



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ ELOY ALFARO DE  
“MANABÍ”**

**Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de**

**Licenciada En Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

Cumplimiento Normativo de la información como aplicación en la gestión de información en el departamento Recursos humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (Estudio de caso).

**AUTORA**

Cevallos Mendoza Nathaly Lilibeth.

**MANTA-ECUADOR**

**2024**

**Tema:**

**“Cumplimiento Normativo de la información como aplicación en la gestión de información en el departamento Recursos humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2024” (Estudio de caso).**

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

## CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del/de la estudiante **CEVALLOS MENDOZA NATHALY LILIBETH**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **Cumplimiento Normativo de la información como aplicación en la gestión de información en el departamento Recursos humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (Estudio de caso)**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 17 de diciembre de 2024

Lo certifico,



Ing. Tania Cañarte Rodríguez. PhD.  
**Docente Tutor(a)**

### **Declaración de autoría**

Los conceptos, ideas y contenidos generales del presente trabajo de titulación son de exclusividad de la autora, se ha reproducido ideas de trabajo autorizados, exclusivamente para reforzar la misma investigación, sin fines especulativos.

Manta, 6 de enero del 2025

Para constancia de nuestras afirmaciones, las firmas de responsabilidad



Nathaly Lilibeth Cevallos Mendoza

C.I.131273563-0

## **Dedicatoria**

A mi futuro esposo, Lister García compañero incondicional y mi mayor apoyo en esta travesía. Gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

A mis hijas, Mayte Velásquez y Mia Mero mi fuente inagotable de inspiración. Cada logro mío es para ustedes, con la esperanza de enseñarles que los sueños se alcanzan con esfuerzo y dedicación.

A mi mamá, Fabiola Mendoza por ser mi guía, mi fuerza y el corazón que nunca deja de latir por mí. Tus valores y amor me han dado las alas para llegar hasta aquí.

A mi hermana, Nahomy Ramírez mi cómplice y amiga eterna. Gracias por tu apoyo incondicional y por estar a mi lado en cada paso de este camino.

A mi abuelo, Pablo Mendoza ejemplo de sabiduría y perseverancia. Tus palabras y enseñanzas han sido una luz que guía mi vida.

Y a mi suegra, Mariela Vinces por su cariño y confianza en mí. Su apoyo ha sido fundamental para completar esta meta.

A todos ustedes, esta tesis es un reflejo del amor, la fuerza y el esfuerzo que he recibido de cada uno.

### **Agradecimiento**

A Dios, fuente de fortaleza y guía en cada paso de este camino, por permitirme llegar hasta aquí y por las bendiciones que me ha otorgado.

A mi familia, por su amor, apoyo incondicional y confianza en mí durante este proceso.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí y sobre todo a la Licenciada Tania Cañarte, mi tutora, por su orientación y respaldo en la realización de esta tesis.

A todos, mi más sincero agradecimiento por ser parte fundamental en la culminación de este logro.

## Índice de Contenido

Tema:.....	2
CERTIFICACIÓN .....	3
Declaración de Autoría .....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Índice de Contenido .....	7
Índice de Tablas .....	8
Introducción .....	9
Antecedentes Investigativos.....	11
Definición del Caso de estudio .....	14
Justificación del Estudio .....	17
Objetivos del Estudio del caso .....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Marco Conceptual.....	21
Cumplimiento normativo en la gestión de información .....	21
Marco legal y regulatorio de la gestión de información .....	22
Gestión de información en departamentos de Recursos Humanos.....	23
Estrategias de implementación del cumplimiento normativo .....	25
Riesgos y consecuencias del incumplimiento normativo .....	26
Tendencias y futuro del cumplimiento normativo en la gestión de información.....	28
Marco Metodológico.....	30
Diseño de Investigación.....	30
Tipo .....	30
Enfoque .....	31
Población.....	31

Muestra .....	31
Técnicas e Instrumento .....	32
Fase Dos: Ejecución del estudio de caso .....	33
Resultados obtenidos .....	33
Análisis de resultados .....	37
Conclusiones .....	39
Recomendaciones .....	40
Referencias.....	41
ANEXO.....	45
Propuesta.....	47
Análisis FODA.....	47
Propuesta Estratégica para el Mejoramiento del Cumplimiento Normativo .....	47
DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN .....	48
MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA .....	48
GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.....	49
CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN .....	50

## Índice de Tablas

Tabla 1. Resultados de la entrevista .....	33
Tabla 2. FODA.....	47

## Introducción

El presente estudio se centró en analizar cómo se implementa y se adhiere a las normativas de manejo de información en el contexto específico del departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en el año 2024. La investigación surgió del creciente interés en la protección de datos y la gestión ética de la información en instituciones educativas, especialmente en áreas sensibles como Recursos Humanos.

El interés para realizar este trabajo de investigación radicó en la importancia crucial que tiene el cumplimiento normativo en la era digital actual. Con el incremento de normativas relacionadas con la protección de datos y privacidad, las universidades se enfrentan al desafío de adaptar sus prácticas de gestión de información. Este estudio de caso permitió examinar de cerca cómo una institución educativa específica aborda estos retos, que podrían proporcionar aportaciones valiosas aplicables a otras organizaciones similares.

La investigación adoptó un enfoque metodológico descriptivo-exploratorio con elementos correlacionales, empleando una perspectiva cualitativa para comprender en profundidad la situación actual. Las técnicas de recolección de datos incluyeron entrevistas con preguntas semiestructuradas dirigidas al personal clave del departamento. Este enfoque permitió obtener información detallada sobre las prácticas cotidianas, los desafíos enfrentados y las percepciones del personal respecto al cumplimiento normativo. La metodología se diseñó para garantizar una comprensión holística de la situación, incorporando múltiples perspectivas y experiencias. Los instrumentos de investigación se validaron previamente para asegurar su efectividad en la recolección de datos relevantes. Las entrevistas se realizaron durante un período de tres meses, permitiendo una exploración exhaustiva de los procesos y procedimientos.

Los resultados preliminares revelaron patrones significativos en la gestión de la información dentro del departamento. Se encontró que, si bien existían protocolos específicos para la protección de datos y seguridad de la información, su implementación presentaba inconsistencias notables. El análisis de las entrevistas mostró una clara disparidad entre el conocimiento teórico de las normativas y su aplicación práctica. Se identificaron áreas críticas que requerían atención inmediata, particularmente en lo relacionado con la capacitación del personal y la documentación de procesos. Los hallazgos sugirieron la necesidad de un enfoque más estructurado en la gestión de la información sensible.

Los hallazgos del estudio permitieron identificar áreas específicas que requerían atención inmediata. Se encontró que, aunque existía una base normativa sólida, su implementación efectiva enfrentaba obstáculos significativos. La investigación reveló la necesidad de un enfoque más sistemático en la gestión de la información. Los resultados sugirieron que el éxito en la implementación de mejoras dependería de la capacidad para establecer métricas específicas. Se identificó la importancia de desarrollar un plan de mejora continua más estructurado.

Finalmente, la investigación concluyó que, si bien la institución mostró una actitud proactiva hacia la mejora, existían brechas significativas que requerían atención. El análisis reveló la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y supervisión. Se identificaron oportunidades importantes para mejorar la gestión de la información a través de la tecnología. Los resultados sugirieron que un enfoque más estructurado en la capacitación y el desarrollo del personal sería fundamental. La investigación proporcionó una base sólida para implementar mejoras específicas en los procesos de gestión de información.

## **Antecedentes Investigativos**

El cumplimiento normativo de la información en el departamento de Recursos Humanos (RRHH) es fundamental para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos. Por tanto, López (2024) menciona que las normativas y regulaciones, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en Europa, exigen que las empresas manejen la información personal de los empleados de manera responsable. Esto incluye la implementación de políticas de seguridad de la información, procedimientos para la gestión de datos y la formación continua del personal en materia de privacidad y protección de datos. Un enfoque proactivo en el cumplimiento normativo ayuda a evitar sanciones legales y fortalece la confianza de los empleados en la organización.

