



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

Sistemas de Gestión de la Información para la Transparencia de la Información en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2025: Estudio de caso.

AUTOR

López López Cristhofer David

TUTOR

Lic. Mercy Rojas Once, Mg.

MANTA-ECUADOR

2025 – 1

Tema

Sistemas de Gestión de la Información para la Transparencia de la Información en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico 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 tutora de la Facultad 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 bajo la autoría del estudiante **López López Cristhofer David**, legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025, cumpliendo el total de 240 horas, (96 fase diseño y 144 fase resultado) cuyo tema del proyecto es **"Sistemas de Gestión de la Información para la Transparencia de la Información en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, 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, 29 de enero de 2026.

Lo certifico,



Lic. Mercy Celinda Rojas Once, Mg.
Docente Tutora

Autoría

Quien suscribe, Cristhofer David López López, con cédula de identidad N.º 135144724-6, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente ala Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, Certifico que soy el autor del trabajo de integración curricular bajo la modalidad estudio de caso titulado: Sistemas de Gestión de la Información para la Transparencia de la Información en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Ciudad de Manta, Año 2025: Estudio de caso.

En este contexto reconozco que la propiedad intelectual de la presente investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Cristhofer David López López

135144724-6

Dedicatoria

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han estado a mi lado en este proceso de aprendizaje. Valoro el esfuerzo y la dedicación con la que cada uno de ustedes me han acompañado en este largo camino, este logro no es solo mío, sino también de quienes han creído en mí.

Dedico este trabajo, con todo mi amor a mi Padre, quien desde el cielo es mi guía. A él, que, con su sonrisa, su ejemplo y su entrega diaria, me enseñó a ser una mejor persona. Su recuerdo es mi inspiración y su legado vivirá en mí, siempre en cada paso que doy. A ti, papá, que siempre vivirás en mi corazón; este logro es para ti.

A mi madre, la que me acompaña y me brinda su apoyo, la que me dio la mano desde el primer momento que me sostuvo en sus brazos y ha sido mi fortaleza para llegar hasta aquí, con su compañía, su apoyo y sobre todo brindándome ese impulso necesario para consolidar este logro.

A mi abuelo, el hombre sabio y generoso que ha estado a mi lado con amor y lealtad, el que no reemplazó una ausencia, si no que continuó un legado de valores como el amor, cariño, honestidad y sobre todo lealtad, su presencia ha sido fundamental en este recorrido y ha marcado mi vida profundamente.

A ellos, que son las personas más importantes en mi vida, les dedico este logro tan importante, con todo mi cariño y gratitud, ustedes son merecedores de cada uno de mis éxitos.

Cristhofer David López López

Reconocimiento

A lo largo de este extenso proceso, quiero expresar agradecimiento en primer lugar a dios quien reside en mí y me otorga la fortaleza necesaria para seguir adelante. Además, le agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, no solo por darme la bienvenida sino por su papel de preparar a estudiantes para ser profesionales. Es importante recalcar mi gratitud a la carrera de Gestión de la Información Gerencial, que no solo me escogió, sino que también me brindó la valiosa oportunidad de formar parte de su comunidad estudiantil. Ser estudiante de esta carrera ha sido un honor y un privilegio, brindándome las herramientas para adquirir los conocimientos, que han logrado llegar donde estoy y lo largo que ha sido este proceso.

Reconozco de manera especial a mi madre y mi hermana que han sido un pilar fundamental en mi formación personal y académica, sus consejos, paciencia, consejos y amor constante son esenciales para mantenerme firme y motivado cada día,

Un agradecimiento especial a mi tutora, Lic. Mercy rojas once. Mg, gracias por su apoyo, conocimiento, profesionalismo y la cual supo guiarme en todo el proceso de tesis.

Igualmente, quiero agradecer a todos los docentes de la carrera de Gestión de la Información Gerencial por sus enseñanzas en este proceso, gracias a su aprendizaje he llegado hasta aquí.

Cristhofer David López López

Índice de contenido

Tema	2
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento	6
Índice de contenido.....	7
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción	11
Antecedentes Investigativos.	14
Definición del Caso de Estudio.	20
Justificación del Caso de Estudio.	23
Objetivos.....	25
Objetivo general.....	25
Objetivos Específicos.	25
Sistemas de Gestión de la Información.	26
Tipos de Sistemas de Gestión de la Información. (SGI)	27
Importancia de la Eficiencia de los Sistemas de Gestión de la Información.....	28
Calidad de la información.....	28
Transparencia en la Información.	29
Acceso a la Información.	30
Tecnologías para la Transparencia en la Información.	30

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).....	31
Eficiencia en la Transparencia de la Información.	32
Organigrama Estructural.....	32
Marco metodológico.....	33
Tipo de Estudio.....	33
Alcance de la Investigación.	33
Métodos.	33
Desarrollo de la Investigación.	34
Técnicas e Instrumentos.	35
Análisis de resultados	40
Referencias	45
Anexos	50
Propuesta de Solución.....	55

Resumen

Los sistemas de gestión de la información como instrumentos de gran importancia para fortalecer la transparencia institucional, la eficiencia operativa y la toma de decisiones en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Este trabajo de investigación toma como base situacional el hecho de que la información es un recurso básico de los sistemas de gestión de la información y para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

El objetivo general conseguir ha permitido validar que contar con una organización ya sistematizada es la forma que permite poder delegar funciones, mejorar la coordinación interna y proceder con la automatización de los procesos, siendo esto fundamental para asegurar la transparencia de la información y por consiguiente poder contribuir a mejorar la eficacia institucional.

Una vez cumplido lo anteriormente expuesto, se planteará la implementación de un organigrama estructural y la aplicación de un sistema de gestión de la información, así como también es la creación de un plan de formación para el personal que permita, entre otros, el reforzar el control de los documentos, mejorar el uso de la información y permitir un proceso de toma de decisiones más eficaz. La propuesta contribuirá a la mejora en la gestión pública y en el cumplimiento de la normativa vigente mientras que se desarrollará una cultura organizativa con ejes de la transparencia, la eficacia y el servicio a la administración pública.

Palabras Claves: Sistemas de Gestión de Información, Transparencia de la Información, Organigrama Estructural, Acceso a la Información, Eficiencia Operativa.

Abstract

Information management systems are crucial tools for strengthening institutional transparency, operational efficiency, and decision-making in the Technical and Public Procurement Department of the Eloy Alfaro Lay University of Manabí Public Company. This research is based on the premise that information is a fundamental resource for information management systems and for complying with the Organic Law of Transparency and Access to Public Information (LOTAIP).

The overall objective has been to validate that having a systematized organization allows for the delegation of functions, improved internal coordination, and the automation of processes, which is essential to ensuring information transparency and, consequently, contributing to improved institutional effectiveness.

Once the aforementioned requirements have been met, the implementation of a structural organizational chart and an information management system will be proposed, along with the creation of a staff training plan that will, among other things, strengthen document control, improve information use, and enable a more effective decision-making process. This proposal will contribute to improved public management and compliance with current regulations, while fostering an organizational culture based on transparency, efficiency, and service to the public administration.

Keywords: Information Management Systems, Information Transparency, Organizational Structure Chart, Access to Information, Operational Efficiency.

Introducción

La Gestión de la Información se ha convertido en un pilar fundamental dentro de las organizaciones, estas permiten almacenar, recuperar y utilizar la información de manera eficiente y asegura que la información esté disponible; por ello, los sistemas de gestión de la información son un complemento necesario para las organizaciones y el acceso a las distintas plataformas digitales, garantizando la transparencia en la información, esto, optimizará los procesos internos y a su vez permitirá que la información fluya de manera oportuna dentro del manejo institucional.

Siendo así, el tema de investigación: Sistemas de Gestión de la Información para la Transparencia de la Información en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico-EP., de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2025: Estudio de caso; mismo que, se centra en analizar cómo un sistema bien implementado puede mejorar la transparencia de la información, especialmente en el ámbito organizacional, donde incide directamente en la toma de decisiones, la eficiencia administrativa, el uso de los recursos disponibles, y como contribuyen la mejora de las técnicas para la aplicación de dichos sistemas y su aporte en la transparencia de la información.

De este modo, se exhibe el objetivo general. “Analizar que herramienta para un Sistema de Gestión de la Información que garantice la Transparencia de la Información en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la EP-ULEAM.”, la finalidad de este estudio es, contribuir al fortalecimiento de la transparencia institucional mediante el análisis de una herramienta que optimice la gestión de la información.

Para esta investigación se utiliza un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo – explicativo, donde se muestra la percepción del entorno de la empresa, adicional a esto el método de búsqueda de la información, como son los recursos bibliográficos, que fundamentarán los resultados, así mismo; y la técnica de observación que permite recopilar información para ser analizada y como sustento la entrevista estructurada.

Dentro de este estudio de caso, el cual se consolida en dos fases que se dividen de la siguiente manera: Primera fase de diseño: elaboración del tema, desarrollo de los antecedentes investigativos que son la recopilación desde: maso, meso y micro; de varios autores en referencias a las variables establecidas, esto da paso a la definición de caso de estudio, donde se empieza a redactar la historia de la empresa, y se desarrolla el problema que será analizado y llevará a la justificación donde se señalará el motivo por el cual nace esta investigación y ayudará a la construcción del estudio de caso.

Una vez desarrollado los temas anteriores, se procede a la elaboración de los objetivos, tanto el general, como específicos, de donde comienza y continua a la elaboración del marco conceptual, donde se desarrollan varias categorías y subcategorías, que aporta de manera bibliográfica a esta investigación, y por último se desarrolla el marco metodológico donde se describe el enfoque, métodos, técnicas e instrumentos utilizados.

