



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
Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

**Modelos de data Governance en la calidad de la Información en el
departamento, Unidad de Planificación y Estadística en el Hospital General de
Manta (IESS) en la ciudad de Manta, año 2025 (estudio de caso)**

AUTORA:

MOREIRA NAVARRO JUSTINE ADDAMARIS

MANTA-ECUADOR

2025

TEMA:

Modelos de data Governance en la calidad de la Información en el departamento, Unidad de Planificación y Estadística en el Hospital General de Manta (IESS) en la ciudad de Manta, año 2025 (Estudio de Caso)

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **MOREIRA NAVARRO JUSTINE ADDAMARIS** legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-1 – 2025-2, cumpliendo el total de 240 horas, (96 horas FASE I: Diseño y 144 horas FASE II: Análisis de Resultados), cuyo tema de investigación es **"Modelos de data Governance en la calidad de la Información en el departamento, Unidad de Planificación y Estadística en el Hospital General de Manta (IESS) en la ciudad de Manta, año 2025"**.

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, 27 de enero de 2026.

Lo certifico,



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

Autoría

Yo, Justine Addamaris Moreira Navarro, con cedula de identificación N°131791821-5, estudiante de la carrera de Gestión de la información General de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el presente trabajo es plenamente original, autentico y personal, los temas estudiados han sido citado correctamente.

Por otro lado, determino que las ideas, resultados y conclusiones a los que eh llegado, le pertenecen en legalidad de autoría a la suscrita bajo la supervisión del tutor



Justine Addamaris Moreira Navarro

131791821-5

Dedicatoria

Quiero comenzar agradeciendo a nuestro Padre Creador, por sostenerme en cada paso de este proceso académico, por bendecirme, guiarme y protegerme incluso en los momentos de cansancio e incertidumbre. Su presencia y fortaleza han sido fundamentales para no rendirme y seguir adelante con perseverancia.

A mi querida madre y hermanos, por ser parte esencial de esta meta, por su apoyo incondicional, su comprensión y su aliento constante. Gracias por acompañarme en este camino.

Y de manera muy especial a mi hija Gala Amelia, mi mayor inspiración y el motor fundamental de cada día. Pensar en su futuro fue la fuerza silenciosa que me impulso a seguir avanzando con determinación.

Addamaris Moreira Navarro

Reconocimiento

Un reconocimiento especial a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme la valiosa oportunidad de formar parte de tan prestigioso centro de educación superior, el cual contribuyó significativamente a mi crecimiento académico y personal, convirtiéndose en una de las mejores experiencias a lo largo de mi formación profesional

A la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, y en especial a los distinguidos docentes, quienes, a través de su entrega, vocación y conocimiento, aportaron de manera fundamental a mi preparación académica, conocimientos que hoy forman parte de mi desempeño y desarrollo profesional

Al Lic. Jonathan Coveña Menéndez, por su orientación, apoyo constante y acertada guía durante todo el proceso de desarrollo de este trabajo de investigación, cuya experiencia y compromiso fueron determinante para la culminación exitosa del mismo.

Addamaris Moreira Navarro

Índice

TEMA:	2
Certificado del Tutor.....	3
Autoría.....	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento	6
Resumen	9
Abstract	10
Introducción.....	11
Antecedentes Investigativos.....	13
Definición del Estudio de Caso.....	15
Justificación del estudio.....	16
Objetivos del Estudio	17
Objetivo General	17
Objetivo Especifico	18
Marco Conceptual.....	18
Modelos de data gobernanza	18
Generalidades.....	18
Definición de Modelos de Datos.....	18
Importancia de la gobernanza de datos en el sector de la salud	19
Tipos de datos que gestionan en el sector de la salud.....	19
Base de datos	20
Almacenamiento de datos	20
Seguridad de datos.....	21
Calidad de la información	21
Generalidades.....	21
Definición de Calidad de información.....	21
Categorías de la calidad de la información	22
Intrínseca:	22
Contexto:.....	22
Representación:.....	22
Accesibilidad:	22
Toma de decisiones.....	23
Marco Metodológico.....	23
Análisis-síntesis:	24
Análisis Documental y Bibliográfico	24

Inductivo y Deductivo:.....	24
Las técnicas e instrumentos utilizados fueron:	24
La observación directa:.....	24
La entrevista:.....	25
Resultados Obtenidos	25
Análisis de resultados	32
Conclusión	33
Recomendaciones	33
Bibliografía	35
Anexos	38

Resumen

La gobernanza de datos se ha convertido en un elemento clave dentro de las instituciones de salud, debido a la necesidad de contar con información confiable para la planificación, gestión y toma de decisiones. En este contexto, la presente investigación tiene como tema Modelo de Data Governance y su incidencia en la calidad de la información dentro del Departamento de Planificación y Estadística del Hospital General de Manta (IESS).

. En respuesta a la problemática se planteó como objetivo general diseñar un modelo de Data Governance, a partir de un análisis diagnóstico, que permita mejorar la calidad de la información y fortalecer la gestión institucional del departamento.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo-explicativo y la modalidad de estudio de caso. Para la recolección de información se emplearon técnicas como la observación directa, entrevista a dos funcionarios del departamento. Los resultados evidenciaron la inexistencia de un modelo formal de gobernanza de datos, flujos de información no estandarizados y problemas recurrentes en la calidad de datos.

