continua, constituye la estrategia de mejora prioritaria para fortalecer la eficiencia operativa, garantizar la confidencialidad de los datos y optimizar los indicadores de calidad exigidos por los organismos de acreditación como el CACES.

Conclusiones

El análisis realizado evidencia que la Dirección de Talento Humano, pese a la incorporación de ciertos procesos automatizados mediante el uso de hojas electrónicas en Microsoft Excel, aún presenta limitaciones que afectan la operatividad en tiempo real y el desempeño institucional. La dependencia de herramientas tradicionales no garantiza eficiencia, seguridad, ni una gestión integral de los datos, por ende, es necesario integrar propuestas basadas en las capacidades tecnológicas para la sistematización de información.

En relación al primer objetivo, se determinó que aproximadamente el cincuenta por ciento del personal utiliza simultáneamente recursos físicos y digitales para el desarrollo de sus funciones, mientras que solo un tercio emplea plataformas tecnológicas previamente socializadas dentro de la ULEAM. Esta situación demuestra que la transformación digital no se ha consolidado plenamente y que el uso frecuente de Excel y servicios en la nube resulta insuficiente para asegurar la protección, confidencialidad y control adecuado de la información institucional.

Respecto al impacto en la calidad de los datos, más de la mitad del personal encargado de estos procesos ha experimentado fallas en archivos y errores en su manipulación, lo que ha generado pérdida o deterioro de información relevante. Estos resultados confirman que una gestión informacional eficiente es un elemento clave para optimizar la capacidad de respuesta y fortalecer el rendimiento organizacional.

En función de los hallazgos y necesidades identificadas, se concluye la importancia de implementar herramientas tecnológicas especializadas que fortalezcan la seguridad, la automatización de procesos y la trazabilidad documental. En este sentido, se sugiere la adopción del sistema Quipux, plataforma gubernamental utilizada por diversas entidades públicas para la gestión documental, codificación, control de rutas y administración de flujos

de trabajo en tiempo real. Su implementación permitiría mejorar el control de acceso, la organización de archivos a gran escala y la preparación institucional ante procesos de evaluación externa. Asimismo, se recomienda incorporar herramientas de seguridad complementarias, acompañadas de protocolos avanzados que garanticen la integridad y confidencialidad de los datos.

En conclusión, aunque la Dirección de Talento Humano ha logrado avances significativos en el proceso de digitalización y control documental, resulta necesario consolidar estos esfuerzos mediante un modelo estructurado de gestión de la información que responda a estándares de calidad y contribuya de manera efectiva al fortalecimiento del desempeño institucional.

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados, se recomienda implementar en la Dirección de Talento Humano un sistema de gestión documental estandarizado, permitiendo facilitar la búsqueda de información a través de la codificación, respaldo automático, clasificación y acceso seguro a la información, y con ello, se pretende integrar procesos operativos que permitan garantizar la interoperabilidad entre las distintas unidades y disminuir el uso constante de hojas de cálculos o documentos físicos. Es importante mencionar que la implementación del sistema involucra la migración de información y el monitoreo continuo de desempeño para optimizar los tiempos de respuesta.

Se recomienda integrar normativas estandarizadas relacionadas con la actualización y seguimiento de la información; a través de la necesaria implementación de indicadores de calidad documental, se pretende evaluar la fiabilidad de datos. Para garantizar la seguridad de los datos, se requiere establecer mecanismos de: autenticación y protocolos que garanticen el acceso restringido (identificación, permisos jerárquicos, contraseñas, que permitan disminuir riesgos de filtración de información o pérdidas de datos).

Para fortalecer las capacidades y competencias digitales del personal, se recomienda implementar proyectos y estrategias enfocadas en fortalecer las habilidades del personal en la Dirección de Talento Humano, mismas que deben enfocarse en el uso adecuado de las herramientas digitales proporcionadas, acompañadas del cuidado y seguridad informática, adecuada gestión de la información. Es necesario tomar en consideración el uso eficiente de evaluaciones de desempeño basadas en herramientas digitales, impulsando la productividad del personal administrativo.

Anexos

Anexo 1. Propuesta de Solución

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se propone fortalecer los procesos de gestión de la información en el Departamento de Talento Humano mediante el afianzamiento de prácticas y competencias institucionales que garanticen una administración oportuna, uniforme y coherente de la documentación en todas las áreas.