Así mismo, la segunda fase de resultado: consiste en presentar los resultados que han sido obtenidos por medio de la observación realizada, y esto permite llegar a obtener los datos que se plasmaran en el documento, con las técnicas utilizadas, el análisis que se aplicará en la triangulación, servirá para realizar las conclusiones y por ende las recomendaciones, todo esto facilitará la realización de una propuesta para ayudar a resolver el problema que se describe en la investigación, y por último la bibliografía donde se encontrarán las fuentes de investigación.

Para finalizar, los resultados de esta investigación nos indican que la implementación de un organigrama estructural permite que dentro de las entidades públicas se puedan implementar los recursos necesarios para la transparencia en los sistemas de información y esto fortalecerá el desarrollo de las actividades de manera ordenada y oportuna dentro de esta empresa.

Antecedentes Investigativos.

Los Sistemas de Gestión de la Información es un recurso importante que brinda la optimización de tiempo y recursos en la búsqueda de información; por ello, el uso de estos sistemas garantiza el acceso y la transparencia de la información, mismos que, son necesarios para almacenar, procesar y difundir de manera precisa, los componentes que fortalecen el acceso y la transparencia de la información, lo que, ayudará a la toma de decisiones informadas.

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM), posicionada dentro de la entidad académica superior, creada el 26 de junio del 2013, bajo la dirección del Ing. Armando Anchundia Carrasco, quien lideró en sus inicios. Esta empresa fue creada para cubrir las necesidades de los distintos usuarios internos y externos, mediante los servicios que esta dependencia ofrece, con la implementación de estrategias que van a fortalecer el vínculo con la sociedad, la cual contribuye al desarrollo económico, y permite la ejecución de los proyectos productivos que favorecen a la entidad.

Con relación a lo mencionado, es importante destacar como los procesos giran al entorno de la misión y visión de la empresa, con el fin de alinearse con los objetivos estratégicos propuestos:

Misión: Respaldar el proceso productivo y de servicios de las entidades públicas y privadas, comprometidas con el cambio de la matriz productiva, impulsando actividades de capacitación, investigación y asesorías; en correspondencia con las necesidades de la sociedad, al difundir y desarrollar conocimientos y habilidades con una concepción ética y profesional en directivos, funcionarios y empleados. Por otro lado, su Visión: Ser un referente nacional en la ejecución de proyectos de producción, capacitación, investigación e inversión, contribuyendo al

desarrollo multidisciplinario del país y al Buen Vivir de los ciudadanos manabitas, ecuatorianos y de otras naciones.

Así mismo, la Empresa Pública (EP-ULEAM), cuenta con objetivos que se detallan a continuación:

- ✓ Ofrecer servicios de excelencia en consultorías.
- ✓ Asesorías y ejecución de proyectos.
- ✓ Administrar programas de formación continua y posgrados.
- ✓ Contribuir al desarrollo local y nacional mediante la transferencia de conocimientos.
- ✓ Ser un organismo evaluador de la conformidad para la certificación de personas en cualificaciones profesionales.

Siendo así, surge la necesidad de realizar los estudios bibliográficos desde el punto de vista de varios autores, con la variable Sistemas de Gestión de la Información, que se establecerá en el planteamiento de la investigación.

En la ciudad de Lima-Perú, Rojas Huamán (2022) con su tema de tesis: “Modelo de evaluación para el éxito de los sistemas de información haciendo énfasis en los factores político, éticos y sociales en nivel de desempeño individual y cooperativo para las instituciones públicas del Perú”, cuyo objetivo general es: Presentar un modelo de evaluación de éxito para los sistemas de información haciendo énfasis en los factores político, social y ético a nivel del desempeño individual en cooperación con las instituciones públicas del Perú.

En cuanto, a la metodología utilizada en esta investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, así mismo, se utilizaron encuestas y cuestionarios que fueron validados, y posteriormente se realizó un análisis de la información, con el apoyo de un software de análisis de datos SPSS. La presente tesis concluye en que, la aplicación del modelo propuesto, para el sector público puede ser adaptado a otros contextos, lo que permite evaluar satisfactoriamente a los sistemas de gestión de la información, pueden ser utilizados en cualquier sector, por ende el resultado, corrobora que la intención de uso y la satisfacción tiene un impacto positivo en el desempeño individual cooperativo, refiriéndose a la efectividad, calidad de la información y del servicio al cliente, la intención de uso y la toma de decisiones.

Por otro lado, Castillo Chávez Angie y Macias Pacheco Nayeli (2024), en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, cuyo tema de tesis es: “ANÁLISIS DEL USO DE LOS DSS APLICADAS AL E-COMMERCE DE LAS PYMES DEDICADAS A LA VENTA DE ROPA EN TIENDAS DE LA PARROQUIA TARQUI DE GUAYAQUIL”, cuyo objetivo indica, “Analizar el uso de sistemas de información basados en la toma de decisiones del e-commerce de las PYMES dedicadas a la venta de ropa en la parroquia Tarqui de Guayaquil para mejorar sus estrategias de mercado”.

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo o descriptiva, mediante el diseño no experimental y un enfoque cuantitativo, las técnicas de encuesta, entrevista y observación permitieron comprender a fondo la situación actual de la microempresa. La investigación concluye, en como los sistemas de gestión de la información se basan en la toma de decisiones con el fin de mejorar las estrategias del mercado, siendo así, el resultado indica que, la falta de adopción generalizada de Sistemas de Soporte a la Decisión (DSS) entre algunas empresas, que optan por mantenerse exclusivamente en el ámbito del comercio electrónico (e-

commerce), al no conocer sobre el uso de estos sistemas es un factor que involucra la resistencia al cambio y afecta de manera continua.

En la provincia de Manabí – Manta, Bailón Fuentes (2023), en su tema de propuesta metodológica, que busca implementar un Sistema Integrado de Información para favorecer el Acceso a la Información Académica por parte de la Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí” 2023-2024; señala en su objetivo general lo siguiente; Implementar un sistema integrado de información que permita favorecer el acceso a la información académica por parte de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Por otra parte, los enfoques utilizados fueron mixto (cualitativo y cuantitativo), los métodos de investigación teórico, de análisis-síntesis, documental de tipo bibliográfico, inductivo-deductivo, las técnicas utilizadas tales como, la observación directa, encuestas, entrevistas, apoyados en instrumentos como cuestionarios. Esta investigación concluye en que, la implementación de un sistema mejorará la eficiencia administrativa y la toma de decisiones.

Siendo así, los resultados indican que el mayor porcentaje de los encuestados desean que se invierta en la adquisición de un sistema de gestión de información, para esto se diseñó un manual de implementación con estrategias, cronograma, políticas y protocolos, que les permitirá establecer jerarquías, y distribución de actividades, y esto dará apoyo a la ejecución herramienta.

A continuación, se detalla, la opinión de distintos autores en cuanto a la variable Transparencia de la información:

En la ciudad de México – Hermosillo, Gonzáles Velásquez, Gámez Padilla, y Rodeles Lara, (2023), presentan su artículo científico, cuyo tema es: ”Transparencia y acceso a la

información pública en América Latina, con énfasis en el uso de tecnologías para la rendición de cuentas en Chile, Colombia, México y Uruguay”, presenta su objetivo: Evaluar el uso de tecnologías en los portales y plataformas de transparencia de Chile, Colombia, México y Uruguay, para determinar su efectividad con el cumplimiento de los derechos en el acceso a la información pública y proponer buenas prácticas de gobierno.

La metodología utilizada para esta investigación fue comparativa y evaluativa, cual permitió analizar las leyes de los países mencionados, siendo así, los autores concluyen que, el derecho a la información se respeta parcialmente en los países investigados, por lo que adoptar nuevas prácticas mejorará el servicio en cuanto a la transparencia en la información, y por ende los resultados indican que existen países que lidera en dar a conocer la transparencia y rendición de cuentas, de este modo, las plataformas que son accesibles están en constante actualización, sin embargo existen otros países, como Colombia y Chile, que muestran deficiencias en las implementaciones y actualización de información pública.

En Quito - Ecuador, en la Universidad Tecnológica de Israel, el autor López Molina (2022), mencionan su tema: “ANÁLISIS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE DATOS ABIERTOS Y SU INCIDENCIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN ECUADOR EN EL AÑO 2021”, cuyo objetivo es, evaluar cómo la implementación de datos abiertos ha fortalecido la transparencia y el acceso a la información pública en Ecuador. El enfoque utilizado fue de tipo cualitativo, con el apoyo de investigación documental, utilizando técnicas como la recolección de datos, entrevista y observación, a su vez, el método de la etnología permitiendo indagar sobre los acontecimientos en las comunidades virtuales.

Siendo así, el autor concluye que, para dar cumplimiento a la LOTAIP es necesario que exista mayor compromiso institucional para garantizar la transparencia de la información en el Ecuador, mientras que, los resultados obtenidos indican que con el pasar de los años la actualización y la accesibilidad de la información mejoran en forma continua, y esto contribuye de manera eficiente a la confianza ciudadana.

En la ciudad de Manta, de la provincia de Manabí; en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Posligua Benavides Lady Nicole (2024), en su estudio de caso, con su tema: LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA PÚBLICA ULEAM DE LA CIUDAD DE MANTA AÑO 2023. (ESTUDIO DE CASO), y su objetivo: Analizar la transparencia de la información como influye en la calidad de la comunicación en la Empresa Pública ULEAM, considerando su impacto en la confianza institucional y la satisfacción de los grupos de interés.

De acuerdo con la metodología de esta investigación, utiliza un enfoque cualitativo de tipo descriptivo - explicativo, a su vez, realiza la revisión documental, además se realizaron encuestas y entrevista, de este modo, se concluye que, fortalecer la difusión de la información y simplificación del lenguaje establece una relación más cercana y confiable con el entorno, por ello el acceso y la transparencia de la información es un factor clave que facilita la comunicación institucional. Los resultados indican que, la percepción de los ciudadanos mejora cuando la información es clara y se difunde por los canales que resulten más accesibles.

