



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

LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA
INFORMACIÓN

AUTORA

SANTANA MINAYA Jeniffer Carolina

TUTORA

Lic. ROJAS ONCE Mercy Celinda, Mg

MANTA-ECUADOR

Título:

La gestión organizacional para optimizar la calidad de la información en el departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas De Manta, Año 2025.

	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 tutora de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

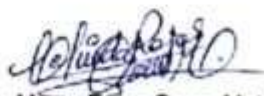
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación bajo la autoría de la estudiante **SANTANA MINAYA JENIFFER CAROLINA**, legalmente matriculada en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025 (2) - 2026 (1), cumpliendo el total de **240 horas**, cuyo tema del Estudio de caso es **"LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS 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, 19 de julio de 2026

Lo certifico,



Lc. Mercy Rojas Onca, Mgt.
Docente Tutora
Área: Administración

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

**APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL
TRIBUNAL**

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe de Estudio de Caso, presentado por la Sra. Santana Minaya Jeniffer Carolina; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema “**La Gestión Organizacional Para Optimizar La Calidad De La Información**”

Para constancia firman:


Abg. Ivan Ochoa

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Lcda. Tania Cañarte Rodríguez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Lcdo. Pedro Idrovo Flores
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría

Yo, Jeniffer Carolina Santana Minaya, con cédula de identidad N° 1317804217, estudiante de la carrera Gestión de la Información Gerencial, de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el presente trabajo cuyo tema es “La Gestión Organizacional para Optimizar la Calidad de la Información en el departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta, Año 2025 (Estudio de caso).” Es de mi autoría exclusiva y fue realizado con fines académicos.

Jeniffer Santana M.
Jeniffer Carolina Santana Minaya
C.I: 1317804217

Dedicatoria

En primer lugar, dedico este trabajo al creador de todas las cosas, el que siempre me ha brindado las fuerzas, sabiduría y salud para continuar, mostrándome que su tiempo es perfecto, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente en este camino, ¡Gracias Dios!

A mis Padres Eduardo Santana y Verónica Minaya quienes han sido mi apoyo fundamental en todo este proceso, pilares fundamentales para lograr mis metas, gracias por sembrar y hacer de mi la mujer que soy hoy en día. A mi mamá que siempre ha velado por mí, por impulsarme a seguir y no dejarme decaer, por siempre esperarme, por todo el amor incondicional que nunca me faltó, por escucharme y por la paciencia que me brindó en todo este proceso académico. A mi papá, gracias por todo tu esfuerzo y sacrificio que has hecho para que yo logre mis metas, hoy honro todo lo que me han brindado mediante esta investigación. Tengo la certeza que seguirán formando parte de mi crecimiento en el ámbito que más adelante decida desenvolverme.

A mis abuelos Nancy Zambrano y Agapito Minaya, que a pesar de la distancia están ahí para mí, por orar cada día para que todo me salga bien en mi vida, gracias por apoyarme en todo a pesar de no estar cerca. A mi abuelita Elena Ureta, gracias por la bendición que me da todos los días saliendo de casa, por esperarme en mi llegada a casa.

A mis hermanos Majo y Eduardo Santana, por ser mi apoyo en mi vida, a mi hermana por impulsarme cuando decía que no lograba hacer algo, pero con la poca paciencia me explicaba, por los consejos que me brinda como hermana mayor para así lograr y llegar lejos, gracias por tu apoyo en este lindo y arduo proceso, a mi hermano por acompañarme estos últimos semestres, apoyarme emocionalmente y no dejarme sola cuando más lo necesito, ¡los amo y gracias por creer en mí y estar presente!

Santana Minaya Jeniffer Carolina

Reconocimiento

Un reconocimiento especial a la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”, por brindar la oportunidad de ser parte del emblemático centro de educación superior, misma que me hizo pasar en unas de las mejores experiencias académicas en todos estos años.

A la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio a la que pertenecí durante este lapso de tiempo, a través de los señores docentes quienes me brindaron sus conocimientos que serán parte de mí ejercicio profesional en las plazas de trabajo que desempeñaré en todo este largo camino profesional.

A la Lic. Mercy Rojas Once, Mg., por ser parte y guía en este proceso investigativo, quien me impulso a realizar con profesionalismo la investigación.

A la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) y a sus colaboradores que me facilitaron la ayuda de brindarme la información necesaria para lograr el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Santana Minaya Jeniffer Carolina

contenido

Portada.....	1
Contra Portada.....	2
Certificación.....	3
Autoría.....	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento.....	6
Resumen/Abstract.....	9
Abstract.....	11
Introducción.....	13
Antecedentes.....	15
Marco Conceptual.....	23
Gestión Organizacional.....	23
Gestión Organizacional y Coordinación de Procesos.....	23
Calidad de la Información.....	25
Dimensiones Técnicas de la Calidad de la Información.....	26
Talento Humano en Empresas Públicas.....	26
Sistemas de Información de Recursos Humanos (SIRH) como Herramienta de Optimización.....	27
La Gestión del Talento Humano en el Sector Público.....	27
El Flujo de Información y la Toma de Decisiones Gerenciales.....	28
Gestión del Conocimiento.....	29
Estandarización de Procesos Informacionales.....	29
Organización y Control de la Información.....	30
Sistema de Información para la Gestión del Talento Humano.....	30
Marco Metodológico.....	32
Enfoque de la Investigación.....	32
Diseño de la Investigación.....	32
Razonamiento Lógico.....	33
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	33
Población y Muestra.....	34
Triangulación.....	35
Análisis de Resultados.....	41
Conclusiones.....	46
Recomendaciones.....	48

Referencias Bibliográficas	50
Anexo A.....	55
Anexo B.....	57
Anexo C.....	58
Anexo D.....	59
Propuesta de Solución	60
MATRIZ OPERATIVA DEL PLAN DE MEJORA ORGANIZACIONAL	64

Resumen/Abstract

La gestión organizacional es un factor determinante para la calidad de la información en las instituciones públicas. Este estudio de caso analiza el departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), con el objetivo de determinar de qué manera las prácticas de gestión organizacional inciden en la calidad de la información que administra. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño de estudio de caso que combinó entrevistas estructuradas aplicadas a tres funcionarios del departamento, una ficha de observación directa y la revisión de la normativa institucional vigente.

Los resultados evidenciaron que el departamento cuenta con una gestión organizacional funcional y consolidada, que los propios entrevistados ubican por encima del nivel promedio de otras áreas de la institución: la ficha de observación confirmó el cumplimiento de seis de los ocho indicadores evaluados, entre ellos el uso activo de sistemas informáticos, la disponibilidad de manuales y reglamentos, y la existencia de registros de control. En cuanto a la calidad de la información, el estudio encontró un desempeño incluso más sólido, con el cumplimiento total de los ocho indicadores relacionados con la actualización, protección y buen estado de los expedientes del personal. Asimismo, se confirmó una relación directa y positiva entre ambas categorías: a mayor orden organizacional, mayor confiabilidad de los datos. No obstante, se identificaron brechas puntuales que limitan el pleno aprovechamiento de esta base institucional: la ausencia de organigramas y señalización visible de los procesos, la falta de formularios estandarizados para el registro de la información del personal, y situaciones ocasionales de descoordinación ante cambios administrativos no comunicados a tiempo.

A partir de estos hallazgos, se propone un Plan de Mejora Organizacional estructurado en cuatro estrategias: la estandarización de formatos y protocolos de registro, la elaboración de organigramas y flujogramas visibles, la formalización de un protocolo de comunicación interna y el fortalecimiento del sistema de control y seguimiento de procesos, diseñado para implementarse de manera progresiva durante el periodo 2025-2026.

La investigación aporta evidencia empírica sobre la relación entre una gestión organizacional estructurada y la calidad informacional, y ofrece un plan de mejora replicable para otras instituciones públicas ecuatorianas del sector de servicios básicos.

Palabras clave: gestión organizacional, calidad de información, talento humano, administración pública.

Abstract

Organizational management is a decisive factor for information quality in public institutions. This case study examines the Human Talent Department of the Public Water Company of Manta (EPAM) to determine how organizational management practices influence the quality of the information it manages. The research followed a qualitative approach, using a case-study design that combined structured interviews with three department staff members, a direct observation checklist, and a review of current institutional regulations.

The findings showed that the department has a functional and well-established organizational management, which the interviewees themselves ranked above the average level of other areas in the institution: the observation checklist confirmed compliance with six of the eight indicators assessed, including the active use of information systems, the availability of manuals and regulations, and the existence of control records. Regarding information quality, the study found an even stronger performance, with full compliance across all eight indicators related to the updating, protection, and proper condition of personnel files. The study also confirmed a direct, positive relationship between both categories: greater organizational order translates into more reliable data. However, specific gaps were identified that limit the full use of this institutional foundation: the absence of visible organizational charts and process signage, the lack of standardized forms for recording personnel information, and occasional coordination issues arising from administrative changes that were not communicated in time.

Based on these findings, an Organizational Improvement Plan is proposed, structured around four strategies: standardizing formats and registration protocols, developing visible organizational charts and flowcharts, formalizing an internal communication protocol, and

strengthening the control and monitoring system, designed for progressive implementation during the 2025-2026 period.

The research provides empirical evidence on the relationship between structured organizational management and information quality, and offers a replicable improvement plan for other Ecuadorian public institutions in the basic-services sector.

Keywords: organizational management, information quality, human resources, public administration.

Introducción

Actualmente, en el marco de la transformación digital y la modernización del sector público ecuatoriano, la gestión eficiente de la información se ha consolidado como un elemento estratégico para el desarrollo organizacional y la toma de decisiones acertadas. Las empresas públicas, en su rol de proveedoras de servicios esenciales a la ciudadanía, enfrentan el desafío de optimizar sus procesos internos para garantizar una administración transparente, eficiente y orientada a resultados. En este contexto, el departamento de Talento Humano se consolida como un área clave, pues la calidad de la información que gestiona no solo influye en los procesos administrativos del personal, sino que también incide de manera directa en la capacidad de la organización para cumplir con su misión institucional. Sin embargo, diversos estudios señalan que las entidades del sector público enfrentan importantes desafíos en la gestión de la información dentro de sus áreas de recursos humanos. Entre los principales problemas se identifican la duplicidad de datos, las inconsistencias entre sistemas, la presencia de procesos manuales propensos a errores, la falta de estandarización en la recopilación de la información y las limitaciones tecnológicas existentes. Estas dificultades afectan la confiabilidad de los datos y, en consecuencia, reducen la efectividad de la toma de decisiones a nivel gerencial. Además, no solo generan ineficiencias operativas y posibles riesgos de incumplimiento normativo, sino que también restringen la capacidad institucional para desarrollar e implementar estrategias modernas de gestión del talento basadas en el uso de la analítica de datos.