Para ello, es fundamental consolidar criterios claramente definidos en cuanto a la organización, clasificación y control de los datos, asegurando que cada etapa del proceso administrativo se ajuste a lineamientos previamente establecidos. Asimismo, resulta imprescindible delimitar con precisión las funciones y responsabilidades de cada actor involucrado en la gestión documental, de modo que las actividades de seguimiento y verificación se desarrollen conforme a parámetros formales y estandarizados, reduciendo significativamente los errores y la pérdida de información.

En este sentido, la estandarización de procedimientos y la adecuada asignación de tareas se constituyen en estrategias clave para optimizar el acceso a los datos institucionales, mejorar la trazabilidad y fortalecer la eficiencia operativa del departamento.

Es importante destacar el fortalecimiento y cooperación entre unidades que laboran en dependencia directa o indirecta hacia el manejo de información de talento humano, promoviendo las actitudes de trabajo ordenado y oportuno, junto con la alineación de parámetros claves para el desarrollo de reportes. Un enfoque cooperativo y sólido genera resultados favorables en la circulación de la información y una actuación coherente de los departamentos involucrados.

Objetivo general de la propuesta

Proponer la implementación del sistema Quipux en la Dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con la finalidad de reforzar la gestión

informativa y desempeño institucional, asegurando la eficiencia administrativa, seguridad documental y apoyando a la toma de decisiones acorde a los indicadores de calidad del CACES.

Objetivos específicos

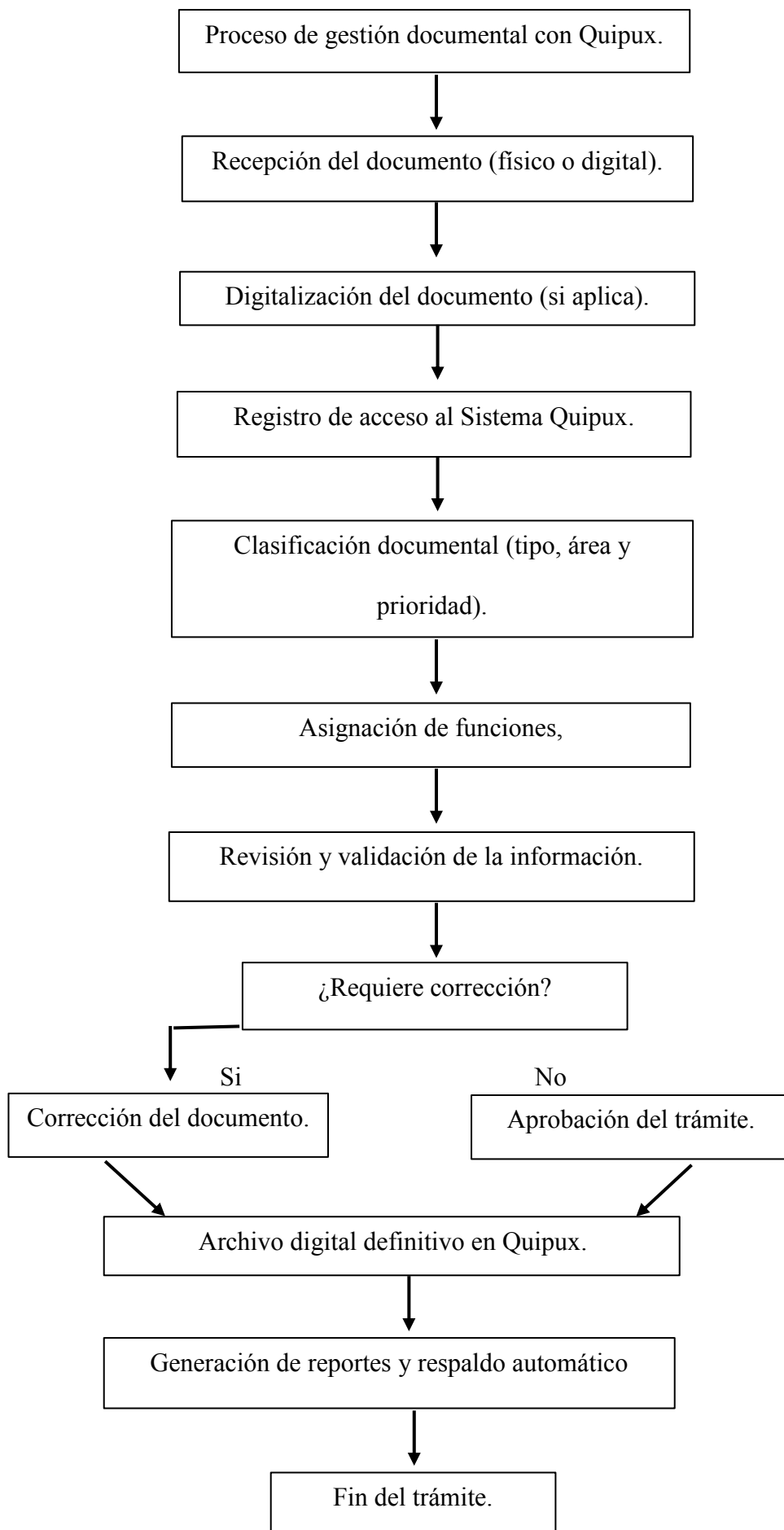
Ajustar procesos para gestionar los documentos en la Dirección de Talento Humano mediante la implementación del Sistema Quipux, afianzando el control de la información institucional.

