



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**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(o) En Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

**Rendimiento empresarial mediante sistemas gerenciales y planificación estratégica en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, año 2024: (estudio de caso)**

**AUTORA:**

**ORTIZ VELEZ JOSELYN ELIZABETH**

**TUTOR:**

**Lic. Jonathan Coveña Menendez, Mg.**

**MANTA-ECUADOR**

**2024-2**

**TEMA:**

Rendimiento empresarial mediante sistemas gerenciales y planificación estratégica en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, año 2024: (estudio de caso)

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

## CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **ORTIZ VELEZ JOSELYN ELIZABETH**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-1, cumpliendo el total de 240 horas, (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del proyecto es **“Rendimiento empresarial mediante sistemas gerenciales y planificación estratégica en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, año 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, 08 de agosto de 2025.

Lo certifico,



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

### Autoría

Yo, Joselyn Elizabeth Ortiz Velez, con cedula de identidad N° **135084430-2**, estudiante de la carrera Gestión de La Información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el presente trabajo bajo de integración curricular bajo la modalidad de estudio de caso titulado “ **Rendimiento empresarial mediante sistemas gerenciales y planificación estratégica en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, año 2024**” ( Estudio de caso), cumple con los requisitos que dispone tanto la universidad como la facultad, cumpliéndose cada uno de los puntos establecidos y siendo meticulosa con la información presentada.

Por otro lado, determino que el contenido de esta investigación percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor, la argumentación, el sustento y los criterios vertidos de este trabajo, son originalidad de la autoría y responsabilidad de esta.



Joselyn Elizabeth Ortiz Velez

C.I: 135084430-2

e1350844302@live.ulead.edu.ec

## **Dedicatoria**

En honor a mi querido padre Mauro Ortiz termino honrando mi promesa mas personal que le hice, así que le dedico este trabajo de investigación, gracias a él no hubiera sido posible todo esto, gracias a sus consejos y sus valores que un día tuve, por inculcarme a ser una persona de bien, una mujer que jamás se rindiera a pesar de que la vida me presento varios obstáculos, puedo decirlo que lo logre, y en cada camino que yo siga siempre lo llevo presente en mi mente y en mi corazón, ambos deseamos este momento pero a veces dios nos pone desafíos y muchas veces es la perdida de un ser querido.

Este triunfo adicionalmente también va a mi hermana Keyla Ortiz que estuvo durante todo este proceso universitario, ella siempre será mi pilar fundamental para que yo siguiera adelante, mi inspiración y mi motivación del todo.

Adicionalmente a esto, no puede faltar mi amiga de la universidad, siempre estaré agradecida con ella por brindarme su apoyo de principio a fin.

Y, por último, a mi pareja que ha estado siempre pendiente de mí, gracias a su apoyo, a sus consejos y sobre todo a su amor, hoy estoy logrando una de mis mas grandes metas en compañía de él.

*Joselyn Elizabeth Ortiz Velez*

## **Reconocimiento**

Agradezco profundamente a mi familia por guiarme durante esta trayectoria, por ser mi motivo principal de mi esfuerzo y dedicación. También quiero agradecer inmensamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por haberme dado la bienvenida, por permitirme a formarme como profesional. También a mi carrera por haberme dado la oportunidad de ser parte de esta comuna universitaria.

Siempre será un honor haber formado parte de esta carrera porque me brindaron los conocimientos esenciales, para tener así mi éxito académico, gracias a cada docente de la carrera Gestión de la Información Gerencial por su arduo trabajo que han realizado durante toda esta etapa, por las enseñanzas y aprendizaje que brindaron para lograr tener mi perfil profesional.

Para concluir, mis sincero agradecimiento y reconocimiento a mi tutor de tesis el Lic. Jonathan Coveña Menéndez, Mg., por haberme guiado y direccionado en este proceso que ha sido fundamental para el desarrollo y fortalecimiento en este estudio de caso.

*Joselyn Elizabeth Ortiz Velez*

## Resumen

El estudio se centra en analizar cómo la gestión de la información y la implementación de sistemas gerenciales impactan el rendimiento institucional en el área de Talento Humano. La investigación surge ante problemáticas como el desorden en la clasificación de los archivos, escasez de una planificación estratégica, ausencia de soportes tecnológicos, poca colaboración entre departamentos y un personal insuficientemente capacitado. El objetivo principal es analizar las dificultades actuales que se presenta en los procesos de actualizar, gestionar y validar la información para mencionar algunas mejoras

Este estudio, la importancia reside en que las entidades necesitan disponer de recursos eficaces que no solo facilite la definición de una herramienta tecnológica, si no en su implementación. También resalta la relevancia de poseer sistemas de gestión modernos y que estén adecuadamente integrados para simplificar la administración de los documentos y la planificación estratégica, consiguiendo de esta manera un rendimiento superior. Este análisis también utiliza teorías y modelos actuales de la conducción de la información y el desarrollo organizacional para respaldar la propuesta de solución, subrayando la importancia de formación constante, implementación de tecnología y una coordinación interna más eficiente.

En definitiva, la investigación busca establecer un diagnóstico preciso que permita implementar planes de acción orientados a mejorar el manejo de la información y la efectividad del sistema de gestión, contribuyendo así al fortalecimiento institucional y al logro de los objetivos estratégicos en el Departamento de Talento Humano.

**Palabras claves:** rendimiento, coordinación interna, recursos, sistemas de gestión, desarrollo organizacional.

### **Abstract**

The study focuses on analyzing how information management and the implementation of management systems impact institutional performance in the area of Human Talent. The research arises in the face of problems such as the disorder in the organization of information, lack of strategic alignment, absence of adequate technological resources, little collaboration between departments and insufficiently trained personnel. The main objective is to analyze the current difficulties that arise in the processes of updating, managing and validating information to mention some improvements.

This study, the importance lies in the fact that entities need to have effective resources that not only facilitate the definition of a technological tool, but also in its implementation. It also highlights the relevance of having modern management systems and that they are properly integrated to simplify document management and strategic planning, thus achieving superior performance. This analysis also uses current theories and models of information management and organizational development to support the solution proposal, underlining the importance of constant training, technology implementation and more efficient internal coordination.

In short, the research seeks to establish a precise diagnosis that allows the implementation of action plans aimed at improving the management of information and the effectiveness of the management system, thus contributing to institutional strengthening and the achievement of strategic objectives in the Human Talent Department.

**Keywords:** performance, internal coordination, resources, management systems, organizational development.

## Índice

TEMA: .....	2
Certificación.....	3
Autoría .....	4
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción .....	13
Antecedentes investigativos.....	15
Definición del caso de estudio .....	18
Justificación del caso de estudio .....	20
Objetivos del estudio de caso.....	21
Objetivo general.....	21
Objetivos específicos .....	22
Marco conceptual.....	22
Definición del rendimiento empresarial.....	22
Sistemas gerenciales .....	24
Clasificación de los sistemas de informacion gerencial .....	25
Planificación estratégica .....	25
Relación entre sistemas gerenciales y rendimiento .....	27
Modelos de gestión .....	27

Indicadores de desempeño .....	29
Tipos de indicadores .....	30
Innovación en gestión .....	31
Factores de riesgo en la innovación empresarial .....	32
Marco metodológico .....	33
Resultados obtenidos.....	34
Triangulación de entrevista .....	47
Análisis de resultados.....	56
Conclusiones .....	57
Recomendaciones .....	58
Bibliografía .....	58
Anexos .....	62
Anexo1: ficha de observación.....	62
Anexo2: listado del árbol de problema .....	64
Anexo 3: preguntas de la encuesta.....	66
Anexo 4: preguntas de la entrevista .....	67
Anexo 5: evidencia con el entrevistado .....	68
Propuesta de solución .....	68

<i>Tabla 1</i> .....	34
<i>Tabla 2</i> .....	35
<i>Tabla 3</i> .....	36
<i>Tabla 4</i> .....	37
<i>Tabla 5</i> .....	37
<i>Tabla 6</i> .....	38
<i>Tabla 7</i> .....	39
<i>Tabla 8</i> .....	40
<i>Tabla 9</i> .....	41
<i>Tabla 10</i> .....	42
<i>Tabla 11</i> .....	43
<i>Tabla 12</i> .....	44
<i>Tabla 13</i> .....	45
<i>Tabla 14</i> .....	46

### **Índice de gráficos**

<i>Gráfico 1</i> .....	34
<i>Gráfico 2</i> .....	35
<i>Gráfico 3</i> .....	36
<i>Gráfico 4</i> .....	37

<i>Gráfico 5</i> .....	38
<i>Gráfico 6</i> .....	39
<i>Gráfico 7</i> .....	40
<i>Gráfico 8</i> .....	41
<i>Gráfico 9</i> .....	42
<i>Gráfico 10</i> .....	43
<i>Gráfico 11</i> .....	44
<i>Gráfico 12</i> .....	45
<i>Gráfico 13</i> .....	46
<i>Gráfico 14</i> .....	47

## **Introducción**

El Gobierno Autónomo descentralizado de Manta, al igual que otros GAD en el país, se enfoca en la gestión y administración local de recursos y servicios. Su enfoque abarca la planificación del desarrollo, el fomento del bienestar social, la administración de infraestructuras y servicios públicos, además de la inclusión de la ciudadana en el proceso de toma de decisiones. También, busca impulsar el crecimiento económico de la ciudad y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Es pertinente este estudio porque al mejorar la efectividad a través de los sistemas gerenciales, se pueden optimizarán procesos, disminuir costos y hacer un uso más eficiente de los recursos. La planificación estratégica ofrece una perspectiva clara para la toma de decisiones, alineando acciones con metas a largo plazo.

Durante este contexto, el presente trabajo de investigación se sumerge en un análisis exhaustivo y detallado del rendimiento empresarial mediante los sistemas gerenciales y la planificación estratégica en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, 2024.

Esta investigación se enfoca en la incorporación de un nuevo sistema gerencial durante la planificación estratégica, lo cual mejorara el desempeño del GAD de manta en el año 2024.

La implementación de una herramienta tecnológica se da como necesidad para recolectar, procesar y examinar datos de todas las áreas de la institución, lo que permite decisiones basadas en información precisa y actualizada. Sin un sistema adecuado, las decisiones pueden fundamentarse en suposiciones o datos incompletos.