En este marco, la presente investigación se orienta a analizar la gestión organizacional del departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta durante el año 2025, con el fin de determinar su incidencia en la calidad de la información y de plantear estrategias orientadas a su optimización.

Frente a esta problemática, surge el interés de desarrollar el presente trabajo de investigación, sustentado en la necesidad de generar evidencia empírica que permita comprender de qué manera una gestión organizacional estructurada contribuye a mejorar la confiabilidad, la oportunidad y la utilidad de la información institucional. Este interés responde, asimismo, a la relevancia que reviste el departamento de Talento Humano dentro de la Empresa Pública Aguas de Manta, así como a la posibilidad de que los hallazgos obtenidos aporten a la toma de decisiones institucionales y al fortalecimiento de la gestión pública en el contexto ecuatoriano.

Mediante un estudio de caso, se analizarán las prácticas actuales relacionadas con la recolección, el almacenamiento, el procesamiento y el uso de la información, así como los sistemas tecnológicos utilizados, los procesos organizacionales vigentes y la percepción del personal involucrado respecto a la gestión de los datos.

Para el desarrollo de este estudio, se han definido dos categorías de análisis principales: la gestión organizacional, entendida como el proceso estratégico de optimización de recursos, y la calidad de la información, evaluada bajo los principios de relevancia y representación fiel.

Antecedentes

La Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) es una entidad dedicada a la gestión, administración y distribución del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad de Manta. Desde el punto de vista histórico, la institución ha atravesado un proceso progresivo de modernización administrativa, formalizado mediante la expedición de su Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (EPAM, 2018), instrumento que reorganizó su estructura interna bajo un enfoque de gestión por procesos orientado a fortalecer la eficiencia institucional. La misión institucional de la Empresa está orientada a garantizar un servicio eficiente, sostenible y de calidad, que contribuya al bienestar de la comunidad y al desarrollo local.

Desde una perspectiva social, la relevancia de este estudio de caso se sustenta en que la EPAM presta un servicio esencial a más de 271.145 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censo [INEC], 2022) del cantón Manta, por lo que la eficiencia de su gestión interna incide de manera directa en la calidad del servicio que recibe la ciudadanía. En el plano económico, la empresa administra recursos públicos destinados a la operación y ampliación de la infraestructura hidrosanitaria del cantón, de modo que una gestión organizacional deficiente en áreas administrativas como Talento Humano puede traducirse en un uso poco eficiente de dichos recursos y en sobrecostos operativos derivados de procesos desorganizados (Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022).

Dentro de su estructura organizacional, el departamento de Talento Humano cumple una función estratégica, ya que es responsable de la gestión de la información del personal, sus competencias, los procesos administrativos, la capacitación y el desempeño laboral. Sin embargo, como ocurre en muchas entidades del sector público, la efectividad de esta gestión se encuentra estrechamente vinculada al nivel de organización interna, a los mecanismos de

comunicación y, principalmente, a la calidad de la información que se genera y se utiliza para la toma de decisiones.

Desde el ámbito académico, esta problemática se enmarca en una línea de investigación que en los últimos años ha documentado con mayor frecuencia las brechas de organización interna y de gestión de la información en empresas públicas ecuatorianas de servicios básicos, evidenciando que dichas brechas constituyen un desafío recurrente en instituciones con estructuras administrativas similares a la EPAM (Rodríguez y Sánchez, 2023; Vásquez et al., 2023). En el plano práctico, esta situación se manifiesta en la EPAM mediante dificultades concretas como retrasos en la elaboración de nóminas, en la actualización de contratos del personal y en la emisión de reportes requeridos por los organismos de control, lo que confirma la pertinencia de analizar este caso específico dentro del contexto institucional ecuatoriano.

En este sentido, resulta necesario analizar la incidencia de la gestión organizacional en la mejora de la calidad de la información en el departamento de Talento Humano, ya que ello permite identificar aquellos factores que fortalecen o limitan la validez de los procesos administrativos, así como el cumplimiento de los principios de transparencia institucional.

La gestión de la información en el sector público ecuatoriano ha experimentado cambios importantes en los últimos años, especialmente en las empresas públicas encargadas de la provisión de servicios básicos. En este contexto, el departamento de Talento Humano se constituye en un eje fundamental de la administración organizacional, al ser responsable de manejar información crítica relacionada con el capital humano, lo cual incide directamente en la eficiencia operativa de la institución (Chiavenato, 2020).

A nivel latinoamericano, diversos estudios han demostrado que la calidad de la información en los departamentos de Recursos Humanos mantiene una relación directa con la

efectividad de la gestión organizacional. (López y García, 2021) señalan que las deficiencias en la organización documental y en los procesos administrativos de Talento Humano generan retrasos en la toma de decisiones estratégicas, afectando el desempeño institucional en su conjunto. Esta situación se vuelve más complejo en las empresas públicas, donde la gestión documental y el manejo de la información del personal debe ajustarse estrictamente a normativas legales y a procesos de control gubernamental.

La Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), como entidad encargada de la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el cantón Manta, provincia de Manabí, enfrenta desafíos específicos en la gestión del departamento de Talento Humano. Según (Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022), las empresas públicas de servicios básicos en Ecuador presentan estructuras organizacionales complejas, lo que exige contar con sistemas de información sólidas que garanticen la transparencia y la eficiencia en la administración del personal.

Investigaciones recientes sobre la gestión organizacional en el sector público ecuatoriano destacan que la implementación de mejoras en los procesos administrativos, especialmente en las áreas de Recursos Humanos, contribuye de manera significativa a la optimización de la calidad de la información (Rodríguez y Sánchez, 2023). De acuerdo con Martínez (2020), la modernización de los sistemas de gestión documental en las instituciones públicas permite reducir errores en el procesamiento de datos, mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer la toma de decisiones sustentada en información confiable.

En el ámbito internacional, estudios desarrollados por (Silva y Almeida 2021) en empresas públicas brasileñas evidenciaron que la reorganización de los departamentos de Recursos Humanos, junto con la incorporación de tecnologías de información, mejoró la precisión de los datos del personal y redujo los tiempos de procesamiento administrativo.

Estas experiencias resultan relevantes como referencias para comprender y adaptar buenas prácticas al contexto ecuatoriano.

Desde la perspectiva de la teoría de sistemas aplicada a la gestión organizacional, la calidad de la información se concibe como un elemento transversal que influye en todas las funciones administrativas (Ramírez Torres et al., 2017). En el caso específico de los departamentos de Talento Humano, Disponer de información precisa y oportuna sobre nómina, contratos, capacitaciones, evaluaciones de desempeño y movimientos de personal resulta esencial para una adecuada planificación estratégica institucional.

La presente investigación se justifica desde múltiples perspectivas que evidencian su relevancia académica, profesional y social, particularmente en el contexto de las empresas públicas ecuatorianas y su necesidad de fortalecer la gestión organizacional.

Desde el punto de vista académico, este estudio contribuye al cuerpo de conocimientos sobre gestión organizacional aplicada al sector público ecuatoriano, específicamente en el ámbito de la Administración de Talento Humano. La investigación responde a la necesidad identificada por (Vásquez et al., 2023) de generar análisis contextualizados sobre cómo las mejoras organizacionales impactan en la calidad de la información en instituciones públicas de servicios básicos. Además, aporta evidencia positiva sobre la relación entre estructura organizacional y efectividad informativa, temática escasamente abordada en el contexto de empresas públicas municipales del Ecuador.

El estudio permite aplicar los marcos teóricos de la gestión organizacional y de los sistemas de información a un caso concreto, lo que favorece la generación de aprendizaje que pueden ser transferidos a otras entidades públicas con características similares. Asimismo, contribuye al fortalecimiento de la línea de investigación relacionada con la modernización administrativa en el sector público, un tema que actualmente ocupa un lugar prioritario dentro de la agenda académica latinoamericana (Morales y castro, 2021)

Desde el ámbito profesional, la investigación responde a una necesidad real y urgente de la Empresa Pública Aguas de Manta, orientada a mejorar los procesos administrativos del departamento de Talento Humano. De acuerdo con información institucional, las deficiencias en la organización y el control de los datos del personal han generado retrasos en procesos clave, como la elaboración de nóminas, la actualización de contratos y la emisión de reportes requeridos por los organismos de control.

La propuesta de mejora en la gestión organizacional plantea herramientas prácticas y aplicables para el departamento de Talento Humano, orientadas principalmente a la estandarización del registro y actualización de la información del personal mediante formatos uniformes, así como a la elaboración y publicación de organigramas y flujogramas que permitan visualizar con mayor claridad la estructura, las responsabilidades y los procesos internos del departamento. Estas acciones contribuirán a reducir la variabilidad en el registro de datos, fortalecer la confiabilidad de la información y facilitar la apropiación de los procedimientos por parte del personal.

En este sentido, (Hernández y Ruiz, 2022) sostienen que las intervenciones organizacionales sustentadas en diagnósticos rigurosos producen resultados sostenibles, ya que requieren no solo de herramientas, sino también de mejoras en los procedimientos y en las prácticas organizacionales, adicionalmente, podría constituir en un referente susceptible de adopción en organigramas.

Desde una perspectiva social, el estudio adquiere especial relevancia si se considera que la Empresa Pública Aguas de Manta preste un servicio básico esencial a más de 271.145 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censo [INEC], 2022) del cantón Manta. La eficiencia en la Gestión del Talento Humano incide directamente en la calidad del servicio que reciben los ciudadanos, puesto que un personal adecuadamente administrado, motivado y capacitado garantiza una mejor atención y mayor eficiencia operativa en la provisión de agua potable y alcantarillado.