Fortalecer los tiempos de respuestas, en los procesos del Talento Humano a través de flujos documentales.

Garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información del personal administrativo y docente, para el uso y control de acceso al sistema Quipux.

Los componentes de la propuesta es la implementación del sistema Quipux que consiste en la configuración del sistema según la estructura organizacional de la Dirección de Talento Humano, la creación de usuarios con niveles jerárquicos describiendo los flujos de trabajo como: la recepción, revisión, aprobación y archivo. La digitalización progresiva de archivos físicos, migración de información almacenada en Excel y carpetas compartidas hacia Quipux y la clasificación documental mediante códigos y ordenes institucionales.

La seguridad y el control de la información, la implementando de accesos restringidos mediante el uso de usuario y contraseñas, el registro automático siguiendo el proceso documental y el respaldo digital permanente de la información en servidores institucionales. Capacitaciones técnicas al personal administrativo sobre el uso del sistema Quipux formando buenas prácticas de gestión documental y seguridad de la información y concienciar sobre la importancia de la confidencialidad y uso responsable de la información.



Conclusiones

Con esta propuesta de la implementación del sistema Quipux, como herramienta de gestión documental en la dirección de talento humano, se logró optimizar los diferentes procesos informacionales, logrando cumplir con los indicadores y garantizar la información documental oportuna y adecuada en los procesos de talento humano. Es importante determinar como resultado de la investigación que el uso de la hoja de cálculo y carpetas compartidas no garantiza la seguridad y confidencialidad de la información, por lo que se recomienda, establecer mecanismos de control de acceso y respaldo digital.

El sistema Quipux permitirá configurar los diferentes perfiles de usuarios, reducción de tiempos, eliminación de duplicidad documental, mayor seguridad en la información del personal de talento humano y el fortalecimiento del desempeño institucional y cumplimiento de los indicadores que involucra en la dirección de Talento Humano de la ULEAM.

Con esta propuesta de automatización permitirá que los flujos, contribuyan directamente a mejorar la eficiencia operativa, agilizando la recepción, revisión, aprobación y archivo de los documentos institucionales y fortalecer el desempeño institucional y el cumplimiento de los indicadores del CACES, ya que permite generar información confiable, oportuna y verificable, facilitando la toma de decisiones estratégicas y el control de los procesos administrativos. De esta manera, la propuesta no solo responde a las necesidades detectadas en el estudio, sino que también contribuye al fortalecimiento de la calidad institucional y la sostenibilidad de la gestión administrativa universitaria.

Anexo 2. Evidencias fotográficas de la entrevista y encuesta realizada en la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Ilustración 1. Evidencias de la entrevista y encuesta a la directora de la Dirección Talento Humano de la ULEAM.