Definición del Caso de Estudio.

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, (EP) dentro del campus de la ULEAM, justo al lado de la Unidad Educativa Fiscal Juan Montalvo, con más de doce años de funcionamiento, es la encargada de brindar servicios que favorecen a la sociedad y da apoyo a la comunidad universitaria mediante el desarrollo económico para la ejecución de proyectos productivos que nacen de las necesidades institucionales. Por ello, esta EP-ULEAM, se alinea con su misión, visión, para cumplir y alcanzar sus objetivos de manera estratégica, y posesionarse como un ente que brinda calidad, eficiencia y sobre todo rapidez en la elaboración y cumplimiento con sus procesos.

Dentro de esta empresa se pueden evidenciar el funcionamiento de distintos departamentos, pero para ello, se centraremos en el Departamento Técnico y de Compras Públicas, a cargo del Ing. Cristhian Flores desde el año 2021, por ende, esta área es fundamental para la organización, adquisición y control de bienes. De manera que las funciones que se realicen dentro de este departamento deben ser controladas por un organigrama estructural, para que permita gestionar la integración de sistema de gestión de la información, de este modo, pueda brindar y garantizar la transparencia en la información.

En consecuencia a lo anterior, es importante recalcar como un Organigrama Estructural es fundamental dentro de una institución pública, por ello, Masaquiza y colaboradores, (2023) destacan que; actualmente, la competitividad en las empresas dentro de un mundo globalizado pone de manifiesto a la necesidad de que las instituciones reconozcan el valor estratégico de la innovación, incorporando técnicas y herramientas para la gestión de los recursos, lo cual contribuye a fortalecer la eficiencia operativa y la toma de decisiones.

Desde este punto de vista, las organizaciones al estar expuestas a un entorno globalizado deben reconocer como la innovación de los recursos en las instituciones públicas fortalecerán la eficiencia operativa y darán valor estratégico a la toma de decisiones, por ello, los Sistemas de Gestión de la Información (SGI), son una pieza fundamental para gestionar la Transparencia en la Información. En evidencia a esto, un Organigrama Estructural es un recurso necesario que permitirá controlar funciones, y a su vez es esencial para la implementación de los SGI, esto asegura que exista un control en las actividades que son designadas en los distintos departamentos.

Siendo así, la EP- ULEAM en su compromiso de posicionarse como una entidad que cumple con los distintos estándares para mantener la calidad y la rapidez de sus procesos que son parte de su desarrollo, a su vez, esto se ve reflejado en la modernización tecnológica especialmente en las áreas que se consideren estratégicas para el crecimiento. Por estas razones, es importante tomar en cuenta que los servidores públicos que pertenecen a esta entidad se encargan de seguir con los procesos establecidos que se encuentran vigentes para mantenerse firme en su compromiso con la sociedad y ofertar los distintos servicios que esta posee.

De este modo, la falta de un “Organigrama Estructural” limita las actividades y no facilitan el acceso para los datos e información y por ende existe una carencia operativa, siendo así, surge la necesidad de automatizar los procesos y optimizar los recursos para que de este modo se conviertan en herramientas modernas que puedan garantizar la eficiencia y así den un soporte esencial dentro de la EP.

Tomando en cuenta lo anterior, se manifiesta; la obligación de implementar un organigrama estructural, que permita fortalecer la eficiencia operativa, para ello, la adopción de nuevas tecnologías se presenta como un desafío para los servidores públicos, debido a que no

existe una infraestructura que controle las actividades, y que modernice los procesos, para que permitan su implementación, para esto, un organigrama estructural, ayudará a que no exista la limitación y duplicidad de las funciones. En consecuencia, a esto, es importante identificar la formulación del problema, que a continuación se señala: ¿De qué manera la ausencia de un organigrama estructural afecta a los sistemas de gestión de la información en la transparencia de la información?, misma formulación que abre paso a las interrogantes que serán necesarias para ser analizadas en este estudio de caso:

¿Qué limitaciones se presentan en el departamento técnico y de compras públicas?

¿Cómo afecta la automatización en la eficacia de los sistemas de gestión de la información y su impacto en la transparencia de la información?

¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los servidores públicos en cuanto al uso de las tecnologías para los sistemas de gestión de la información?

¿Qué estrategias permitirán la implementación de un sistema de gestión de la información pueda garantizar la transparencia de la información en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la EP-ULEAM?

Justificación del Caso de Estudio.

En el contexto actual, las instituciones públicas enfrentan desafíos relacionados con el uso de las nuevas tecnologías debido a los cambios que se presentan, el uso de herramientas o sistemas informacionales les permitirá a las organizaciones desenvolverse en un entorno más dinámico, competitivo y digitalizado, por esto, la implementación de un sistema de gestión de información debería garantizar la transparencia de la información y por ende un buen control que se basa en la toma de decisiones, debido a que, es el pilar fundamental para la eficiencia operativa. Sin embargo, la ausencia de un organigrama estructural limita las funciones, especialmente en el área del Departamento Técnico y de Compras Públicas.

Para esto como bien sostienen, Olarte y colaboradores, (2023), señala lo siguiente: La importancia del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) dentro del ámbito empresarial, por medio de la automatización de procesos, desatado una transformación en el que el conocimiento se convierte en un activo principal en la producción y progreso económico. Este proceso impacta directamente en la gestión operativa y comunicativa, tanto interna como externa.

La importancia de esta investigación radica en como la ausencia de un organigrama estructural, afecta estrechamente a la implementación de un sistema de gestión de la información, esto limita el cumplimiento de las necesidades que se presentan en las actividades diarias dentro de los distintos departamentos, esto impide cumplir con los estándares de calidad y a su vez con la transparencia en la información.

La factibilidad de esta investigación nace con la colaboración que brinda el personal para realizar este estudio de caso, las entrevistas y el respaldo académico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, la recolección de información bibliográfica da sustento teórico para permitir abordar este tema. Por otro lado, el impacto social, se evidenciará en como los servidores públicos se van a beneficiar con esta implementación, porque les permitirá la interacción con el entorno de una manera más ágil, eficiente y participativo.

De esta manera, se plantea en proponer un Organigrama Estructural, para implementar un Sistema de Gestión de Información, para ayudar a mejorar la eficiencia operativa en la transparencia de la información, y de este modo, se busca contribuir en el crecimiento productivo, institucional y dar cumplimientos a la normativa de los gobiernos electrónicos.

Objetivos.

Objetivo general.

Analizar que herramienta para un Sistema de Gestión de la Información que garantice la Transparencia de la Información en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la EP-ULEAM.

Objetivos Específicos.

Identificar cuáles son las limitaciones que se presentan dentro del departamento técnico y de compras públicas.

Examinar de qué manera afecta la falta automatización en la eficacia de los sistemas de gestión de la información y su impacto en la transparencia de la información.

Evaluar el nivel de conocimiento que tienen los servidores públicos en cuanto al uso de las tecnologías para los sistemas de gestión de la información.

Diseñar una estrategia para el uso de un sistema de gestión de la información que garantice la transparencia de la información en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la EP-ULEAM

Marco conceptual.

Sistemas de Gestión de la Información.

Definición.

Los Sistemas de Gestión de la Información son facilitadores de recursos para que las organizaciones, optimicen los procesos, y acceder a la información de la manera más ágil y precisa. Siendo así, estas herramientas en las instituciones públicas son recursos estratégicos que mejoran la eficiencia operativa y contribuye en la toma de decisiones. De este modo, este concepto permite entender el desarrollo de la variable, sistemas de la gestión de la información:

Sistemas de Gestión de la Información.

Los Sistemas de Gestión de la Información (SGI), son herramientas necesarias que aportan significativamente en el ámbito laboral, ya sea privado o público, para esto, Pérez Tijero John Jairo, (2023) replica que, “las implementaciones de sistemas de información son consideradas herramientas fundamentales que contribuyen a la continuidad de las organizaciones, mismo que explica el continuo incremento en las inversiones en TI”

Este autor destaca la necesidad de como brindar apoyo al desarrollo institucional, por esto, los SGI mejoran la calidad de la información y por ende la atención al usuario debido a la claridad con la que se entregan los procesos, y como los recursos son optimizados, permitiendo que el tiempo de espera se reduzca, a sus vez permite que exista una comunicación interna, esto es un factor clave para el crecimiento en las entidades públicas, y el fortalecimiento operativo, y de esta manera se puedan mantener en constante avance y crecimiento.

Tipos de Sistemas de Gestión de la Información. (SGI)

Una vez definido el concepto de los SGI, es importante definir los tipos de SGI que dan apoyo a las organizaciones de manera estratégica para que las operaciones dentro de las organizaciones estén alineadas con las tareas establecidas, esto permitirán optimizar los procesos y por ellos fortalecerán la toma de decisiones. Mosquera Rodríguez Xavier, y otros (2025), señalan la clasificación de los distintos niveles operativos; Por eso señalamos los siguientes tipos de SGI:

Tabla 1

Sistemas de gestión de información

Sistemas	Definición
<i>Sistema a Nivel Operativo</i>	Son aquellos que permiten planificar de manera estratégica en las operaciones, como por ejemplo los controles de inventarios, la duplicidad de pedidos a la hora de entregas, los registros de asistencias, y por lo general son utilizadas diariamente, esto reduce de manera significativa en los errores humanos.
<i>Sistema a Nivel de Conocimiento</i>	Estos sistemas permiten que el capital intelectual sea gestionado en la organización, este facilitara la creación y distribución de manera útil, siendo así, una plataforma colaborativa, para el uso de los datos.
<i>Sistema a Nivel Administrativo</i>	Este sistema se relaciona con análisis de datos históricos, en lo interno y externo para brindar el control y sobre todo planificación, mismo que se organiza mediante las actividades diarias y a largo plazo.
<i>Sistema a Nivel Estratégico</i>	La particularidad de este sistema y hace diferencia al resto, debido a que es un sistema que por lo general asiste en el área administrativa de mayor jerarquía en la organización, ya que este engloba todos los departamentos a los cuales esta conectados, por esto integra y recolecta los datos y dan apoyo a la toma de decisiones.