Tal como señalan (Salazar y Mendoza, 2020), la optimización de los procesos administrativos en las empresas públicas de servicios básicos genera un efecto multiplicador en el bienestar social, al permitir que los recursos institucionales se destinen prioritariamente

al mejoramiento de la infraestructura y la ampliación de la cobertura del servicio, en lugar de diluirse en ineficiencias administrativas.

Asimismo, la investigación promueve principios fundamentales del buen gobierno, como la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. Contar con información de calidad en el departamento de Talento Humano facilita los procesos de auditoría, control interno y cumplimiento normativo, reforzando la confianza ciudadana en la gestión institucional (Ortiz et al., 2021).

Finalmente, el estudio contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular al Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, relacionado con el acceso al agua limpia y al saneamiento, y al Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, orientando a la promoción de una gestión eficiente en las empresas públicas prestadoras de servicios de agua y el fortalecimiento de las capacidades institucionales del sector público.

Analizar la relación entre la gestión organizacional y la calidad de la información en el departamento de Talento Humano de Empresa Pública Aguas de Manta, a fin de identificar la probabilidad de mejora para la toma de decisiones institucionales.

Diagnosticar el estado actual de la gestión organizacional en el departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta, identificando los procesos de organización, control, comunicación y uso de tecnología existentes.

Evaluar la calidad de la información generada por el departamento de Talento Humano, a partir del análisis de criterios como la precisión, la oportunidad, la relevancia y la accesibilidad de los datos relacionados con el personal.

Analizar la relación existente entre las prácticas de gestión organizacional implementadas y el nivel de calidad de la información producida en el departamento de Talento Humano.

Proponer estrategias de mejoras organizacionales orientadas a optimizar los procesos de orden, control, comunicación y uso de la tecnología, con el fin de elevar la calidad de la información y fortalecer la toma de decisiones en la Empresa Pública Aguas de Manta.

Marco Conceptual

El presente estudio de caso se fundamenta en categorías de análisis específicas que nos permiten comprender la relación entre la gestión organizacional y la calidad de la información en el departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta.

Gestión Organizacional

La gestión organizacional puede entenderse como un proceso sistemático mediante el cual una entidad pública articula sus recursos, procesos y capacidades para cumplir con sus objetivos institucionales y responder a las necesidades de la ciudadanía. En el caso de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), este proceso se relaciona con la adecuada organización de sus recursos y actividades para contribuir a la prestación eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado. Según (Cifuentes Martínez y Duarte Vega, 2023), la gestión de las organizaciones públicas debe orientarse hacia la creación de valor público, considerando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Gestión Organizacional y Coordinación de Procesos

La gestión organizacional comprende el conjunto de acciones mediante las cuales una institución organiza sus recursos, establece responsabilidades y coordina sus procesos para alcanzar sus objetivos. En las entidades públicas, esta gestión requiere una adecuada articulación entre las diferentes áreas que participan en el funcionamiento institucional, debido a que las actividades de una unidad pueden generar información y requerimientos necesarios para el desarrollo de otros procesos. Desde esta perspectiva, la gestión organizacional no depende únicamente de la estructura jerárquica, sino también de la manera en que se coordinan las actividades y se comparte la información entre los responsables de cada proceso.

En la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), la coordinación de los procesos resulta fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento de las actividades administrativas y operativas. Dentro de esta estructura, el departamento de Talento Humano cumple una función importante, debido a que administra información relacionada con el personal y genera documentos que son utilizados para diferentes procedimientos institucionales. Por ello, la organización de los registros, la definición clara de responsabilidades y la disponibilidad de información actualizada constituyen elementos necesarios para facilitar el desarrollo de las actividades del departamento.

De acuerdo con (Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022), la gestión organizacional requiere orientar las actividades institucionales hacia el cumplimiento de objetivos y considerar la relación existente entre los diferentes componentes de la organización. En este sentido, una adecuada coordinación de los procesos permite establecer procedimientos más claros y favorecer la continuidad de las actividades. Para la EPAM, esto implica fortalecer la organización interna del departamento de Talento Humano mediante mecanismos que permitan identificar responsabilidades, ordenar los procedimientos y facilitar el acceso a la información requerida por el personal.

Asimismo, la gestión de procesos en las instituciones públicas contribuye a establecer una mayor articulación entre las actividades y las áreas responsables, ayudando la transparencia, el acceso a la información y la mejora de los procedimientos administrativos. (Cubero Gómez jurado y Valdez Duffau, 2022) destacan la importancia de gestionar los procesos institucionales de manera articulada para fortalecer el funcionamiento de las entidades públicas. En el caso de la EPAM, este enfoque permite sustentar la necesidad de contar con formatos estandarizados, organigramas y flujogramas, ya que estas herramientas ayudan a organizar las actividades, delimitar responsabilidades y facilitar la comprensión de los procedimientos internos.

Calidad de la Información

La calidad de la información constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de las organizaciones, debido a que permite disponer de datos útiles, confiables y pertinentes para el desarrollo de las actividades y la toma de decisiones. De acuerdo con (Nogueira, Albuquerque da Silva y Menegardo, 2023), la calidad de la información comprende características como la oportunidad, integridad, exactitud, claridad, confiabilidad, accesibilidad y relevancia, las cuales determinan su utilidad de acuerdo con las necesidades de quienes la utilizan. Desde esta perspectiva, la información debe responder al propósito para el cual es generada y facilitar el desarrollo adecuado de los procesos organizacionales.

Asimismo, (Aziz et al., 2024) sostienen que la calidad de la información es un concepto multidimensional que incluye aspectos como la exactitud, integridad, confiabilidad, accesibilidad, usabilidad y oportunidad. Estas características permiten que la información sea utilizada de manera adecuada dentro de las organizaciones y contribuyen a mejorar el desarrollo de sus actividades. Por ello, la calidad de la información no depende únicamente de su disponibilidad, sino también de las condiciones en las que es registrada, organizada, actualizada y utilizada.

En el caso del departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), la calidad de la información se relaciona con la adecuada gestión de los datos del personal, considerando su registro, actualización, organización y disponibilidad. En este contexto, contar con formatos estandarizados, organigramas y flujogramas puede favorecer la organización de los procesos, facilitar la identificación de responsabilidades y contribuir a que la información sea más completa, consistente y oportuna. De esta manera, la calidad de la información se vincula directamente con la gestión organizacional, ya que una

adecuada organización de los procesos permite fortalecer la información utilizada en las actividades administrativas del departamento de Talento Humano.

Dimensiones Técnicas de la Calidad de la Información

La calidad de la información puede analizarse mediante dimensiones como la exactitud, integridad, consistencia, oportunidad, relevancia, confiabilidad y accesibilidad. Estas características permiten determinar si la información es adecuada, útil y responde a las necesidades de quienes la utilizan. Según (Aziz et al., 2024), la calidad de la información es un concepto multidimensional que requiere considerar diferentes características para garantizar su utilidad dentro de las organizaciones.

En el departamento de Talento Humano de la EPAM, estas dimensiones se relacionan con el registro, actualización, organización y disponibilidad de la información del personal. La exactitud permite que los datos correspondan con la realidad, la integridad asegura que los registros estén completos y la consistencia favorece la uniformidad de la información. Asimismo, la oportunidad y accesibilidad permiten disponer de los datos cuando sean requeridos para los diferentes procesos administrativos.

Por ello, fortalecer estas dimensiones mediante formatos estandarizados, una adecuada organización de los registros y procedimientos claramente definidos contribuye a mejorar la calidad de la información y facilita el desarrollo de las actividades del departamento de Talento Humano.

Talento Humano en Empresas Públicas

El Talento Humano es considerado el activo más importante de las entidades del Estado. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, resaltan que la gestión estratégica del Talento Humano debe estar articulada con los objetivos de la organización para garantizar un servicio público de calidad.

Para la (EPAM, 2016), el Talento Humano es el motor que impulsa la gestión del cambio y la innovación institucional. En este marco, (Ríos Escaleras, 2020) define la Gestión del Talento Humano (GTH) como un conjunto integrado de procesos diseñados para captar y desarrollar a los colaboradores, transformando el potencial individual en talento organizativo. De esta manera, una adecuada gestión del talento en la EPAM permite que la planificación del personal esté alineada con su estructura administrativa y los objetivos de su Plan Estratégico Visión 2021.

Sistemas de Información de Recursos Humanos (SIRH) como Herramienta de Optimización

La tecnología es el puente entre la gestión y la calidad. (Ríos Escaleras, 2020) define a los Sistemas de Información de Recursos Humanos (SIRH) como el conjunto de software y procedimientos que permiten capturar, almacenar y analizar datos del personal.

En la EPAM, la transición de un archivo físico a un SIRH digital es una necesidad de modernización. La implementación de estas herramientas permite:

Reducción del error manual: Al eliminar el llenado de formularios a mano, se evitan errores de transcripción en nombres, cédulas o sueldos.

Centralización: Tener un único repositorio de datos evita que Contabilidad tenga una información y Talento Humano otra, garantizando la "fuente única de la verdad".

La Gestión del Talento Humano en el Sector Público

La gestión del talento humano en el sector público comprende un conjunto de procesos orientados a organizar y administrar al personal de una institución, considerando aspectos como la planificación, clasificación de puestos, selección, capacitación y evaluación del desempeño. Según (Espinoza Beltrán y Cachipueno Vásquez, 2024), la administración

del talento humano en el sector público ecuatoriano se desarrolla mediante un sistema integrado que articula diferentes procesos para contribuir al adecuado funcionamiento de las instituciones.

En este contexto, una adecuada gestión del talento humano permite organizar las responsabilidades del personal y mantener información actualizada para apoyar los diferentes procesos institucionales. En el caso del departamento de Talento Humano de la EPAM, esto implica mantener registros organizados, establecer procedimientos claros y facilitar el acceso a información confiable sobre el personal. Por ello, la gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de la información y con el adecuado desarrollo de las actividades administrativas.

El Flujo de Información y la Toma de Decisiones Gerenciales

El flujo de información comprende el proceso mediante el cual los datos son generados, registrados, organizados y compartidos dentro de una organización. Un flujo adecuado permite que la información llegue de manera oportuna a las personas responsables y facilite la coordinación de las actividades. (Cantarelli, Belle y Hall, 2023) señalan que la información cumple un papel fundamental en la gestión pública y en los procesos de toma de decisiones, debido a que permite sustentar las decisiones administrativas y orientar las acciones institucionales.