La motivación para llevar a cabo este estudio surgió antes la existencia de problemas relacionados tales como: desorganización de la información, falta de alineación en la

estrategia, carencia de recursos tecnológicos, falta de cooperación entre los distintos departamentos y personal no capacitado.

La metodología se basa en ser descriptiva y correlacional, que se implementa a lo largo de este estudio de investigación, evaluando y la relacionando las variables.

Adicionalmente, se adoptará un enfoque mixto para recopilar y analizar la información obtenida, utilizando técnicas como encuestas y entrevista, estas metodologías buscan contribuir al desarrollo y crecimiento organizacional.

Se encuentra estructurado en varias secciones que permiten abordar de forma integral el análisis del rendimiento empresarial mediante sistemas gerenciales y planificación estratégica. Inicialmente, se presenta la introducción que incluye el planteamiento del problema, justificación, objetivos y la distribución general del estudio, seguido por el marco teórico, donde se exponen conceptos y normativas relacionadas con la gestión documental y sistemas gerenciales, la metodología que detalla el diseño de investigación, instrumentos y procedimientos para la recolección, análisis y resultados, que muestran hallazgos sobre la actualización, accesibilidad y calidad de la información, además del impacto del sistema en la toma de decisiones y capacitación del personal, finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

Entre los principales resultados destaca la identificación de deficiencias en la actualización y precisión de la información, una percepción dividida sobre la eficiencia de los sistemas gerenciales, la insuficiente capacitación del personal y la coexistencia problemática de documentos físicos y digitales, factores que afectan la calidad del soporte para la toma de decisiones y el desempeño organizacional.

### **Antecedentes investigativos**

En la actualidad, las entidades, a través de su desempeño en el negocio y la estrategia de planificación, determinan la situación de cualquier institución. Este se logra mediante la declaración de su visión, misión, objetivos estratégicos y principalmente, las acciones que apoyaran al funcionamiento diario para alcanzar dichos objetivos. Por ende, es fundamental elegir las herramientas y el conocimiento adecuado que no solo permitan establecerse, sino que también posibiliten su implementación.

En Guanajuato, México se realizó una investigación por los autores (Ramírez, 2019) titulado “La alta gerencia como una ventaja competitiva en el rendimiento empresarial de firmas emprendedoras” , cuyo objetivo es identificar la influencia que trata de ejercer la alta gerencia y la ventaja competitiva mediante el rendimiento empresaria de las firmas emprendedoras del estado de Guanajuato, México, además la metodología que se utiliza es cuantitativa, observacional y transversal, por medio de una muestra de 503 jóvenes emprendedores, permitió explorar mejor su entorno, los resultados demostraron que la alta gerencia influye positivamente y significativamente sobre el rendimiento empresarial.

En Colombia, la investigación que fue ejecutada por (Varela & Yerry, 2019) titulado “Planeación estratégica, control organizacional y sistemas de información contable en pymes: un estudio de caso en la compañía de alimentos PIU s.a.s” la importancia de este estudio es analizar los sistemas de control de gestión y los sistemas de información financiera durante las empresas, mediante la implementación de la planificación estratégica y controles internos, la metodología que se requirió fue en base a un diagnóstico, donde se aplicó un cuestionario el cual permite analizar el direccionamiento que existe en los alimentos PIU SAS. Por otra parte, se elaborará un análisis de los sistemas de control de gestión y sistemas de

información, para presentar una oportunidad de mejora que contribuya a la evolución y al buen funcionamiento de la empresa.

En Bucaramanga, el estudio realizado por el autor (Pico & Diana, 2021), titulado “Diseño de un sistema gerencial estratégico para la sociedad de Maestros Constructores Mesa de los Santos S.A.S, alineado con la apuesta estratégica del sector constructor del departamento de Santander”, tiene como finalidad crear un sistema de gestión estratégica, lo que posibilita establecer la dirección en función de los indicadores y actividades que estén conectados con la estrategia del sector constructor del departamento de Santander, tomando como base de estudio la Asociación de Maestros Constructores de la Mesa de los Santos S.A.S. Para ello, la entrevista que se realizó a 30 colaboradores de la empresa, apporto al diseñar un direccionamiento estratégico de la empresa dándole a un rumbo con metas mediables a corto y largo plazo.

En Cartagena, se pudo apreciar un estudio por (Calzado, 2020), titulado “Análisis de los factores que influyen en la implementación, uso y desarrollo de los sistemas ERP en las PYMES: Impacto en el rendimiento de la organización”, el objetivo de esta investigación es establecer una adecuada administración de la gestión del conocimiento y la profesionalización en las pymes, mediante la implementación de directrices y métodos que ayuden a optimizar el aprovechamiento de los sistemas ERP. Como análisis se mostró que existe una relación importante entre la profesionalización y la ejecución de resultados, uso y desarrollo de los sistemas ERP con el rendimiento de las pymes. Sin embargo, los resultados también denotan una relación negativa entre la profesionalización y las barreras derivadas de la ejecución de los sistemas avanzados de gestión.

En Colombia, la investigación realizada por (Geomar, Iris, & Rodrigo, 2021), titulado “Planificación Estratégica del Presupuesto como Herramienta de Control de Gestión en

Universidades Venezolanas”, la importancia en esta investigación fue analizar y establecer la relación entre la planificación estratégica del presupuesto y control de gestión como herramienta en Institutos Universitarios del sector público. La metodología que se requirió es descriptiva, correlacional y de campo, con diseño no experimental transeccional. Se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, conformado por 36 ítems con cuatro alternativas de respuestas tipo Likert para así categorizar las dimensiones e indicadores estudiados de las variables. Los resultados demostraron que existen debilidades en el proceso de planificación estratégica del presupuesto.

En Ecuador, la investigación desarrollada por (Bravo Bravo, Barba Mosquera, Almenaba Guerrero, & Ruiz López, 2023) con el tema de “El impacto de la cultura organizacional en el rendimiento empresarial”, tiene como objetivo es explorar la relación que existe de por medio en la cultura organizacional y el rendimiento empresarial, proporcionando así una visión valiosa en los valores, creencias, normas y comportamientos compartidos en una organización que pueden influir en un éxito sostenible. Donde lo cual se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva, se recopiló y evaluó, los resultados han demostrado que la cultura organizacional aporta significativamente en el rendimiento empresarial, generando motivación en los empleados hasta la toma de decisiones.

En Ibarra, se desarrolló una investigación por (Jaramillo Galarraga, Galárraga Montalvo, Jaramillo Galárraga, Galárraga Montalvo, & Puga Placencia, 2023), titulado “Planificación estratégica del departamento de sistemas del instituto tecnológico superior José Chiriboga Grijalva”, el desarrollo del plan estratégico para el Departamento de Sistemas del Instituto Superior Tecnológico José Chiriboga Grijalva ha revelado la importancia de establecer una planificación estratégica que permita optimizar los servicios en todos los aspectos, con el objetivo de que el instituto se convierta en una entidad más organizada y

eficaz. Además, en este estudio se aplicaron técnicas de observación directa y herramientas para recoger datos por medio de las encuestas hacia los directivos y a los integrantes del Departamento de Sistemas.

En Cotopaxi, el tema que se evidenció durante esta investigación por los autores (Tobar, Sofía, Erazo, Edwin, & Joselito, 2024) es “Desempeño laboral y plan de carrera en empresas del sector de servicios”, el interés de este trabajo académico es mantener una conexión entre el desempeño laboral y los planes de carrera en el sector de servicios de la provincia de Cotopaxi del Ecuador, con el propósito de contribuir a la mejora y crecimiento organizacional, como metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, empleando una encuesta hacia 98 trabajadores de distintas microempresas del sector empresarial de servicios.

En Chimborazo, se evidenció una investigación por (Zonia, Eduardo, Joaquín, & Raquel, 2022), titulado “Las tecnologías de la información en los sistemas contables para la gestión empresarial” como objetivo tiene poder explicar las tecnologías de la información ya que existe incidencias en los sistemas contables para el fortalecimiento de una adecuada gestión empresarial. Metodológicamente se usó un proceso de búsqueda en revistas de gran impacto, con relación directa a los ejes centrales. En los resultados se denotan la necesidad que tienen las entidades a mantenerse intacto con los sistemas de información, sobre todo en el plano contable.

### **Definición del caso de estudio**

El Gobierno descentralizado del cantón de Manta, tiene como misión implementar políticas públicas para la protección de grupos de Atención Prioritaria, articulando a la vez mecanismos y herramientas necesarias que permitan el cumplimiento de la ejecución de planes y proyectos con las instituciones públicas y privadas, con la responsabilidad de la ciudadanía. La visión de esta institución es lograr una igualdad intergeneracional de género,

interculturalidad, discapacidades, garantizando la protección y cumplimiento debido de los derechos, bajo la responsabilidad del estado y la sociedad.

La naturaleza de esta institución es de un organismo autónomo, lo que significa que tiene la capacidad de autoadministrarse y tomar decisiones en beneficio a la comunidad local, dentro del marco legal establecido por la constitución las leyes. Como departamentos de esta institución tenemos: departamento de planificación, de obras públicas, gestión ambiental, servicios públicos, desarrollo social, entre otros.

Todas las organizaciones deben de contar con sistemas de control y gestión para que así puedan ayudar a apoyar las decisiones, para que sus procesos operativos, tácitos y estratégicos sean más eficientes y puedan ayudar al logro de los objetivos de las organizaciones. El direccionamiento en las empresas desempeña un rol fundamental para asegurar una gestión operativa eficaz y garantizar un entorno competente, las crecientes exigencias en los mercados y los avances han incrementado la complejidad de la gestión y los sistemas de control en las organizaciones, ya que las necesidades del entorno económico hacen que las empresas tengan que adaptarse cada vez más rápido a los cambios permanentes del mercado (Artieda, 2015).

En el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, se ha observado un bajo impacto de los sistemas de información gerencial y planificación estratégica, debido a la falta de un programa tecnológico adecuado, lo cual provoca acumulación y extravío de información.

La escasa capacitación del personal, las ilimitadas infraestructuras tecnológicas y las normas inadecuadas para registrar la información por parte de la institución son factores que intervienen durante esta situación. La falta de alineación estratégica y de colaboración entre los departamentos resulta en una baja productividad en el desempeño de actividades.