Se determina que la implementación de un modelo, acompañado de políticas, definición de roles, estandarización de procesos y apoyo tecnológico permitirá mejorar la calidad de información del departamento de Planificación y Estadística del Hospital General de Manta (IESS)

Palabras claves: Gobernanza de datos, calidad de información, gestión hospitalaria

Abstract

Data Governance has become a key element within healthcare institutions due to the need for reliable information to support planning, management, and decision-making processes. In this context, the present research focuses on the Data Governance Model and its impact on information quality within the Planning and Statistics Department of the General Hospital of Manta (IESS). In response to the identified problem, the general objective of this study was to design a Data Governance model, based on a diagnostic analysis, aimed at improving information quality and strengthening the department's institutional management.

The research was conducted using a qualitative approach, with a descriptive–explanatory scope and a case study methodology. Data collection techniques included direct observation and interviews with two officials from the department. The results revealed the absence of a formal data governance model, non-standardized information flows, and recurring issues related to data quality. It is concluded that the implementation of a Data Governance model, supported by policies, defined roles, standardized processes, and technological support, will significantly improve the quality of information within the Planning and Statistics Department of the General Hospital of Manta (IESS).

Keywords: Data Governance, information quality, hospital management

Introducción

La gestión eficiente de la información se ha convertido en un elemento estratégico para las organizaciones públicas, especialmente en el sector de la salud, donde la toma de decisiones oportunas y basadas en datos confiables resultan determinante para la planificación, asignada de recursos y mejora continua de los servicios. En este contexto, la gobernanza de datos (Data Governance) surge como un enfoque clave para garantizar la calidad, integridad, seguridad y disponibilidad de la información institucional, aspectos fundamentales para la gestión organizacional eficiente.

El presente estudio tiene como propósito central el análisis de los modelos de gobernanza de datos y su impacto en la calidad de la información en el departamento de Planificación y Estadística del Hospital General de Manta (IESS), correspondiente al año 2025. El interés por desarrollar esta investigación surge a partir de la detección de diversas dificultades relacionadas con la gestión de los datos administrativos y estadísticos, entre las cuales se destacan la existencia de procesos manuales, la ausencia de políticas formales, inconsistencia en los registros y restricciones en la trazabilidad de la información, aspectos que afectan la manera directa a la eficiencia institucional y a la toma de decisiones fundamentadas en evidencia

La finalidad de este estudio es determinante la situación actual de la gestión de los datos unidad objeto del estudio y proponer un modelo de Data Governance que contribuya a mejorar la calidad de la información.

En coherencia con ello, el objetivo general se orienta a diseñar un modelo de gobernanza de datos que fortalezcan la integridad, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información utilizada para la planificación y gestión hospitalaria.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se desarrolla bajo la modalidad de estudio de caso, con un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo-explicativo se emplearon técnicas como la observación directa y la entrevista a funciones del Departamento de Planificación y Estadística, complementadas con el análisis documental y bibliográfico lo que permitió diagnosticar la situación actual de la gestión de datos y comprender las principales limitaciones existentes en la relación con la calidad de la información.

El trabajo investigativo se organiza en varios apartados. En primer lugar, se presenta los antecedentes de la investigación, y la definición del estudio de caso. Posteriormente, se desarrolla la justificación junto con los objetivos del estudio. A continuación, se expone en el marco conceptual, en el cual se aborda los principales fundamentos teóricos relacionados con la gobernanza de datos y la calidad de la información. Seguidamente se describe el marco metodológico aplicado, se presentan los resultados obtenidos y su correspondiente análisis

Finalmente, se formulan las conclusiones, recomendaciones y una propuesta orientada a la implementación de un modelo de Data Governance ajustada a la calidad de la información

Los resultados del estudio evidencian la inexistencia de un modelo formal de gobernanza de datos, la dependencia de procesos manuales, la ausencia de estandarización y debilidades en la gestión de la información administrativa, lo cual impacta negativamente en la calidad de los datos. No obstante, también se identifican oportunidades de mejora y viabilidad de implementar un modelo de Data Governance que permita fortalecer los procesos de planificación, análisis y toma de decisiones institucionales, contribuyendo así a una gestión más eficiente y basada en información confiable.

Antecedentes Investigativos

En los últimos años, el manejo adecuado de la información se ha consolidado como un pilar fundamental para la eficiencia Institucional, particularmente en el sector salud. La creciente demanda de datos confiables y oportunos para la toma de decisiones estratégicas ha puesto en evidencia la necesidad de implementar un modelo de Data Governance o gobernanza de datos. Esta disciplina tiene como objetivo garantizar la calidad, integridad, seguridad y disponibilidad de la información dentro de las organizaciones

En hospitales públicos como el Hospital General de Manta (IESS), la Unidad de Planificación y Estadística cumple un rol fundamental en la generación, gestión y administración de datos, los cuales respaldan tanto la gestión operativa diaria como los procesos de planificación a corto y largo plazo.

Con base en ello, el presente estudio tiene como propósito realizar una revisión bibliográfica sobre los modelos de Data Governance aplicados en esta institución, con la finalidad de evaluar la eficiencia operativa en el tratamiento, control y trazabilidad de los datos.

A partir de esta evaluación, se busca identificar las principales problemáticas existentes y proponer soluciones concretas que contribuyan al mejoramiento del uso, almacenamiento y calidad de la información dentro del hospital.

En el contexto internacional, Suárez y Parra (2023), analizan la gobernanza de datos de instituciones de salud de América Latina, titulado su objetivo es diseñar un modelo que mejore la calidad y seguridad de los datos hospitalario el estudio empleó una metodología cualitativa, propone herramientas como BPMN Business Process Model and Notation) DMN (Decision Model and Notation), que permitirán mapear el ciclo

de vida de los datos y para estructurar procesos. Se determinó que la implementación de modelos de gobernanza mejora la toma de decisiones clínicas y administrativas.