En el departamento de Talento Humano de la EPAM, el flujo de información se relaciona con la manera en que se registran, actualizan y comunican los datos del personal. Cuando la información se encuentra organizada y disponible, facilita la atención de requerimientos y el desarrollo de los procesos administrativos. Por ello, contar con formatos estandarizados, organigramas y flujogramas puede favorecer la circulación de la información

y contribuir a que los responsables dispongan de datos adecuados para apoyar la toma de decisiones gerenciales

Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento comprende las prácticas orientadas a generar, organizar, compartir y utilizar los conocimientos que se producen dentro de una organización. Según (Jurado Zambrano, Mosquera Carrascal y Espinal Marulanda, 2023), la gestión del conocimiento en el sector público constituye un elemento importante para fortalecer las capacidades institucionales y promover procesos de innovación y mejora organizacional.

En el departamento de Talento Humano de la EPAM, la gestión del conocimiento se relaciona con la manera en que se conserva y comparte la información y experiencia adquirida por el personal. La documentación de procedimientos y la organización de la información permiten facilitar la continuidad de las actividades y evitar que el conocimiento dependa únicamente de la experiencia individual de los funcionarios. En este sentido, los formatos estandarizados, organigramas y flujogramas pueden servir como herramientas para documentar y transmitir conocimientos relacionados con los procesos del departamento.

Estandarización de Procesos Informacionales

La estandarización de procesos consiste en establecer procedimientos y criterios uniformes para desarrollar las actividades de una organización. Esto permite reducir diferencias en la forma de ejecutar las tareas, facilitar el control y mejorar la organización de la información. (Arteaga Cortez, 2023) señala que la estandarización de los procesos de información organizacional permite mejorar los documentos, integrar procesos y favorecer la disponibilidad de información oportuna para la toma de decisiones.

En el departamento de Talento Humano de la EPAM, la estandarización puede aplicarse mediante formatos uniformes para el registro y actualización de la información del personal, así como mediante procedimientos claramente definidos. Esto contribuye a mantener criterios comunes en el manejo de los datos y se relaciona directamente con la propuesta de mejora planteada en esta investigación.

Organización y Control de la Información

La organización y control de la información comprende las actividades destinadas a registrar, ordenar, actualizar, conservar y verificar los datos que genera una institución. Una adecuada gestión permite disponer de información confiable y oportuna para el desarrollo de los procesos administrativos. En este sentido, el (Ministerio del Trabajo, 2024) evidencia la importancia de contar con sistemas para el registro de información relacionada con las categorías de talento humano de las instituciones públicas, así como con mecanismos que faciliten su gestión y actualización.

En el departamento de Talento Humano de la EPAM, este aspecto se relaciona con la organización de los expedientes y registros del personal. Mantener la información actualizada, completa y ordenada facilita su consulta y contribuye a mejorar la exactitud, integridad y oportunidad de los datos utilizados en los procesos administrativos.

Sistema de Información para la Gestión del Talento Humano

Los sistemas de información para la gestión del talento humano son herramientas que permiten registrar, almacenar, organizar y consultar información relacionada con el personal. Su utilización facilita la administración de datos y permite disponer de información para apoyar los diferentes procesos de talento humano. (Espinoza Beltrán y Cachipundo Vásquez, 2024) señalan que el Sistema Integrado de Administración del Talento Humano en

el sector público ecuatoriano articula diferentes procesos y requiere mecanismos de información que permitan apoyar la gestión institucional.

En el caso de la EPAM, el uso de sistemas de información puede favorecer la organización y disponibilidad de los datos del personal. Sin embargo, contar con una herramienta tecnológica no garantiza por sí mismo la calidad de la información; también es necesario establecer procedimientos claros, formatos uniformes y responsabilidades definidas para registrar y actualizar los datos. Por ello, este tema se relaciona directamente con la gestión organizacional y la calidad de la información.

Marco Metodológico

El marco metodológico constituye la estructura operativa de la investigación, detallando los elementos a esta estructura de este apartado que se detalla pertinentemente, utilizados para analizar los procesos y manejo de la calidad de la información de personal, desarrollado en el departamento de Talento Humano de EPAM durante 2025.

Enfoque de la Investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, aprobando alcanzar las dinámicas internas del departamento de Talento Humano de la EPAM. Se aplica un diseño de estudio de caso, el cual, según (Ríos Escaleras, 2020), es la metodología ideal para diagnosticar realidades institucionales y proponer estrategias de optimización de la calidad de la información.

Diseño de la Investigación

Se emplea un diseño de Estudio de Caso, apropiado para realizar un análisis profundo del departamento de Talento Humano de la EPAM, aprobando identificar inconsistencias en los procesos de registro, organización, actualización y almacenamiento de la información. Este diseño posibilita examinar la realidad del departamento dentro de su contexto institucional y comprender cómo las prácticas de gestión organizacional influyen en la calidad de la información. Como señalan López y García (2021), el estudio de caso permite analizar de manera detallada las características y dinámicas de una unidad específica.

En este sentido, el alcance del estudio comprende no solo la identificación de las dificultades existentes, sino también el análisis de sus causas y efectos sobre la gestión de la información, con el propósito de establecer elementos que sustenten una propuesta de mejora para el departamento de Talento Humano.

Razonamiento Lógico

Para el cumplimiento de los objetivos específicos, se aplican los siguientes métodos que se emplean son:

Análisis Documental: Se fundamenta en auditorías documentales para examinar expedientes laborales, manuales de funciones y la normativa vigente de la EPAM. Este método permite contrastar la teoría organizacional con las prácticas registradas.

Análisis de Flujos de Información: Utilizado para diagnosticar cómo se captura, procesa y se recupera la información del personal. Este análisis es decisivo para detectar redundancias en la gestión documental.

Método Analítico-Sintético: Se aplica para descomponer los elementos que integran la gestión organizacional del departamento, aprobando luego una recapitulación que determine su hecho directo en los niveles de precisión y oportunidad de los datos administrados.

Método Inductivo: El método inductivo permite partir de situaciones particulares identificadas en el departamento de Talento Humano de la EPAM, a través de las entrevistas, la observación y la revisión documental, para obtener conclusiones generales sobre la gestión organizacional y la calidad de la información. De esta manera, los hallazgos obtenidos permiten identificar las principales necesidades del departamento y orientar la propuesta de mejora.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Observación directa: Se emplea una lista de observaciones la cual se diseñó para evaluar categorías como la estructura organizacional, la comunicación interna y el uso de herramientas tecnológicas dentro del departamento.

Entrevista: La entrevista fue aplicada a tres funcionarios del departamento de Talento Humano de la EPAM, quienes aportaron información sobre la organización de las actividades, el manejo de los datos del personal, los mecanismos de control, la comunicación interna y el uso de herramientas tecnológicas. Los entrevistados coinciden en que el departamento mantiene una organización adecuada y cuenta con procedimientos y documentos que orientan el desarrollo de sus funciones.

Matriz de Análisis documental: La matriz de análisis de caso se elaboró con base en las categorías principales de la investigación que fueron la gestión organizacional y calidad de la información. Para su análisis se consideraron aspectos relacionados con la organización interna, control de procesos, comunicación, uso de herramientas tecnológicas, exactitud, integridad, actualización y accesibilidad de la información. Estos elementos fueron examinados mediante la entrevista, observación directa y revisión documental, aprobando contrastar la información obtenida desde diferentes fuentes y comprender la situación del departamento de Talento Humano de la EPAM.

El estudio tiene un alcance descriptivo-explicativo. Es descriptivo porque caracteriza el estado actual de la gestión organizacional y la calidad de la información en el departamento de Talento Humano de la EPAM. Es explicativo porque establece la relación entre ambas variables, determinando cómo la primera incide en la segunda. Se elige este alcance porque el problema exige tanto conocer la situación actual como comprender sus causas, con el fin de sustentar conclusiones válidas que respalden la propuesta de mejora.

Población y Muestra

La investigación se ajusta al departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta. La muestra es de tipo no probabilística y por conveniencia, conformada por 3 funcionarios del departamento con su respectivo rol de gestor de archivo, gestor de procesos internos y administrador de la información del personal de la Empresa Pública Aguas de Manta.

Triangulación

Triangulación de resultados obtenidos.

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Citas	Análisis del Autor
¿Cómo describiría en términos generales la forma en que el departamento maneja la información del personal?	El departamento maneja la información del personal de buena manera.	Se mantiene la información del personal de manera organizada y accesible para todos los procesos internos.	Se manobra de buena manera la información del personal.	(García y Torres, 2022) Señalan que la gestión eficiente de la información en las organizaciones públicas requiere sistemas accesibles, ordenados y centralizados que faciliten la operatividad institucional.	Se considera que la ausencia de flujogramas visibles en el área, evidenciada en la ficha de observación, representa una brecha entre la percepción del personal y la formalización de los procesos.
¿Considera que la información que produce el departamento es suficiente y confiable para tomar decisiones importantes en la empresa?	Sí.	Sí, porque la información se actualiza cada cierto tiempo y permite tomar decisiones con certeza.	Sí, los datos que manejan del departamento suelen ser claros y confiables para los procesos administrativos.	(Rodríguez y Sánchez, 2023) sostienen que la confiabilidad de la información en el sector público ecuatoriano depende directamente de la frecuencia de actualización y de los mecanismos de control interno establecidos en cada unidad administrativa.	Si bien la percepción es favorable, la entrevista reveló que no se utilizan formularios estandarizados de manera uniforme, lo que puede comprometer la confiabilidad a largo plazo.
¿Qué tan organizado considera que está el departamento de Talento Humano actualmente en comparación con	En comparación creo que estamos mejor que las otras áreas en un 80%.	Considero que el departamento tiene un buen nivel de organización en comparación con las demás áreas.	Claro, se mantiene una organización eficiente que facilita el cumplimiento de sus actividades.	(Pérez, Villacrés y Mora, 2022) indican que los departamentos de Talento Humano en empresas públicas de servicios básicos del Ecuador tienden a mostrar mayores niveles de organización que otras áreas operativas, debido a las exigencias normativas de la LOSEP	Se considera que este nivel de organización es un activo institucional valioso, aunque debe formalizarse a través de indicadores medibles que permitan su seguimiento sistemático.