Para Montes (2024), la aplicación de estas normativas en la gestión de información en RRHH requiere una comprensión profunda de las leyes vigentes y de los principios éticos que las sustentan. Los profesionales de RRHH deben estar al tanto de las políticas internas y externas que rigen el manejo de datos, así como de las mejores prácticas para la recopilación, almacenamiento y eliminación de información. Además, es crucial establecer controles internos que permitan auditar y monitorear el cumplimiento de dichas políticas, asegurando que las prácticas de la empresa se alineen con las expectativas legales y regulatorias.

De acuerdo con González et al. (2024) la digitalización de los procesos de RRHH ha incrementado la cantidad de datos personales que se manejan, lo cual presenta nuevos desafíos en términos de seguridad y cumplimiento normativo. Es esencial que las empresas adopten tecnologías que no solo mejoren la eficiencia operativa, sino que también cumplan con las normativas de protección de datos. Esto incluye el uso de sistemas de gestión de la información que incorporen medidas de seguridad como el cifrado de datos, el control de acceso basado en roles y la monitorización continua de actividades sospechosas. Estas

medidas ayudan a prevenir brechas de seguridad y a asegurar que los datos de los empleados se manejen de manera ética y legal.

La formación y concienciación del personal de RRHH sobre las normativas de protección de datos son aspectos cruciales para el cumplimiento normativo. Los empleados deben recibir capacitación regular sobre las políticas de privacidad, la importancia de la protección de datos y las consecuencias de no cumplir con las normativas. Esta formación debe incluir casos prácticos y ejemplos reales que ilustren los riesgos y las mejores prácticas para la gestión de la información. De este modo, se fomenta una cultura organizacional que prioriza la seguridad y la confidencialidad de los datos personales (Mayorga & Jara, 2024).

Por último, el cumplimiento normativo en la gestión de información en RRHH no es un esfuerzo único, sino un proceso continuo de mejora y adaptación. Las regulaciones pueden cambiar, y las amenazas a la seguridad de la información evolucionan constantemente. Por lo tanto, las empresas deben estar preparadas para actualizar sus políticas y procedimientos regularmente.

Esto implica realizar auditorías internas frecuentes, mantenerse informados sobre las actualizaciones regulatorias y participar en foros y comunidades profesionales para compartir conocimientos y experiencias. Solo mediante un enfoque dinámico y proactivo se puede garantizar el cumplimiento normativo y proteger adecuadamente la información de los empleados. En este contexto se establecieron artículos científicos que evidenciaron información más verídica del objeto de estudio.

En la investigación de López (2019), titulada “*Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible*”, el objetivo fue destacar la importancia de la Gestión Documental en el ahorro de papel y el desarrollo sostenible, y crear conciencia sobre los beneficios medioambientales. La metodología empleada fue el

análisis-síntesis y causa-efecto. Los resultados incluyeron la implementación de buenas prácticas en la Facultad de Economía usando el software ALFRESCO, definiendo procesos de gestión documental que establecen una cultura de trabajo amigable con el medio ambiente. Esta investigación aporta fundamento teórico sobre la importancia de la metodología cualitativa en estudios de cumplimiento normativo.

En el artículo de Ordóñez et. al. (2021) titulado “*Gestión administrativa de las instituciones de educación superior Universidad Católica de Cuenca- Ecuador*”, el objetivo fue analizar la gestión administrativa de la Unidad Académica de Administración en la Universidad Católica de Cuenca-Ecuador mediante la evaluación del control interno usando el modelo del Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. La metodología fue descriptiva, cualitativa, transversal y deductiva, basada en la revisión de literatura. Los resultados mostraron un nivel de confianza del 68% y un nivel de riesgo del 32%, identificando debilidades en planes de riesgos, procedimientos de contingencia, medidas preventivas medioambientales, retrasos en documentos, escasez de insumos médicos y falta de protocolos en conserjería. Este estudio sirve como referencia debido a la metodología cualitativa basada en entrevistas semiestructuradas es efectiva para estudiar el cumplimiento normativo en contextos educativos.

En la investigación de Chiquito et al. (2021) titulado “*Gestión de la información para la evaluación del sistema de control financiero de la microempresa CEAGROART D&G del cantón Jipijapa*” el objetivo fue estudiar el modelo de gestión de información en la microempresa Ceagroart D&G del cantón Jipijapa. La metodología describió el proceso de gestión de información. Los resultados mostraron una implementación eficiente del modelo informacional en la microempresa. Este estudio aporta implicaciones significativas para mejorar las prácticas de gestión de información y cumplimiento normativo.

### **Definición del Caso de estudio**

El estudio de caso se centró en el análisis del cumplimiento normativo de la información en el departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí durante el año 2024. La investigación abordó la gestión y protección de datos personales en un contexto donde la digitalización y las amenazas cibernéticas presentaron desafíos significativos para las instituciones educativas. El departamento enfrentó la necesidad de adaptarse a diversas normativas, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos y las leyes nacionales de privacidad, lo que planteó retos específicos en la gestión de información sensible.

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí se destacó como una institución educativa líder en la región, caracterizada por su trayectoria en innovación y excelencia académica. Durante el período de estudio, la universidad atendió a una comunidad de más de 10,000 estudiantes y gestionó un equipo de 1,000 empleados, lo que generó un volumen significativo de datos sensibles. Esta magnitud operativa, combinada con su compromiso declarado hacia la transparencia y la protección de datos, la convirtió en un caso de estudio relevante para analizar las prácticas de gestión de información en el sector educativo superior.

El fenómeno investigado se concentró específicamente en la implementación y efectividad de las políticas de cumplimiento normativo en el departamento de Recursos Humanos. Se evidencia que manejó información crítica sobre el personal, incluyendo datos personales, financieros y evaluaciones de desempeño. La investigación se justificó por la necesidad de evaluar los mecanismos de protección y uso ético de esta información, considerando el impacto potencial de las brechas de seguridad en la privacidad del personal académico y administrativo.

Entre las principales interrogantes que guiarán este estudio se encuentran:

- ¿Cuál es el cumplimiento Normativo de la información como aplicación en la gestión de información en el departamento Recursos humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí 2024?
- ¿Cómo se implementan el marco normativo actual aplicable a la gestión de información en el departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí para el año 2024, mediante una revisión exhaustiva de leyes, reglamentos y estándares vigentes relacionados con el cumplimiento en el manejo de datos?
- ¿Qué desafíos específicos enfrenta el nivel de adherencia a las normativas de gestión de información en el departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí, a través de auditorías internas, entrevistas al personal clave y análisis de la documentación existente durante el primer semestre de 2024?
- ¿Qué estrategias se pueden implementar en el cumplimiento normativo en la gestión de información del departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí, que incluya recomendaciones concretas, cronograma de implementación y métricas de seguimiento para el año 2024?

Además, se examinará cómo la universidad gestiona la información de los estudiantes en el contexto de Recursos Humanos, especialmente en áreas como la contratación de personal docente y administrativo. Evaluar la protección de los datos de los estudiantes es crucial, dado que estos también contienen información altamente sensible. Este aspecto del estudio ayudará a identificar cualquier brecha en la gestión de datos entre diferentes grupos dentro de la universidad.

Una parte importante del estudio será la revisión de la documentación y registros mediante el levantamiento de información primera lo cual se relacionará con la gestión de información en Recursos Humanos. Esto incluye políticas de privacidad, manuales de procedimientos, informes de auditoría y registros de incidentes de seguridad. Este análisis documental proporcionará una base sólida para evaluar la conformidad y eficacia de las políticas existentes.