A nivel nacional Macas (2022), desarrolla una guía de evaluación de nivel de madurez del gobierno de datos en programas de salud del Ministerio de Salud Pública de Riobamba, utiliza un enfoque cualitativo y aplica el modelo de Tecno-Organizacional, estableciendo que una adecuada gobernanza fortalece la calidad de la información institucional.

En el caso local Leonard Vinueza & Geovanny Espinoza, (2023) estudia la aplicación de la nueva gestión pública en el Hospital General de Manta. Identifican limitaciones de la integridad de sistemas de información, falta de normativas internas y escasa coordinación interdepartamental. Recomiendan la adopción de una cultura institucional basada en el uso estratégico de datos y en la transparencia organizacional.

En el ámbito regional Espinoza, (2022) desarrollan un estudio de la calidad de servicios desde la gobernanza de gestión pública. El objetivo principal consistió en comprender como la gobernanza afecta la percepción ciudadana. Utiliza un enfoque cualitativo. En consecuencia, el estudio evidencia que la calidad de servicio está estrechamente vinculada a la capacidad institucional para administrar la información de forma sistemática, estratégica y eficiente.

Estos estudios evidencian la ausencia de un Modelo de Data de Governance impide una gestión efectiva de la información, lo que afecta directamente la planificación, monitoreo y toma de decisiones dentro del hospital. Por ello resulta pertinente analizar la situación del Departamento de Planificación y Estadística del Hospital General de Manta, con el fin de proponer alternativas viables de gobernanza de datos.

Definición del Estudio de Caso.

El Hospital General de Manta (IESS), ubicado en la ciudad de Manta, es una institución pública de segundo nivel de atención en el sistema de salud ecuatoriana. Desde su creación, ha desempeñado un papel fundamental en la prestación de servicios modelos de los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), abarcando atención preventiva, curativa y de rehabilitación. Su estructura organizativa incluye en áreas operativas, administrativas, de apoyo técnico. Dentro de los cuales se encuentra en la Unidad de Planificación y Estadística

Esta unidad es responsable de recopilar, procesar, analizar y entregar los datos estadísticos provenientes de todas las áreas establecidas del hospital. Su misión es generar información oportuna y confiable que sirva de base para la toma de decisiones gerenciales, así como la evaluación de indicadores de salud y desempeño. Sin embargo, actualmente esta unidad enfrenta una serie de limitaciones que comprenden la calidad de la información que se produce y distribuye.

El principal problema identificado radica en la ausencia de modelos formales e Data Governance (gobernanza de datos), entendiendo como el conjunto de políticas, procesos, roles y tecnologías necesario para asegurar una gestión de datos eficientes, asegura, coherente y alineada con los objetivos institucionales. La falta de estos modelos genera inconsistencia, duplicación de registros, deficiencia en los mecanismos de control, y dificultades en el acceso de datos confiables y actualizados.

Las principales causas de esta situación son:

Carencia de políticas y normas institucionales para la gestión de datos.

Escasa capacitación técnica del personal en temas de governance de datos.

Estos factores generan efectos negativos como una baja calidad de la información, dificultando la elaboración de reportes confiables y limitando la planificación basada en evidencia, ante esta situación el estudio se plantea en proponer implementar un modelo de Data Governance en la calidad de la información puede mejorar la precisión y confiabilidad de los datos, estandarizar su registro, facilitar el acceso oportuno a la información y proteger los datos sensibles.

1. ¿De qué manera la aplicación de modelos de Data Governance puede contribuir al fortalecimiento de la calidad de la información en el Departamento de Planificación y Estadística del Hospital General de Manta (IESS)
2. ¿Qué aspectos organizacionales inciden actualmente como limitantes en la calidad de la información dentro de esta unidad
3. ¿Qué ventajas podría aportar la implementación de un modelo de Data Governance en relación con la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información?
4. ¿Qué soluciones tecnológicas serán las más apropiadas para la adopción de un modelo de gobernanza de datos en el área objeto de estudio?

Justificación del estudio

Este estudio tiene como finalidad analizar y proponer un modelo de gobernanza de datos (Data Governance) que contribuyan a mejorar la calidad de la información generada y gestionada en el Departamento de Planificación y Estadística del Hospital General (IEES) de Manta. En la actualidad, la calidad de la información de un factor determinante para una planificación sanitaria eficiente, ya que de ella depende la toma de decisiones estratégicas, la asignación adecuada de recursos y la mejora continua de los servicios de salud.

La implementación de un modelo de Data Governance permitirá establecer políticas, estándares y responsabilidades claras respecto al uso, manejo y protección de datos institucionales veraz, oportuna y consistente, también fortalecerá la transparencia, la trazabilidad de los procesos estadísticos y la rendición de cuentas en un entorno hospitalario de alta complejidad.

Desde la perspectiva organizacional, el presente estudio resulta pertinente, ya que responde a la creciente necesidad del hospital de disponer de un sistema de información confiable y alineados con los objetivos institucionales. Asimismo, es viable, puesto que se cuenta con la disponibilidad de herramientas tecnológicas, personal técnico capacitado y el respaldo de las autoridades del área.

En el plano social, los resultados de esta investigación podrían servir como un referente para otras unidades médicas del IEES y del sistema público de salud, promoviendo una cultura institucional basada en la Governance de datos y en la mejora continua de la gestión hospitalaria. Por tanto, la investigación no solo es necesaria, sino estratégica para fortalecer los procesos de planificación y tomar decisiones de beneficio directo de los pacientes, del personal médico y administrativo, y del sistema sanitario en su conjunto.

Objetivos del Estudio

Objetivo General

Diseñar, a partir del análisis diagnóstico de los procesos actuales de gestión de datos, un modelo de Data Governance que mejore la calidad, integridad, accesibilidad y disponibilidad de la información en el Departamento de Planificación y Estadística del Hospital General de Manta (IESS).