otras áreas de la empresa?				en materia de registro y control del personal.	
¿Existe algún manual, reglamento o documento formal que indique cómo deben realizarse las tareas dentro del departamento?	Sí, tenemos un reglamento interno u manual de funciones por cada observador.	Sí, existen procedimientos internos y lineamientos establecidos para cada actividad del departamento.	El personal cuenta con reglamentos y manuales que orientan las funciones de cada servidor.	(Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022) afirman que la existencia de manuales de procedimientos actualizados constituye un elemento esencial de la gestión organizacional contemporánea, que delimita responsabilidades y establece estándares mínimos de calidad en la ejecución de las actividades administrativas.	Desde cierta perspectiva, aunque la entrevista mostro que no se observan flujogramas ni señalización visible de procesos, lo que sugiere que dichos instrumentos no se emplean de manera activa en el quehacer cotidiano del área.
¿Se realizan revisiones o controles periódicos para verificar que las actividades del departamento se cumplen correctamente?	Evaluaciones de desempeño semestrales.	Sí, se realizan controles y seguimientos periódicos para verificar el cumplimiento de las funciones.	Se efectúan evaluaciones continuas para asegurar que las actividades se desarrollen correctamente.	(Vásquez, Zambrano y Cortez, 2023) señalan que los sistemas de control interno periódico en instituciones públicas ecuatorianas fortalecen la rendición de cuentas y reducen la probabilidad de errores sistemáticos en la gestión de información del personal.	Se observa que la evaluación de desempeño semestral mencionada por el primer entrevistado representa un control formal, pero insuficiente por sí solo; se requieren auditorías documentales internas más frecuentes para asegurar la consistencia de los datos.
¿Cómo se comunican entre el equipo cuando necesitan compartir o actualizar información importante del personal?	Manejando dos métodos de información una por correo institucional Zimbra y por gestor documental.	La comunicación se realiza principalmente mediante correo institucional y sistemas digitales internos.	El equipo comparte la información a través de correo Institucional Zimbra y la otra por gestores documentales.	(Morales y Castro, 2021) destacan que en las organizaciones públicas latinoamericanas el uso de plataformas digitales institucionales para la comunicación interna favorece la trazabilidad de la información, reduce la pérdida de datos y fortalece los procesos de modernización administrativa.	Considero que la existencia de dos canales paralelos, aunque funcionales, puede generar fragmentación de la información si no existe un protocolo claro que establezca qué tipo de datos se gestiona en cada plataforma.

¿Qué herramientas o programas tecnológicos utilizan actualmente para registrar y consultar la información del personal?	Zimbra y Gestor Documental.	Se utiliza Zimbra y gestores documentales para el registro del personal.	Las herramientas más utilizadas son el correo institucional y plataformas de gestión documental.	(Hernández y Ruiz, 2022) sostienen que la modernización de los sistemas tecnológicos en las entidades públicas, especialmente mediante la implementación de gestores documentales, incrementa la eficiencia operativa y reduce los tiempos de respuesta en la atención de requerimientos institucionales.	Podría advertir que la ausencia de un sistema de información de recursos humanos (SIRH) integrado limita las capacidades analíticas del departamento, dado que las herramientas actuales están orientadas a la comunicación y el archivo, no al análisis estratégico de datos del personal.
¿Con qué frecuencia encuentran errores, datos incompletos o inconsistencias en los registros del personal?	Muy pocas, porque inmediatamente actualizamos las inconsistencias.	Las inconsistencias son poco frecuentes porque se revisa constantemente la información registrada.	En pocas ocasiones se presentan errores, debido que existe un control previo de los datos.	(López y García, 2021) advierten que, en los departamentos de Recursos Humanos del sector público latinoamericano, la baja frecuencia de errores no siempre refleja ausencia de problemas estructurales, sino que puede indicar que las inconsistencias son gestionadas de forma reactiva en lugar de ser prevenidas mediante procesos estandarizados.	Mi perspectiva es crítica y señala que la falta de formularios estandarizados, evidenciada en la entrevista, podría ser la raíz de las escasas inconsistencias que sí ocurren.
Cuándo otra área o la gerencia solicita información del personal, ¿Pueden entregarla de forma rápida o suele tomar	Se solicita mediante correo electrónico se entrega máximo en dos días.	Generalmente la información se entrega de forma rápida debido al orden de los registros.	El departamento puede responder oportunamente a las solicitudes gracias a la organización documental.	(Salazar y Mendoza, 2020) indican que la rapidez en la entrega de información en empresas públicas de servicios básicos es un indicador directo de la eficiencia organizacional y tiene un efecto positivo tanto en la toma de decisiones gerenciales como en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.	Referente al plazo máximo de dos días referido por el primer entrevistado, aunque aceptable, podría reducirse significativamente si se contara con un sistema de consulta en línea que eliminara la dependencia del correo electrónico como

tiempo encontrarla?					intermediario en la solicitud de datos.
¿La información que genera el departamento responde realmente a lo que necesitan las demás áreas, o a veces no coincide con lo que piden?	Sí.	Sí, normalmente la información entregada cumple con los requerimientos solicitados por otras áreas.	La información se ajusta a lo solicitado.	(García y Torres, 2022) plantean que la alineación entre la información producida y las necesidades reales de los usuarios internos es un indicador clave de la relevancia de los datos, dimensión central de la calidad informacional en organizaciones del sector público.	Sugiero incorporar mecanismos formales de retroalimentación con las áreas usuarias para validar esta percepción de manera sistemática
¿Los registros e información del personal se mantienen actualizados de forma permanente, o suelen quedar desactualizados por algún tiempo?	Actualmente está todo actualizado.	La información del personal se encuentra actualizada actualmente.	Se procura actualizar los registros de manera inmediata cuando existe cambio administrativo.	Rodríguez y Sánchez (2023) sostienen que la actualización oportuna de los registros del personal es fundamental para mantener información confiable y útil para los procesos administrativos. En este sentido, la actualización de los datos permite reducir inconsistencias, facilitar su consulta y disponer de información adecuada para apoyar la toma de decisiones dentro de la organización.	Considero que esta fortaleza debe formalizarse mediante un procedimiento escrito de actualización que establezca plazos máximos y responsables específicos.
¿Ha notado que cuando el departamento trabaja de forma más ordenada y organizada, la información que se maneja	Sí, totalmente la información sería más confiable.	Sí, una mejor organización permite que la información sea más precisa y segura.	Cuando existe mayor orden en el departamento, disminuyen los errores en la información.	(Vásquez et al., 2023) demuestran en su investigación sobre instituciones públicas ecuatorianas que existe una correlación positiva entre el nivel de orden organizacional interno y la precisión de la información producida, confirmando que la organización no	El hallazgo es de alta relevancia para la investigación, porque confirma la hipótesis central del estudio: una gestión organizacional estructurada contribuye decisivamente a mejorar la calidad de la

también es más confiable y correcta?				es un fin en sí mismo, sino un medio para garantizar la calidad del dato.	información en el departamento de Talento Humano de la EPAM.
¿Recuerda alguna situación en la que una desorganización interna haya causado que se entregue información incorrecta, incompleta o fuera del tiempo?	Sí, siempre suele pasar cuando hay cambios administrativos.	Sí, en ocasiones los cambios administrativos generan retrasos en la actualización de datos.	Algunas veces la falta de coordinación interna ha provocado demoras en la entrega de información.	(López y García, 2021) documentan que, en los departamentos de Talento Humano del sector público latinoamericano, los períodos de cambio administrativo representan ventanas de vulnerabilidad informacional, durante las cuales la ausencia de protocolos formalizados de transición puede comprometer la integridad y la oportunidad de los datos	Considero particularmente significativo porque evidencia que los protocolos de gestión de transiciones administrativas son el área de mayor riesgo para la calidad informacional en la EPAM, y debe ser abordados con prioridad en la propuesta de mejora
¿Cree que, si todos en el departamento siguieran los mismos pasos y formatos para registrar la información, los datos del personal serían más confiables?	Sí.	Sí, la aplicación de procedimientos estandarizados mejoraría la confiabilidad de los datos.	Considero que usar los mismos formatos ayudaría a reducir errores y mantener uniformidad en la información.	(Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022) afirman que la estandarización de procedimientos es uno de los pilares fundamentales de la gestión organizacional eficiente, condicionalmente elimina la variabilidad en la ejecución de tareas y garantiza la homogeneidad de los registros, condición esencial para la comparabilidad y la confiabilidad de la información institucional.	Concluyo que esta aprobación constituye la base más sólida para la propuesta de solución del presente estudio, pues el propio equipo del departamento reconoce la estandarización como la principal palanca de mejora de la calidad informacional.
En su opinión, ¿Qué aspecto de la organización interna del departamento	Cuando no se cumplen con los requisitos solicitados.	El incumplimiento de procedimientos establecidos puede afectar directamente	La falta de seguimiento en algunos procesos internos puede	(Morales y Castro, 2021) plantean que, en las organizaciones públicas latinoamericanas, el incumplimiento de los procedimientos formalmente	Este análisis compartido por el equipo interno y la teoría académica señala con claridad la prioridad de intervención: antes de incorporar nuevas

cree que afecta más directamente la calidad de la información que se produce?	la calidad de la información.	ocasionar inconsistencias en los datos.	establecidos constituye la causa más frecuente de degradación de la calidad informacional, superando incluso a las deficiencias tecnológicas como factor de riesgo para la integridad de los datos.	tecnologías, es imperativo fortalecer la cultura de cumplimiento procedimental dentro del departamento.
--	-------------------------------	---	---	---

Fuente: Entrevistas aplicadas al personal del departamento de Talento Humano de la EPAM (2025). Elaborado Por la autora de la investigación

Análisis de Resultados

El presente análisis integra los hallazgos obtenidos mediante las tres técnicas de recolección de datos aplicadas en la investigación: la entrevista estructurada realizada a tres funcionarios del departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), la ficha de observación directa ejecutada el 22 de abril del 2026, y la revisión documental de normativas internas vigentes. Los resultados se presentan organizados en correspondencia con los cuatro objetivos específicos del estudio, aplicando la técnica de triangulación de fuentes para contrastar la evidencia empírica con el sustento teórico y la posición crítica del investigador.