Es necesario investigar como la integración de un sistema de informacion gerencial y la planificación estratégica podría mejorar el rendimiento institucional, por medio de un diseño y aplicación un buen direccionamiento estratégico mejorara sus sistemas de control y gestión, visualizando la organización como un sistema integrado.

Anteriormente, según lo expuesto se derivarán las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los factores clave que influyen en la integración de un sistema gerencial en la planificación estratégica en el Departamento de Talento Humano?

¿Es necesario implementar una herramienta de apoyo para medir el rendimiento empresarial en la toma de decisiones?

¿Qué estrategias existen para fomentar la capacitación y adaptabilidad del personal en el uso sistemas gerenciales?

¿Cómo puede mejorarse la comunicación activa entre los departamentos mediante el uso de herramientas tecnológicas que optimicen los procesos?

### **Justificación del caso de estudio**

Al realizar una investigación en base al rendimiento empresarial en el contexto de los sistemas de gestión y la planificación estratégica como es en el caso del Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta es pertinente porque se puede identificar áreas de mejoras, optimizando sus procesos y recursos para mejorar su eficiencia operativa, es necesario comprender como los sistemas de gestión influyen mucho en el rendimiento organizacional ya que ayuda a desarrollar estrategias efectivas, asegurando que las decisiones se ejecuten en la institución.

La importancia de este estudio radica en el rendimiento organizacional que tiene por medio los sistemas gerenciales, ya que con la implementación de un sistema de gestión permitirá optimizar procesos, reducir costos y sobre todo mejorar la asignación de recursos en

el manejo de talento humano, generando un funcionamiento más eficiente. Por esto, con una planificación adecuada, el departamento de Talento Humano puede adaptarse rápidamente a cambios políticos, sociales o económicos, asegurando que se logren los objetivos institucionales y se brinden servicios de calidad para los usuarios.

En cuanto a la factibilidad de esta investigación es impulsar la adopción de nuevas tecnologías, ofrecer recomendaciones concretas y prácticas de gestión que contribuyan a la innovación y a la mejoran del rendimiento empresarial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

El propósito de esta investigación es el impacto social que tiene la implementación de los sistemas gerenciales y la planificación estratégica, ya que el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, al no contar con un sistema de gestión o al no requerir de normas y procedimientos para el registro de la información que se maneje manualmente, sin el debido registro de una herramienta tecnológica especializada para la excesiva información, manteniendo un control constante de un documento que se llegue a solicitar.

### **Objetivos del estudio de caso**

#### **Objetivo general**

- Establecer un método eficaz para la renovación regular de la información en el área de recursos humanos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, que asegure el acceso a datos precisos y actualizados.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar cómo afecta el sistema en las decisiones y el desempeño empresarial en el área de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, realizando modificaciones para mejorar su funcionamiento.
- Promover una cultura organizacional en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, para mantener la información actualizada desde los distintos niveles de la empresa.
- Proporcionar formación periódica al personal sobre la ejecución del sistema en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, para mantener la información actualizada.

### **Marco conceptual**

#### **Definición del rendimiento empresarial**

El desempeño empresarial abarca aspectos necesarios para poder administrar, evaluar y corregir el rendimiento o la productividad de una organización, el rendimiento influye durante la competitividad, puesto que, si se ejecutan las estrategias adecuadas, se logrará una ventaja competitiva en el mercado y se marcará el camino hacia el posicionamiento.

(Córdova, 2021) explica que, “el rendimiento de una empresa está estrechamente relacionado con el impulso de la cultura organizativa que tienen las empresas, por lo que es lógico que la cultura de una empresa desempeñe un papel importante en la configuración de los valores y las acciones de sus colaboradores”. El desempeño de una organización siempre debe estar relacionado con políticas y valores, y es aquí donde también entra la ética y la moral de una institución porque eso determinará el grado de rigidez que tendrán las decisiones, la sostenibilidad y el éxito de la empresa.

De acuerdo con Chiavenato (2017), define que “el desempeño (performance) es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. El desempeño puede ser bajo, medio, alto o excepcional” (pág. 206). Claro está que en el ámbito empresarial para mejorar su entorno bajo o alto se debe de realizar un análisis breve para mejorar las capacidades o más bien el rendimiento de los colaboradores, también se encuentran algunas características que se diagnostica para que una empresa pueda desarrollar sus actividades para lograr las metas que han sido propuestas, una de ellas es el rendimiento empresarial que se mide por variables como capacidades, rendimiento, comportamiento, entre otros.

Por otra parte, (Córdova, 2021), establece tres principales conductas que son parte del desempeño laboral:

1. Desempeño de la tarea: Se trata del cumplimiento deberes y responsabilidades que ayuden en la creación de un producto o un servicio, o en la ejecución de las tareas administrativas.
2. Civismo: Se refiere al comportamiento que favorecen el clima psicológico de la entidad, como brindar ayuda a los otros, incluso sin que se pida.
3. Escases de productividad: Esto abarca acciones que afectan negativamente a la organización de forma activa.

Acotando a lo que dice al autor, el rendimiento empresarial abarca actitudes de parte de los colaboradores de manera que esto se refleja en la productividad que tienen las empresas hoy en día, eso hace que se realice evaluaciones constantes de aspectos tangibles e intangibles, ambiente laboral, recursos disponibles, etc. Estas conductas deben ser correctivas para que así halla un ambiente comunicativo y eficaz para poder tomar decisiones

informadas, realizar procesos que estén acorde al desempeño de cada colaborador.

### **Sistemas gerenciales**

(Périssé) indica que “los sistemas de información gerenciales se centran en el proceso de transformación de datos en información caracterizado por un sistema de información, estos sistemas proveen a los gerentes de todos los niveles y de todas las funciones, informaciones de todas las fuentes relevantes que son necesarias para que puedan tomar decisiones efectivas y oportunas en la planificación, direcciones y control de actividades donde cada uno es responsable”. Es importante que se requiera de sistemas que este apoyados a almacenar grandes volúmenes de información, ya que, gracias a esto, facilita el trabajo colaborativo y proporcionan información que será empleada en los procesos administrativos de decisión.

(Périssé), deduce que “las principales características de un SIG son”:

- Formar parte de las iniciativas de la entidad, un SIG bien diseñado se convierte en un componente esencial de las iniciativas de la entidad, en todos sus niveles.
- Estar fundamentado en tecnología informática; un SIG es sin duda, mucho más que un grupo de procesos computacionales, por lo tanto, un SIG que no está basado tecnología informática, o es bastante elemental o fue creado de manera deficiente.
- Un sistema de datos electrónicos integrado es provechoso para cualquier empresa, sin importar el contexto de su cultura organizacional.
- Ser flexible ante la necesidad de cambios; un SIG bien estructurado deben adaptarse constantemente a las exigencias de cambios y desarrollos tecnológicos.

Los sistemas gerenciales conllevan muchas ventajas, siempre y cuando las instituciones

se adapten a la innovación tecnológica, facilitando que la información sea accesible y rápida, y no se llegue a extraviar al momento de solicitar un documento.

### **Clasificación de los sistemas de información gerencial**

(Périssé) señala, “una forma de categorizar los sistemas de información gerencial (SIG), es por el nivel de jerarquía de los usuarios y el tipo de decisiones que toman, los sistemas se denominan de la siguiente manera”:

1. **Sistemas expertos:** son aquellos que pueden codificar los elementos clave del conocimiento requerido para una solución flexible. Los sistemas que los resuelven son los denominados sistemas expertos. Si se utilizan las técnicas de programación de la Inteligencia Artificial (como reglas de producción y esquemas).
2. **Sistemas de apoyo a la toma de decisiones:** es un sistema que ayuda al proceso de toma de decisiones, pero que no puede generar sugerencias o soluciones de decisión explícitas.
3. **Procesamiento de datos:** son aplicables a problemas estructurados donde hay metas bien establecidas, se pueden especificar los datos necesarios, hay procedimientos estándar para el cálculo de una solución y no se requieren de estrategias complejas para generar y evaluar alternativas.

### **Planificación estratégica**

La Planeación Estratégica es una herramienta de gestión, al interno de la organización, que identifica a los objetivos y los planes de acción para alcanzarlos. De acuerdo con (Geomar, Iris, & Rodrigo, 2021)“La planeación estratégica es un conjunto de secuencias que permiten la elaboración y aplicación de diferentes estrategias direccionadas a

una organización con el fin de, según su misión, insertarla en el contexto pertinente” (pág. 18). La planificación cuenta con cronogramas para determinar el cumplimiento de los objetivos que han sido identificador para lograrlos, y sobre todo debe ser impartido desde las diferentes áreas laborales.

“La planificación estratégica se fundamenta en un conocimiento más amplio sobre un futuro anticipado, que se utiliza para la toma de decisiones de una entidad, este futuro anticipado conlleva riesgos en relación a los resultados que esperados; dicha planificación implementa decisiones con el propósito de comparar los resultados obtenidos con las expectativas establecidas”. (pág. 144)

(Jairo Cedeño Pinoargote, 2019)“Planear adecuadamente la estrategia es clave para el éxito de la organización, puesto que implica un curso de acción general que define y logra los objetivos de una organización, como una respuesta natural de la organización ante el ambiente, altamente cambiante y de difícil pronóstico”.

(pag.36) “Las áreas clave prioritarias de la planificación estratégica sobre las cuales debe existir prioridad son”:

- a. Administrar los negocios de la empresa como una cartera de inversiones.
- b. Evaluar la fortaleza de cada negocio considerando la tasa de crecimiento del mercado y la posición y ajuste de la empresa en ese mercado
- c. Establecer una estrategia.

A través de la perseverancia y el compromiso la planeación prioriza algunos puntos claves para desarrollar planes para alcanzar con los objetivos estratégicos, implicando recopilar información, desarrollar estrategias y gestionar un buen desempeño. Estos puntos clave son

usados como fortalezas para priorizar recursos y poder obtener un nivel óptimo de rendimiento y excelencia en todas las responsabilidades.