Nota: Definiciones de sistemas de Gestión de Información por elaboración propia.

Importancia de la Eficiencia de los Sistemas de Gestión de la Información.

Verástegui Gálvez y Valdivia Rodríguez (2025) mencionan que “La correcta utilización de las tecnologías de la información y la capacitación adecuada de los trabajadores son fundamentales”. Siendo así, estos autores, señalan la importancia de los sistemas de gestión de la información y a su vez, involucra al recurso humano como un factor primordial, para el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, por ello si no existe el personal que esté capacitado para el uso de este manejo no existirá una eficiencia operativa dentro de la institución, el uso estratégico de las TIC es expresamente necesarias para que se pueda lograr una gestión eficiente dentro del entorno laboral.

Calidad de la información.

Según, Torres Vásquez y Villoria Amelec (2025), los resultados evidencian en su investigación destaca la importancia de atender la gestión de la información y su calidad, a la par de las TIC, para que los procesos que se encuentran inmersos en un Gobierno Electrónico, lo cual es un conjunto que redundo favorablemente en la calidad de los servicios prestados y en la eficiencia y eficacia administrativa de las instituciones públicas. Estos autores recalcan de como los SGI, aseguran características de la información que son importantes para que la operatividad en las organizaciones sea eficiente y se cumpla de manera institucional, por ello no se basta con digitalizar los procesos, sino, esto se logra con las estructuras organizacionales, ya que esto define de manera claras las funciones.

Dado el caso, utilizar recursos tecnológicos dentro de las entidades públicas, permitirán otorgar información disponible y por tanto cumpla con un requisito básico dentro de las características de la información, como es la calidad de la información. Al no tomar en cuenta este requisito fundamental, no existirá transparencia en la información, por ende, existirá retraso en los procesos.

Transparencia en la Información.

Definición.

Según (Unesco, 2022) La transparencia de la información significa que los servidores públicos, gerentes y administradores tienen el deber de actuar de forma visible, predecible y comprensible. Desde el punto de vista etimológico, el término *transparencia* proviene del latín *trans*, que significa “a través de”, y *parens* o *apparere*, que significa “aparecer” o “hacerse visible”, haciendo referencia a aquello que puede verse con claridad. Por su parte, la palabra *información* deriva del latín *informatio*, que significa “dar forma”, “describir” o “estructurar”, lo que alude al proceso de organizar datos para otorgarles significado.

En base a lo anterior la transparencia en la información es uno de los principios fundamentales que intervienen en la gestión pública, esta garantiza el acceso libre y oportuno de la información, esto implica que los ciudadanos puedan acceder y conocer cómo se toman las decisiones, o a su vez, de qué manera se gestiona los recursos. La utilización de este recurso facilita la rendición de cuentas y permite la trazabilidad de los datos, y por ende este garantiza que la información que se solicite esté disponible, siendo así es importante tomar en cuenta que este derecho se encuentra establecido en la normativa dispuesta por la LOTAIP, en Ecuador. Por lo tanto, se desglosan las siguientes categorías:

Acceso a la Información.

Es importante reconocer como la información forma parte de un rol importante en la sociedad por ello, en el Art. 18 de la Constitución de la República del Ecuador, (2021), menciona lo siguiente: Todas las personas en forma individual o colectiva tiene derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas o en las privadas que manejen fondos del estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.

De acuerdo con lo que indica, La Constitución de la República del Ecuador, el acceso a la información es un derecho el cual las personas gozan, por esto es importante que la información solicitada se encuentre disponible y se obtenga de manera efectiva, los procesos deben intervenir un personal que asuma el rol de integrar las tecnologías necesarias para que así se pueda obtener lo que el ciudadano está solicitando. En este caso las organizaciones están en la obligación de generar información que sea de acceso público, tomando en cuenta las excepciones, que están establecidas y son controlados por los entes gubernamentales.

Tecnologías para la Transparencia en la Información.

Según lo indican los siguientes autores, Becerra, Velandia, y León, (2021), “Los servidores públicos deben utilizar herramientas fundamentales de la democracia que permitan transparentar la gestión pública, dar acceso a los ciudadanos para no dar paso a la corrupción”, desde este punto de vista nace la necesidad de como los colaboradores deben conocer sobre el uso de las nuevas herramientas tecnológicas que se encuentran disponibles, ya que estas son la que ayudan a operar de manera eficaz en las organizaciones.

Siendo así, esto es un complemento y parte fundamental para que la transparencia en la información se realice de manera efectiva, comprender los avances tecnológicos y la importancia que esta trae consigo, para ser implementada en las organizaciones; es necesario, de esta manera se cumplirá según lo indicado en la normativa, esto será fundamental a la hora de garantizar una gestión pública eficiente.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

Es importante recalcar que la LOTAIP (2023), ampara el derecho a la información, por esto en el Artículo 7.- Derecho de acceso a la información pública. El derecho de acceso a la información pública comprende el derecho a buscar, acceder, solicitar, investigar, difundir, recibir, copiar, analizar, reprocesar, reutilizar y redistribuir información. Toda la información producida, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones establecidos en la presente Ley, la normativa vigente y en los instrumentos internacionales aprobados y ratificados por el Estado ecuatoriano. (...). (P.6).

En mención a lo anterior cabe recalcar, que las instituciones públicas, están en el derecho de apegarse a las normas, según lo establecen las leyes en régimen, sobre todo para el acceso a la información, por ello, es un derecho constitucional que no puede ser vulnerado, y esto, a su vez se ve afectado por las malas gestiones públicas que se muestra en los procesos, dado el caso en la implementación de las tecnologías son necesarias para dar un buen uso y trato de la información, por consiguiente, la falta de las estructuras organizacionales, son el quiebre para que los procesos no permitan que se cumpla correctamente y no exista un derecho para la transparencia de la información.

Eficiencia en la Transparencia de la Información.

Reconocer la eficiencia en los procesos dentro de las entidades públicas es un gran desafío, por esto los siguientes autores De la Torre Soledad y Nuñez Santiago (2023), mencionan que, en este contexto, los accesos a la información pública juega un papel importante, este busca para lograr una buena gestión pública, y a su vez, busca fortalecer la democracia, puesto que es un derecho que debe ser ejercido se convierte en una herramienta de participación ciudadana, así facilita su incidencia en la toma de decisiones. El acceso a los datos o información es un proceso que se debe entender, que esto no solo se refiere a un principio que está respaldado por una norma.

Estos factores indican que, la transparencia de la información fortalece la gestión pública, por lo que, la eficiencia se ve afectada debido a que no existen sistemas con los que se pueda realizar una búsqueda adecuada de la información, y esto no permite que la información fluya de manera correcta. La combinación de distintos componentes promueve el funcionamiento de cualquier institución pública.

Organigrama Estructural

Según (Hidalgo, 2021) “Afirma que es un tipo de organigrama que refleja la estructura administrativa de la empresa, explicando cómo se organizan y relacionan sus diferentes áreas necesarias para la permanencia de la empresa. Es decir que un organigrama estructural es una representación gráfica de los diferentes departamentos que tiene la empresa, comenzando por un nivel de mando, estos suelen establecerse en bloques según su función, además que prevalece y recoge toda la exposición o sustento de la empresa, incluyendo los puestos jerárquicos tanto de forma vertical u horizontal.

Marco metodológico.

Tipo de Estudio.

El presente estudio de caso se desarrolla por medio de un enfoque cualitativo, mismo que ha permitido comprender de manera interpretativa las necesidades y las problemáticas que existen dentro de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP), de esta manera, esta metodología nos permite realizar un análisis, que nos ayude a identificar las percepciones del entorno y a comprender de manera más profunda las necesidades existentes, que se relacionan en cuanto a los sistemas de gestión de la información y la transparencia en la información.

Alcance de la Investigación.

En este estudio se desarrolló de tipo descriptivo y exploratorio, el método descriptivo permite detallar de la manera más específica las condiciones en la que se encuentra la Empresa Pública, esto permite relacionar a las variables y obtener un mejor resultado. De tipo exploratorio, elementos claves permiten partir desde la problemática, para poder obtener un análisis a profundidad.

Métodos.

Los métodos utilizados se describen a continuación:

El método teórico, ha permitido ser analizado desde el marco conceptual, lo cual genera una base sólida para realizar esta investigación, a su vez es importante tomar en cuenta que se ha analizado desde el marco legal, debido a que se relaciona con la segunda variable.

Por otro lado, el método Analítico – Sintético, permite realizar un análisis profundo a los elementos que han sido resaltados desde el inicio de la investigación. A su vez la síntesis, permite obtener hallazgos que interpretan la situación actual de Empresa Pública-ULEAM.

Cabe recalcar que este estudio de caso se relaciona estrechamente, con asignaturas que han sido estudiadas, para esto se mencionan las siguientes: Gestión de la Información, herramientas digitales, gestión organizacional, gestión de procesos, y marco constitucional y derecho administrativo ecuatoriano, estas permiten ser corroboradas teóricamente y por ende dan sustento teórico a esta investigación.

Del mismo modo, se utilizó el método inductivo - deductivo, estos permiten identificar patrones que se ven reflejados desde las experiencias de las personas que colaboran dentro de esta institución, el método deductivo, se enmarcan con el marco conceptual y los objetivos, esto valida la problemática establecida. En ello se integran los recursos bibliográficos que ayudan a sostener de manera categórica el rumbo de la investigación, según la opinión desde el punto de vista de varios autores.