Objetivo específico 1: Diagnóstico del estado actual de la gestión organizacional en el departamento de Talento Humano de la EPAM

El diagnóstico del departamento de Talento Humano de la EPAM evidenció que la gestión organizacional presenta un funcionamiento adecuado. Los tres entrevistados coincidieron en señalar que el área mantiene una organización favorable para el manejo de la información del personal, facilitando su acceso y utilización en los diferentes procesos internos. Asimismo, los funcionarios consideran que el departamento mantiene un nivel de organización favorable en comparación con otras áreas de la institución, lo que constituye una fortaleza para el desarrollo de sus actividades.

Esta percepción fue ratificada mediante la ficha de observación directa, aplicada al área. Se constató que el personal utiliza activamente sistemas informáticos durante sus actividades; que cuenta con manuales, reglamentos y documentos disponibles en los puestos de trabajo; que los escritorios y espacios están organizados conforme a un orden establecido; que existe comunicación coordinada entre colaboradores al transferir información; y que se

llevan registros físicos y digitales de control y seguimiento de actividades. Asimismo, se verificó la disponibilidad de equipos tecnológicos en funcionamiento destinados a la gestión y procedimiento de información.

Sin embargo, la observación identificó dos aspectos pendientes de implementación: la inexistencia de organigramas o flujogramas visibles en el área de trabajo, y la ausencia de señalización o cartelera que oriente los procesos internos del departamento. (Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022) señalan que la gestión organizacional contemporánea requiere que los departamentos administrativos mantengan estructuras claras, con roles bien definidos y recursos visuales de orientación procedimental que faciliten el flujo eficiente de la información. La ausencia de estos elementos representa una oportunidad concreta de mejora en la comunicación visual del flujo de trabajo.

En cuanto al componente normativo, todos los entrevistados confirmaron la existencia de manuales de funciones y reglamentos internos que orientan las tareas del departamento, hecho corroborado mediante la observación directa. La revisión documental evidenció que la EPAM dispone Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos (EPAM, 2018) y que sus procesos deben cumplir con las disposiciones del artículo 52 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010), que exige la organización técnica y actualización permanente de los expedientes del personal. Esta alineación normativa constituye una fortaleza institucional que respalda los procesos de gestión organizacional observados en el área.

Objetivo específico 2: Evaluación de la calidad de la información generada por el departamento de Talento Humano.

La evaluación de la calidad de la información generada por el departamento de Talento Humano arrojó resultados favorables en la mayoría de las dimensiones analizadas. Los tres entrevistados confirmaron de manera unánime que la información producida es

suficiente, confiable y oportuna para la toma de decisiones institucionales; que los registros del personal se mantienen actualizados de forma permanente e inmediata ante cualquier cambio administrativo; y que las solicitudes provenientes de otras áreas o de la gerencia son atendidas en un plazo máximo de dos días hábiles. Actualmente, los tres entrevistados afirmaron que la información entregada coincide con lo solicitado por las demás áreas, lo que evidencia pertinencia y exactitud en los datos generados.

La ficha de observación respaldó plenamente esos hallazgos. Los ocho indicadores evaluados bajo la Categoría 2 (Calidad de la información administrada por el departamento de Talento Humano) fueron verificados positivamente en su totalidad, representando un cumplimiento integral de los criterios establecidos para garantizar la calidad, organización, seguridad y conservación de la información administrada.

Se constató que los expedientes del personal se encuentran debidamente identificados, etiquetados y ordenados; que los archivos físicos y digitales no presentan deterioro, pérdida de documentos ni desorganización aparente; que los documentos contienen fechas, firmas y sellos que evidencian su validez y actualización; que el acceso a la información está protegido mediante claves y permisos de usuario; que existen sistemas de respaldo de información como servidores y dispositivos externos; que los documentos archivados se encuentran en buen estado de conservación; y que existe un espacio físico y digital exclusivo diferenciado para el archivo de información del Talento Humano.

Estos resultados se relacionan con dimensiones como la oportunidad, relevancia, exactitud, integridad y accesibilidad, consideradas características importantes para determinar la calidad de la información dentro de una organización. Asimismo, Vásquez et al. (2023) sostienen que la confiabilidad de la información en las áreas de Talento Humano depende de

la actualización periódica de los registros y del control sistemático de los datos generados, aspectos que se evidencian en las prácticas desarrolladas por el departamento.

No obstante, la investigación identificó una brecha relevante: la ausencia de formularios o formatos estandarizados utilizados de manera uniforme en el departamento, hecho verificado negativamente en la ficha de observación y reconocido también por los propios entrevistados, quienes señalaron que contar con procedimientos y formatos estandarizados mejoraría significativamente la confiabilidad de los datos.

(López y García, 2021) destacan que la estandarización de formatos y procedimientos de registro en los departamentos de Recursos Humanos del sector público es un factor determinante para incrementar la unanimidad y confiabilidad de los datos generados. La ausencia de esta estandarización representa el principal déficit identificado en la dimensión de calidad informacional del área estudiada y el insumo central de la propuesta de mejora de este estudio.

Objetivo específico 3: Análisis de la relación entre las prácticas de gestión organizacional y la calidad de la información.

Los hallazgos permitieron sostener que, dentro del caso analizado existe una relación entre las prácticas de gestión organizacional implementadas y el nivel de calidad de la información. Los tres entrevistados reconocieron de manera unánime que cuando el departamento trabaja de forma más ordenada y organizada, la información que se maneja resulta más confiable y correcta. Esta convergencia de percepciones aporta evidencias empíricas que sustenta la hipótesis central del estudio, confirmando que existe una relación directa y positiva entre la gestión organizacional y la calidad informacional del área.

(Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022) establecen que existe una correlación directa entre el nivel de organización interna de un departamento y la calidad de información que esta genera, debido que la estructura facilita la presión y el control de los datos. Esta relación proporcional sugiere que, al cerrar las brechas organizacionales identificadas, la calidad informacional podría mantenerse e incluso fortalecerse.

Sin embargo, los entrevistados también reconocieron la existencia de situaciones puntuales en la desorganización interna o los cambios administrativos no comunicados oportunamente generaron retrasos o inconsistencias en la entrega de información a otras áreas. Aunque calificaron estos casos como poco frecuentes, su existencia evidencia puntos de vulnerabilidad en los mecanismos de coordinación interna del departamento. (Hernández y Ruiz, 2022) señalan que los cambios administrativos no comunicados oportunamente representan uno de los principales factores que generan errores en la actualización de los registros del personal en las organizaciones públicas, lo cual es consistente con los hallazgos de este estudio.

Desde la perspectiva de la observación directa, la correlación entre ambas categorías también es perceptible: los dos indicadores de gestión organizacional que resultaron negativos (ausencia de organigramas visibles y de señalización de procesos inciden indirectamente en la calidad informacional al dificultar la apropiación colectiva de los procedimientos por parte del personal. Su implementación podría contribuir a reducir los errores ocasionales detectados y fortalecer la coherencia operativa del área.

Conclusiones

La presente investigación permitió analizar la gestión organizacional del departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) y su relación con la calidad de la información. A partir de la entrevista estructurada, la observación directa y la revisión documental, fue posible identificar las principales fortalezas y aspectos de mejora presentes en los procesos del departamento.

En relación con la gestión organizacional, se evidenció que el departamento de Talento Humano mantiene un funcionamiento adecuado para el desarrollo de sus actividades. Se identificó el uso de herramientas tecnológicas, disponibilidad de manuales y reglamentos, organización del espacio de trabajo, comunicación entre colaboradores y mecanismos de control. Estas condiciones favorecen el desarrollo de los procesos y permiten mantener una estructura funcional para la gestión del personal. Sin embargo, se identificó como principal oportunidad de mejora la ausencia de organigramas visibles y flujogramas, lo que limita la representación clara de las funciones, responsabilidades y procedimientos.

Respecto a la calidad de la información, los resultados evidenciaron que los registros y expedientes del personal se mantienen organizados, identificados y disponibles para los diferentes requerimientos internos. Los entrevistados señalaron que la información utilizada por el departamento es suficiente y confiable para el desarrollo de sus actividades. Asimismo, se observó la existencia de mecanismos de respaldo y conservación de los documentos, aspectos que favorecen la disponibilidad y protección de la información.

No obstante, uno de los principales aspectos identificados corresponde a la falta de formatos estandarizados para el registro de información del personal. Esta situación puede generar diferencias en la forma de registrar los datos y aumentar el riesgo de inconsistencias cuando se producen cambios administrativos o rotación del personal. Por ello, resulta necesario establecer formatos uniformes que permitan mantener criterios comunes para el registro, actualización y consulta de la información.

También se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación interna. Aunque el departamento utiliza herramientas institucionales para compartir información y coordinar sus actividades, se presentaron situaciones en las que determinados cambios no fueron comunicados oportunamente. Esto puede ocasionar retrasos en algunos procesos y afectar la circulación de información hacia otras áreas de la institución.

En cuanto a la relación entre gestión organizacional y calidad de la información, los resultados permiten establecer que existe una relación estrecha entre ambos aspectos. La organización de las actividades, el control de los procesos, la comunicación y el uso de herramientas tecnológicas favorecen el manejo adecuado de la información. Por tanto, fortalecer los aspectos organizacionales identificados como oportunidades de mejora puede contribuir a mantener y mejorar la calidad de los datos utilizados por el departamento de Talento Humano.

Finalmente, se concluye que el departamento cuenta con una base organizacional favorable, pero requiere fortalecer determinados procedimientos para consolidar la gestión de la información. En este sentido, las principales acciones propuestas son la implementación de formatos estandarizados, organigramas y flujogramas, junto con el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación interna. Estas acciones responden directamente a las necesidades identificadas durante el estudio y buscan mejorar la organización de los

procesos, facilitar la gestión del personal y fortalecer la calidad de la información en el departamento de Talento Humano de la EPAM.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se plantean las siguientes recomendaciones dirigidas al departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), con el propósito de fortalecer la organización de sus procesos y mejorar la calidad de la información.

Diseñar formatos estandarizados para el registro de información del personal. Se recomienda utilizar formatos uniformes para registrar y actualizar datos relacionados con el ingreso, cambios de funciones, capacitaciones, evaluación de desempeño y novedades del personal. Esto permitirá mantener criterios comunes y facilitar la organización y consulta de la información.