### **Relación entre sistemas gerenciales y rendimiento**

(Richard Alvarado, 2018) “Los Gerentes o directores de las Organizaciones necesitan administrar de manera rápida y eficiente el gran volumen de información que genera, por lo que se necesita de los sistemas de información gerencial y de las tecnologías de información para reducir esfuerzos y ser más productivos en su gestión”. Los SIG y el rendimiento organizacional están estrechamente relacionados porque están orientados a brindar información y herramientas a los gerentes, para que puedan tomar decisiones y monitorear todas las operaciones a nivel empresarial, estos sistemas son de gran ayuda para marcar el destino que tendrá una organización y poder reestructurar metas aplazadas.

“En la actualidad, las necesidades de las organizaciones son delimitadas por el ambiente global donde se desarrollan, creando la competitividad entre ellas y exigiendo una continua toma de decisiones acertadas y con escasas oportunidades de fallas si no se desea poner en peligro la sostenibilidad de las mismas. La intensa competencia a la que se someten las industrias actualmente ha generado la creación de un entorno activo en el cual la maximización de recursos, tanto tangibles como intangibles, además del capital humano, se convierte en una opción para brindar valor adicional y ventaja a quienes lo implementen de forma eficiente y eficiente”. (Richard Alvarado, 2018).

### **Modelos de gestión**

“En el área de soluciones, la utilización de Modelos de Gestión permite dar una coherencia completa a los diseños funcionales realizados con las prácticas recomendadas, permitiendo que las implantaciones tengan una visión global de los objetivos tácticos y

estratégicos a lograr por el área de clientes.” (Richard Alvarado, 2018).

Las empresas proceden a buscar su crecimiento y rentabilidad, aunque no se percatan en lo más importante en evaluar su desempeño para que así estén seguros de que sus acciones sean las más adecuadas. La utilización de un modelo de gestión ha beneficiado a que se pueda continuar alcanzado las metas en un corto tiempo de lo esperado y mejorar sus competencias.

(Delgado, 2019) proporciona algunas características para el modelo de gestión:

**La gestión es un proceso orientado a objetivos:** La gerencia siempre apunta a lograr los objetivos organizacionales. Las funciones y actividades del gerente conducen al logro de los objetivos organizacionales.

**La administración es generalizada:** La gestión es un fenómeno universal. El uso de la gestión no está restringido a las empresas comerciales, solo es aplicable en organizaciones con o sin fines de lucro, empresariales o no comerciales; incluso un hospital, escuela, club y casa tiene que ser administrado adecuadamente.

**La gestión es multidimensional:** La gestión no significa una sola actividad, pero incluye tres actividades principales.

- Gestión del trabajo.
- Gestión de personas.
- Gestión de operaciones.

## 1. Gestión del trabajo

Las actividades de gestión tienen como finalidad lograr los objetivos o tareas a

realizar. Las tareas dependen de la naturaleza del negocio, ya que mediante la gerencia asegura que las responsabilidades sean de manera equitativa y eficiente, todas las organizaciones esta destinadas a realizar alguna tarea u objetivo.

## **2. Gestión de personas**

Aquí intervienen los recursos humanos y los que son los activos más necesarios en una organización. Ya que identificando los activos puede ganar la competencia con empleados eficientes, recursos físicos, tecnológicos y financieros. Entonces una buena gestión del personal para cada labor ayudar al éxito de la empresa.

## **3. La gestión es un proceso continuo**

Es una mejora continua que se realiza en cada departamento, todas las funciones de gestión se realizan constantemente, ya sea la planificación, organizaciones, dirección y control, todo esto son realizado por todos los gerentes todo el tiempo, ya que ellos son los encargados de realizar series continuas de funciones en la organización.

## **Indicadores de desempeño**

“Los indicadores representan objetivos y a que toda escala numérica usada en un indicador está en condiciones de reflejar diversas magnitudes, los indicadores pueden servir para medir los diversos niveles de cumplimiento del objetivo. Es importante aclarar que no necesariamente miden unidades enteras si no también percepciones y variables calificables como el grado de satisfacción o la percepción de un cliente”. (Castellanos, 2020) Estos indicadores de desempeño como propósito de una organización, es evaluar los objetivos estratégicos en base a su rendimiento institucional, aparte de ser secuencias numéricas también son directrices que los ejecutivos requieren utilizar.

Como elementos esenciales de los indicadores se considera los siguientes elementos:

- a. El indicador debe ser confiable, lo que significa que los datos generados sean correctos, para brindar confianza en las fuentes para la toma de decisiones.
- b. Debe ser medible, puesto que debe ser llevado a una hoja de cálculo para optimizar su medición y en caso de ser necesario hacerlo de forma manual.
- c. Los reportes de los indicadores tienen que realizarse en el tiempo que es solicitado por la organización y ser actualizado antes de realizar cualquier intervención.

### **Tipos de indicadores**

**Indicador de entrada:** conocido como indicador de insumo, este tipo de indicador mide las características de los insumos o entradas de los procesos. Las mediciones originadas de este tipo de indicador son importantes en aquellas operaciones en las que la calidad de los insumos tiene un fuerte impacto en los productos, servicios y en los resultados esperados.

**Indicador interno:** se conoce como indicador de procesos, el indicador interno mide el cumplimiento de estándares internos relacionados con las actividades clave en un proceso o subproceso. Los indicadores internos se relacionan con actividades de proceso previamente diseñadas, pueden ser de tres tipos: de calidad, de tiempo de ciclo y de costo.

**Indicador de salida:** También conocido como indicador de producto o de impacto, mide el grado de cumplimiento de estándares externos relacionados con las características deseadas y previamente definidas del producto o servicio esperado. Los indicadores de producto son especialmente importantes cuando se desea verificar la calidad del producto o servicio; o cuando se requiere una medida de la capacidad de la organización para proveer de

una manera sistemática los productos o servicios que se espera alcancen los comportamientos deseados del cliente.

**Indicador de resultados:** busca reflejar el cumplimiento de los principales objetivos de una organización, los indicadores de resultados comprenden principalmente a los indicadores financieros y económicos, los indicadores de resultados abarcan en lo fundamental a todas aquellas mediciones que están relacionadas con el cumplimiento o alcance de la misión.

### **Innovación en gestión**

(Innovación empresarial). “Las compañías son conscientes de que al introducir innovaciones pueden obtener un beneficio competitivo, lo que significa crear un elemento distintivo frente a sus rivales, lo que les permitirá atraer más clientes y aumentar su participación en el mercado, dado que el volumen de ventas es uno de los principales indicadores de que el producto, la estrategia, la gestión, entre otros, están actualizados. Al hablar de innovación, no limitamos los cambios únicamente a la tecnología, sino que se puede innovar en diversas áreas y aspectos de la empresa”.

Una innovación en gestión es una mejora en la actividad organizacional en base a cambios de negocios, procesos, organización, productos o de comercialización para que un negocio sea más productivo y eficiente.

“Una empresa debe tener estrategias de actuación, sobre todo en el proceso de decisión. Cada elección debe ser considerada detenidamente para lograr varios objetivos comerciales en diferentes aspectos, todos conectados con el triunfo. Entre estas tácticas se incluyen las denominadas estrategias de competencia, que buscan que la compañía aumente su lugar en el mercado en comparación con otras firmas de la misma industria. La meta

principal de una estrategia competitiva es conseguir una superioridad competitiva”.

(Innovación empresarial).

### **Factores de riesgo en la innovación empresarial**

1. **Riesgo comercial:** uno de los riesgos donde la empresa asume que al no conocer el grado de aceptación que el cambio generara en los consumidores, un riesgo comercial también sufre pérdidas ya sea en ganancias o en sus productos. Estos tendrán que aceptar y adaptarse al nuevo producto, y el cambio les puede generar costes.
2. **Riesgo tecnológico:** uno de los riesgos más comunes que reflejan las empresas es en las tecnologías ya que al no potenciar a que sus trabajadores adquieran conocimientos necesarios para adaptarse a nuevos cambios, durante los procesos de producción, existirán pérdidas de recursos tecnológicos y humanos. Es fundamental que los trabajadores adopten un cambio tecnológico, ya que la cultura de una empresa y las personas incentivan a la innovación.
3. **Riesgo estratégico:** es el riesgo que se genera en la empresa al gestionar todos los cambios, ya sean comerciales o tecnológicos.

### **Marco metodológico**

El tipo de estudio de esta investigación es descriptivo y correlacional, descriptivo porque se detalla y analiza el estado actual que tiene los sistemas de gestión de información en el Departamento de Talento Humano, permitiendo así identificar las debilidades y las posibles áreas de mejoras. Correlacional, aquí más bien se especifica la relación que hay entre dos o más variables como es, los sistemas de información gerenciales y la planificación estratégica, y como impactan al rendimiento empresarial.

El alcance de la investigación es temporal, el tiempo que se tomó para realizar este estudio es durante dos semestres, el cual equivale un año y es espacial porque el lugar que se escogió es el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

La población está constituida por los trabajadores del departamento de Talento Humano, esto incluye tanto a 10 personas como el personal operativo, administrativo y técnicos que trabajan con sistemas de gestión de información. Dado a esto, la muestra será de manera aleatoria y son 2 directivos. Esta muestra posibilitará tener una visión integral sobre el desempeño de los sistemas gerenciales y su impacto en base a la toma de decisiones y el rendimiento empresarial.

Se utilizará un enfoque mixto, este permitirá la recolección y obtención de datos para así establecer conexiones y medir el impacto que hay en los sistemas gerenciales en el rendimiento organizacional. El tiempo de realización para este trabajo fue durante dos semestres.

Se utilizarán métodos como encuestas y entrevistas, el propósito de las encuestas es reunir información sobre cómo los trabajadores ven los sistemas tecnológicos y su efecto en su desempeño. La entrevista, por otro lado, están dirigidas a los líderes y a los miembros

importantes en el Departamento de Talento Humano, con el fin de obtener datos más precisos sobre los procedimientos actuales y las zonas que necesitan mejoras donde se proporcionará obtener información más detallada sobre los procesos actuales y las áreas de mejoras.