Desarrollo de la Investigación.

Esta investigación fue desarrollada en dos periodos académicos, considerados en dos semestres, por ende, se distribuyó en dos fases, estas fueron desarrolladas en el séptimo y octavo semestre, por ello este tiempo ha permitido que la investigación se desarrolle de manera estratégica.

Técnicas e Instrumentos.

Para realizar esta investigación fue necesario aplicar técnicas, las cuales, nos permitieron analizar distintas situaciones para obtener resultados, para esto, la observación directa fue un factor clave que nos permitió identificar el entorno y conductas laborales, un check list ayudó a enumerar varias situaciones que se consideraron para identificar el núcleo del problema en este trabajo. A su vez, la aplicación de una entrevista estructurada nos permitió obtener información, que será revisada y dará paso a el análisis de resultados que nos ayudará a formular una propuesta.

Y, por último, la población utilizada para este estudio de caso fue estrechamente con el personal que labora en la Empresa Pública - Uleam. El análisis de la entrevista que se obtuvo por parte de tres colaboradores como; la persona encargada del departamento técnico y de compras públicas; y, dos personas designadas al azar. Esto ayudó a obtener resultados con los actores claves para el análisis sobre los sistemas de gestión de la información y la transparencia en la información.

Tabla 2

Triangulación de entrevistas realizadas.

Preguntas	P1	P2	P3	Autor	Análisis
¿Qué consecuencias cree que genera la ausencia de un organigrama estructural en la organización del departamento?	La ausencia de un organigrama trae como consecuencia que no existe una reestructuración o una ubicación correcta de cuáles son los departamentos funcionales de cada institución, y además hay un desorden totalmente y en este caso la organización no va a funcionar de manera correcta.	Si no existe un organigrama puede haber, las funciones no están establecidas, cada uno no va a saber lo que va a hacer y va a existir lo que le llaman duplicidad de funciones, escasez en el rendimiento.	La principal consecuencia considera que es la falta de conocimiento, si no existiera una estructura las personas no sabrían su rol.	Con la ausencia de un organigrama, aparecen consecuencias y dudas. Si en una organización no hay una clara línea de control, y de qué manera se van a tomar las decisiones. (Ponti, 2022)	Las respuestas de la mayoría de los entrevistados coinciden en que la ausencia de organigrama estructural afecta de manera directa a las asignaciones de las funciones dentro de la distribución de actividades en los distintos departamentos. La ausencia del organigrama, dificulta que exista una supervisión con las actividades que se desarrollen en el entorno laboral. De este modo, el autor Ponti, recalca como la ausencia de un organigrama organizacional impide el correcto funcionamiento de una organización y esto a su vez, no permite que se tomen decisiones de manera correcta y siguiendo un orden jerárquico.
¿Ha experimentado duplicidad de funciones o falta de claridad en las responsabilidades por esta carencia?	Muchas veces sí, existe mucha ausencia o en su defecto existe un organigrama y se crean nuevos departamentos y no está en migado o no está actualizado organigrama, se crea este problema, falta de claridad de responsabilidades y muchas veces hay duplicidad de funciones.	Si, el problema que hay es que el organigrama no está actualizado porque fue dado en una instancia, pero como hemos cambiado de actividades y unidades de negocio si hay problemas en las responsabilidades que tiene cada miembro de la organización	Bueno personalmente cree que no porque a pesar de que aquí sí existe un organigrama en la empresa, entonces no ha existido ningún inconveniente	La falta de un organigrama estructural genera problemas tales; como duplicidad de funciones, falta de claridad en las responsabilidades y una estructura que permita organizar y definidas actividades. Esto ha impacta negativamente en la eficiencia operativa y como una institución puede adaptarse a los cambios del entorno. (Mesía Vásquez, 2025)	La mayoría de los participantes coinciden en que la ausencia de un organigrama no permite que exista claridad de responsabilidades, y este a su vez, provoca duplicidad de funciones, de este modo, la creación de nuevos departamentos no les permite que existan las debidas actualizaciones correspondientes en las funciones de la organización. Siendo así, Mesia, recalca que la ausencia del mismo, provoca que no se generen los cambios organizacionales esperados, es decir, los rendimientos o la eficiencia operativa les impiden a que se adapten a las funciones que deban desarrollarse.
¿Cómo afecta esta situación al flujo de información dentro del departamento?	Desorden en las actividades, problemas en sus funciones, falta de claridad en la responsabilidad.	No existiría una relación de información.	Bueno como le indicaba aquí no se ha generado inconvenientes por esta situación, entonces no habría inconveniente.	Una correcta estructura organizacional permite favorecer la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas funcionales de la empresa. Esto asegura que la	Las respuestas obtenidas por los entrevistados, muestran que existen distintas percepciones, sobre como la ausencia del organigrama afecta el flujo de información, es importante indicar, que uno de ellos menciona algo importante como lo es, no existiría una relación de información, afirmando como ello, quebranta la comunicación interna e

				información fluya sin inconvenientes, lo que es esencial para identificar rápidamente problemas, oportunidades y cambios en el entorno. (Salazar Vásquez y Cuenca Peñaloza, 2024)	impide la toma de decisiones, por tal motivo el autor en su cita, enmarca que los niveles jerárquicos regidos por un organigrama permite el correcto flujo de información, y a su vez permite identificar donde nace los inconvenientes que se presenten dentro del área laboral.
¿Qué procesos dentro del departamento todavía se realizan de forma manual y qué problemas genera esto?	La asignación de actividades; significa que llega este de aquí el documento mira, de la va manera llega esto ala ing. Ella notifica o asigna las actividades	Todo se hace en el sistema, son cosas hacen de manera manual son los cálculos y a veces genera problema porque el sistema no está automatizado.	Genera en mi cargo le diría que el ingreso de oficios, el ingreso de documentación porque si usted puede visualizar aún se manejan con archivadores y yo creo que actualmente teniendo la tecnología tan actualizada yo creo que se deberían manejar ya de manera virtual y no gastar tantos recursos.	En un entorno empresarial cada vez más competitivo y digitalizado, los procesos manuales suponen una amenaza para la eficiencia, seguridad y la capacidad de crecimiento de las organizaciones. Desde la duplicación de tareas hasta errores humanos, estas prácticas pueden obstaculizar el crecimiento y la capacidad de respuesta de las empresas ante los desafíos. (Sierra, 2025)	La mayoría de los participantes coinciden en que los procesos manuales retrasan las actividades dentro de los distintos departamentos, uno de ellos recalca el cómo la tecnología debe ser mas participe dentro de los procesos internos. Por tanto el autor indica como los procesos manuales crean desventajas y duplicidad de información, mantenerse en la vanguardia tecnológica representa el crecimiento dentro de la empresa pública.
¿Cómo influye la ausencia de automatización en la rapidez para atender solicitudes de información?	Influye de manera crucial como los procesos todavía no están automatizados, están manuales, significa que va a perder un tiempo en buscar la información de manera física. Entonces, si estuviera digitalizada, normalmente la información fuera mucho más rápida e eficiente.	Influye bastantísimo porque sin esos procesos automatizados retrasa el trabajo.	Como le indicaba al tener tanta documentación hacer esto una empresa que en verdad día a día se intercambia demasiada información con el resto de facultades creo que los procesos son más lentos porque yo considero que si lo sistematizamos sería más rápido.	La automatización de procesos reduce de manera positiva los tiempos de respuesta y mejora la accesibilidad a la información. (Estacio Flores, 2024)	Desde las percepciones de los entrevistados, es importante señalar como coinciden en que la automatización de los procesos es un punto crucial dentro de la EP debido a que se reduciría el tiempo de espera para los usuarios, por tanto, como indica el autor en su cita, esto les permitirá a que exista una correcto y debido acceso de la información.
¿Considera que la falta de digitalización afecta la	Si afecta, Afecta en la organización de la institución, afecta en la institución, afecta en	Si porque muchas veces cuando son documentos fisicos se suelen trasapelar o	Sí, digamos que en este caso pueden existir pérdidas porque no sabemos	La digitalización de los documentos transforma la manera en como las organizaciones operan, y	Los participantes coinciden en que la digitalización de los documentos aumenta la eficiencia de los recursos, y al no estar implementada dentro de la EP, no garantiza que la