Nota: En la ilustración se muestra evidencias fotográficas y documentales del proceso de entrevista y encuesta realizado al personal de la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí como parte de la recolección de datos cualitativos y cuantitativos para el presente estudio. Elaboración propia



Ilustración 2. Evidencias de la entrevista y encuesta al analista de la Dirección de Talento Humano de la ULEAM

Nota: En la ilustración se muestra evidencias fotográficas y documentales del proceso de entrevista y encuesta realizado al personal de la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí como parte de la recolección de datos cualitativos y cuantitativos para el presente estudio. Elaboración propia



Ilustración 3. Evidencias de la entrevista y encuesta a la secretaria de la Dirección de Talento Humano de la ULEAM.

Nota: En la ilustración se muestra evidencias fotográficas y documentales del proceso de entrevista y encuesta realizado al personal de la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí como parte de la recolección de datos cualitativos y cuantitativos para el presente estudio. Elaboración propia

Anexo 3. Evidencias fotográficas de la encuesta realizada en la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Encuesta dirigida al personal de la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí.

Estimado(a) colaborador(a):

Mi nombre es Zilene Alcívar López estudiante de la carrera Gestión De La Información Gerencial.

Estoy realizando un estudio de caso titulado "Relación de la gestión informacional y el desempeño institucional de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta".

Como parte de mi investigación, necesito evaluar los procesos de gestión de la información dentro de la dirección. El objetivo de esta encuesta es recopilar información sobre los procesos de gestión de la información y su influencia en el desempeño de su dirección y entender cómo una gestión de la información puede optimizar la eficiencia y efectividad del personal académico y administrativo. Los datos que nos proporcione son fundamentales para entender el estado actual del manejo de la información.

Sus respuestas son muy valiosas para este estudio ya que permitirá analizar y corroborarla

Le agradezco de antemano su valioso tiempo y su sinceridad.

1. ¿Qué herramientas utilizan actualmente para la gestión documental en la dirección de Talento Humano?

- a) Sistemas digitales especializados.
- ☒ b) Archivos físicos organizados por carpetas.
- c) Una combinación de herramientas digitales y físicas.
- d) No existe un sistema estandarizado.

2. ¿Qué procesos considera más eficientes en el manejo de los archivos?

- a) Clasificación y codificación de documentos.
- ☒ b) Digitalización y almacenamiento en bases de datos.
- c) Acceso rápido mediante carpetas compartidas.
- d) Ninguno es totalmente eficiente.

3. ¿Cómo influye la calidad de la información archivada en su productividad?

- a) Facilita la toma de decisiones oportunas.
- b) Reduce errores en los procesos administrativos.
- c) Agiliza la atención a trámites de personal.
- ☒ d) No tiene un impacto significativo.

Ilustración 4. Evidencia de la encuesta realizada a la directora, secretaria y Analista de la Dirección de talento Humano de la ULEAM.

NOTA: Elaboración Propia. La encuesta fue utilizada como instrumento para evaluar el funcionamiento en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo y cuantitativo de la investigación.

4. ¿Ha tenido retrasos en su trabajo por problemas con la información archivada?

- a) Sí, con frecuencia.
- b) Sí, en ocasiones.
- ☒ c) Rara vez.
- d) Nunca.

5. ¿Qué mejoras considera prioritarias para optimizar la gestión documental?

- ☒ a) Implementar un software moderno de gestión documental.
- b) Capacitar al personal en manejo de archivos digitales.
- c) Establecer protocolos estandarizados de archivología.
- d) Mejorar la infraestructura física (archiveros, salas de archivo).

6. ¿Qué estrategia considera más efectiva para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información?

- ☒ a) Uso de contraseñas y accesos restringidos.
- b) Respaldo digital en la nube.
- c) Protocolos de control en el acceso a documentos físicos.
- d) Una combinación de las anteriores.

Ilustración 5. Evidencia de la encuesta realizada a la directora, secretaria y Analista de la Dirección de talento Humano de la ULEAM.

NOTA: *Elaboración Propia. La encuesta fue utilizada como instrumento para evaluar el funcionamiento en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo y cuantitativo de la investigación.*

Anexo 4. Evidencias de la entrevista realizada en la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Entrevista dirigida al personal de la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí.

Estimado(a) colaborador(a):

Mi nombre es Zilene Alcívar López estudiante de la carrera Gestión De La Información Gerencial.