Finalmente, se considerará el contexto tecnológico de la universidad. Evaluar las plataformas y sistemas utilizados para la gestión de información revelará si estos están alineados con las mejores prácticas en seguridad de datos. La integración de soluciones tecnológicas adecuadas es crucial para garantizar que las políticas de cumplimiento normativo sean efectivas y sostenibles a largo plazo.

En conclusión, el estudio proporcionó una base sólida para formular recomendaciones prácticas. Se identificaron estrategias concretas para fortalecer la protección de datos, incluyendo la implementación de sistemas automatizados de control, programas de capacitación especializada y protocolos de auditoría regular. Estas recomendaciones se diseñaron para mejorar la eficacia en la gestión de información sensible y asegurar el cumplimiento normativo a largo plazo.

## **Justificación del Estudio**

El cumplimiento normativo de la información se ha convertido en un aspecto crucial para las instituciones de educación superior en el siglo XXI. La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, como centro de formación e investigación, no es ajena a esta realidad. En el contexto del departamento de Recursos Humanos, la gestión adecuada de la información no solo es una necesidad operativa, sino también un imperativo legal y ético. Este estudio de caso se enfoca en analizar cómo la implementación de políticas de cumplimiento normativo puede mejorar la eficiencia y la integridad en el manejo de datos sensibles.

La relevancia de este estudio radica en su potencial para abordar desafíos contemporáneos en la administración universitaria. Con el aumento de regulaciones sobre protección de datos y privacidad, las instituciones educativas deben adaptar sus prácticas para garantizar el cumplimiento legal. El departamento de Recursos Humanos, al manejar información personal de empleados y docentes, se encuentra en una posición particularmente vulnerable. Este caso permitirá examinar las estrategias específicas que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí está implementando para afrontar estos retos.

La factibilidad del estudio se sustenta en la accesibilidad a la información y la colaboración del personal universitario. Al centrarse en un departamento específico, se puede realizar un análisis profundo y detallado de los procesos y políticas en vigor. Además, el marco temporal de 2024 proporciona un contexto actual y relevante, permitiendo evaluar la efectividad de las medidas implementadas en respuesta a las más recientes normativas y tendencias en gestión de información. Este enfoque permitirá obtener resultados aplicables y valiosos para la institución.

El impacto social de este estudio se extiende más allá de los límites de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Al abordar el cumplimiento normativo en la gestión de

información, se está contribuyendo a la protección de los derechos individuales de privacidad y seguridad de datos. Esto no solo beneficia a los empleados y docentes de la universidad, sino que también establece un precedente para otras instituciones educativas. La transparencia y la responsabilidad en el manejo de información son elementos clave para mantener la confianza pública en las instituciones de educación superior, lo cual es fundamental para su rol en la sociedad.

El estudio busca responder al por qué es necesario implementar rigurosas políticas de cumplimiento normativo en la gestión de información. En un entorno cada vez más digitalizado, donde las brechas de seguridad y las violaciones de privacidad son riesgos constantes, es imperativo que las instituciones educativas adopten medidas proactivas. El caso de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí servirá como un ejemplo concreto de cómo estas políticas pueden integrarse efectivamente en las operaciones diarias de un departamento crítico como el de Recursos Humanos.

Razón por la cual este estudio se centra en proporcionar insights valiosos y aplicables para mejorar las prácticas de gestión de información. Los resultados obtenidos podrán utilizarse para desarrollar guías y recomendaciones que otras instituciones puedan adaptar a sus propias realidades. Además, el estudio contribuirá a la literatura académica sobre gestión universitaria y cumplimiento normativo, llenando un vacío en la investigación sobre la aplicación práctica de estas políticas en el contexto específico de los departamentos de Recursos Humanos.

La importancia de este caso de estudio también radica en su potencial para identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación en la gestión de información. Al examinar detalladamente los procesos actuales y compararlos con las mejores prácticas y estándares internacionales, se podrán proponer soluciones creativas y eficientes. Esto no solo beneficiará

a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, sino que también podrá inspirar cambios positivos en otras instituciones que enfrentan desafíos similares en el cumplimiento normativo de la información.

Finalmente, este estudio de caso se justifica por su capacidad para promover una cultura de cumplimiento y responsabilidad en la gestión de información. Al destacar la importancia del tema y proporcionar ejemplos concretos de su implementación, se busca sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la relevancia de estas prácticas. Esto puede llevar a un cambio de mentalidad y comportamiento a largo plazo, fortaleciendo la integridad institucional y preparando a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para enfrentar los desafíos futuros en la era de la información y la regulación cada vez más estricta de datos.

## **Objetivos del Estudio del caso**

### **Objetivo General**

Analizar el cumplimiento Normativo de la información como aplicación en la gestión de información en el departamento Recursos humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí 2024.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el marco normativo actual aplicable a la gestión de información en el departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí para el año 2024, mediante una revisión exhaustiva de leyes, reglamentos y estándares vigentes relacionados con el cumplimiento en el manejo de datos.
- Diagnosticar el nivel de adherencia a las normativas de gestión de información en el departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí, a través de auditorías internas, entrevistas al personal clave y análisis de la documentación existente durante el primer semestre de 2024.
- Diseñar un plan de mejora para la implementación efectiva del cumplimiento normativo en la gestión de información del departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí, que incluya recomendaciones concretas, cronograma de implementación y métricas de seguimiento para el año 2024.

## **Marco Conceptual**

### **Cumplimiento normativo en la gestión de información**

De acuerdo con Mendoza et al. (2018) el cumplimiento normativo en la gestión de información se refiere al conjunto de prácticas, políticas y procedimientos que las organizaciones implementan para asegurar que el manejo de datos e información cumpla con las leyes, regulaciones y estándares aplicables. Este concepto abarca desde la recopilación y almacenamiento de datos hasta su procesamiento, transmisión y eliminación. Su alcance es amplio, incluyendo aspectos como la protección de datos personales, la seguridad de la información y la transparencia.

En el contexto universitario, el cumplimiento normativo en la gestión de información adquiere una importancia crucial. Las instituciones de educación superior manejan grandes volúmenes de datos sensibles, incluyendo información académica, financiera y personal de estudiantes, profesores y personal administrativo. Además, las universidades son centros de investigación y producción de conocimiento, lo que implica la gestión de propiedad intelectual y datos de investigación. El cumplimiento normativo no solo protege a la institución de riesgos legales y de reputaciones, sino que también fomenta la confianza de la comunidad universitaria.

Dentro de ese contexto, la evolución histórica del concepto de cumplimiento normativo en la gestión de información ha sido impulsada por el rápido avance tecnológico y la creciente importancia de los datos en la sociedad moderna. En sus inicios, se centraba principalmente en la protección de registros físicos y la confidencialidad de la información. Con la llegada de la era digital, el enfoque se amplió para incluir la seguridad cibernética y la protección de datos electrónicos. En las últimas décadas, la proliferación de regulaciones como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en Europa ha llevado a un enfoque más integral (Bermúdez, 2024).

Actualmente, el cumplimiento normativo en la gestión de información es un campo dinámico y complejo que requiere un enfoque multidisciplinario. Abarca aspectos legales, técnicos, éticos y organizacionales. Las organizaciones, incluidas las universidades, deben mantenerse al día con las cambiantes regulaciones y adoptar un enfoque proactivo en la gestión de riesgos relacionados con la información. Esto implica no solo cumplir con las normas existentes, sino también anticipar futuros cambios regulatorios y adoptar mejores prácticas en la gestión de información.