Elaborar organigramas y flujogramas de los principales procesos. Se recomienda colocar estos recursos en lugares visibles del departamento para que los funcionarios puedan identificar con facilidad las funciones, responsabilidades y pasos de cada proceso. Esto ayudará a mejorar la organización interna y orientar al personal en el desarrollo de sus actividades.

Fortalecer la comunicación interna. Se recomienda establecer mecanismos claros para comunicar oportunamente los cambios relacionados con el personal. El uso del correo institucional y de las herramientas digitales existentes puede complementarse con responsables y procedimientos definidos para evitar retrasos en la actualización de la información.

Reforzar el control de los registros y expedientes. Se recomienda realizar revisiones periódicas de la información del personal, especialmente en expedientes, nómina y documentos que requieren actualización constante. Esto permitirá detectar oportunamente información pendiente o inconsistencias y mantener registros confiables.

Fortalecer progresivamente el uso de herramientas tecnológicas. Se recomienda evaluar alternativas que permitan organizar y consultar de manera más eficiente la información del personal. Cualquier herramienta que se implemente deberá estar acompañada de procedimientos claros para garantizar un adecuado manejo y actualización de los datos.

Finalmente, se recomienda que la jefatura de Talento Humano realice un seguimiento periódico de estas acciones, de manera que puedan ajustarse según las necesidades del departamento. Estas medidas permitirán aprovechar las fortalezas existentes y atender las principales oportunidades de mejora identificadas en la investigación.

Referencias Bibliográficas

- Cedeño-Andrade, G. L., & Loor-Carvajal, G. I. (2023). La gestión del talento humano: Factor clave en el desarrollo organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Manabí (Ecuador). *MQRInvestigar*, 7(4), 1929–1944.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1929-1944>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano (4.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
<https://www.mheducation.com/highered/product/gestion-talento-humano-chiavenato/M9781456271190.html>
- Cifuentes Martínez, W. E., & Duarte Vega, C. (2023). *Creación de valor público desde la perspectiva de los stakeholders. Una revisión semisistemática de literatura*. Administración & Desarrollo, 53(1). <https://doi.org/10.22431/25005227.vol53n1.10>
- Coello-Sotomayor, J. P., & Cedeño-Pinoargote, J. M. (2023). Gestión del talento humano y la calidad del servicio: Caso GAD Cantón Santa Elena, 2022. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(5), 133–142. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1994>
- Contraloría General del Estado. (2009). Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. Registro Oficial Suplemento 87 de 14 de diciembre de 2009.
<https://www.contraloria.gob.ec/>
- Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM). (s.f.). Objetivos y Metas.
<https://www.epam.gob.ec/la-institucion/planificacion/objetivos-y-metas/>

- Espín Morales, C. A. (2024). *Diseño del plan para el fortalecimiento del liderazgo en el área de talento humano de la empresa pública FUENTE* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio Institucional UASB.
<http://hdl.handle.net/10644/10086>
- Espinoza Beltrán, V., & Cachipueno Vásquez, M. V. (2024). El Sistema Integrado de Administración del Talento Humano, un enfoque en el Sector Público Ecuatoriano. *PODIUM*, (45), 33–52. <https://doi.org/10.31095/podium.2024.45.3>
- Gaibor Vinueza, I. C. (2024). Modelo de gestión de calidad del talento humano de un gobierno autónomo descentralizado [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE.
- García, M., & Torres, L. (2022). Sistemas de información y gestión organizacional en el sector público. *Revista Iberoamericana de Administración Pública*, 15(2), 45-67.
<https://revistarap.iapem.mx/index.php/RIAP/article/view/234>
- Hernández, P., & Ruiz, A. (2022). Modernización administrativa en empresas públicas: Desafíos y oportunidades. *Gestión y Política Pública*, 31(1), 123–148.
- Jiménez Jiménez, J. L. (2023). El principio de legalidad vinculado a la administración del talento humano del personal académico y de apoyo de la Universidad Central del Ecuador como mecanismo para una óptima calidad en la prestación del servicio público en el ámbito educativo [Trabajo de titulación, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE.
- Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP]. (2010). Registro Oficial Suplemento 294 de 06 de octubre de 2010. Asamblea Nacional de la República del Ecuador.

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO-LOSEP.pdf>

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LOTAIP]. (2004).

Registro Oficial Suplemento 337 de 18 de mayo de 2004. Congreso Nacional de la República del Ecuador. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>

Litardo Rodríguez, I. A., & Delgado Gutiérrez, Z. M. (2024). Proceso administrativo y de talento humano en el GAD Municipal del Cantón Paján. *Ciencia y Desarrollo*, 27(3), 435–447. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i3.2704>

López, R., & García, S. (2021). Calidad de la información en recursos humanos del sector público latinoamericano. *Revista de Administración Pública*, 56(3), 789-812. <https://revistas.ucm.es/index.php/RAPA>

Martínez, C. (2020). Gestión documental en instituciones públicas ecuatorianas: Retos y perspectivas. *Revista Ecuatoriana de Administración*, 8(1), 34–56. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/administracion>

Morales, J., & Castro, E. (2021). Modernización del Estado y gestión pública en América Latina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 79, 115–144. <https://www.clad.org/revistaclad/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) & Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2016). Gestión estratégica del talento humano en el sector público. departamento Administrativo de la Función Pública. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imagenes/97/gestion_estrategica_talento_humano_sectorpublico.pdf

- Ortiz, F., Ramírez, M., & Benítez, L. (2021). Transparencia y rendición de cuentas en empresas públicas municipales del Ecuador. *Revista Publicando*, 8(31), 67-82.
- Pérez, A., Villacrés, N., & Mora, K. (2022). Estructura organizacional de empresas públicas de servicios básicos en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(2), 234–259.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/578>
- Ríos Escaleras, L. F. (2020). Propuesta de modelo de gestión del talento humano para empresas del sector de comercialización de reactivos. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7457>
- Rodríguez, L., & Sánchez, P. (2023). Procesos administrativos y calidad informativa en el sector público ecuatoriano. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 9(1), 456–478. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3245>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: Un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81–103.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/8832210>
- Salazar, M., & Mendoza, R. (2020). Eficiencia administrativa y calidad del servicio en empresas públicas de agua potable. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 678–695. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559018/>
- Silva, T., & Almeida, J. (2021). Reorganização de recursos humanos em empresas públicas brasileiras: Resultados e desafios. *Revista de Administração Pública*, 55(3), 567-589.
<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap>

Vásquez, D., Zambrano, M., & Cortez, S. (2023). Gestión organizacional en instituciones públicas de servicios: Análisis del contexto ecuatoriano. *Revista Scientific*, 8(27), 123–145. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/789

Anexo A

Ficha de Observación

Tema: La gestión organizacional para optimizar la calidad de la información en el departamento de talento humano de la Empresa Pública Aguas de Manta.

Área observada: Talento Humano

Fecha: 22/04/2026

Observador: Carolina Santana Minaya

Categoría 1: Gestión organizacional implementada para optimizar procesos internos de información.

Aspectos Observables	Sí	No
Se observan organigramas o flujogramas visibles en el área de trabajo		
El personal utiliza activamente sistemas informáticos o software durante sus actividades.		
Se evidencia manuales, reglamentos o digitales en los puestos de trabajo		
Los escritorios y espacios de trabajo están organizados conforme a un orden establecido		
Se observa comunicación coordinada entre colaboradores al momento de manejar o transferir información		
Existe señalización, cartelería o recursos visibles que orienten los procesos internos del área		
Se evidencian registros físicos o digitales de control y seguimiento de actividades (bitácoras, reportes, etc.)		
Se observan equipos tecnológicos en funcionamientos destinados a la gestión y procesamiento de información		

Categoría 2: Calidad de la información administrada por el Departamento de Talento Humano

Aspectos Observables	Sí	No
Los expedientes o carpetas del personal están debidamente identificados, etiquetados y ordenados		
Se observan archivos físicos o digitales sin deterioro, pérdida aparente de documentos ni desorganización		
Los documentos del personal presentan fechas, firmas y sellos que evidencien su validez y actualización		
El acceso a la información del personal está restringido o protegido (Clave, llave, permisos de usuario)		
Se observan formularios o formatos estandarizados utilizados de manera uniforme en el departamento		
Existen dispositivos o sistemas visibles de respaldo de información (discos externos, servidores, nube)		
Los documentos archivados se encuentran en buen estado de conservación sin daño físico ni ilegibilidad		
Se evidencia un espacio físico o digital exclusivo y diferenciado para el archivo de información del Talento Humano.		

Anexo B

Entrevista Dirigida al personal del Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta EPAM

Preguntas

Datos del entrevistado

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

1. ¿Cómo describiría en términos generales la forma en que el departamento maneja la información del personal?
2. ¿Considera que la información que produce el departamento es suficiente y confiable para tomar decisiones importantes en la empresa?
3. ¿Qué tan organizado considera que está el departamento de Talento Humano actualmente en comparación con otras áreas de la empresa?
4. ¿Existe algún manual, reglamento o documento formal que indique cómo deben realizarse las tareas dentro del departamento?
5. ¿Se realizan revisiones o controles periódicos para verificar que las actividades del departamento se cumplan correctamente?
6. ¿Cómo se comunican entre el equipo cuando necesitan compartir o actualizar información importante del personal?
7. ¿Qué herramientas o programas tecnológicos utilizan actualmente para registrar y consultar la información del personal?
8. ¿Con qué frecuencia encuentran errores, datos incompletos o inconsistencias en los registros del personal?
9. Cuando otra área o la gerencia solicita información del personal, ¿pueden entregarla de forma rápida o suele tomar tiempo encontrarla?
10. ¿La información que genera el departamento responde realmente a lo que necesitan las demás áreas, o a veces no coincide con lo que piden?
11. ¿Los registros e información del personal se mantienen actualizados de forma permanente, o suele quedar desactualizado por algún tiempo?
12. ¿Ha notado que cuando el departamento trabaja de forma más ordenada y organizada, la información que se maneja también es más confiable y correcta?
13. ¿Recuerda alguna situación en la que una desorganización interna haya causado que se entregue información incorrecta, incompleta o fuera de tiempo?
14. ¿Crees que, si todos en el departamento siguieran los mismos pasos y formatos para registrar la información, los datos del personal serían más confiables?
15. En su opinión, ¿qué aspecto de la organización interna del departamento cree que afecta más directamente la calidad de la información que se produce?