## Resultados obtenidos

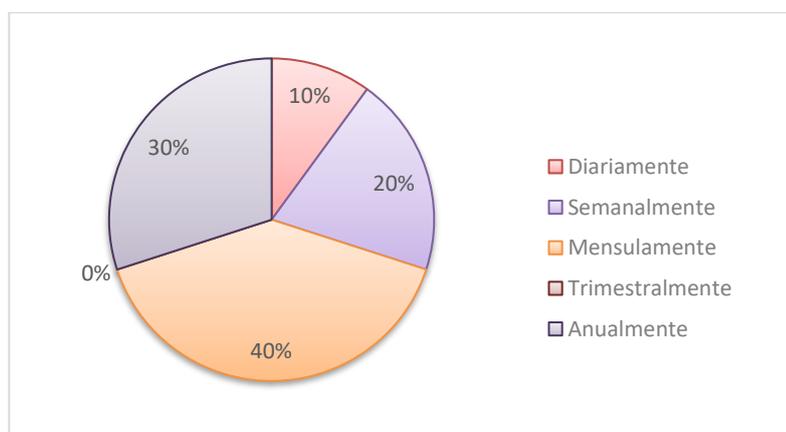
**Tabla 1**

*Tiempo de actualización de los datos hacia los empleados.*

Criterio	Frecuencia	%
Diariamente	1	10%
Semanalmente	2	20%
Mensualmente	4	40%
Trimestralmente	0	0%
Anualmente	3	30%

**Nota:** se observa que un 40% de los empleados mensualmente su información esta actualizada.

**Gráfico 1**



**Apreciación:** Los encuestados indicaron que mensualmente poseen una información actualizada para poder laborar con sus respectivas actividades, y esto equivale un porcentaje

alto (40%), si bien se observa hay una base regular de actualización, entre diariamente y semanalmente. Para los datos esto implica que la información no siempre es de manera instantánea ni mucho menos es brindada en tiempo real. Esto podría generar desafíos para la toma de decisiones que requieren obtener datos actualizados, lo que destaca una oportunidad para mejorar la eficiencia operativa a través de sistemas más ágiles.

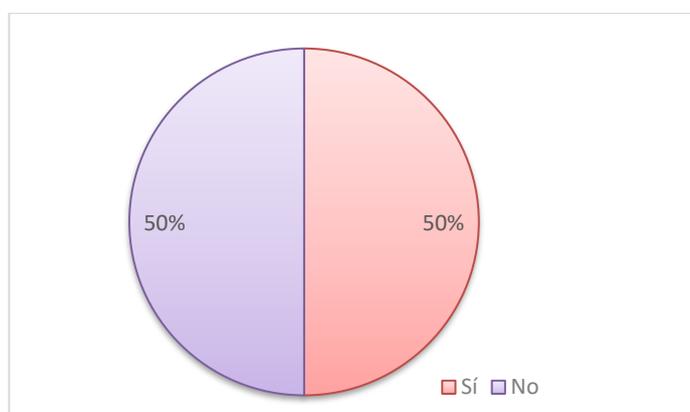
**Tabla 2**

*Eficiencia en la actualización de la Información*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	5	50%
No	5	50%

**Nota:** se observa que existe una igualdad de un 50% del nivel de eficiencia que tiene el sistema actual.

**Gráfico 2**



**Apreciación:** Se muestra una similitud en base al sistema actual de información, el 50% de los encuestados percibe que el sistema actual es eficiente en la actualización, mientras que el otro 50% no. Esta división señala una insuficiencia en la eficiencia general del sistema de actualización, reflejando que cada sistema debe de tener sus cambios. También no hay indicaciones claras sobre su buen funcionamiento, lo que apunta a que el sistema actual que utiliza el departamento sus áreas son críticas y necesitan ser mejoradas en base a la

experiencia y el rendimiento del personal, como de los usuarios.

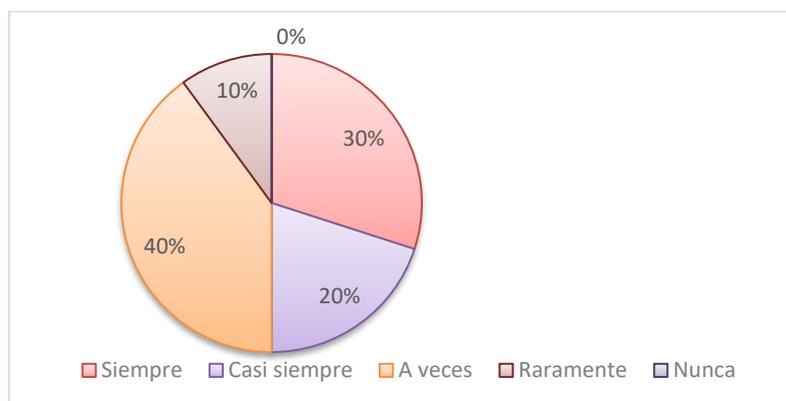
**Tabla 3**

*Actualización de la información en tiempo real*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	3	30%
Casi siempre	2	20%
A veces	4	40%
Raramente	1	10%
Nunca	0	0%

**Nota:** se observa que a veces 40% la información requerida es instantánea y actualizada.

**Gráfico 3**



**Apreciación:** El 40% indica que la información requerida es “A veces” instantánea y actualizada, y solo un 30% dice “Siempre”. Este resultado, muestra que a veces suele presentarse información precisa y actualizada, pero una información constantemente se debe analizar y evaluar, para así poder difundir esa información al resto de los colaboradores para que trabajen en función a las necesidades que ellos requieren, a su vez se refleja que hay una falta de consistencia en la precisión y la inmediatez de la información. Esto podría llevar a

decisiones basadas en datos no completamente fiables o actualizados, lo que compromete la agilidad y la calidad de la gestión en el departamento.

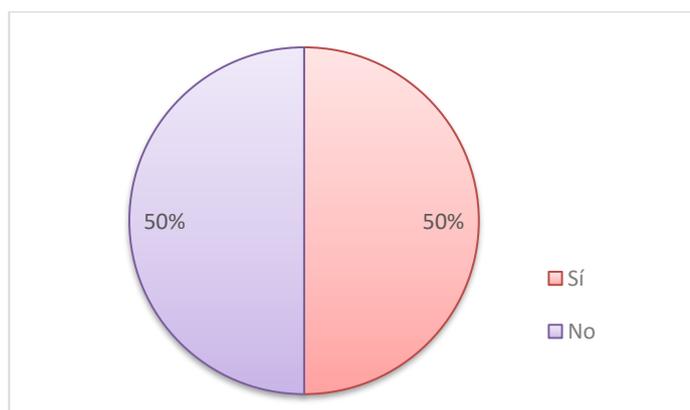
**Tabla 4**

*Sistema de soporte a decisiones y efectividad departamental*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	5	50%
No	5	50%

**Nota:** se observa que a veces 40% la información requerida es instantánea y actualizada.

**Gráfico 4**



**Apreciación:** La división 50/50 entre "Sí" y "No" sobre el impacto de los sistemas de información en la decisión empresarial sugiere que los sistemas actuales no están cumpliendo plenamente con su función de soporte estratégico. Aunque una parte del personal no lo percibe, lo que indica que la información generada no está siendo totalmente útil o accesible para la toma de decisiones críticas, lo que limita el valor estratégico del departamento.

**Tabla 5**

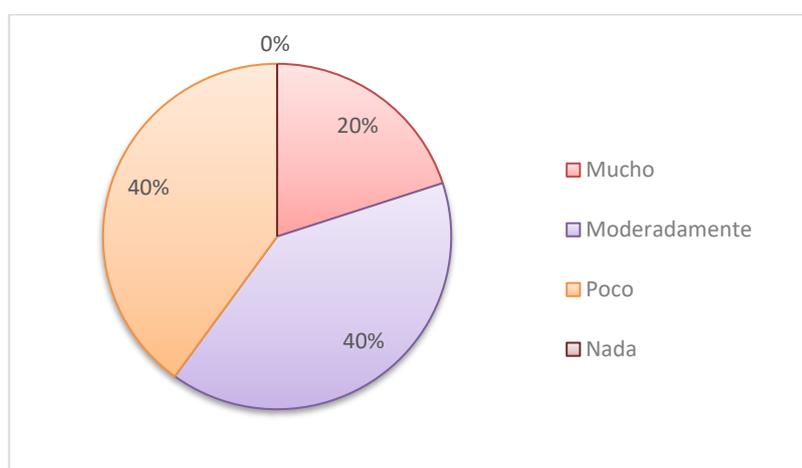
*Impacto de los sistemas gerenciales en el desempeño departamental*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
-----------------	-------------------	----------

Mucho	2	20%
Moderadamente	4	40%
Poco	4	40%
Nada	0	0%

**Nota:** se observa que moderadamente o poco un 40% la información aporta al rendimiento departamental.

**Gráfico 5**



**Apreciación:** El 40% considera que el sistema contribuye “Moderadamente” y otro 40% “Poco” al rendimiento departamental. No se percibe que el sistema sea un gran impulsor de mejoras, el cual no está alineado óptimamente con los objetivos de productividad o no proporciona las herramientas adecuadas para un desempeño superior. La medida que contribuye el sistema actual al rendimiento empresarial suele ser muy poco, cuando en realidad los sistemas muchas veces son vistos como estructuras de programas y redes y no se nota las funcionalidades que tiene estos sistemas y de que como el rendimiento empresarial puede mejorar en un departamento, trabajando colaborativamente.