### **Marco legal y regulatorio de la gestión de información en Ecuador**

El marco legal y regulatorio de la gestión de información en Ecuador ha experimentado una evolución significativa en los últimos años, reflejando la creciente importancia de la protección de datos y la seguridad de la información en la era digital. La piedra angular de este marco es la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, aprobada en mayo de 2021. Esta ley establece los principios fundamentales para el tratamiento de datos personales, los derechos de los titulares de los datos y las obligaciones de los responsables y encargados del tratamiento. Además, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 66, reconoce y garantiza el derecho a la protección de datos de carácter personal, lo que proporciona una base constitucional sólida para la regulación en esta materia.

En cuanto a las normativas específicas para instituciones de educación superior, éstas se rigen principalmente por la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y sus reglamentos asociados. Aunque la LOES no se centra exclusivamente en la gestión de información, contiene disposiciones relevantes sobre transparencia, acceso a la información y gestión de datos académicos. El Consejo de Educación Superior (CES) y el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) han emitido regulaciones que abordan aspectos específicos de la gestión de información en el ámbito universitario. Estas incluyen directrices sobre la gestión de registros académicos, la protección de datos de

estudiantes y personal, y los requisitos de información para los procesos de evaluación y acreditación.

Ecuador, como parte de su integración en la comunidad internacional, ha adoptado o se ha alineado con varios estándares internacionales aplicables a la gestión de información. Entre estos se encuentran las normas ISO, particularmente la ISO 27001 sobre Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, que proporciona un marco para la protección de datos sensibles. Aunque no son legalmente vinculantes, estas normas son ampliamente reconocidas y adoptadas por organizaciones ecuatorianas, incluidas las instituciones de educación superior, como mejores prácticas en la gestión de información. Además, Ecuador ha mostrado interés en alinearse con regulaciones internacionales como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea, lo que influye en la interpretación y aplicación de las leyes nacionales (Vayas & Espin, 2023).

Es importante destacar que el marco regulatorio de la gestión de información en Ecuador está en constante evolución. La implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales está aún en proceso, y se espera que se emitan reglamentos y normativas adicionales para su plena aplicación. Las instituciones de educación superior ecuatorianas se enfrentan al desafío de adaptar sus políticas y prácticas de gestión de información para cumplir con este cambiante panorama legal. Esto implica no sólo la adopción de medidas técnicas y organizativas para proteger la información, sino también la formación del personal y la creación de una cultura institucional que priorice la protección de datos y la seguridad de la información.

### **Gestión de información en departamentos de Recursos Humanos**

La gestión de información en los departamentos de Recursos Humanos (RRHH) es un aspecto crucial para el funcionamiento eficiente de cualquier organización. En estos

departamentos se maneja una amplia variedad de datos sensibles y confidenciales relacionados con el personal. Esto incluye información personal como nombres, direcciones, números de identificación, datos de contacto y fechas de nacimiento. También se gestionan datos laborales como contratos, salarios, evaluaciones de desempeño, historial de capacitación y desarrollo profesional. Además, se manejan datos financieros y bancarios para la nómina, así como información médica para seguros y gestión de licencias por enfermedad.

Entre los procesos críticos en la gestión de información de personal se encuentra la contratación y onboarding, que implica la recopilación y verificación de datos de los candidatos y nuevos empleados. La gestión de nómina es otro proceso crucial que requiere precisión en el manejo de información financiera. La evaluación del desempeño y el desarrollo profesional también son procesos que generan y utilizan datos importantes. La gestión de licencias y ausencias, así como la administración de beneficios y compensaciones, son áreas que demandan un manejo cuidadoso de la información. Por último, la gestión de la terminación laboral y los procesos de salida requieren un tratamiento delicado de los datos (Sánchez, 2024).

En el contexto universitario, la gestión de información en RRHH enfrenta desafíos específicos. Uno de los principales es la diversidad del personal, que incluye docentes, investigadores, personal administrativo y de apoyo, cada uno con diferentes tipos de contratos y requisitos de información. La gestión de datos de profesores visitantes y colaboradores temporales añade complejidad. Otro desafío es la necesidad de integrar la información de RRHH con los sistemas académicos y de investigación. La protección de la privacidad y la confidencialidad es crucial, especialmente en lo que respecta a la información de investigación y propiedad intelectual (Sandoval, 2024).

Además, las universidades deben cumplir con regulaciones específicas del sector educativo, lo que añade capas adicionales de complejidad a la gestión de información en RRHH. La necesidad de mantener registros históricos a largo plazo, tanto para fines académicos como administrativos, presenta desafíos en términos de almacenamiento y accesibilidad de datos. La gestión de información relacionada con la acreditación y evaluación institucional también requiere una atención especial. Finalmente, la creciente internacionalización de las universidades implica el manejo de datos de personal de diferentes países, lo que conlleva consideraciones legales y culturales adicionales en la gestión de información de RRHH.

### **Estrategias de implementación del cumplimiento normativo**

La implementación efectiva del cumplimiento normativo requiere un enfoque integral que comience con el desarrollo de políticas y procedimientos internos sólidos. Estas políticas deben alinearse con las regulaciones aplicables y reflejar las mejores prácticas de la industria. Es crucial que sean claras, accesibles y fácilmente comprensibles para todo el personal. Los procedimientos deben detallar los pasos específicos para cumplir con estas políticas, incluyendo procesos de revisión y aprobación, métodos de documentación y protocolos de respuesta a incidentes. Es importante que estas políticas y procedimientos se revisen y actualicen regularmente para reflejar los cambios en el entorno regulatorio.

Para Chávez y Tamayo (2024) destacan que las tecnologías y herramientas son pilares esenciales para garantizar el cumplimiento normativo en las organizaciones. Los sistemas de gestión de documentos permiten organizar y acceder eficientemente a información clave, mientras que los softwares de seguimiento de auditorías facilitan la identificación y resolución de no conformidades. Además, las plataformas de gestión de riesgos proporcionan un marco estructurado para evaluar y mitigar posibles amenazas. Por otro lado, las herramientas avanzadas de análisis de datos y monitoreo continuo desempeñan un papel

crítico al detectar patrones y anomalías que podrían señalar riesgos de incumplimiento, fortaleciendo así una cultura de conformidad proactiva y sostenible. Soluciones de encriptación y control de acceso son cruciales para proteger la información sensible. Además, las tecnologías de automatización pueden simplificar procesos repetitivos de cumplimiento, reduciendo errores y mejorando la eficiencia.

La capacitación es un componente crítico en la estrategia de implementación del cumplimiento normativo. Todos los empleados deben recibir formación regular sobre las políticas y procedimientos de cumplimiento relevantes para sus roles. Esta capacitación debe ser interactiva y práctica, utilizando ejemplos del mundo real y escenarios relevantes. Es importante que la formación no sea un evento único, sino un proceso continuo que se actualiza con los cambios en las regulaciones y las políticas internas. Además de la capacitación formal, se deben proporcionar recursos de aprendizaje accesibles, como guías rápidas y portales de conocimiento, para apoyar el cumplimiento día a día (Escobar, 2023).

Finalmente, el éxito a largo plazo del cumplimiento normativo depende de la creación de una cultura organizacional que lo valore y priorice. Esto implica un compromiso visible de la alta dirección, que debe liderar con el ejemplo y comunicar claramente la importancia del cumplimiento. Se deben establecer incentivos para promover el comportamiento conforme y consecuencias claras para las violaciones. La cultura de cumplimiento debe fomentar la transparencia, alentando a los empleados a plantear preocupaciones sin temor a represalias. Regularmente, se deben realizar evaluaciones de la cultura de cumplimiento para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias.