Objetivo Especifico

Determinar las necesidades actuales y las limitaciones en la gestión de datos del Departamento de Planificación y Estadística del Hospital General de Manta (IESS).

Identificar los componentes organizacionales, normativos y tecnológicos requeridos para implementar un modelo de Data Governance a acorde a las necesidades institucionales.

Proponer herramientas y mecanismos tecnológicos que faciliten la trazabilidad, recuperación y confiabilidad de la información, garantizando su disponibilidad para procesos de análisis y toma de decisiones.

Marco Conceptual

Modelos de data gobernanza

Generalidades

El modelo de los datos son marcos estructurados que permiten a las organizaciones definir y gestionar grandes volúmenes de datos para establecer roles, políticas y procesos para asegurar que los datos sean confiables, seguros, accesibles y utilizados de manera ética, por tanto, a continuación, se definen epistemológicamente la variable modelos de data gobernanza y sus categorías de estudio para tener un conocimiento detallado sobre lo que indica la teoría.

Definición de Modelos de Datos

Para Fernando, (2020) quien describe la necesidad de definir un modelo organizacional basado en datos, para que las disciplinas y capacidades se articulen como un todo, y que los procesos sean eficientes en torno a la administración de los datos, desde la producción hasta el consumo de ellos.

De acuerdo con el autor, implementar un modelo de gobernanza de datos eficiente es importante para cualquier institución logrando así una gestión de calidad de la información, puesto que, este modelo no solo actúa como una guía que orienta a las instituciones, sino que también permite aprovechar los datos desde que etapa de generación hasta su usabilidad.

Importancia de la gobernanza de datos en el sector de la salud

La gobernanza de datos se ha vuelto un factor esencial en el campo de la salud para garantizar la seguridad, utilidad y precisión de la información, como es el caso del departamento de estadística una área donde se manejan grandes volúmenes de información de pacientes cada uno con características particulares, por lo que para la OCDE, los datos de la salud son considerados como fuente significativa de información para tomar decisiones encaminadas a mejorar la salud de la población, la efectividad, seguridad y la atención centrada en las personas.

Tipos de datos que gestionan en el sector de la salud.

En el sector de la salud, manejar los datos de manera eficiente brinda muchas ventajas, puesto que la información generada en entornos clínicos administrativos es diversa y compleja, por lo cual es importante tener en cuenta cual es la categorización o tipo de información que se maneja en entidades de salud.

Para Parra, (2023) La información generada en la atención médica puede ser categorizada en cinco grupos principales:

Datos asociados a la atención de los pacientes y su recorrido por los servicios hospitalarios (Patient Pathway).

Datos relacionados con el diseño, operación, reporte, monitoreo y control de las actividades asistenciales (Operation Management).

Información clínica del paciente y los actos clínicos derivados (Clinical Decisions).

Datos relacionados con los recursos financieros (Financial Polices).

Datos relacionados con los equipos y tecnología biomédica (IOT Healthcare data).

Base de datos

Según Orozco (2014)“una base de datos o banco de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso”.

El autor destaca que una base de datos no es solo una colección de información, sino una agrupación bien organizada de datos con un propósito común, lo que permite un uso estructurado y eficiente para que faciliten su acceso, análisis y reutilización de la información.

Almacenamiento de datos

El almacenamiento de datos incluye el diseño, implementación y soporte de los datos almacenados, para maximizar su valor a lo largo de su ciclo de vida, desde la creación o adquisición, hasta la eliminación Ochoa, (2023).

En este sentido, el autor hace énfasis que almacenar datos no es solo una actividad de guardar información de manera simple, sino un proceso completo que incluye desde el diseño y la implementación hasta el soporte de ellos. Por tanto, es importante gestionarlos con criterios de seguridad, eficiencia y utilidad.

Seguridad de datos

Para Shamary Valdospin, (2024) quienes sostienen que la seguridad de los datos incluye la planificación, el desarrollo y la ejecución de políticas y procedimientos de seguridad para proporcionar autenticación, autorización, acceso y auditoría adecuada de los datos y activos de información.

La teoría indica que la seguridad de datos es importante, porque se trata de un enfoque integral que incluye la planificación, implementación y ejecución de políticas y procedimientos para proteger la información disponible, por lo que es necesario la autenticación como verificación de identidad), autorización de control de acceso, auditorías de información como el registro o supervisión de actividades y gestión del acceso.

Calidad de la información

Generalidades

La calidad de la información es fundamental para toda organización, puesto que, que cumple con los requisitos necesarios para ser útil, precisa y fiable en un contexto determinado, todo esto para aportar a una toma de decisiones acertada. En este sentido, a continuación, se definen teóricamente la variable calidad de información y sus categorías de estudio para tener un conocimiento amplio sobre lo que indica diversos autores.

Definición de Calidad de información

Por su lado Shamary Valdospin, (2021) señala que la calidad de la información se refiere no solo al análisis de problemas de información, datos y su calidad como parte importante de los procesos organizacionales, sino también al flujo de información dentro de la empresa y las decisiones tomadas.

Categorías de la calidad de la información

Para que la información sea considerada de calidad, debe cumplir con ciertos aspectos fundamentales que deben ser tomados en cuenta. Tal como lo señala Espinoza, (2022) en su categorización.

Intrínseca: Denota que la calidad del ítem está autocontenida, es decir, que el contexto no determina la calidad. Incluye las dimensiones: credibilidad, precisión, objetividad y reputación. Se centra en las características propias del dato, evaluando su confiabilidad y exactitud. Además, considera que la información debe estar libre de errores y provenir de fuentes confiables.