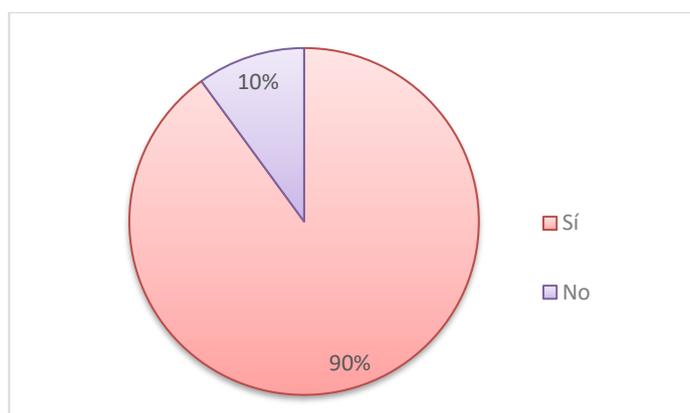
**Tabla 6**

*Evaluación del sistema actual para la identificación de oportunidades de mejora*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	9	90%
No	1	10%

**Nota:** se observa que si ha existido un 90% de mejoras en ciertas áreas.

**Gráfico 6**



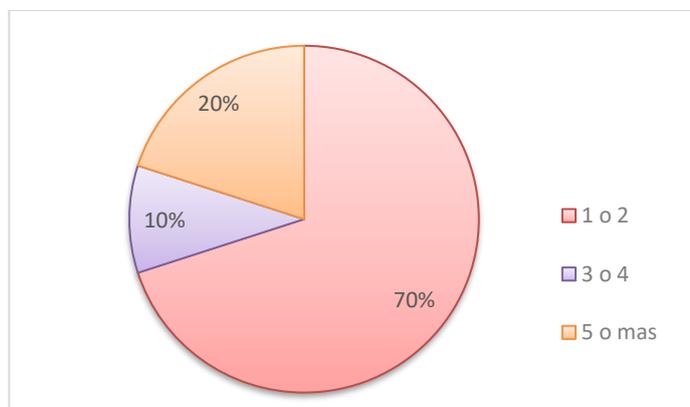
**Apreciación:** Se encuentra una controversia en base a la identificación de áreas que se han mejorado con el sistema actual, un 90% de los encuestados afirma que “Sí” ha habido mejoras en ciertas áreas, pero aun así las personas encuestadas no están satisfechas porque la información a veces no está totalmente actualizada y no es precisa. Sin embargo, este dato debe contextualizarse con la Tabla 7.

**Tabla 7**

*Determinación del número y tipo de áreas de mejora en la gestión organizacional*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1-2	7	70%
3-4	1	10%
5 o más	2	20%

**Nota:** se observa que 1-2 áreas han sido mejoradas con el sistema actual planteado

**Gráfico 7**

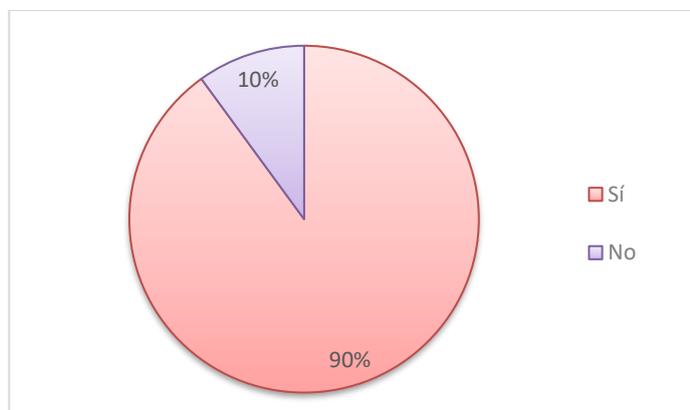
**Apreciación:** A pesar de que el 90% indicó que hay áreas de mejora (Tabla 6), el 70% de las respuestas apunta a que solo se han mejorado “1-2” áreas, pero en realidad las áreas deben mejorar cierto tiempo, para así facilitar la toma de decisiones y la información sea instantánea. Esto sugiere que las mejoras implementadas son limitadas en alcance. Si bien se han reconocido y abordado algunas áreas, la mayoría de los usuarios no percibe una mejora integral, lo que deja espacio para una optimización más profunda y amplia.

**Tabla 8**

*Fomento de la gestión de información actualizada en el departamento de talento humano*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	9	90%
No	1	10%

**Nota:** se observa que sí se fomenta una cultura de gestión de información actualizada.

**Gráfico 8**

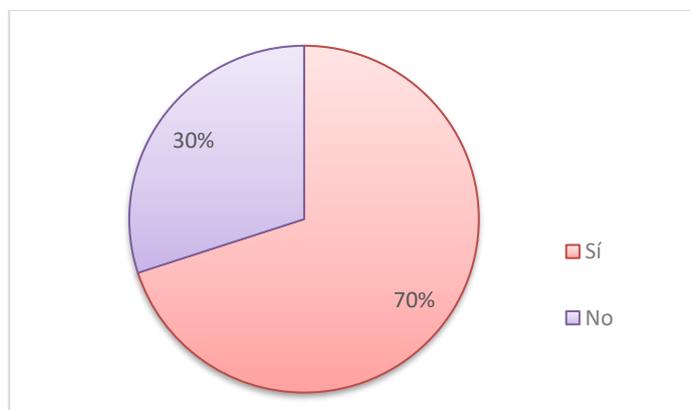
**Apreciación:** El 90% de los encuestados opina que se promueve efectivamente la relevancia de contar, manejar, renovar y conservar la información, para una mayor comprensión. Este descubrimiento es muy favorable, ya que una cultura dentro de la organización que aprecia la información actualizada es esencial para la eficiencia de cualquier sistema. Sugiere que el área ha conseguido transmitir la importancia de la información, lo que constituye un fundamento firme para la adopción de nuevas tecnologías.

**Tabla 9**

*Claridad de los procedimientos en la gestión de la información departamental*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	7	70%
No	3	30%

**Nota:** se observa que sí hay claridad con los procedimientos para gestionar la información.

**Gráfico 9**

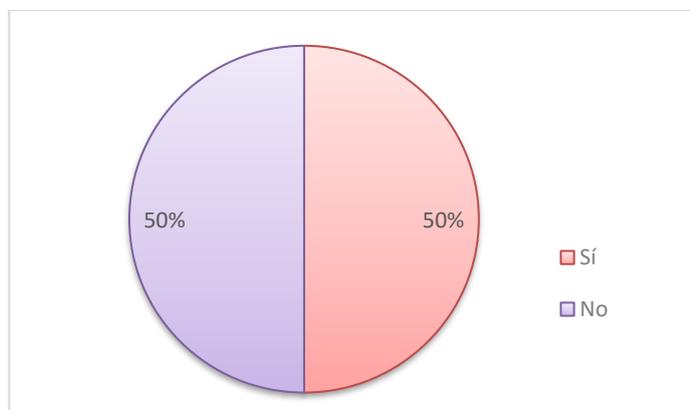
**Apreciación:** El 70% de los encuestados afirma que “Sí” hay claridad con los procedimientos para gestionar la información. Este es un punto fuerte. La existencia de procedimientos claros es crucial para la consistencia y la eficiencia en la gestión de la información. Esto facilita que los procesos sean claros para que estén totalmente estructuradas y formalizadas las tareas, para poder manejar la información a lo largo de su ciclo de vida, desde la captura, hasta el uso y archivo.

**Tabla 10**

*Disponibilidad de recursos para mantener la gestión y actualización de la información en el departamento de Talento Humano*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	5	50%
No	5	50%

**Nota:** se observa una igualdad en base a la provisión de recursos en el departamento de talento humano.

**Gráfico 10**

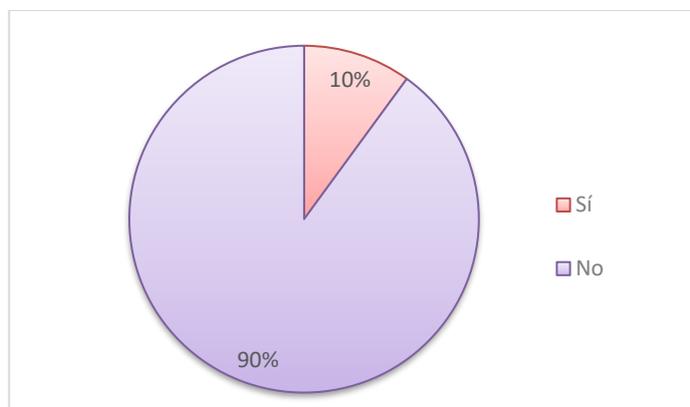
**Apreciación:** La igualdad de 50% “Sí” y 50% “No” indica una insuficiencia o inconsistencia en la disponibilidad de recursos para el mantenimiento de la información. En base a los recursos necesarios para mantener la información existe inquietudes por que en ocasiones no priorizan los recursos en información, no se analizan los factores que limitan las inversiones de nuevos sistemas y por las barreras que se presenta para determinar nuevos recursos para mantener una información actualizada. Esto es una debilidad significativa, ya que la falta de recursos (ya sean tecnológicos, humanos o financieros) puede obstaculizar la eficacia de cualquier sistema de gestión de información y limitar la capacidad del personal para mantener los datos actualizados y precisos.

**Tabla 11**

*Capacitación recibida sobre el sistema de información gerencial en los últimos 12 meses.*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	1	10%
No	9	90%

**Nota:** se observa que no se le han brindado capacitación durante los últimos meses.

**Gráfico 11**

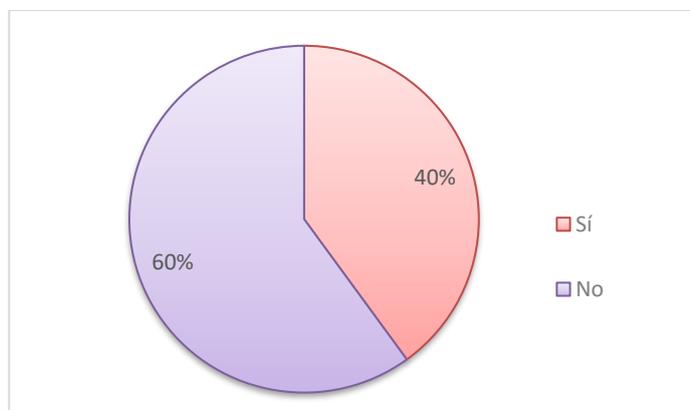
**Apreciación:** Hay una gran negatividad de un 90% que no se le da capacitaciones al personal del departamento de talento humano en base a los sistemas de información gerencial, y esto hace que los empleados relacionen todos los sistemas cuando cada sistema de información tiene sus funcionalidades y cada cual se usa para un fin específico. Esto revela una crítica deficiencia en la estrategia de capacitación del departamento. La falta de formación continua es un obstáculo para el uso eficaz de cualquier sistema existente y para la introducción de nuevas tecnologías.