Estoy realizando un estudio de caso titulado "Relación de la gestión informacional y el desempeño institucional de Talento Humano en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta".

Como parte de mi investigación, necesito evaluar los procesos de gestión de la información dentro de la dirección. El objetivo de esta entrevista es recopilar información sobre los procesos de gestión de la información y su influencia en el desempeño de su dirección y entender cómo una gestión de la información puede optimizar la eficiencia y efectividad del personal académico y administrativo. Los datos que nos proporcione son fundamentales para entender el estado actual del manejo de la información.

Sus respuestas son muy valiosas para este estudio ya que permitirá analizar y corroborarla

Le agradezco de antemano su valioso tiempo y su sinceridad.

DIRECTORA

- De acuerdo al sistema de gestión de información en la dirección de talento humano ¿Considera que cumple con todos los requisitos para garantizar un esquema estructurado y adecuado a las necesidades institucionales?
- Desde su perspectiva ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades identificadas en la gestión de información en la dirección de talento humano?

SECRETARIA

- Desde su experiencia, ¿Considera accesible y practico el sistema de archivos que tiene la unidad de talento humano?
- ¿Qué dificultades se presentan a diario en el manejo de archivos con mayor frecuencia, afectando a la productividad de los procesos enfocados en el archivo de talento humano?

ANALISTA ING. JONATHAN PONCE SANTANA

- De acuerdo a su experiencia ¿considera que el sistema empleado actualmente, permite garantizar la seguridad y confidencialidad de la información del personal?
- ¿Qué herramientas considera necesarias para optimizar la gestión documental en la dirección de talento humano?

Ilustración 6. Evidencia de la entrevista realizada a la directora, secretaria y Analista de la Dirección de talento Humano de la ULEAM.

NOTA: Elaboración Propia. La entrevista fue utilizada como instrumento para evaluar el funcionamiento en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo y cuantitativo de la investigación

Anexo 5. Encuesta realizada en los formularios de Google forms a la dirección de talento humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Ilustración 7. Evidencia de la encuesta web realizada al personal restante de la Dirección de talento Humano de la ULEAM.

NOTA: Elaboración Propia. La encuesta web fue utilizada como instrumento para evaluar el funcionamiento en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo y cuantitativo de la investigación.