Contexto: Se tiene en cuenta al contexto como algo esencial. Incluye cinco dimensiones: valor agregado, relevancia, oportunidad, completa y cantidad de datos. Esta dimensión reconoce que los datos adquieren significado según su uso y finalidad dentro de la organización. También asegura que la información sea oportuna, suficiente y útil para la toma de decisiones.

Representación: Refleja la importancia de la presentación de los datos y aspectos metodológicos. Incluye las dimensiones de interpretabilidad, facilidad de comprensión, consistencia representacional y representación concisa. Se enfoca en que la información sea clara, organizada y uniforme en su formato. Asimismo, busca evitar ambigüedades que afecten su correcta interpretación.

Accesibilidad: Lidia con la disponibilidad de datos y sobre cómo están protegidos del uso no autorizado. Las dimensiones son accesibilidad y seguridad. Garantiza que los usuarios autorizados puedan acceder a la información cuando la necesiten. También contempla mecanismos de control que aseguren la protección y confidencialidad de los datos

Relación entre la gobernanza de datos y la calidad de información

Para Parra, (2023) La gobernanza de datos es importante para las organizaciones de todos los sectores, ya que es un proceso que mejora la calidad de los datos, lo que puede conducir a mejores decisiones empresariales.

Los autores en su libro destacan que la gobernanza de datos es un proceso destacado para las organizaciones de todos los sectores y contribuye directamente a mejorar la calidad de la información disponible, por lo que no solo aporta a la gestión de la información, sino también la capacidad de las empresas para tomar decisiones más informadas y estratégicas.

Toma de decisiones

Según López, (2025), “La toma de decisiones es la manera en que las personas o grupos eligen entre diferentes alternativas para resolver problemas, alcanzar objetivos o enfrentar situaciones específicas”.

El autor destaca que la toma de decisiones es un proceso importante que permite a los individuos a tomar decisiones ante grandes cantidades de información sintetizada, pero esta debe ser de calidad.

Marco Metodológico

En la presente investigación se utilizó un estudio de caso bajo un enfoque cualitativo de investigación-acción, lo que permitió estudiar una problemática actual bajo un diagnóstico inicial donde se pudo identificar de manera ampliada manifestaciones problemáticas y áreas de mejoras.

El alcance del estudio es descriptivo-explicativo, permitiendo no solo caracterizar y detallar problemas observados, así también comprender las relaciones entre las

variables de estudio. Asimismo, se realizó la investigación de campo, lo cual nos permitió obtener información del contexto actual del campo de estudio y sus limitaciones.

Los métodos utilizados en la presente investigación son los que se detallan a continuación:

Análisis-síntesis: Gracias al análisis se pudo revisar y analizar la literatura existente, por su lado la síntesis de manera complementaria permitió extraer las ideas principales de los estudios anteriores sobre las variables de estudio.

Análisis Documental y Bibliográfico: Este método permitió recopilar información relevante sobre las variables de estudio y su comportamiento en diferentes contextos de estudios.

Inductivo y Deductivo: Por su lado el inductivo se pudo generar generalizaciones basadas en la evidencia empírica, lo que llevaron a definir conclusiones. Por el lado, del deductivo permitió que la información recopilada a través de los instrumentos aplicados con la teoría existentes pudiera ser contrastados y así tener una perspectiva más amplia.

En consonancia de la metodología, el estudio se desarrolló en dos fases y en diferentes periodos, en el séptimo semestre se ejecuta la fase de diseño y conceptualización del estudio y en octavo semestre se culmina con la fase de presentación de resultados obtenidos y su propuesta de solución.

Las técnicas e instrumentos utilizados fueron:

La observación directa: La cual permitió en un primer momento a través de una ficha de observación obtener información sobre el entorno de estudio en su estado actual.

La entrevista: A través de un cuestionario de preguntas estructuradas, permitió confirmar las limitaciones observadas en un primer momento, además conocer la perspectiva de los participantes, lo cual sirvió para definir oportunidades de mejora.

La población de este estudio radica en los funcionarios públicos de la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Ecuador, por lo que se seleccionó una muestra conformada por 3 funcionarios de la unidad de planificación y estadística del hospital (IESS) de Manta, quienes colaboraron activamente en este proceso. Por lo cual, fue fundamental, puesto que, aportaron aspectos particulares relacionados con el fenómeno de estudio.

Resultados Obtenidos

Los resultados se obtuvieron mediante observaciones directa y entrevista a tres funcionarios del Departamento de Planificación y Estadística del Hospital General de Manta (IESS). La información recabada permitió identificar el estado actual de la gestión de datos, los mecanismos de control existentes, las debilidades en la calidad de la información y la ausencia de un modelo formal de Data Governance.

Los participantes coincidieron en el flujo de información centro del hospital es continuo; sin embargo, no se encuentra estandarizados. Los datos provienen de diversas áreas clínicas y administrativas; no obstante, el proceso de consolidación depende de gran medida del trabajo manual del personal de planificación. Esta situación genera una sobrecarga operativa y aumenta el riesgo de errores

Se identificaron algunos lineamientos operativos; sin embargo, no existe una política institucional formal de gobernanza de datos. La validación de la información se realizó a través documentos oficiales, como memorandos y correos institucionales, pero como se encuentra sustentado en el marco normativo

La calidad de los datos clínicos provenientes del sistema MIS-AS400 es considerada alta; sin embargo, la información administrativa presenta inconsistencia y requiere procesos de depuración contantes. La seguridad de los datos depende del departamento de informática, pero no existen mecanismos de autoría integrales. Los entrevistados indicaron que no existe una cultura institucional consolidada en torno a la gobernanza de datos. Las iniciativas existentes son aisladas y responden a esfuerzos individuales, no a una estrategia institucional.