**Tabla 12**

*Evaluación de la capacitación recibida para el uso eficaz del sistema de información.*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	4	40%
No	6	60%

**Nota:** se observa que no es suficiente la capacitación para utilizar el sistema actual.

**Gráfico 12**

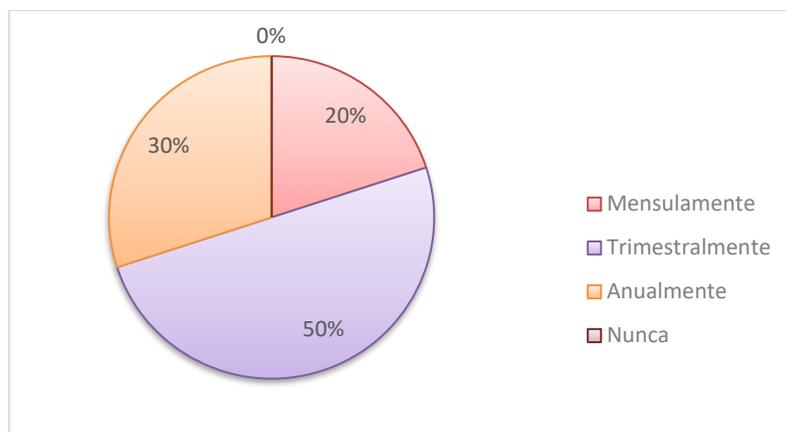
**Apreciación:** El 60% opina que “No” ha sido suficiente la capacitación que se les ha brindado a los empleados por tal motivo desconocen de los beneficios y el impacto que tiene los sistemas de información gerencial, y de cómo les puede ayudar a mejorar su cultura organizacional. Este resultado confirma la insuficiencia de la capacitación, incluso para el sistema existente. Subraya que la formación actual (o la ausencia de ella, como se vio en la Tabla 11) no está preparando adecuadamente al personal para utilizar las herramientas disponibles, lo que impacta directamente en la eficiencia y la productividad.

**Tabla 13**

*Frecuencia recomendada de formación para el fortalecimiento del uso del SIG basada en necesidades.*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Mensualmente	2	20%
Trimestralmente	5	50%
Anualmente	3	30%
Nunca	0	0%

**Nota:** se observa que por trimestre se deberían establecer las capacitaciones correspondientes con los SIG.

**Gráfico 13**

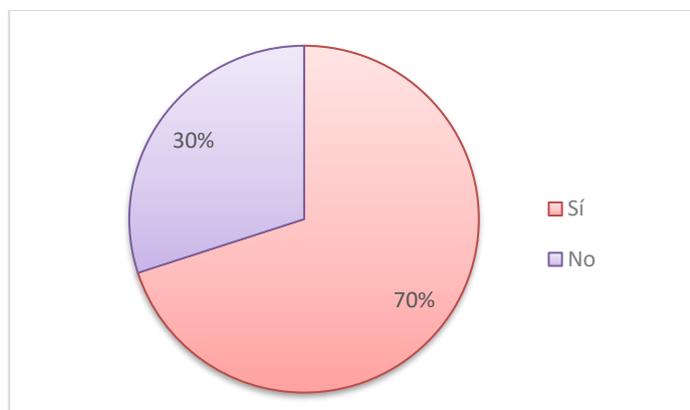
**Apreciación:** La mayoría (50%) sugiere una capacitación “Trimestralmente”. Esto indica que el personal percibe la necesidad de una formación regular y más frecuente de lo que se está brindando. Existe una clara demanda de actualizaciones periódicas, lo que es vital para adaptarse a los cambios del sistema y las nuevas necesidades, especialmente si se planea introducir SIG.

**Tabla 14**

*Satisfacción del usuario respecto al soporte técnico del sistema de información gerencial.*

Criterio	Frecuencia	%
Sí	7	70%
No	3	30%

**Nota:** se observa que si están satisfechos con el sistema de información gerencial.

**Gráfico 14**

**Apreciación:** El 70% está satisfecho con el soporte técnico. Un buen soporte técnico es crucial para la operatividad y la resolución de problemas de los sistemas. Aunque hay deficiencias en otras áreas, el hecho de que el soporte sea percibido como satisfactorio es un activo importante que puede facilitar la transición y el uso de nuevas herramientas.

### Triangulación de entrevista

Preguntas	Participante	Citas o referencias	Análisis personal
1. ¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia del sistema actual de actualización de información en el Departamento de Talento Humano?	El sistema actual está bien, pero si se debería de mejorar dentro del departamento.	(Kenneth & Jane, 2016) refleja: “Muchos de los nuevos sistemas de información requieren cambios en las rutinas personales e individuales que pueden ser dolorosos para aquellos que están	El sistema opera de forma consistente, aunque admite que es necesario realizar mejoras. Esto refleja una disposición favorable hacia al cambio, la evolución constante de los sistemas facilitara la optimización de los procedimientos y la

---

		involucrados, además de que se debe volver a capacitar a los empleados y se requiere un esfuerzo adicional que puede o no verse compensado” (p.92).	adaptación a las nuevas exigencias en el Departamento de Talento Humano.
<b>2. ¿Qué opinión tiene sobre como el sistema actual de manejo de información influye en las decisiones de su departamento?</b>	Bastante porque en el tema de tener la información rápido nos ayuda a tener un mejor análisis para una buena toma de decisiones, cuando la información llega tarde, no está actualizada, no está clara y es muy amplia, demora más en tomar decisiones.	(Kenneth & Jane, 2016) relata que: “Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos” (p.16).	La respuesta resalta la importancia de la información ágil y actualizada en la toma de decisiones de manera oportunas y efectivas. Todo sistema que se emplea aportara significativamente en las decisiones, no solo apoyan en la toma de decisiones, sino más bien al control y manipulación de estas plataformas. Queda claro que la calidad y la velocidad del acceso a los datos marcan diferencia:

---

---

			cuando la información es deficiente, los procesos de decisión afectan al desempeño laboral.
<b>3. ¿Podría compartir ejemplos específicos de cómo el sistema actual incide en el rendimiento empresarial del departamento?</b>	El gestor documental se asigna a personas y si las personas no están pendiente y se demora en reasignar a quien realmente le corresponde, por ejemplo viene del municipio y la persona que está a cargo de esa área no asigna rápidamente al técnico que debe llevar el proceso se pierde tiempo y el gestor documental mide un tiempo de respuesta, el detalle es que ya han pasado siete días	(Kenneth & Jane, 2016) hace mención: “En todas las empresas excepto las más pequeñas, el departamento de sistemas de información es la unidad organizacional formal responsable de los servicios de tecnología de la información. El departamento de sistemas de información es responsable de mantener el hardware, software, almacenamiento de datos y las redes que	Para ellos el gestor documental ha sido el primordial sistema que les permite en la realización de sus tareas, aunque tiene sus inconvenientes, en el retraso de la designación de tareas debido a la falta de seguimiento. Por eso, siempre tiene que estar a cargo personas especializadas para los servicios de herramientas tecnológicas, para poder brindar un mejor rendimiento laboral y que la información que sea requerida no demande de mucho tiempo.

---

---

y esa información se componen la demoró en llegar hacia infraestructura de TI de mí, las respuestas la empresa” (p.67).  
están atrasadas  
entonces si debería  
haber un tipo de alerta  
o algo para que esa  
información no se  
quede estancada.

---

<b>4. ¿Qué áreas específicas de mejora identifica en el sistema actual de gestión de la información?</b>	No sabría decir con exactitud qué áreas se mejoraron, ya que el sistema de gestión documental cuando yo llegue ya estaba implementado.	(Kenneth & Jane, 2016) destaca que: “Los programadores son especialistas técnicos con un alto grado de capacitación, que escriben las instrucciones de software para las computadoras” (p.67).	No se indica que hay mejoras específicas debido a que el sistema fue adaptando antes de su cargo, lo que destaca la relevancia de la documentación de los procesos y la transmisión de conocimientos al nuevo personal. La falta de claridad respecto a las mejoras previas perjudicaría la visión de optimización futura y muestra la necesidad de que se mejore
--	--	--	---

---

			la comunicación interna sobre los avances implementados.
<b>5. ¿Qué prácticas organizacionales considera que serían más efectivas para mejorar la gestión de la información en el departamento?</b>	Que todo este digitalizado ya que hay cosas que por ley se mantiene en físico, pero si la mayoría de documentos se mantendría digitalizado facilitaría a los trabajos mucho mejor.	(Kenneth & Jane, 2016) nombra: “La solidez de la computación en la nube y el crecimiento de la plataforma digital móvil permiten a las organizaciones confiar más en el teletrabajo, el trabajo remoto y la toma de decisiones distribuida” (p.7).	En otras palabras, la transformación digital es esencial para mejorar la gestión, reconociendo que la presencia simultanea de archivos en papel y digitales complica el intercambio ágil de la información. El objetivo se centra en la actualización y la reducción del uso del papel, aunque se admiten las limitaciones legales que aún existen en ciertos procesos.
<b>6. ¿Cómo valora la eficacia de los cursos de capacitación actuales relacionados con el sistema de</b>	No se ha dado ninguna formación, no hay esa inducción del programa, más bien es por compañerismo que se les da una	(Kenneth & Jane, 2016) determina que: “El CSO es responsable de instruir y capacitar a los usuarios y especialistas de sistemas de	Se reconoce la ausencia de programas formales de formación e inducción, confiando actualmente en el compañerismo para la transferencia de

<b>información gerencial?</b>	inducción y así como programas de formación en ese aspecto no hay.	información sobre la seguridad, de mantener a la gerencia al tanto de las amenazas y fallas de seguridad, así como de mantener las herramientas y políticas seleccionadas para implementar la seguridad” (p.68).	conocimientos. Esto puede arriesgar en la utilización de los sistemas e implica que la institución como cada persona que conforma parte del departamento, debe ser capacitado, más bien eso ya auto educarse y fortalecer sus métodos de enseñanzas y aprendizajes. Por lo general el director a cargo es el que tiene que responsabilizarse porque sus colaboradores estén totalmente formados en el uso de los sistemas de información, ya que se detectaría fallas y amenazas, siempre y cuando exista un personal cualificado.
7. <b>¿Qué sugerencias tiene para mejorar el contenido o la</b>	Debería ser dos meses al año para mejorar la frecuencia, para que las	(Kenneth & Jane, 2016) sugiere que: “el tiempo requerido para	Con respecto a la mejora del contenido o capacitaciones ya depende de la institución,

<b>frecuencia de las capacitaciones sobre el sistema de información gerencial?</b>	personas nuevas que lleguen 6 meses máximo ya tengan la capacitación y el contenido hacerlo en tres fases: lo básico, algo más intermedio y lo avanzado un poco más en herramientas que nos pueda ayudar en la toma de decisiones durante la gestión de la información.	implementar de manera efectiva un nuevo sistema de información es mucho mayor de lo que por lo general se prevé, simplemente porque hay un retardo entre la implementación de un sistema técnico y la acción de capacitar a los empleados y gerentes para que utilicen el sistema” (p.83).	o de la persona misma, auto enseñarse, por ende, siempre se debe de realizar un análisis previo, para así poner en marcha un nuevo sistema, pero en ocasiones se tarda porque no se han dado las debidas capacitaciones. Aunque también se recomienda que por la segmentación de niveles. Esta recomendación garantizaría el dominio progresivo y adecuado de las herramientas según el grado de experiencia.
8. <b>¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta actualmente en la implementación de un sistema de información gerencial?</b>	El tema de la brecha de edades, ya que hay personas adultas que son más reheses a digitalizarse y adaptarse al cambio.	(Kenneth & Jane, 2016) describe que: “La gran mayoría de las organizaciones no logran ajustarse a un ambiente que se transforma	En toda organización uno de los desafíos siempre será la brecha generacional y la resistencia al cambio son señaladas como los principios obstáculos, mostrando que la

---

rápidamente. La digitalización y adopción de resistencia incorporada las nuevas tecnologías, no a los métodos solo requieren de recursos habituales de técnicos, sino también de la funcionamiento de una gestión del cambio y apoyo compañía, las diputas a quienes encuentran más políticas que surgen por difícil adaptarse. alteraciones en el estado actual y el riesgo para los valores culturales, son elementos que obstaculizan que las organizaciones realicen cambios considerables” (p.87).