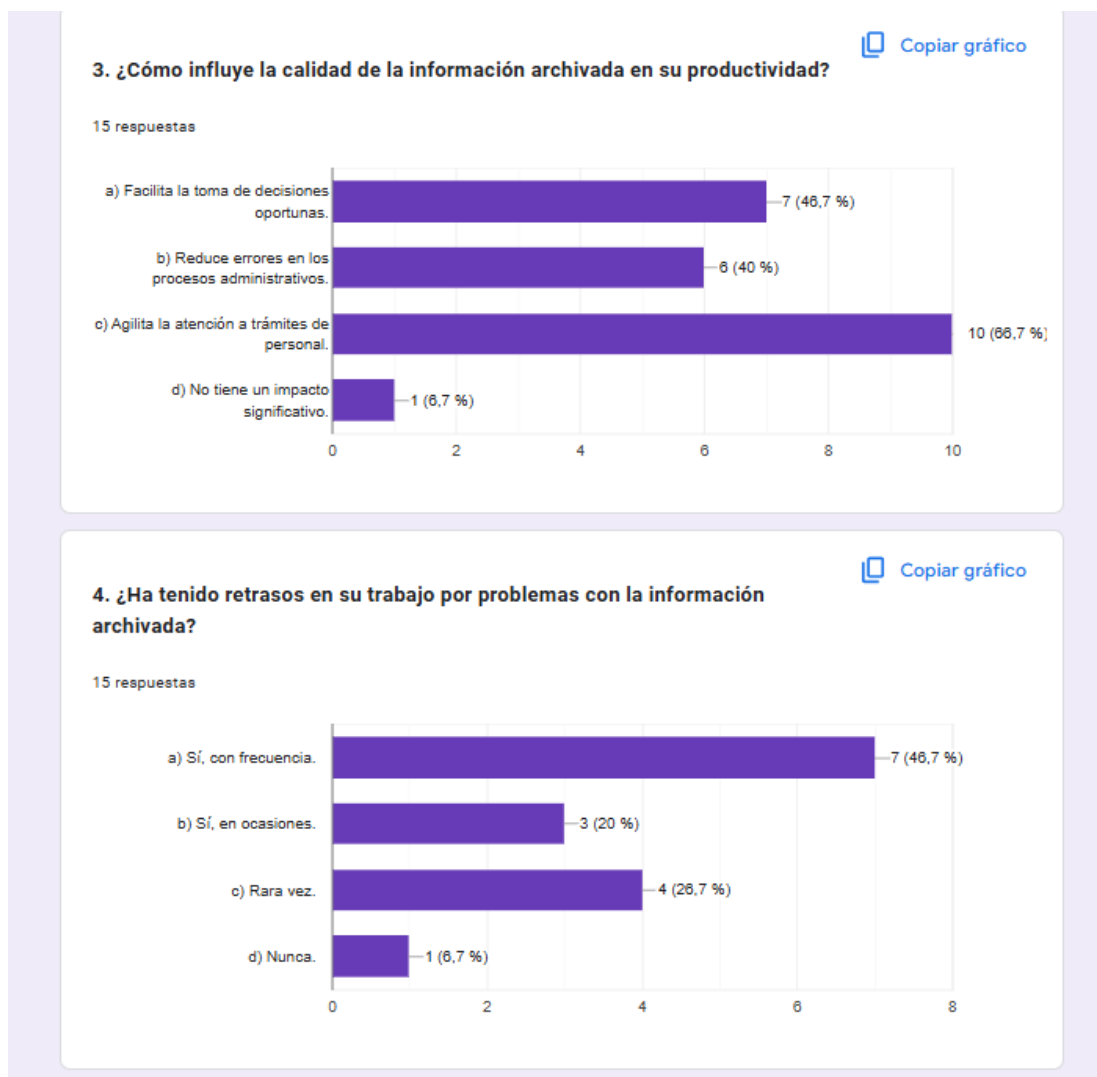


Ilustración 8. Evidencia de la encuesta web realizada al personal restante de la Dirección de talento Humano de la ULEAM.

NOTA: *Elaboración Propia. La encuesta web fue utilizada como instrumento para evaluar el funcionamiento en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo y cuantitativo de la investigación.*