transparencia y trazabilidad de los datos? ¿De qué manera?	la duplicidad de los procesos, afecta en la pérdida de tiempo al momento de buscar algo y atender.	los papeles también se suelen perder porque los papeles se pueden dañar.	qué pueda pasar el día mañana por los efectos de la naturaleza, entonces de aquí a mañana pasa algo y todo se pierde, todo se daña por no tener sistematizado todo.	se convierten en un pilar que mejora la eficiencia organizacional. En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la adopción de herramientas digitales no solo simplifica procesos, sino que también facilita un acceso oportuno y eficaz a la información, favoreciendo la toma de decisiones informadas. (Santos , 2025)	información se guarde de manera correcta, es decir, no existe la transparencia de la información y a su vez afecta a la trazabilidad de datos, debido a que dificulta la veracidad de la información. Por esto, Santos en su cita indica como la digitalización dentro de una organización es fundamental, porque es el crecimiento dentro del entorno empresarial, y siendo así esto se ve reflejado que existe una debilidad con el uso de las herramientas tecnológicas.
¿Qué beneficios percibe que tendría la implementación de sistemas automatizados en el área?	Serían cero duplicidades de funciones, va a existir transparencia, va a existir un orden en el desarrollo de sus actividades ya con los sistemas automatizados.	Sería genial porque ya todo sería digital y son más fácil de buscarlos.	Conservar la información de la empresa.	La automatización consiste en la implementación de los sistemas que permiten asignar actividades y tareas productivas en procesos automatizados que generan múltiples beneficios, tal como la mejora de las condiciones de trabajo del personal, optimización del tiempo en el desarrollo de procesos tediosos e incremento de la seguridad en los mismos. (Begnini Domínguez, Lecaro Lavayen, y Shauri Romero, 2022)	Los entrevistados coinciden en que la implementación de la automatización de los distintos sistemas les ayudaría de manera significativa, es decir, no existiría duplicidad de información, y la información sería mucho más fácil de conservar, y a su vez, la búsqueda de cualquier información estaría disponible. Siendo así, el autor en su cita, recalca que la automatización genera una ventaja competitiva, sobre todo en la optimización de los recursos dentro de la organización y a su vez la información se mantendría de forma segura.
¿Ha recibido formación específica en sistemas de gestión de la información? Si es así, ¿fue suficiente?	Si para el Ing. si está formado en los sistemas de la información.	Se recibió formación para manejar el sistema actual de la empresa, pero no se considera que haya sido una "formación específica en sistemas de gestión de información" de manera más amplia.	No, creo que aquí yo lo he hecho empírico, pero no hemos recibido en sí alguna capacitación que se debería hacer en toda empresa, pero no hemos recibido.	La capacitación continua para el uso de sistemas de información es de suma importancia, busca garantizar la eficacia y eficiencia de las investigaciones. Los investigadores deben estar actualizados en las últimas tendencias y novedades en cuanto a tecnología y software de investigación,	Los participantes no coinciden en que la EP les haya brindado capacitaciones para el uso de los sistemas de información, sin embargo la mayoría indica en que la empresa realiza formaciones, pero no de manera específica sobre el tema, pero esto el autor en su cita recalca la importancia sobre las capacitaciones y como estas garantizan el uso de los distintos sistemas, y sobre todo las mejoras de las prácticas en su uso, debido a que la tecnología es un acto novedoso que permite la mejora de la implementación de herramientas tecnológicas.

				así como en las mejores prácticas de uso de herramientas informáticas. (Manzano, 2023)	
¿Qué tan familiarizado se encuentra con el uso de tecnologías que garanticen transparencia de la información?	Eso al 100 %, normalmente ellos crean, los que implementan, diseñan desarrollan y capacitan al resto personal para que exista la regularización de transparencia de la información	Poco familiarizada con el uso de tecnologías que garanticen transparencia y eficiencia en la gestión documental	La verdad que muy poco, como yo le indicaba, conozco lo básico, pero no tenemos tanto conocimiento.	Las tecnologías de la información y las políticas de transparencia fortalecen la confianza y fuerza en el respaldo a su uso. (Ross Ibarra, 2020)	La mayoría de los entrevistados desconocen sobre el uso de las tecnologías de la información, por tanto, crece en el desconocimiento sobre lo que es la transparencia de la información. La minoría de los participantes señala que el desarrollo de estas tecnologías regulariza la optimización de los recursos en cuanto a la información. Ross, en su cita indica que el uso de las tecnologías de la información respalda la confianza en el uso adecuado de la información y la distribución de los datos.
¿Considera que la falta de capacitación tecnológica limita el desempeño de los servidores públicos?	Bastante, la limitación no es solo la capacitación teórica, sino la falta de práctica y explicación sobre cómo usar ciertos parámetros en los sistemas. Esto genera un "bloqueo personal" y miedo a cometer errores, lo que lleva a la abstención de realizar ciertas tareas y al retraso en el trabajo.	Si, lo limita porque no pueden llegar más allá una vez que no saben, eso los limita.	Claro que sí, porque creo que muchos de los compañeros aquí desconocen cómo salvaguardar, por decirlo así, la información que es importantísima aquí en esta empresa	El problema radica en la ineficiencia de las capacitaciones recibida por los servidores públicos, la cual debería estar relacionada con el desempeño laboral para mejorarlo y por ende beneficiar tanto a los colaboradores como los servicios públicos. (Kerwin Veliz y Llanos Encalada, 2021)	La mayoría de los entrevistados, indican que la mayor debilidad que tienen los servidores públicos, cuando ocupan los cargos, es la falta de capacitación, debido a que les limita conocer sobre lo que se desarrolla en el entorno laboral, y esto afecta directamente al desempeño de cada uno. Para esto, el autor recalca que, para mejorar el rendimiento laboral, las capacitaciones deben ser constantes y estar relacionadas a los procesos dentro de cualquier organización, esto beneficiará ambas partes y permitirá que exista un buen desarrollo.

Análisis de resultados

El presente análisis se basa en las respuestas obtenidas mediante entrevistas aplicadas al personal del Departamento de la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP ULEAM), es importante recalcar lo siguiente:

1. Identificar cuáles son las limitaciones que se presentan dentro del departamento técnico y de compras públicas.

Unos de los principales hallazgos identificados en el departamento técnico y de compras públicas es la ausencia del organigrama estructural. No se evidencia una estructura jerárquica definida cuales estén definidas el nivel de autoridad y responsabilidad dentro del departamento. Esta situación ha generado duplicidad de funciones, así como la confusión de asignación de tareas, lo que afecta directamente al desempeño laboral en los servidores públicos. Además, se representan retrasos en la toma de decisiones debido a la falta de claridad sobre quien es debe asumir determinadas funciones, lo que provoca un desorden operativo evidente.

Por otra parte, se identificaron deficiencias significativas en el flujo de información, La falta de una estructura organizacional ha ocasionado problemas de comunicación entre distintos departamentos, lo que impide que la información circule de manera clara y oportuna. Asimismo, muchos de los procesos dependen excesivamente de la gestión manual, esto provoca el incremento de riesgos de errores y retrasos. Por lo tanto, la ausencia de una coordinación organizacional dificulta la integración y limita el trabajo colaborativo en la organización.

2. Examinar de qué manera afecta la falta automatización en la eficacia de los sistemas de gestión de la información y su impacto en la transparencia de la información.

En cuanto a la eficiencia operativa, la falta de automatización de los procesos genera un impacto significativo en el desempeño del departamento. Esto requiere mayor tiempo debido a que muchas tareas se realizan de manera manual. Lo que retrasa el cumplimiento de los procesos administrativos. Asimismo, se incrementa la probabilidad de errores humanos en el registro de manejo de la información, afectando la precisión de los datos. Esta situación también ocasiona duplicidad de registros, ya que no existe un sistema integrado que centralice la información, esto a su vez provoca retrasos en la entrega oportuna de documentación y reportes necesarios para la toma de decisiones.

3. Evaluar el nivel de conocimiento que tienen los servidores públicos en cuanto al uso de las tecnologías para los sistemas de gestión de la información

La relación que existe entre ambos temas presenta como resultado que dentro de la EP existe un limitado uso de las herramientas tecnológicas, debido al desconocimiento de algunos colaboradores, y, por otro lado, la falta de organización jerárquica que existe dentro de esta organización, no les permite resolver las necesidades que están presentes.

Ante la situación planteada, exponer información de manera física genera pérdida de documentos, y deficiencia operativa, es decir la información no estará disponible para la persona

que solicite, es imprescindible considerar que la digitalización de los documentos genera eficiencia operativa e implica que exista transparencia y confianza constitucional.

De este mismo modo, es importante reconocer que la implementación de un organigrama estructural es la base fundamental para que exista una gestión de cambio dentro del ambiente laboral, la distribución de responsabilidades les permitirá a que no exista duplicidad de datos e información, y será el empuje necesario para el desarrollo dentro de los distintos departamentos, la incorporación de las nuevas tecnologías es otro factor que repercute dentro de la Ep, para que exista un correcto flujo de información.

La implementación de un organigrama estructural nace desde la infraestructura tecnológica, la comunicación interna, y la automatización de los procesos, además se evidencio que existe un desconocimiento parcial en el manejo de las herramientas digitales. No todos los colaboradores dominan adecuadamente los sistemas de gestión de información, lo que limita la correcta implementación y aprovechamiento de estas tecnologías en los procesos institucionales. Asimismo, se identificaron dificultades para automatizar procedimientos debido a la falta de capacitación continua de herramientas digitales, lo que ha generado una dependencia persistente a los procesos manuales y en algunos casos resistencia al cambio de tecnologías.

Conclusión

El presente estudio de caso permitió analizar la relevancia de los sistemas de gestión de la información como herramientas estratégicas para garantizar la transparencia en las instituciones públicas, tomando como referencia a la EP-ULEAM, específicamente en el Departamento Técnico y de Compras Públicas. Los resultados evidencian que una adecuada gestión de la información no depende únicamente del uso de tecnologías, sino también de la existencia de una estructura organizacional que ordene y respalde los procesos institucionales.

Uno de los principales hallazgos fue identificar que la ausencia de un organigrama estructural afecta de manera directa la eficiencia operativa del departamento, generando desorganización, duplicidad de funciones y deficiencias en el flujo de la información. Estas limitaciones dificultan la correcta implementación de los sistemas de gestión de la información y afectan el cumplimiento de los principios de transparencia establecidos en la LOTAIP.

Se observó que, si bien el personal muestra apertura para incorporar herramientas tecnológicas en su trabajo diario, aún se desconoce la relación con los sistemas de gestión de información. Esta problemática se agrava por la ausencia de funciones provocando retrasos en la automatización y un uso poco efectivo de la tecnología disponible.

En este sentido, se determina que la adopción de un organigrama estructural resulta un elemento clave para un sistema de gestión de la información, una vez implementado facilitará una mayor transparencia, los mejores procedimientos administrativo y un respaldo más sólido para la toma de decisiones promoviendo así al departamento una gestión pública más organizada, eficiente y coherente con los principios de una buena administración.