### **Riesgos y consecuencias del incumplimiento normativo**

El incumplimiento normativo en la gestión de información conlleva una serie de riesgos y consecuencias graves para las organizaciones. Higuera y Serna (2021) “en primer

lugar, existen riesgos legales y financieros significativos, incluyendo multas sustanciales, sanciones regulatorias y posibles litigios costosos. Además, el impacto en la reputación institucional puede ser devastador, llevando a una pérdida de confianza por parte de los stakeholders y daños duraderos a la imagen de la organización” (p.18). Operativamente, el incumplimiento puede resultar en interrupciones de procesos clave, necesidad de rediseñar sistemas y procedimientos, y una mayor carga administrativa debido a la supervisión regulatoria intensificada. A nivel organizacional, puede erosionar la cultura y la moral, afectando negativamente el compromiso de los empleados y la capacidad de la institución para innovar y mantener su competitividad.

Por tanto, el incumplimiento normativo expone a las instituciones a diversos riesgos y consecuencias significativas. Entre los más críticos están los riesgos legales y financieros. Las organizaciones pueden enfrentar multas sustanciales, sanciones regulatorias y costos legales asociados con litigios. En casos graves, el incumplimiento puede llevar a la suspensión de licencias operativas o incluso al cierre de la institución. Además, pueden surgir demandas civiles de individuos afectados, lo que podría resultar en compensaciones financieras considerables.

El impacto en la reputación institucional es otro aspecto crucial del incumplimiento normativo. La pérdida de confianza por parte de los stakeholders puede ser devastadora, especialmente en el sector educativo donde la reputación es fundamental. Esto puede resultar en una disminución de la matrícula estudiantil, dificultades para atraer y retener personal calificado, y pérdida de oportunidades de colaboración y financiamiento. La cobertura mediática negativa puede amplificar estos efectos, causando un daño duradero a la imagen y credibilidad de la institución (Mora, 2023).

Las consecuencias operativas del incumplimiento normativo pueden ser significativas y de largo alcance. Para Méndez (2019) “Pueden incluir la interrupción de procesos clave, la necesidad de desarrollar sistemas y procedimientos, y la asignación de recursos sustanciales para abordar las deficiencias identificadas. Esto puede resultar en una pérdida de eficiencia operativa y un aumento en los costos operativos” (p.7). Además, el incumplimiento puede llevar a una mayor supervisión regulatoria, lo que implica auditorías más frecuentes y detalladas, añadiendo carga administrativa adicional.

A nivel organizacional, el incumplimiento normativo puede tener un impacto profundo en la cultura y moral institucional. Puede generar desconfianza entre los empleados y erosionar los valores éticos de la organización. Esto puede llevar a una mayor rotación de personal, dificultades en el reclutamiento y una disminución general en la satisfacción y compromiso de los empleados. A largo plazo, estos factores pueden afectar negativamente la capacidad de la institución para innovar, adaptarse y mantener su posición competitiva.

### **Tendencias y futuro del cumplimiento normativo en la gestión de información**

El cumplimiento normativo en la gestión de información se encuentra en un punto de inflexión, impulsado por rápidos avances tecnológicos y un panorama regulatorio en constante evolución. A medida que las organizaciones navegan por un mundo cada vez más digitalizado, el futuro del cumplimiento normativo se perfila como un campo dinámico y desafiante. Esta sección explora las tendencias emergentes y las perspectivas futuras que están modelando el cumplimiento normativo en la era de la información. Desde el impacto de las nuevas tecnologías hasta los desafíos emergentes en privacidad y seguridad de datos, y la evolución anticipada de las normativas, examinaremos cómo las organizaciones pueden prepararse para un futuro donde el cumplimiento efectivo será más crucial que nunca.

Olivera (2023) “Las nuevas tecnologías están transformando rápidamente el panorama del cumplimiento normativo en la gestión de información. La inteligencia artificial y el aprendizaje automático están siendo adoptados para automatizar procesos de cumplimiento, detectar anomalías y predecir riesgos potenciales” (p.11). La cadena de bloques emerge como una herramienta para garantizar la integridad y trazabilidad de los datos. La computación en la nube plantea nuevos desafíos y oportunidades para el cumplimiento, requiriendo enfoques innovadores en la gestión de datos transfronterizos.

Los desafíos emergentes en privacidad y seguridad de datos son cada vez más complejos. El aumento del Internet de las Cosas (IoT) genera preocupaciones sobre la recolección masiva de datos personales. La ciberseguridad se vuelve crítica ante amenazas cada vez más sofisticadas. La anonimización y seudonimización de datos se convierten en prácticas esenciales para proteger la privacidad. El equilibrio entre la innovación tecnológica y la protección de datos personales presenta un desafío continuo para las organizaciones y los reguladores.

Las normativas están evolucionando para abordar estos nuevos desafíos. Se espera una mayor armonización global de las leyes de protección de datos, inspiradas en modelos como el GDPR. Las regulaciones específicas para sectores como la educación superior probablemente se volverán más detalladas y exigentes. Se prevé un enfoque creciente en la ética de datos y la responsabilidad algorítmica. Las normativas futuras posiblemente incluirán requisitos más estrictos sobre la transparencia en el uso de IA y big data (Blas, 2023).

Castro (2022) menciona que “El futuro del cumplimiento normativo en la gestión de información apunta hacia un enfoque más proactivo y basado en riesgos. Se espera que las organizaciones adopten sistemas de cumplimiento más dinámicos y adaptativos” (p.46). La formación continua y la cultura de cumplimiento serán cada vez más cruciales. La

colaboración entre reguladores, organizaciones y expertos en tecnología será fundamental para desarrollar marcos normativos efectivos y flexibles que puedan mantenerse al día con el rápido avance tecnológico.

## **Marco Metodológico**

### **Diseño de Investigación**

El diseño de investigación define la estructura y procedimientos del estudio para responder a las preguntas de investigación. De acuerdo con Quispe et. al. (2023) “el diseño de investigación es el plan general que guía la recolección y análisis de datos para responder a preguntas de investigación” (p. 6). Por tanto, establece el enfoque y la estructura del estudio, especificando cómo se recolectarán y analizarán los datos.

En este caso, se opta por un diseño de estudio de caso para analizar en profundidad el cumplimiento normativo de la información en la gestión del departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí. Este enfoque permite una evaluación detallada y contextualizada de los procesos y prácticas en un entorno específico. Por lo tanto, el diseño de estudio de caso proporciona un análisis exhaustivo de cómo se aplica el cumplimiento normativo en la gestión de información, ofreciendo una visión detallada de las prácticas actuales y áreas de mejora dentro del departamento de Recursos Humanos.

### **Tipo**

Para Guevara et. al. (2020) “el tipo de investigación se refiere a la finalidad general del estudio” (p.8). Por lo tanto, los tipos comunes incluyen descriptivo, exploratorio y correlacional. Cada tipo tiene un objetivo diferente: describir fenómenos, explorar áreas poco entendidas, o corregir problemas existentes.

Por lo tanto, la investigación es descriptiva para detallar cómo se aplica la normativa y exploratoria para comprender prácticas y áreas potencialmente desconocidas o poco estudiadas.

### **Enfoque**

Guevara et. al. (2020) “el enfoque de investigación cualitativo es el que se centra en comprender fenómenos a través de la interpretación de datos no numéricos” (p. 9). En este contexto, este enfoque es adecuado para explorar y describir la aplicación del cumplimiento normativo en el contexto específico del estudio. En este contexto el enfoque cualitativo permite explorar en profundidad las experiencias y percepciones de los miembros del departamento de Recursos Humanos, proporcionando una comprensión detallada del cumplimiento normativo y sus implicaciones prácticas.

### **Población**

Para Quispe et. al. (2020) “la población es el conjunto completo de elementos o individuos que cumplen con ciertos criterios y sobre los cuales se realiza el estudio” (p.10). Representa el grupo total del cual se extraen las muestras. La población del estudio está conformada por los 20 miembros del cuerpo administrativo del departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí. Esta población incluye a todos los empleados que gestionan y aplican la normativa relacionada con la información en la universidad. La inclusión de toda la población permite obtener una visión completa de las prácticas de cumplimiento normativo y la gestión de la información en el departamento, asegurando que los resultados sean representativos y relevantes.