Nota. Guía de entrevista aplicada al personal del departamento.

Anexo C

Matriz de Recursos Documental del departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM)

Recurso documental	Autor / institución	Año	Tema o contenido principal	Aporte a la investigación
Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EPAM	Empresa Pública Aguas de Manta	2018	Estructura, funciones y procesos institucionales	Permite conocer la organización y responsabilidades del Departamento de Talento Humano.
El Sistema Integrado de Administración del Talento Humano, un enfoque en el Sector Público Ecuatoriano	Espinoza Beltrán y Cachipundo Vásquez	2024	Gestión del talento humano en el sector público ecuatoriano	Aporta fundamentos sobre los procesos de gestión del talento humano en el sector público.
Plan de mejoramiento de la gestión documental de la Dirección de Talento Humano de la Universidad de Cuenca	Gallegos Houpt	2024	Organización y mejora de documentos de Talento Humano	Sustenta la importancia de mantener expedientes organizados y aplicar prácticas documentales estandarizadas.
Informe de gestión – Administración de Talento Humano	Vicepresidencia de la República del Ecuador	2024	Digitalización, actualización y control de expedientes	Permite relacionar la gestión documental con la organización y actualización de la información del personal.
Evaluación del desempeño	Ministerio del Trabajo	2024	Herramientas y buenas prácticas para la evaluación del desempeño	Aporta elementos relacionados con uno de los procesos de Talento Humano analizados.
Sistema Unificado de Trabajo (SUT) – SIITH	Ministerio del Trabajo	2026	Registro de instituciones, puestos y personas del sector público	Contextualiza el uso de sistemas para registrar y gestionar información de talento humano.
Implementación de un sistema de gestión documental para garantizar la organización de archivos en el departamento de Talento Humano de la ULEAM	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí	2024	Gestión documental y organización de archivos de Talento Humano	Constituye un antecedente cercano por abordar un estudio de caso sobre organización documental.
Modelo de gestión integral del talento humano para el fortalecimiento del desempeño laboral de los funcionarios del sector público	Zambrano Macías y Esquivel García	2022	Gestión integral del talento humano en el sector público	Aporta fundamentos sobre gestión del talento humano y desempeño institucional.

Nota. La matriz reúne recursos documentales relacionados directamente con las categorías y procesos abordados en la investigación.

Anexo D

Fotos de visita al Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM)



Nota. Registro del proceso de entrevista para la recolección de datos.

Propuesta de Solución

Plan de Mejora Organizacional para la Optimización de la Calidad de la Información en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Pública Aguas de Manta

Introducción

Los resultados del presente estudio de caso evidenciaron que el departamento de Talento Humano de la EPAM cuenta con una base organizacional funcional y una calidad de la información favorable; sin embargo, presenta algunas brechas que pueden ser fortalecidas, principalmente relacionadas con la ausencia de formatos estandarizados, la falta de organigramas y flujogramas visibles y la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación y control interno. En respuesta a estos hallazgos y en cumplimiento del Objetivo Específico 4 de la presente investigación, se propone un Plan de Mejora Organizacional estructurado en cuatro estrategias de intervención, cuya implementación podrá desarrollarse de manera progresiva de acuerdo con las necesidades y posibilidades del departamento de Talento Humano.

La propuesta se fundamenta en el enfoque de gestión por procesos que la propia EPAM adopta en su reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (EPAM, 2018), en las disposiciones del artículo 52 de la (LOSEP, 2010) sobre la organización técnica del personal, y en los planteamientos de (Vásquez et al., 2023), quienes establecen que las mejoras organizacionales sostenibles en instituciones públicas deben articular la estandarización de procesos, el fortalecimiento tecnológico y la gestión del cambio cultural de manera simultánea.

Estrategia 1: Estandarización de formato y protocolos de registro de información

Esta estrategia constituye la intervención prioritaria de la propuesta. Consiste en el diseño, validación e implementación de un manual de formularios estandarizados que unifique el registro de la información del personal en todos los subsistemas del departamento: reclutamiento y selección, inducción, gestión de desempeño, capacitación, nómina y desvinculación. Cada formulario deberá especificar los campos obligatorios, los responsables de llenado, las firmas de validación requeridas y los plazos de actualización.

Su implementación reducirá la variabilidad en la captura de datos, facilitará la trazabilidad de los registros y garantizará la consistencia de la información ante cambios de personal o de gestión. (López y García, 2021) destacan que la estandarización de formatos en los departamentos de Recursos Humanos del sector público es el mecanismo más eficiente para incrementar la uniformidad y confiabilidad de los datos generados, ya que reduce la dependencia del conocimiento individual de los funcionarios y fortalece la memoria institucional del área.

Estrategia 2: Elaboración y difusión de organigramas y flujogramas de procesos internos

Esta estrategia responde directamente a las dos brechas identificadas en la Categoría 1 de la ficha de observación. Se propone la elaboración de un organigrama actualizado del departamento de Talento Humano que refleje la estructura jerárquica real, los cargos existentes, las líneas de autoridad y los canales de comunicación formales.

Complementariamente, se diseñarán flujogramas de los cinco procesos internos de mayor frecuencia: gestión de expedientes, procesamiento de nómina, evaluación de desempeño, atención de requerimientos de otras áreas y registros de novedades del personal. Estos recursos gráficos serán publicados en formato físico en el área de trabajo y en formato digital en la plataforma interna de la institución. (García y Torres, 2022) afirman que la

visualización de los procesos organizacionales en entidades públicas contribuye directamente a la reducción de errores operativos y mejora la coordinación entre los integrantes del equipo, especialmente durante períodos de incorporación de nuevos funcionarios.

Estrategia 3: Implementación de un protocolo formal de comunicación interna

Esta estrategia aborda las situaciones puntuales de descoordinación identificadas en las entrevistas, en las que cambios administrativos no comunicados oportunamente generaron retrasos o inconsistencias en la información. Se propone la elaboración de un protocolo de comunicación interna que establezca: los tipos de cambios que deben ser notificados obligatoriamente al departamento de Talento Humano (cambios de funciones, ingresos, salidas, modificaciones de datos personales o laborales); los plazos máximos para comunicar cada tipo de novedad (no mayor a 24 horas hábiles); los canales formales autorizados (correo institucional Zimbra con copia de la jefatura del área); y los responsables de emisión y recepción de cada comunicación.

(Hernández y Ruiz, 2022) plantean que la formalización de los canales de comunicación interna en organismos públicos reduce en un porcentaje significativo los errores por omisión en la actualización de registros del personal, contribuyendo directamente a la calidad y oportunidad de la información.

Estrategia 4: Fortalecimiento del sistema de control y seguimiento de procesos

Esta estrategia propone el fortalecimiento del sistema de control interno del departamento mediante la incorporación de revisiones periódicas de ciclo trimestral para las áreas críticas de nómina, expedientes laborales y evaluación de desempeño, complementando las evaluaciones semestrales ya existentes. Adicionalmente, se recomienda implementar una lista de verificación mensual (checklist) que permita al jefe de área confirmar el estado de

actualización de los registros clave, detectar insistencias de manera temprana y documentar las acciones correctivas aplicadas. (Rodríguez y Sánchez, 2023) afirman que los sistemas de control interno fortalecidos en los departamentos de Talento Humano del sector público ecuatoriano incrementan la integridad de los datos y generan evidencias auditables que respaldan la transparencia institucional. Esta estrategia, de bajo costo de implementación, producirá resultados visibles a corto plazo en la inconsistencia y precisión de la información generada por el área.

Viabilidad y alcance de la propuesta

Las cuatro estrategias propuestas son viables en el contexto institucional de la EPAM, dado que no requieren inversiones tecnológicas de gran envergadura, sino fundamentalmente decisiones de gestión, coordinación interna y voluntad organizacional. Su implementación progresiva permitirá cerrar las brechas identificadas, elevar el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión organizacional y consolidar la calidad de la información como un activo estratégico que fortalezca la toma de decisiones gerenciales en la Empresa Pública Aguas de Manta, en cumplimiento de su misión de servicio a la ciudadanía de Manta y de las disposiciones de la (LOSEP, 2010) sobre la gestión técnica del talento humano en el sector Público ecuatoriano.

MATRIZ OPERATIVA DEL PLAN DE MEJORA ORGANIZACIONAL

Departamento de Talento Humano – Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM)

Estrategia de mejora	Actividades	Responsable	Recursos	Tiempo estimado	Resultado esperado
1. Estandarización de formatos	Diseñar formatos uniformes para el registro y actualización de la información del personal. Revisar los formatos utilizados y establecer criterios comunes para su aplicación.	Jefatura de Talento Humano y personal responsable de los registros	Computador, documentos institucionales y herramientas ofimáticas	Corto plazo	Contar con formatos uniformes que faciliten el registro, actualización y consulta de la información.
2. Organización visual de procesos	Elaborar el organigrama del departamento y diseñar flujogramas de los principales procesos de Talento Humano. Colocarlos en lugares visibles y mantenerlos actualizados.	Jefatura de Talento Humano	Computador, herramientas de diseño e información institucional	Corto plazo	Facilitar la identificación de funciones, responsabilidades y pasos de los procesos.
3. Fortalecimiento de la comunicación interna	Establecer mecanismos claros para comunicar cambios relacionados con el personal. Definir responsables y canales para informar oportunamente las modificaciones.	Jefatura de Talento Humano y responsables de cada proceso	Correo institucional, gestor documental y medios internos de comunicación	Mediano plazo	Mejorar el flujo de información y reducir retrasos en la actualización de los registros.
4. Fortalecimiento del control de la información	Realizar revisiones periódicas de expedientes, registros y documentos del personal. Identificar información pendiente de actualización y corregir posibles inconsistencias.	Jefatura y personal de Talento Humano	Expedientes físicos y digitales, registros institucionales y herramientas tecnológicas	Mediano plazo	Mantener información organizada, actualizada y confiable para los procesos administrativos.

Nota. Elaboración propia, a partir de los hallazgos obtenidos mediante entrevista, observación directa y revisión documental.