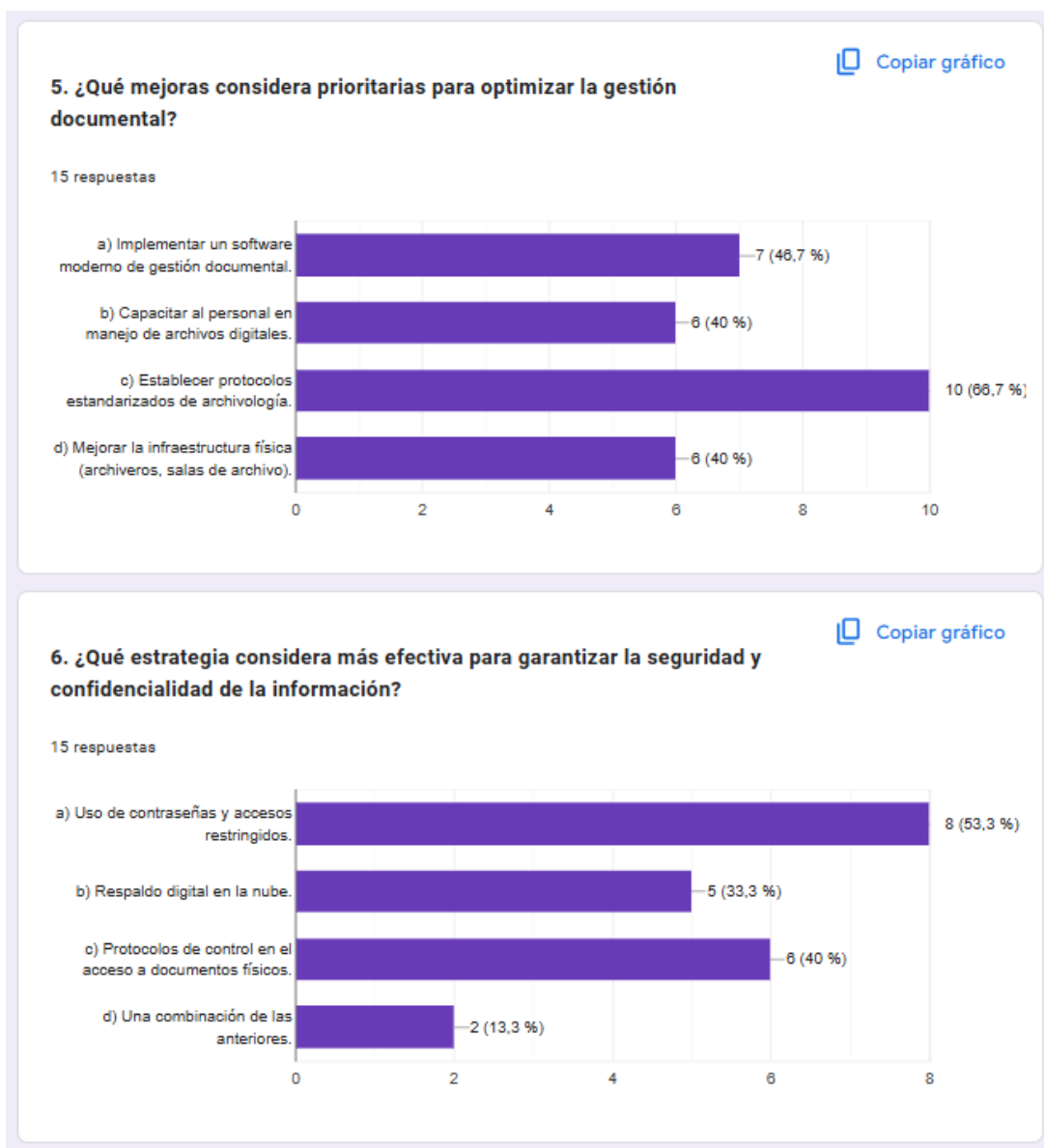


Ilustración 9. Evidencia de la encuesta web realizada al personal restante de la Dirección de talento Humano de la ULEAM.

NOTA: Elaboración Propia. La encuesta web fue utilizada como instrumento para evaluar el funcionamiento en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, con el fin de recopilar información relevante para el análisis cualitativo y cuantitativo de la investigación.

Bibliografía

- Abner, C. (18 de 12 de 2023). *IPNET*. Obtenido de <https://www.ipnet.cloud/blog/datos/gestion-de-la-informacion-importancia-y-como-hacer/>
- Avila, M. J. (2024). “*Gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio en el hotel Balandra de la ciudad de Manta*”. Manta, Manabi, Ecuador: repositorio.ulead.edu.ec.
- Baltodano , G., Leyva, O., & Hernández, A. (27 de 05 de 2024). Factores asociados al desempeño de las. *Revista de investigación educativa de la rediech*, 15. doi:https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v15i0.1836
- Barcia, Y. (2024). MONTECRISTI, GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL SUBSISTEMA DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN. Jipijapa, Manabí, Ecuador. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7531/1/Barcia%20Delgado%20Yuleidy%20Mishelle.pdf>
- Bermúdez, R. (2021). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la Provincia de Manabí – Ecuador*. Lima, Perú.
- Bohlander, G. (2021). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://dokumen.pub/administracion-de-recursos-humanos-17nbsped-9781285866390-9786075265315.html>
- Cardenas, A. (2023). Normas de estandarización para la implementación de políticas de seguridad de la información en la Empresa Pública ULEAM, Manta 2023 (Estudio de caso). Manta, Manabi, Ecuador. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/6664/1/ULEAM-GIG-065.pdf

Cedeño, M. E. (12 de 10 de 2020). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIVERSIDAD ECUATORIANA ACTUAL. 6.

Chiavetano, I. (2016). *Gestion del taelento Humano*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/42059806/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato-libre.pdf?1454604665=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_de_Talento_Humano.pdf&Expires=17

Chiquito, G., Plua, N., Morán, J., & Salazar, G. (21 de 05 de 2021). Gestión de la información para la evaluación del sistema de. *14*(5), 203-213.