### **Muestra**

Para Quispe et. al. (2020) “la muestra es un subconjunto representativo de la población total, seleccionado para participar en el estudio, se utiliza para obtener datos manejables y

analizables que reflejan las características de la población completa” (p.7). La muestra del estudio consistirá en 3 personas seleccionadas de la población total. La selección se realizará utilizando criterios específicos para asegurar que los participantes representen adecuadamente las diferentes áreas y niveles del departamento. La muestra proporcionará una visión focalizada y manejable de las prácticas y desafíos del cumplimiento normativo, facilitando un análisis detallado y específico de la gestión de la información en el departamento.

### **Técnicas e Instrumento**

De acuerdo con Vizcaíno et. al. (2023) “las técnicas e instrumentos son los métodos y herramientas utilizados para recolectar y analizar datos, incluyen entrevistas, encuestas, y observaciones, mientras que los instrumentos son los formatos o guías que facilitan la recolección de datos” (p.12). Se emplearán entrevistas semiestructuradas como técnica principal para recolectar datos cualitativos, que permiten explorar en profundidad las percepciones, experiencias y prácticas de los participantes en relación con el cumplimiento normativo y la gestión de información. Las entrevistas semiestructuradas facilitarán la obtención de información rica y detallada sobre cómo se implementa y se percibe el cumplimiento normativo en la gestión de la información, proporcionando una base sólida para el análisis del estudio de caso.

## Fase Dos: Ejecución del estudio de caso

### Resultados obtenidos

*Tabla 1. Resultados de la entrevista*

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p><b>¿Qué normativas específicas rigen la gestión de información en el departamento de Recursos Humanos de la ULEAM?</b></p>	<p>Las normativas específicas que rigen la gestión de información en el departamento de Recursos Humanos de la ULEAM son la LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público), LOES (Ley Orgánica de Educación Superior), LOJ (Ley Orgánica Judicial) y el Código de Trabajo, las cuales establecen el marco legal para la gestión del talento humano en la institución.</p>	<p>Las normativas son LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público), LOES (Ley Orgánica de Educación Superior), LOEI (Ley Orgánica de Educación Intercultural) y el código de trabajo.</p>	<p>LOTAIP (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública).</p>
<p><b>¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del personal sobre estas normativas? ¿Existe algún método de evaluación?</b></p>	<p>El nivel de conocimiento del personal sobre estas normativas se evalúa considerando que las mismas rigen deberes y derechos de los trabajadores. Este sistema de evaluación se basa en la comprensión y aplicación de las normativas en las actividades diarias del departamento.</p>	<p>No existe ningún método de evaluación en la institución.</p>	<p>No hay ningún método de evaluación.</p>

<p><b>¿Qué procesos o sistemas se utilizan para asegurar la aplicación diaria de estas normativas en la gestión de información?</b></p>	<p>Para asegurar la aplicación diaria de estas normativas en la gestión de información, el personal de talento humano revisa la información y realiza la gestión conforme a la norma y la ley vigente, garantizando así el cumplimiento de los procedimientos establecidos.</p>	<p>La información es revisada de manera diaria.</p>	<p>No hay ningún proceso que ayude a revisar estas normativas.</p>
<p><b>¿Cómo se documentan y registran las acciones relacionadas con el cumplimiento normativo en la gestión de información?</b></p>	<p>La documentación y registro de las acciones relacionadas con el cumplimiento normativo se realiza a través del personal de talento humano, quienes revisan la información y gestionan conforme a la norma y la ley que rige cada proceso.</p>	<p>No se realizan.</p>	<p>La documentación y registro se lo hace de manera física y virtual.</p>
<p><b>¿Qué protocolos específicos se siguen para garantizar la protección de datos personales y sensibles en cumplimiento con las normativas?</b></p>	<p>Los protocolos específicos para garantizar la protección de datos personales y sensibles se implementan y cumplen de manera efectiva, según lo confirmado por el departamento.</p>	<p>No existen protocolos, se guarda de manera automática o en la nube en el sistema de drive.</p>	<p>No hay protocolos específicos en la institución</p>
<p><b>¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para verificar el cumplimiento de las normativas de gestión de información?</b></p>	<p>En cuanto a la frecuencia de auditorías internas para verificar el cumplimiento de las normativas de gestión de información, se indica que no se realizan auditorías específicas para este propósito.</p>	<p>La frecuencia no es tan frecuente.</p>	<p>Las auditorías acerca de la documentación se la realiza de manera anual</p>

<p><b>¿Cómo se mide y evalúa el nivel de adherencia a las normativas de seguridad de la información en el departamento?</b></p>	<p>El nivel de adherencia a las normativas de seguridad de la información en el departamento se ve afectado principalmente por el desconocimiento, siendo este el principal factor a mejorar.</p>	<p>No existe ninguna evaluación.</p>	<p>No hay ninguna evaluación.</p>
<p><b>¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta el departamento para cumplir plenamente con las normativas de gestión de información?</b></p>	<p>La principal dificultad identificada en el departamento se gestiona mediante un control permanente por parte de la auditoría interna de la ULEAM, que supervisa el cumplimiento de las normativas.</p>	<p>Las principales dificultades es que la información no es bien difundida.</p>	<p>La falta de herramientas y capacitación al personal lo que imposibilita el trabajo en equipo.</p>
<p><b>¿Se han identificado brechas específicas entre las prácticas actuales y los requerimientos normativos? Si es así, ¿cuáles son?</b></p>	<p>Se han identificado brechas específicas entre las prácticas actuales y los requerimientos normativos, confirmándose su existencia, aunque no se detallan específicamente.</p>	<p>No se conocen en la actualidad alguna brecha que exista.</p>	<p>Sí, el sistema integrado con flujogramas de procesos, además de realizar los procedimientos e instructivos de manera manual y capacitación e inducción para los procesos.</p>
<p><b>¿Qué acciones correctivas se han implementado en respuesta a hallazgos de no conformidad con las normativas?</b></p>	<p>Como acción correctiva principal en respuesta a los hallazgos de no conformidad con las normativas, se ha implementado un programa de capacitación para el personal.</p>	<p>Se debe corregir las observaciones que se encuentran en la actualidad o a futuro.</p>	<p>Control de registro de documentos con limitación de acceso.</p>
<p><b>¿Qué indicadores o métricas se utilizan para monitorear el nivel de adherencia a las normativas de gestión de información?</b></p>	<p>Los indicadores y métricas utilizados para monitorear el nivel de adherencia a las normativas de gestión de información se encuentran en su primera fase de</p>	<p>No hay indicadores para realizar el monitoreo.</p>	<p>No hay indicadores.</p>

	implementación y están orientados al cumplimiento normativo.		
<b>¿Existe un plan de mejora continua para aumentar el nivel de cumplimiento normativo en la gestión de información? ¿Podría describirlo?</b>	El plan de mejora continua para aumentar el nivel de cumplimiento normativo se basa principalmente en la implementación de ayudas tecnológicas, incluyendo aplicaciones y el uso de IA, que contribuyen a optimizar los procesos de gestión.	Actualmente no existe ningún plan de mejora en el departamento.	No existe un plan de mejora.