Recomendaciones

Se recomienda implementar un organigrama estructural en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la EP-ULEAM, que permita delimitar de manera más precisa los niveles jerárquicos, así como las funciones y responsabilidades asignadas a cada cargo. Esta acción contribuirá a reducir la duplicidad de funciones, mejorar la coordinación interna y mejorar el desempeño operativo, convirtiéndose en un elemento clave para una adecuada organización de los procesos administrativos.

De esta manera, resulta fundamental definir cuáles son lineamientos y los procedimientos internos que deben ser orientados al uso adecuado de los sistemas en la gestión de la información. La regulación de estos procesos permitirá optimizar cual es el correcto flujo de la información, esta permite garantizar su trazabilidad está dará cumplimiento a los principios de transparencia y acceso a la información pública establecidos en la LOTAIP.

De igual manera, se considera fortalecer la capacitación permanente del personal, orientada al manejo de sistemas de gestión de la información y la utilización eficiente de las herramientas tecnológicas. El fortalecimiento de competencias técnicas facilitará la automatización de los procesos, incrementará la productividad institucional y permitirá una mejor adaptación a los cambios tecnológicos.

Por último, se sugiere integrar la estructura organizacional con los sistemas tecnológicos actualmente disponibles, asignando roles y niveles de acceso conforme a las funciones definidas en el organigrama. Esto permitirá contribuir a un mejor control de la información, optimizar la toma de decisiones y reforzar una cultura organizacional orientada a la transparencia.

Referencias

- Bailon Fuentes, C. M. (2023). *“Implementación De Un Sistema Integrado De Información Para Favorecer El Acceso A La Información Académica Por Parte De La Secretaria General De La Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí 2023-2024 (Propuesta Metodológica).* Tesis de Grado, Manta. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/4807>
- Becerra , J., Velandia, J., y León, I. (10 de 2021). Latinoamérica: Transparencia y Acceso a la Información. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 31(82).
doi:<https://doi.org/10.32870/dfe.viEdición%20Especial.141>
- Begnini Domínguez , L. F., Lecaro Lavayen, A. C., y Shauri Romero, J. D. (Julio de 2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(7), pág. 996. doi:10.23857/pc.v7i7
- Castillo Chávez , A. N., y Macías Pacheco, N. M. (Enero de 2024). Análisis Del Uso De Los Dss Aplicadas Al E-Commerce De Las Pymes. *Universidad De Guayaquil*. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b943138b-e719-4bd9-a851-6df7cd023962/content>
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). Constitución de la República del Ecuador. *Constitución De La República Del Ecuador 2008*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

De la Torre, S., y Nuñez, S. (07 de Julio de 2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de la Gestión*(14), 53 - 73.

doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>

Estacio Flores, C. A. (03 de Diciembre de 2024). La Gestión Documental: Automatización Y Comunicación Efectiva Como Factores Clave. *Aula Virtual*, 5(12), págs. 406-407.

doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.14834090>

Gonzáles Velásquez, L. M., Gámez Padilla, D. J., y Rodeles Lara, I. G. (23 de Octubre de 2023). Transparencia y acceso a la información pública en América Latina, con énfasis en el uso de tecnologías para la rendición de cuentas en Chile, Colombia, México y Uruguay.

doi:ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1961-9519>

Hidalgo, J. (2021). Organigramas Estructurales Y Funcionales. Obtenido de

<https://es.scribd.com/document/699897874/Organigramas-Estructurales-y-Funcionales>

Jairo, P. T. (2023). *Un modelo de evaluación de éxito de los sistemas de información con énfasis en los factores político, social y ético a nivel del desempeño individual y cooperativo en las instituciones públicas en el Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

doi:<https://orcid.org/0000-0003-4899-3008>

Kerwin Veliz, H., y Llanos Encalada , M. (10 de Octubre de 2021). La capacitación, activo para alcanzar el desarrollo organizacional y del capital humano en las instituciones públicas:

Coordinación Zonal 5 – Salud – Ecuador. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), págs. 19-39. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.542>

López Molina, Á. F. (2022). Análisis de la implementación de datos abiertos y su incidencia en el fortalecimiento de la transparencia y acceso a la información pública en ecuador al año

2021. *Universidad Tecnológica de Israel*. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2954>
- LOTAIP. (2023). Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información. Obtenido de <https://www.cienciasforenses.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/LOTAIP-2023.pdf>
- Manzano, I. (2023). *UISYS*. Obtenido de Ciencia y Salud : https://uisys.es/la-importancia-de-la-capacitacion-continua-en-el-uso-de-sistemas-de-informacion-en-la-investigacion/?expand_article=1
- Masaquiza Moyolema, J. R., Romero Fernández, A. J., Fernández Villacres, G. E., y Acosta Espinoza, J. L. (31 de 07 de 2023). Sistemas de información para la gestión de recursos informáticos. *Ingenium et Potentia. Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 5, 69-80. doi:<https://doi.org/10.35381/i.p.v6i9.2619>
- Mesia Vásquez, J. A. (04 de 12 de 2025). Diseño de un Manual de Organización y Funciones para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Concorsa. *Repositorio Académico UPC*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/671951/Mesia_VJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mosquera R., X., Cedeño Troya, F., Townsend Valencia, J. E., Aguirre González , D., Viteri Guzmán, G., Loor Sánchez, R., . . . Arreaga Suarez , A. (2025). Libro resultado de investigaciones Sistemas de Información de Información como herramienta como herramienta para la toma para la toma de decisiones de decisiones. Obtenido de <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2022/10/L2-2020.pdf>

- Olarte-Pacco, M. D., Flores Mayta, D. J., Rios Vera, K. J., Quispe Ambrocio, A. D., & Seguil - Ormeño, N. A. (26 de 12 de 2023). Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión empresarial: Un análisis cuantitativo. *Bulletin of Electrical Engineering and Informatics*, 3577-3589. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.899>
- Ponti, F. (01 de 12 de 2022). ¿Hay vida más allá de los organigramas? Nuevas estructuras organizativas para una óptima innovación. *Revista Científica CMDLT*, 16(01). doi:<https://doi.org/10.55361/cmdlt.v16i1.194>
- Posligua Benavides, L. N. (2024). *La transparencia de la información en la calidad de la comunicación en la empresa pública uleam de la ciudad de manta año 2023. (estudio de caso)*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/5606>
- Rojas Huamán, K. (2022). *Un modelo de evaluación de éxito de los sistemas de información con énfasis en los factores político, social y ético a nivel del desempeño individual y cooperativo en las instituciones públicas del Perú [Tesis de maestría, Universidad del Perú]*. Repositorio de la UNMSM. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/5c344073-b5c6-4047-bd49-a76225527311/content>
- Ross Ibarra, M. A. (Agosto de 2020). Tecnologías para la mejora de la transparencia. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(14). doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i14.84>
- Salazar Vásquez, D. P., y Cuenca Peñaloza, K. N. (06 de Marzo de 2024). Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la delegación de funciones en la empresa ferretera “E” de Machala;. *Repositorio UT Machala*. Obtenido de

<https://repositorio.utmachala.edu.ec/server/api/core/bitstreams/68ae92eb-2284-41c3-b6bf-d61bba576a93/content>

Santos , C. (15 de Marzo de 2025). *Transformación Digital*. Obtenido de Transformación Digital: <https://aefp.org.es/como-la-digitalizacion-de-documentos-mejora-la-eficiencia-organizacional/>

Sierra, G. (04 de Febrero de 2025). *Linkedin*. Obtenido de Likendin: <https://www.linkedin.com/pulse/los-riesgos-de-procesos-manuales-en-la-gesti%C3%B3n-empresarial-y-h0gpf/>

Torres Vasquez, M., y Villoria Amelec, C. (2025). Gestión Y Calidad De La Información En El Gobierno Electrónico. *14*(54). Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006

Unesco. (2022). *ETICO*. Obtenido de <https://etico.iiep.unesco.org/es/transparencia>

Verástegui Gálvez, T. M., & Valdivia Rodríguez, A. A. (2025). Impacto del trabajo remoto en el Perú: beneficios y limitaciones para el sector laboral. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 29, 21-30. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v29i127.255>

Anexos

Ficha de observación (lista de cotejo)

Observar cómo un Sistema de Gestión de la Información influye en la transparencia y eficiencia de los procesos administrativos en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM).

Observador: López López Cristhofer

Fecha: 08/10/25

Lugar: Departamento Técnico y de Compras Públicas – EP-ULEAM

Categoría: Sistemas de Gestión de la Información

Nº	Pregunta de Observación	Sí / No		Observaciones
1	¿Existe un sistema digital implementado para la gestión de información en el departamento?	☐ Sí	☐ No	
2	¿Los registros y documentos se manejan de manera automatizada?	☐ Sí	☐ No	
3	¿El personal utiliza herramientas tecnológicas para el manejo de datos?	☒ Sí	☐ No	
4	¿El sistema de gestión permite un flujo de información eficiente entre áreas?	☐ Sí	☐ No	
5	¿Se evidencia una reducción en los errores o duplicidad de información?	☐ Sí	☐ No	
6	¿Existen protocolos definidos para el uso del sistema de información?	☐ Sí	☐ No	.
Categoría: Transparencia de la Información				
Nº	Pregunta de Observación	Sí / No		Observaciones
7	¿La información institucional es accesible al público?	☐ Sí	☐ No	
8	¿Se garantiza la claridad y trazabilidad de los procesos informativos?	☐ Sí	☐ No	
9	¿Existen canales digitales para la rendición de cuentas?	☐ Sí	☐ No	
10	¿La información publicada es actualizada regularmente?	☐ Sí	☐ No	
11	¿El personal conoce las políticas de transparencia institucional?	☐ Sí	☐ No	
12	¿Se cumple con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)?	☐ Sí	☐ No	

Nota: Instrumento Ficha de Observación aplicada en el Departamento Técnico y Compras Públicas.