Problemas de calidad de información.

Se identificaron:

Registros incompletos en informes administrativos.

Errores de tipeo en historia clínicas.

Información desactualizada en áreas presupuestarias.

Retrasos en la validación debido a carga operativa.

La validación se realiza mediante revisiones visuales y cruces de información en hojas de cálculo (Excel). Las herramientas utilizadas; Driver institucional, Data Center, Correo institucional; Quipux son funcionales pero insuficientes para un modelo de gobernanza de datos.

Triangulación de la Información de la Entrevista

Categoría.	Percepción de los participantes.	Cita teórica del respaldo.	Análisis de Triangulación.
Gestión actual de datos	El flujo de la información es continuo, pero en su mayoría el trabajo se realiza de forma manual existe una alta carga laboral porque recibimos datos de todas las áreas.	(Orozco F, 2021) Indica que la vinculación y estandarización de bases de datos es clave para la gestión eficiente.	La gestión actual de los datos presenta un flujo operativo funcional; sin embargo, la consolidación de información proviene de diversas áreas evidencia la falta de estandarización. Esta situación limita la integración, consistencia de los datos utilizados.
Políticas y normas.	No existe lineamientos formales de Data Governance; solo mecanismos operativos.	(Shamary Valdospin, 2024) destaca que la ausencia de protocolos normativos genera deficiencias críticas en la gestión de datos sensibles.	Se confirma la necesidad de establecer políticas institucionales claras que ayuden a regular el ciclo de vida de los

			datos, debido que su ausencia dificulta la gestión correcta y el uso de la información de los datos
Responsables de calidad y seguridad.	Calidad: Unidad de Planificación y auditores externos. Seguridad: Informática.	(Fernando Heredia, 2023) Sostiene que la responsabilidad debe ser compartida bajo un modelo estructurado.	La ausencia de coordinación formal entre áreas evidencia debilidades en la articulación de los procesos, lo que limita la eficiencia y coherencia en la gestión institucional de los datos.
Cultura Organización.	No existe una cultura formal de gobernanza de datos.	Medianamente si hay preocupación por los datos, pero más por el cumplimiento de los informes. Cada departamento vela por u información se hacen esfuerzos	La inexistencia de una cultura formal de gobernanza de datos refleja debilidades en la organización, coordinación y control de información, lo que

		aislados por mejorar, pero no hay una política establecida de gobernanza.	dificulta la estandarización de procesos.
Confiabilidad de datos.	Datos clínicos confiables; datos administrativos con inconsistencias.	(Osorio Sanabria, 2017), señala que la gobernabilidad de datos garantiza integridad y precisión.	Esta diferencia pone en evidencia debilidades en la gestión y en los mecanismos de control de la información administrativa, lo que genera inconsistencia en los registros y limita la calidad general de la información institucional.
Problemas de calidad.	Registros incompletos, desactualizados o incorrectos.	(Gloria Ponjuán Dante, 2020) indica que errores en los registros afectan directamente la toma de decisiones.	Se evidencia la urgencia de fortalecer los mecanismos de control, a fin de asegurar una gestión más adecuada de los datos y mejorar la calidad de información.

Validación de herramientas.	Validación manual mediante revisiones visuales y matrices de Excel.	(Alejandra Piedrahita Mazo, 2020) resalta la importancia de herramientas tecnológicas para validar datos.	Los métodos actuales resultan insuficientes para garantizar la precisión y la trazabilidad de los datos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de gestión y control de la información.
Herramientas tecnológicas de gestión de la información.	El uso de correo institucionales, Quipux, almacenamiento de la nube y hojas de cálculo para el procesamiento de datos.	(María Alejandra Farias, 2023), destaca que transformación digital y la gobernanza de datos fortalecen la calidad y eficiencia de la información en los sistemas de salud.	Las herramientas existentes resultan limitadas debido a la falta de integración entre los sistemas utilizados, esto afecta el aprovechamiento de los datos institucionales.

Análisis de resultados

El análisis de los resultados revela que el Hospital General de Manta presenta avances en la gestión de datos clínicos, pero mantiene serias limitaciones de datos administrativos y procesos de validación.

Esto coincidió con Riveros (2023) quienes afirman que la carencia de modelos de gobernanza provoca duplicación, inconsistencia y pérdida de trazabilidad.

La ausencia de políticas formales y procedimientos estandarizados produce una gestión fragmentada, donde cada área trabaja con criterios propios. Este escenario afecta la capacidad del hospital para consolidar información confiable y oportuna, elemento clave para la toma de decisiones en salud

Óscar Rincón (2021) Asimismo, se evidencia que para mejorar la calidad de la información es necesario implementar un modelo formal de Data Governance que articule políticas, tecnología, roles y procesos. Esto permitirá garantizar integridad, seguridad, accesibilidad y consistencia en toda la información generada por el hospital.

En este sentido, los resultados obtenidos permitieron determinar las principales necesidades y limitaciones en la gestión de datos del Departamento de Planificación y Estadística, identificándose debilidades en los procesos de control, estandarización y supervisión. También se identificaron los componentes organizacionales, normativos y tecnológicos requeridos para estructurar un modelo de gobernanza acorde a la realidad institucional. Finalmente, se estableció la necesidad de proponer herramientas y mecanismos tecnológicos que fortalezcan la trazabilidad, recuperación, confiabilidad y disponibilidad de la información para los procesos de análisis y toma de decisiones.