## **Análisis de resultados**

En primera instancia, es fundamental destacar que el departamento de Recursos Humanos de la ULEAM fundamenta su gestión en un sólido marco normativo que incluye la LOSEP, LOES, LOJ y el Código de Trabajo. No obstante, se ha identificado que, a pesar de contar con estas bases legales bien establecidas, existe una brecha significativa en cuanto al conocimiento y aplicación de estas normativas por parte del personal. En este sentido, resulta particularmente relevante señalar que, si bien el personal de talento humano realiza la revisión y gestión de información conforme a las normas vigentes, la ausencia de auditorías internas específicas representa una debilidad significativa en el sistema de control. Además, es importante mencionar que el desconocimiento se ha identificado como el principal obstáculo para la correcta adherencia a las normativas de seguridad de la información.

Por otra parte, en lo que respecta a la protección de datos y seguridad de la información, se evidencia la existencia y cumplimiento de protocolos específicos. Sin embargo, es necesario enfatizar que la falta de un sistema estructurado de auditorías internas puede comprometer la efectividad de estos protocolos a largo plazo. En este contexto, resulta alentador observar que la institución ha reconocido estas limitaciones y, en consecuencia, ha implementado medidas correctivas centradas principalmente en la capacitación del personal. Asimismo, es destacable que el control permanente por parte de la auditoría interna de la ULEAM contribuye a mantener un nivel básico de supervisión sobre los procesos de gestión de información.

Es pertinente señalar que, en el ámbito del monitoreo y mejora continua, la institución se encuentra en una fase inicial de implementación de indicadores y métricas de cumplimiento. En este sentido, resulta particularmente relevante la apertura hacia la incorporación de soluciones tecnológicas, incluyendo aplicaciones y herramientas de IA, como parte de su estrategia de optimización de procesos. Cabe destacar que esta orientación hacia la tecnología representa un paso significativo en la modernización de los procesos de gestión de

información, aunque todavía se encuentra en etapas tempranas de desarrollo y requiere una mayor estructuración para alcanzar su máximo potencial.

Finalmente, es importante considerar que, si bien se han identificado brechas específicas entre las prácticas actuales y los requerimientos normativos, la institución muestra una actitud proactiva hacia la mejora continua. En este contexto, la implementación de programas de capacitación, junto con la incorporación gradual de herramientas tecnológicas, sugiere un compromiso serio con el fortalecimiento de sus procesos de gestión. No obstante, es fundamental recalcar que el éxito de estas iniciativas dependerá en gran medida de la capacidad para establecer métricas más específicas de evaluación, implementar auditorías regulares y desarrollar un plan de mejora continua más estructurado. Por tanto, se recomienda fortalecer estos aspectos para garantizar una gestión más eficiente y conforme a las normativas establecidas.

## Conclusiones

A pesar de contar con un marco normativo sólido aplicable a la gestión de la información en el departamento de Recursos Humanos de la ULEAM, se identifican brechas significativas en la adherencia a estas disposiciones tales como el desconocimiento y la implementación de las normativas y la ausencia de auditorías periódicas. Esta situación compromete la eficiencia y el cumplimiento normativo integral, evidenciando la necesidad de establecer procesos sistemáticos de actualización y capacitación continua del personal.

La ausencia de un sistema estructurado de auditoría interna y la falta de indicadores claros de cumplimiento se identificaron como hallazgos clave en el diagnóstico, lo que afecta directamente el monitoreo efectivo de la gestión de información. Aunque se cuenta con protocolos de protección de datos, su eficacia a largo plazo puede estar comprometida si no se complementan con mecanismos sólidos de control y verificación regulares. En este contexto, es crucial implementar procesos permanentes de revisión y evaluación, que no solo fortalezcan el cumplimiento normativo, sino que también promuevan una mejora continua en las prácticas organizacionales.

La institución presenta una actitud proactiva hacia la modernización de sus procesos, destacando el potencial de herramientas tecnológicas como soluciones de IA y plataformas digitales integradas. Sin embargo, estas iniciativas aún se encuentran en fases iniciales y requieren una planificación estructurada con cronogramas específicos e indicadores de éxito. La incorporación de tecnologías avanzadas y un enfoque basado en la calidad permitirán optimizar la gestión documental y fortalecer el cumplimiento normativo en el departamento de Recursos Humanos.

## Recomendaciones

Se recomienda diseñar e implementar un programa de capacitación continua para el personal del departamento de Recursos Humanos, asegurando la actualización y conocimiento pleno de las normativas aplicables. Además, sería conveniente establecer un cronograma fijo para la realización de auditorías periódicas que evalúen el cumplimiento normativo y detecten posibles brechas de manera temprana. Por último, se sugiere fomentar la cultura organizacional en torno a la importancia del cumplimiento normativo, promoviendo talleres y campañas internas de concienciación.

Se debe implementar un sistema estructurado de auditoría interna que incluya revisiones periódicas y reporte de resultados a la alta dirección. Asimismo, resulta esencial desarrollar y utilizar indicadores claros de cumplimiento que permitan medir objetivamente la efectividad de la gestión de información. Finalmente, se aconseja complementar los protocolos de protección de datos existentes con mecanismos regulares de control y verificación, como herramientas automatizadas o equipos especializados.

Se sugiere elaborar un plan estratégico detallado para la adopción de herramientas tecnológicas, definiendo objetivos, cronogramas específicos e indicadores de éxito claros. Asimismo, es importante priorizar la capacitación del personal en el uso de soluciones de inteligencia artificial y plataformas digitales para maximizar su potencial. Se recomienda establecer un comité interdisciplinario que supervise la implementación de estas herramientas, asegurando un enfoque basado en la calidad y alineado con los objetivos institucionales.

## Referencias

- Bermúdez, M. (2024). *Aplicación de estándares de ciberseguridad para proteger la información de las organizaciones*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/27284>
- Blas, S. (2023). *Impacto de la inteligencia artificial en las actividades del auditor- Caso de la firma Saco & Asociados*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/67ff2403-79a9-4e0c-a05e-eb73d59bbcc8/content>
- Castro, J. (2022). *Implementación de sistemas de cumplimiento (compliance) para PYMES en el Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9067/1/T3966-MDEM-Castro-Implementacion.pdf>
- Chávez, G., & Tamayo, J. (2024). *La auditoría forense como herramienta para detectar fraudes y errores en los procesos de venta de medicamentos psicotrópicos en las empresas farmacéuticas ubicadas en el sector Iñaquito del DMQ*. Universidad Politécnica Salesiana . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/28288/1/TTQ1625.pdf>
- Chiquito, G., Plua, N., Morán, J., & Salazar, G. (2021). Gestión de la información para la evaluación del sistema de control financiero de la microempresa CEAGROART D&G del cantón Jipijapa. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(5). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590476>
- Escobar, H. (2023). *Caracterización de la implementación de un sistema CRM en una empresa multinacional farmacéutica en la Ciudad de Quito*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador . Obtenido de

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/26fc81de-bc0f-424e-9eed-0588c047ddda/content>

González, R., Tenorio, A., Intriago, R., & Sampietro, J. (2024). "Transparencia y Riesgo: Estrategias de Integridad en Compras Públicas". *Ciencia Latina Internacional* .  
Obtenido de <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/06/Transparencia-y-Riesgo-Estrategias-de-Integridad-en-Compras-Publicas.pdf>

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3). Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Higuita, M., & Serna, M. (2021). Riesgos tributarios, penales y financieros en los contadores públicos y en las empresas por desarrollar una contabilidad creativa. *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*.