Cisneros, K. (2015). sistemas de gestión documental y su incidencia en el manejo de archivo de la dirrección administrativa de talento humano del gobierno autónomo descetralizado de sucre durante el periodo 2014-2015. Bahía de caráquez, Manabí, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/992/1/ULEAM-SE-0022.pdf

Contreras Diaz , Y., Gonzales Perez , M., & Rivero Amador, S. (enero de 2021). Diseño de un Sistema de Gestión de Información para la toma de decisiones estratégicas en el contexto empresarial. *12*, 15.

Davenport, T., & Prusak, L. (1998). *Conocimiento práctico : cómo las organizaciones gestionan lo que saben*. Boston. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=-

7vmCVG5cC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Dávila, E., & Zambrano, J. (2025). sistemas corporativos de gestión para optimizar los procesos administrativos en la secretaria general de la universidad laica eloy alfar de manabí extensión chone. Chone, Manabi, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/9551/1/ULEAM-TEC.INF-132.pdf
- Holguín, D. (2023). *Herramientas tecnológicas en la gestión de la información. EPAM Manta 2023*. manta, Ecuador: repositorio.ulead.edu.ec.
- Jami, L. (2024). "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN BASADO EN LA ISO 27001 PARA EL GADIP DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE". ibarra, Imbabura, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/16338/2/04%20RED%20382%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf
- López , T., & Castillo, D. (2023). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral de los funcionarios públicos, Cañar*, (Vol. 9). Ecuador. doi:DOI 10.35381/cm.v9i1.1091
- Méndez Carpio, C., & Palacios Montero, N. (05 de 05 de 2020). Gestión de Información y Gestión de Comunicación en empresas que utilizan normas de comercio seguro. *Revista Scientific*, 5(16). doi:https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.1.20-39
- Mero, A. (Mera,). *Gestión de Talento Humano y la Retención de Empleados en la Empresa Panificadora "Milli López" en la era de la transformación digital*. Manta, Manabi, Ecuador: repositorio.ulead.edu.ec.

- Pérez. (2021). *Características del talento humano*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v12n2/1659-4932-rna-12-02-e3914.pdf>
- Pilligua, C., & Arteaga Ureta, F. M. (Mayo de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *vol. XV*(núm. 28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Ponjuán Dante, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. *Ciencias de la Información, Vol. 42*(No. 2), pp. 11 - 17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>
- Ponjuan, G., & Cardentey , Y. (30 de 06 de 2022). Evolución de los estudios sobre gestión de información y su efecto en organizaciones cubanas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 33*.
- Quijije, C. (2022). GESTIÓN DOCUMENTAL Y MANEJO DEL ARCHIVO: CASO UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍDEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO, AÑO 2019-2021. Jipijapa, Manabí, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3853/1/PROYECTO%20TITULACI%C3%93N%20QUIJIJE%20CRISTIPHER\(1\)-final%20marzo%202026.pdf](https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3853/1/PROYECTO%20TITULACI%C3%93N%20QUIJIJE%20CRISTIPHER(1)-final%20marzo%202026.pdf)
- Quijije, K. (2018). Herramientas informáticas en la gestión documental, en el área de secretaria general del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón montecristi año 2017. Manta, Manabí, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3172/1/ULEAM-SE-0053.pdf>

Quiroz, L. D. (2023). *La Gestión por Competencia en el Almacenamiento de la Información en el Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, 2023 (Estudio de caso)*. Manta, Manabí, Ecuador: repositorio.ulead.edu.ec.

Rodríguez, R. (2025). 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). Manta, Manabí, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/8210/1/ULEAM-GIG-131.pdf

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. (2021). *Ulead*. Obtenido de Plan Estrategico de Desarrollo Institucional 2021-2025.

Vera, N. (11 de 12 de 2021). Analisis foda y gestion de talento humano en el registro civil de manta, año 2016. 49. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/3214/3/ULEAM-SG-0055.pdf

Zambrano, C. (2024). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA ANÍBAL SAN ANDRÉS #2 DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI. Jipijapa, Manabí, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6565/1/Zambrano%20Santana%20Carlos.pdf

Zambrano, M. (2024). Implementación de un sistema de gestión documental para garantizar la organización archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica

Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Manabi, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/8217/1/ULEAM-GIG-138.pdf