Anexo 2



Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

Oficio No. 122-FCACC-DIR-GIG-JRS-2025

Manta, 12 de junio de 2025

Ingeniera

Irma Velásquez Bravo, Gerente General**Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM**

Manta

De mi consideración:

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

En este contexto, y con el objeto de que nuestros estudiantes logren una formación integral para que en el futuro representen un efectivo valor agregado al sector empresarial, solicito a usted su valioso apoyo, permitiendo que el señor CRISTHOFER DAVID LÓPEZ LÓPEZ portador de la cédula de identidad No. 1351447246, estudiante de séptimo nivel paralelo A de la Carrera GIG, que se encuentra desarrollando el Trabajo de Integración Curricular: Fase de Diseño realice la investigación del Trabajo de Titulación en la dependencia que usted dirige, con el objetivo de cumplimentar el Proyecto de Titulación **"Sistemas de Gestión de la información para la transparencia de la información, en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2025 (Estudio de Caso)"** que contribuirá al fortalecimiento de las competencias académicas del estudiante.

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

Expreso nuestro agradecimiento.

Atentamente,

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

c.c. Archivo

Marcia del Canto Jeria



EMPRESA PÚBLICA
PRODUCCIÓN
12-06-2025
39

Anexo 3

Preguntas de Entrevista sobre los Sistemas de la Información y Transparencia de la Información.

Entrevistador: López López Cristhofer

Fecha: 19/11/25

Lugar: Departamento Técnico y de Compras Públicas – EP-ULEAM

Objetivo	✓ Identificar las limitaciones que se presentan en el departamento técnico y de compras públicas
1.	¿Qué consecuencias cree que genera la ausencia de un organigrama estructural en la organización del departamento?
2.	¿Ha experimentado duplicidad de funciones o falta de claridad en las responsabilidades por esta carencia?
3.	¿Cómo afecta esta situación al flujo de información dentro del departamento?
4.	¿Considera que un organigrama estructural mejoraría la eficiencia en los procesos administrativos? ¿Por qué?
5.	¿De qué manera la falta de un organigrama influye en la transparencia y acceso a la información institucional?
✓	Examinar cómo afecta la falta de automatización en la eficacia de los sistemas de gestión de la información y su impacto en la transparencia.
1.	¿Qué procesos dentro del departamento todavía se realizan de forma manual y qué problemas genera esto?
2.	¿Cómo influye la ausencia de automatización en la rapidez para atender solicitudes de información?
3.	¿Considera que la falta de digitalización afecta la transparencia y trazabilidad de los datos? ¿De qué manera?
4.	¿Qué beneficios percibe que tendría la implementación de sistemas automatizados en el área?
5.	¿Ha identificado retrasos o errores en la gestión documental debido al manejo manual de información?
✓	Evaluar el nivel de conocimiento que tienen los servidores públicos en cuanto al uso de las tecnologías para los sistemas de gestión de la información.
1.	¿Qué nivel de capacitación considera que tienen los colaboradores respecto al uso de herramientas tecnológicas en su área?
2.	¿Ha recibido formación específica en sistemas de gestión de la información? Si es así, ¿fue suficiente?
3.	¿Qué tan familiarizado se encuentra con el uso de tecnologías que garanticen transparencia y eficiencia en la gestión documental?
4.	¿Considera que la falta de capacitación tecnológica limita el desempeño de los servidores públicos?
5.	¿Qué tipo de apoyo o formación cree que sería necesario para mejorar el manejo de sistemas de información en la institución?

Nota: Preguntas de entrevista cuales fueron aplicadas dentro del Departamento Técnico y Compras Publicas

Anexo 4

Figura 1.

Entrevistas realizadas en el Departamento Técnico y Compras públicas



Nota: Entrevista con el director del Departamento Técnico y Compras Públicas Ing. Cristhian Flores

Figura 2

Entrevista realizada al funcionario administrativo del Departamento Técnico y Compras públicas.



Nota: Entrevista con el Lic. Jean pool Zambrano Asistente Contable.

Anexo 5**Figura 3**

Entrevista a la Srta. Secretraria del Departamento Técnico y Compras Públicas



Nota: Entrevista con la Lic. Juleidy Ávila Asistente de Gerencia Del Departamento Técnico y Compras Publicas

Propuesta de Solución

Implementación de un Organigrama Estructural para mejorar los sistemas de Gestión de la Información y fortalecer la transparencia de la información en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la EP-ULEAM

Introducción

En el contexto actual de la administración pública, enfrenta desafíos para gestionar la información de manera más eficiente y transparente, lo cual resulta clave para consolidar las instituciones y fortalecer la confianza ciudadana. El uso adecuado de sistemas de gestión de la información contribuye agilizar los procesos administrativos, para mejorar la toma de decisiones y garantizar el acceso oportuno a la información, en concordancia con la norma vigente.

Sin embargo, la eficacia de estos sistemas está estrechamente relacionados a la existencia de una estructura organizacional claramente definida, lo que permitirá delimitar funciones, responsabilidades y niveles. De esta manera la ausencia del organigrama estructural como tal, limita el rendimiento de los procesos internos y la aplicación de herramientas tecnológicas orientadas a la transparencia. Por esta razón, la presente propuesta tiene como finalidad plantear una solución integral para el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM) a partir de la organización interna de su gestión de la información.

Planteamiento del problema

El Departamento Técnico y de Compras Públicas de la EP-ULEAM presenta diversas limitaciones, mismas que derivadan de la inexistencia de un organigrama estructural, esto no orienta a que exista de manera adecuada la asignación de funciones y responsabilidades. Esta carencia provoca inconvenientes en la adecuada gestión administrativa y presenta la duplicidad de datos, y problemas en la coordinación de áreas y fallas en la circulación de la información.

En consecuencia, a esto, la automatización de los procesos y los sistemas de gestión de la información; indican negativamente en la eficiencia operativa y la transparencia institucional. En este caso la información no se encuentre correctamente organizada, ni disponible en el momento que se solicita, esto ocasiona dificultad cuando se debe cumplir con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). El nivel de conocimiento de los servidores en el uso de herramientas tecnológicas, es otro de los puntos que les impide que sean aprovechados adecuadamente los recursos que se encuentran disponibles.

Objetivo general

Proponer la implementación de un organigrama estructural que sirva como base para la correcta aplicación de un sistema de gestión de la información y permitirá fortalecer la transparencia de la información, la eficiencia operativa y la toma de decisiones en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la EP-ULEAM.

Objetivos específicos

- ✓ Elaborar un organigrama estructural que permita definir las funciones, responsabilidades y defina los niveles jerárquicos en el Departamento Técnico y de Compras Públicas.
- ✓ Impulsar el uso eficiente de las tecnologías insertadas mediante capacitaciones dirigidas a los colaboradores.
- ✓ Garantizar la disponibilidad de la información de manera ordenada conforme a la normativa vigente.

Justificación

La presente propuesta se justifica en el propio ámbito institucional, porque mejorará la organización interna del departamento, gestionar mejor los recursos y aumentar la eficiencia de la gestión administrativa. La incorporación de un organigrama estructural facilitará la interrelación entre los servidores públicos y ayudará a reducir los errores de la institución.

Desde el punto de vista, la propuesta contribuye al cumplimiento de la LOTAIP por lo tanto, garantiza el derecho de acceso a la información pública y promueve fortalecer la transparencia de la información institucional. Finalmente, la propuesta beneficiará tanto como a los servidores públicos como para la ciudadanía, porque les permitirá mejorar la calidad de la gestión pública de manera ordenada, eficaz y orientada.

Tabla 3

Plan de desarrollo de propuesta

<i>Fase</i>	Temas para considerar	Descripción
1	Diagnóstico organizacional	Se realizará un análisis de la estructura actual del departamento, identificando las limitaciones existentes, la duplicidad de funciones y los procesos que requieren automatización.
2	Diseño del organigrama estructural	Se elaborará un organigrama que defina cargos, funciones y niveles jerárquicos, alineado a los objetivos institucionales y a los procesos administrativos del departamento.
3	Implementación del sistema de gestión de la información	Se propondrá la digitalización de los procesos y la adopción de un sistema que permita organizar, almacenar y acceder a la información de manera eficiente y segura.
4	Capacitación y seguimiento	Se capacitará al personal en el uso del sistema y se establecerán mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar su correcto funcionamiento.

Nota: Tabla del plan de desarrollo de la Propuesta sobre el Organigrama Estructural

Tabla 4*Cronograma de desarrollo de la Propuesta*

Actividad	Tiempo estimado
Diagnóstico organizacional	1 mes
Diseño del organigrama	1 mes
Implementación del sistema	2 meses
Capacitación y seguimiento	1 mes

Nota: Cronograma de ejecución de la propuesta la cual será aplicada.

Resultados esperados

La propuesta pretende contar con un organigrama estructural formalmente definido y socializado que permita la asignación de funciones y actividades en el Departamento Técnico y de Compras Públicas, igualmente, prevé la organización y automatización de los procesos de trabajo administrativo; que permiten una correcta gestión del acceso, control y flujo de la información en tiempo y forma, permitiendo aumentar el grado de transparencia institucional y de cumplimiento normativo a su vez; la capacitación del personal en el uso de los sistemas de gestión de la información y la mejora de la eficiencia del funcionamiento operativo y la toma de decisiones.

Conclusión

Una estructura de un organigrama estructural como punto de partida para la implementación de un sistema de gestión de la información es una alternativa posible y necesaria a fin de mejorar la transparencia y la eficiencia operativa en el Departamento Técnico y de Compras Públicas de la EP-ULEAM. Esta propuesta garantiza ordenar los procesos internos, hacer un uso eficaz de los recursos disponibles y garantizar el cumplimiento de la legalidad, colaborando a fortalecer una gestión pública moderna, transparente y al servicio del ciudadano.