López, D. (2024). *Estudio de implantación de una unidad de ciberseguridad en una organización o empresa*. Universidad de Jaén. Obtenido de <https://crea.ujaen.es/handle/10953.1/23532>

López, S. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 7(1). Obtenido de <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057>

Mayorga, F., & Jara, C. (2024). *Seguridad en la base de datos personales aplicando compliance de ciberseguridad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/41231>

- Méndez, A. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 4(4). Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Montes, M. (2024). *Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para la empresa Ferretería La Nueva*. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/19360>
- Mora, R. (2023). *Procedimiento para la selección y contratación de servicios del tipo cloud computing por parte de las Instituciones del Estado*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/34479>
- Olivera, R. (2023). Compliance y tecnología. *Centro de Estudios en Diseño y Comunicación* .
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior Universidad Católica de Cuenca- Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 27(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>
- Quispe, A., Pinto, D., Huaman, M., Bueno, G., & Valle, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista Cuerpo Médico*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-47312020000100012](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020000100012)

- Quispe, Y., Vásquez, L., Portillo, F., & Velásquez, A. (2023). Diseños y Secuencia Didáctica para la Investigación en un Nuevo Paradigma. *Ciencia Latina internacional*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Yan-Quispe-Quispe/publication/376647537\\_Septiembre\\_2023\\_-CID\\_-Centro\\_de\\_Investigacion\\_y\\_Desarrollo/links/65824d8e0bb2c7472bf88c7f/Septiembre-2023-CID-Centro-de-Investigacion-y-Desarrollo.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Yan-Quispe-Quispe/publication/376647537_Septiembre_2023_-CID_-Centro_de_Investigacion_y_Desarrollo/links/65824d8e0bb2c7472bf88c7f/Septiembre-2023-CID-Centro-de-Investigacion-y-Desarrollo.pdf)
- Sánchez, L. (2024). *Análisis de la ciberseguridad a la infraestructura tecnológica de la empresa seguros Alianza S.A.* Universidad Plitécnica Salesiana Ecuador . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28045>
- Sandoval, F. (2024). Diversidad e Inclusión en la Gestión de Recursos Humanos: Impulsores y Beneficios. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 10(2). Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3873>
- Vayas, G., & Espin, J. (2023). *Las Apuestas Deportivas en las Plataformas Digitales y el Principio de Legalidad para efecto de la Recaudación Tributaria*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/39801>
- Vizcaino, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina* , 7(4). Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>

## ANEXO

### Guía de Entrevista Semiestructurada

El objetivo de esta entrevista es explorar y analizar cómo el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) gestiona el cumplimiento normativo de la información. Se pretende identificar los desafíos, buenas prácticas y el nivel de conocimiento y aplicación de las normativas vigentes relacionadas con la gestión de la información. Los hallazgos contribuirán a evaluar la eficacia del sistema de gestión de información en Recursos Humanos y a proponer mejoras para optimizar el cumplimiento regulatorio.

#### Sección 1: Conocimiento y Aplicación de Normativas

1. ¿Qué normativas específicas rigen la gestión de información en el departamento de Recursos Humanos de la ULEAM?
2. ¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del personal sobre estas normativas? ¿Existe algún método de evaluación?
3. ¿Qué procesos o sistemas se utilizan para asegurar la aplicación diaria de estas normativas en la gestión de información?
4. ¿Cómo se documentan y registran las acciones relacionadas con el cumplimiento normativo en la gestión de información?

#### Sección 2: Adherencia a Protocolos de Seguridad y Protección de Datos

5. ¿Qué protocolos específicos se siguen para garantizar la protección de datos personales y sensibles en cumplimiento con las normativas?
6. ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para verificar el cumplimiento de las normativas de gestión de información?

7. ¿Cómo se mide y evalúa el nivel de adherencia a las normativas de seguridad de la información en el departamento?

### **Sección 3: Desafíos y Brechas en el Cumplimiento**

8. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta el departamento para cumplir plenamente con las normativas de gestión de información?
9. ¿Se han identificado brechas específicas entre las prácticas actuales y los requerimientos normativos? Si es así, ¿cuáles son?
10. ¿Qué acciones correctivas se han implementado en respuesta a hallazgos de no conformidad con las normativas?

### **Sección 4: Monitoreo y Mejora Continua**

11. ¿Qué indicadores o métricas se utilizan para monitorear el nivel de adherencia a las normativas de gestión de información?
12. ¿Existe un plan de mejora continua para aumentar el nivel de cumplimiento normativo en la gestión de información? ¿Podría describirlo?

## Propuesta

Basado en la información proporcionada, se elaboró un análisis FODA detallado del cumplimiento normativo en la gestión de información del departamento de Recursos Humanos de la ULEAM.

### Análisis FODA

*Tabla 2. FODA*

<b><i>Fortalezas</i></b>	<b><i>Oportunidades</i></b>
-Marco normativo sólido -Actitud Institucional Positiva -Iniciativas de Modernización	-Potencial Tecnológico -Mejora en Capacitación -Optimización de Procesos
<b><i>Debilidades</i></b>	<b><i>Amenazas</i></b>
-Desconocimiento de las normativas -Ausencia de auditoría -Falta de sistematización en procesos de gestión.	-Vulnerabilidad en la protección de datos -Necesidad constante de actualización de sistemas. -Cambios en marco regulatorio.

### Propuesta Estratégica para el Mejoramiento del Cumplimiento Normativo

- FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN NORMATIVA

### Implementación de Sistema Integral de Gestión Documental

- Desarrollo de una plataforma digital centralizada para la gestión de documentos normativos
- Implementación de sistemas de clasificación y etiquetado automático de documentos
- Establecimiento de flujos de trabajo automatizados para la gestión de información

### Programa de Actualización Normativa Continua

- Creación de un comité de vigilancia normativa
- Desarrollo de un sistema de alertas sobre actualizaciones normativas
- Establecimiento de procedimientos de actualización documental

### **Sistema de Verificación y Control**

- Implementación de un sistema de auditoría interna periódica
- Desarrollo de indicadores de cumplimiento normativo
- Establecimiento de procesos de revisión y actualización de procedimientos

## **DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN**

### **Programa de Formación Integral**

- Implementación de un plan de capacitación anual en normativas
- Desarrollo de módulos de aprendizaje en línea
- Establecimiento de certificaciones internas en cumplimiento normativo

### **Sistema de Evaluación y Seguimiento**

- Implementación de evaluaciones periódicas de conocimiento
- Desarrollo de indicadores de desempeño en cumplimiento normativo
- Establecimiento de planes de mejora individual

### **Programa de Mentoring y Acompañamiento**

- Creación de un sistema de mentores en cumplimiento normativo
- Implementación de sesiones de acompañamiento personalizado
- Desarrollo de comunidades de práctica

## **MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA**

### **Implementación de Soluciones Tecnológicas Avanzadas**

- Desarrollo de una plataforma de gestión integrada
- Implementación de herramientas de IA para análisis documental
- Establecimiento de sistemas automatizados de control

### **Sistema de Seguridad de la Información**

- Implementación de protocolos de seguridad avanzados
- Desarrollo de sistemas de backup y recuperación
- Establecimiento de políticas de acceso y control

### **Infraestructura Tecnológica**

- Actualización de equipamiento tecnológico
- Implementación de sistemas de almacenamiento seguros
- Desarrollo de redes protegidas

## **GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**

### **Sistema de Gestión de Calidad**

- Implementación de estándares ISO en gestión documental
- Desarrollo de manuales de procedimientos
- Establecimiento de políticas de calidad

### **Monitoreo y Evaluación**

- Implementación de un sistema de indicadores de gestión
- Desarrollo de tableros de control
- Establecimiento de procesos de revisión periódica

### **Mejora Continua**

- Implementación de ciclos de mejora PHVA

- Desarrollo de proyectos de optimización
- Establecimiento de grupos de mejora

## **CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN**

### **Fase Inicial (3 meses)**

- Diagnóstico detallado de la situación actual
- Planificación detallada de actividades
- Conformación de equipos de trabajo

### **Fase de Desarrollo (6 meses)**

- Implementación de sistemas básicos
- Inicio de programas de capacitación
- Desarrollo de procedimientos

### **Fase de Consolidación (3 meses)**

- Evaluación de resultados iniciales
- Ajustes y mejoras
- Documentación de procesos