Conclusión

Del análisis efectuado se determina que la gestión de los datos en el Departamento de Planificación y Estadística del Hospital General de Manta (IESS) se desarrolla, en gran medida, mediante procesos manuales y con un bajo nivel de automatización. Esta forma de trabajo evidencia la ausencia de un modelo formal de gobernanza de datos que permita organizar, integrar y controlar adecuadamente la información proveniente de las distintas áreas institucionales. Como consecuencia, se presentan problemas recurrentes de inconsistencia, duplicación de registro y limitada trazabilidad, lo que afecta la confiabilidad de los datos y dificulta su análisis oportuno para apoyar las actividades de planificación y gestión.

La investigación permitió identificar y determinar las principales necesidades y limitaciones en la gestión de datos, evidenciando debilidades en los procesos de control, validación y estandarización de la información institucional. Asimismo, permitió reconocer los componentes organizacionales, normativos y tecnológicos necesarios para estructurar un modelo formal de gobernanza, destacándose la ausencia de roles definidos, políticas institucionales documentadas y herramientas tecnológicas integradas.

Se concluye también que resulta indispensable proponer herramientas y mecanismos tecnológicos que faciliten la trazabilidad, recuperación y confiabilidad de los datos, garantizando su disponibilidad para los procesos de análisis y toma de decisiones. Entre estos componentes se encuentran la formulación de políticas institucionales claras y alineadas con los objetivos del hospital y la implementación de herramientas tecnológicas integradas que optimicen el manejo de la información. De igual manera, la estandarización de procesos resulta fundamental para asegurar la consistencia, la calidad y confiabilidad de los datos utilizados.

En relación con los lineamientos y procedimientos preliminares, se evidencia la importancia de establecer normas que regulen el ciclo de vida de los datos, desde su captura y validación hasta su almacenamiento y protección. Dichos lineamientos deben ser adoptados de manera institucional para garantizar el uso adecuado de la información, fortalecer los mecanismos de control y promover una cultura orientada a la calidad y seguridad de los datos. La aplicación de estos procedimientos contribuirá a mejorar la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información, favoreciendo los procesos de análisis, planificación y toma de decisiones dentro del Hospital General de Manta (IESS).

Recomendaciones

Implementar un modelo formal de Data Governance que establezca políticas, roles y procesos institucionales para regular el ciclo de vida de los datos generados por el hospital.

Desarrollar y aprobar normativas internas que definan estándares mínimos de calidad, seguridad, validación y registro de datos para las áreas del hospital

Diseñar procedimientos operativos para la validación, almacenamiento y protección de los datos, garantizando la trazabilidad y consistencia en todas las unidades generadoras de información

Adoptar sistemas tecnológicos integrados que automaticen la depuración, consolidación y análisis de datos, minimizando errores y reduciendo la carga operativa del personal

Capacitar de forma continua al personal en temas de gobernanza de datos, seguridad de la información y uso de herramientas tecnológicas para promover una cultura organizacional basada en el manejo estratégico de datos.

Bibliografía

Leonard Vinueza & Geovanny Espinoza. (3 de Abril de 2023). *Nueva Gestión Pública como Instrumento Hacia una Gobernanza Institucional. Caso de Estudio: Hospital IESS Manta*. Obtenido de Digital Publisher:

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1848/1583

Alejandra Piedrahita Mazo, D. M. (2020). Evaluación de la calidad de la información en las organizaciones, a través de herramientas tecnológicas. *SIGNOS, Investigación en Sistemas de Gestión*, 12.

Espinoza, V. S. (13 de Octubre de 2022). *Digital Publisher* . Obtenido de Calidad del servicio desde la gobernanza en la gestión pública:

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1559/1318

Fernando Heredia, A. S. (2023). Responsabilidad médica administrativa, Manejo de datos personales relativos a la salud. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 16.

- Fernando, M. G. (2020). Hacia un modelo de organización manejada por datos. *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)*, 5.
- Gloria Ponjuán Dante, D. T. (2020). La otra cara de la información: la desinformación y la información imprecisa como retos para la gestión de la información institucional. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 7.
- Lopez, M. (2025). ¿Qué es la toma de decisiones y cómo es importante para tu trabajo? *Universidad Privada del norte* .
- Macas, J. M. (06 de Diciembre de 2022). *Universidad nacional Chimborazo* . Obtenido de Guía para la evaluación del nivel de madurez del gobierno de datos en programas de salud, Coordinación de Salud Zona 3: <http://dspace.unach.edu.ec/handle>
- María Alejandra Farias, M. B. (2023). La transformación digital como estrategia para el fortalecimiento de las funciones esenciales de salud pública en las Américas. *Panamericana de Salud Pública*, 7.
- Ochoa, C. T. (2023). Evaluación Clase 1.
- Orozco F, G. S. (2021). Vinculación de datos administrativos y su utilidad en salud pública: el caso de Ecuador. *Panamericana de Salud Pública*, 6 .
- Orozco, C. L. (2014). Sistema de información estándar de gestión documental en ambiente web. *Universidad Católica de Pereira, Monografía DDMIST108*, 60.
- Óscar Rincón, L. B. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión. *Investigación en Sistemas de Gestión*, 16.
- Osorio Sanabria, G. A. (2017). La gobernabilidad de datos como apoyo en la gestión de datos de instituciones de educación superior. *Revista Espacios*, 14.
- Parra, S. Z. (2023). Gobernanza de datos en instituciones prestadoras de salud: mejorando la eficiencia y calidad de la atención médica. *Publicado en Ingeniería para*

transformar territorios (Actas de congreso / publicación académica de ACOFI Papers), 5.

Riveros, Y. S. (22 de Septiembre de 2023). *Encuentro internacinal de educacion en la ingenieria ACOFI*. Obtenido de Gobernanza de datos en institucionesprestadoras de salud: mejorando la eficiencia y calidad de la atención médica:
<https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/view/3205/2078>

Shamary Valdospin, I. S. (2024). Modelos de gestión en privacidad de datos de salud pública. *Revista Scientific*, 22.

Anexos

Entrevista sobre la Gobernanza de datos y la calidad de la información

La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre la percepción y de los funcionarios departamento, Unidad de Planificación y Estadística en el Hospital General de Manta (IESS) en la ciudad de Manta relacionadas con la gobernanza de datos y su influencia en la calidad de la información dentro de la organización. La información obtenida será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación.

Datos Demográficos y Personales

Nombre del entrevistado: _____

Edad: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Otro

Puesto de trabajo: _____

Área o departamento: _____

Antigüedad en la empresa: _____ años

Nivel educativo: _____

Preguntas.

¿Qué políticas o normas existen en su área relacionadas con la gestión de datos?

¿Quiénes son los responsables de asegurar la calidad y seguridad de los datos en su departamento?

¿Considera que existe una cultura organizacional que promueve la gobernanza de datos? ¿Por qué?

¿Qué tan confiable considera que es la información que utiliza en sus tareas diarias?

¿Ha experimentado problemas por información incompleta, incorrecta o desactualizada? ¿Puede dar un ejemplo?

Propuesta

La presente propuesta plantea el diseño e implementación de un modelo de Data Governance adaptado, basado en principios y buenas prácticas del DAMA-DMBOK (Data Management Body of Knowledge) ajustado a la realidad organizacional, normativas y tecnológica del Departamento de Planificación Estadística del Hospital General de Manta (IESS).

El modelo propuesto se concibe como un marco organizativo y operativo que integro políticas, roles, procesos y herramientas orientadas a garantizar la calidad, integridad, confiabilidad, seguridad y disponibilidad de los datos, asegurando que la

información utilizada para la planificación, el análisis estadístico y la toma de decisiones sea consistente y oportuna.

El modelo propuesto no contempla la incorporación de una estructura organizacional compleja, sino una aplicación gradual y operativa, acorde a las capacidades actuales del hospital, con énfasis en la normalización de los procesos y en la asignación definida de responsabilidades, vinculadas a la gestión de los datos

El Hospital General de Manta (IESS), como entidad pública del sector de salud, produce y gestiona información estadística y administrativa esencial para el cumplimiento de sus funciones institucionales. No obstante, el análisis realizado en el marco del estudio de caso permitió identificar la inexistencia de un esquema formal de gobernanza de datos, situación que se evidencia en la falta de estandarización de los procesos, la dependencia de registros, el bajo nivel de automatización y la limitada formación del personal en aspectos relacionados con la calidad de la información

Estas debilidades inciden negativamente en la confiabilidad de la información y limitan la capacidad del Departamento de Planificación y Estadística para elaborar reportes precisos y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia. En este contexto, la implementación de un modelo de Data Governance se presenta como una solución viable y necesaria para mejorar la calidad de la información institucional.

El modelo de Data Governance contempla una estructura básica de gobernanza, adecuada al tamaño y funciones del departamento, que define roles y responsabilidades claras en la gestión de los datos:

Responsable de Datos (Data Owner):

Rol asumido por el jefe de Departamento de Planificación y Estadística, encargado de aprobar lineamientos, supervisor del uso adecuado de la información y garantizar el cumplimiento de las políticas de datos.

Custodio de Datos (Data Steward):

Rol asignado al personal administrativo y técnicas del departamento (incluida la secretaria del área), responsables de la correcta captura, validación, actualización y resguardo de los datos.

Usuario de la información:

Personal autorizado en utilizar la información para análisis, elaboración de reportes y planificación institucional, cumpliendo los lineamientos establecidos.

Apoyo Tecnológico:

Coordinación con el área de sistemas o tecnologías de la información del hospital para garantizar el respaldo, seguridad y disponibilidad de los datos.

Esta estructura permite fortalecer el control interno, mejorando la trazabilidad de la información y reducir errores en la gestión de datos

Componentes Técnicos del modelo de Data Governance.

El modelo propuesto de estructura en los siguientes componentes técnicos:

Políticas y lineamientos de datos:

Definición de normas básicas para la captura, validación, almacenamiento, acceso y protección de la información.

Gestión de la calidad de los datos:

Establecimiento de criterios de calidad (exactitud, completitud, consistencia y oportunidad) mecanismos de control periódico.

Estandarización de procesos:

Documentación y normalización de los procesos de registro, actualización y uso de la información estadística y administrativa

Soporte tecnológico:

Uso eficiente de herramientas institucional existentes, tales como bases de datos, hojas de cálculo, sistemas de respaldo y controles de acceso.

Capacitación personal:

Formación básica del personal en gestión de calidad de datos, fortaleciendo una cultura organizacional orientada al uso responsable de la información.

La implementación del modelo de Data Governance se desarrollará bajo un enfoque descriptivo y propositivo, organizado en las siguientes fases:

Diagnóstico y validación del estado actual de la gestión de datos.

Diseño del modelo de Data Governance adaptado al departamento.

Definición de roles, responsabilidades y lineamientos de datos.

Estandarización de procesos y fortalecimiento de soporte tecnológico.

Capacitación del personal y seguimiento inicial del modelo.

El periodo estimado de implementación es de seis meses, considerando una ejecución gradual y controlada.

Para la ejecución de la propuesta se requerirá recursos principalmente organizativos y humanos, tales como participación del personal del departamento, uso de herramientas tecnológicas institucional existentes, elaboración de manuales y lineamientos internos, sin que esto implique una inversión económica elevada.