- 
- |  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| 9. <b>¿De qué manera cree que se podría mejorar el sistema de información gerencial para asegurar la disponibilidad de</b> | Talvez con una nube que todo se suba a la nube que no se maneje la información en una computadora, ya que al momento de yo subir una información | (Kenneth & Jane, 2016) nombra que: “Los Cyberlockers son servicios de compartición de archivos en línea que permiten a los usuarios | La propuesta de usar plataformas en la nube responde a la necesidad de tener información centralizada, sincronizada y accesible para todo el personal. Esto optimiza el |
|--|--|---|---|
-

<b>datos precisos y actualizados?</b>	a la nube se actualice para todos y el documento o archivo que yo actualice no lo enviaría a tantas personas, ya que en la nube está reflejada la última vez que se actualizo el documento y es más accesible de localizar.	enviar archivos a sitios de almacenamiento seguros en línea, mediante los cuales es posible compartir esos archivos con otras personas” (p.62).	trabajo colaborativo, reduce duplicidades y retrabajos, facilita la actualización en tiempo real de los documentos y datos críticos del departamento, también esta herramienta permite al usuario poder trabajar con grandes volúmenes de información.
10. <b>¿Tiene alguna recomendación adicional para optimizar el sistema de gestión de la información en el departamento?</b>	Hacer uso de la IA ya que ayuda bastante en la toma de decisiones.	(Zamora, 2019) predomina que: “Por lo tanto, no debemos considerar la IA una simple infraestructura tecnológica. La IA tiene un impacto sobre el modelo de negocio al permitir nuevas propuestas de valor y, por otro lado, un impacto en la	El uso de la IA es visto como una herramienta estratégica para potenciar la toma de decisiones y la eficiencia de la gestión documental. Incorporar la IA puede transformar tanto los procesos rutinarios como estratégicos, aunque es fundamental acompañar su implementación con formación y ajustes en la

---

organización en materia de gobernanza, capacidades y cambio cultural.” (p.3).	cultura organizacional para aprovechar su potencial. De esta manera la era digital no se debería determinar como una simple infraestructura tecnológica, ya que la IA permite generar nuevos modelos, brindado capacidad, aprendizaje y experiencias para una mejor cultura organizacional.
--	---

---

### **Análisis de resultados**

Los resultados que recopiló la encuesta y la entrevista dentro del Departamento de talento humano en el GAD de Manta, indica que los empleados durante los procesos renuevan la información mensualmente y anualmente, son pocos los casos que se actualiza diariamente una información. Esto revela la falta de inmediatez y el peligro de desactualización, lo que podría restringir el acceso a la información precisa y fiable al momento de decidir.

Las opiniones sobre la eficiencia del sistema se encuentran divididas: la mitad de los encuestados lo consideran eficiente, mientras que la otra mitad señala deficiencias o la necesidad de modernizar. Esta percepción sugiere que, aunque el sistema es útil, aun requiere de mejorar estructurales y actualización tecnológica para responder las necesidades reales de

la gestión.

El sistema de información según los encuestados y entrevistado, tienen un impacto parcial en las decisiones. Si la información no llega a tiempo, su contribución a la toma de decisiones es restringida. La excelencia de los datos, su acceso inmediato y su orden son elementos esenciales para fomentar un apoyo real y efectivo.

Entre las debilidades se destacan la coexistencia de documentos en papel y digitales, la duplicación y pérdida de archivos, la falta de directrices claras para la administración de documentos y la carencia de formación formal en el uso de los sistemas. A pesar de las dificultades, muchos admiten que se han logrado progresos en ciertos procesos, aunque no se alcanza una completa satisfacción debido a la falta de actualización y precisión en los datos.

Además, existe una notable carencia en la preparación del personal respecto a sistemas de información gerencial. La falta de programas de formación provoca un desconocimiento sobre el potencial de estas herramientas, lo que limita su utilización y muestra ineficiencias en la información. Además, los recursos para gestionar y mantener la información no siempre son priorizados adecuadamente o no están acordes a la planificación estratégica.

## **Conclusiones**

1. Se identificó que, aunque los sistemas de información gerencial están implementados, presenta fallas en la actualización, precisión y accesibilidad de los datos. Esta deficiencia afecta directamente en la toma de decisiones y el rendimiento empresarial en el Departamento de Talento Humano.

2. El estudio constató que, si bien existe un fomento considerable en la gestión de la información actualizada, aunque persisten problemas en la claridad de procedimientos y coordinación interdepartamental, lo que limita el compromiso de los colaboradores para mantener una información actual.
3. Se concluye que la carencia de capacitaciones formales durante los últimos 12 meses ha sido un factor crítico que impide la correcta utilización y aprovechamiento de los sistemas gerenciales, la insuficiente formación limita que el personal de adapte y reduce el impacto positivo que estos sistemas pueden tener en el desempeño organizacional.

### **Recomendaciones**

1. Buscar un sistema gerencial adecuado que se ajuste a las necesidades del departamento para organizar mejor la información y facilitar la toma de decisiones basadas en datos claros y actualizados.
2. Asignar a una persona experta en tecnología, para que pueda apoyar y guiar al personal en el uso correcto de las herramientas digitales, promoviendo su uso adecuado y eficiente.
3. Establecer normas claras para proteger la información, asegurando la privacidad y evitando accesos no autorizados a datos sensibles del departamento.

### **Bibliografía**

Bravo Bravo, I. F., Barba Mosquera, A. E., Almenaba Guerrero, P. Y., & Ruiz López, S. E. (2023). El impacto de la cultura organizacional en el rendimiento empresarial. *Green World Journal*, 6, 14. doi:10.53313/62070

Calzado, M. Y. (2020). *Análisis de los factores que influyen en la Implementación, uso y desarrollo de los sistemas ERP en las pymes: Impacto sobre el rendimiento de la organización*. Tesis doctoral, Universidad Politecnica de Cartagena , Ciencias Economicas Empresariales y Juridicas , Cartagena. Obtenido de <https://repositorio.upct.es/server/api/core/bitstreams/1326ac8c-8dd3-4357-82adb30a4bd30892/content>

Castellanos, N. B. (2020). *Importancia de utilización de indicadores de gestión como herramientas de la dirección para la toma de decisiones organizacionales*. Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Estudios a Distancia Administración de Empresas, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/f4e76053-3105-44fd-9c8a-d00612be7d32/content>

Córdova, A. (2021). *Desempeño empresarial y su incidencia en la competitividad de la empresa GEOCORP Solutions, cantón Guayaquil, provincia Guayas año 2019*. Trabajo de titulación, Universidad Estatal Pnínsula de Santa Elana, Instituto de Postgrado, La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/768ab01e-8524-42e1-8945-806a8e0d197b/content>

Delgado, E. J. (2019). *Modelos de gestión como alternativa de desarrollo empresarial de la asociación ASOSERLEC, ciudad de Portoviejo*. Trabajo de titulación, Unierisdad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas , Jipijapa. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2232/1/EMELYN%20MACIAS%20MODELO%20DE%20GESTION.pdf>

Geomar, Iris, & Rodrigo. (16 de Julio de 2021). Planificación Estratégica del Presupuesto como Herramienta de Control de Gestión en Universidades Venezolanas. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/356613837\\_Planificacion\\_Estrategica\\_del\\_Presupuesto\\_como\\_Herramienta\\_de\\_Control\\_de\\_Gestion\\_en\\_Universidades\\_Venezolanas](https://www.researchgate.net/publication/356613837_Planificacion_Estrategica_del_Presupuesto_como_Herramienta_de_Control_de_Gestion_en_Universidades_Venezolanas)

(s.f.). *Innovación empresarial*. Obtenido de

<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614224.pdf>

Jairo Cedeño Pinoargote, M. A. (2019). *La Planeación Estratégica y la Creación de Valor en las Organizaciones*. Universidad Espiritu Santo. Obtenido de <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2019/planeacion-estrategica-de-las-organizaciones.pdf>

Jaramillo Galarraga, J. C., Galárraga Montalvo, N. J., Jaramillo Galárraga, C., Galárraga Montalvo, G. D., & Puga Placencia, J. A. (2023). *Planificación estratégica del departamento de sistemas del instituto tecnológico superior José Chiriboga Grijalva*. Instituto Superior Tecnológico José Chiriboga Grijalva, Instituto Superior Tecnológico José Chiriboga Grijalva. Ibarra: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/5440-Texto%20del%20art%C3%ADculo-21475-1-10-20230406.pdf>

Kenneth, & Jane. (2016). Sistemas de información gerencial. En A. Romero (Ed.). Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1LYD4D0dF56sm0xTQHU2Hc5Q0\\_gISaoUx/view?pli=1](https://drive.google.com/file/d/1LYD4D0dF56sm0xTQHU2Hc5Q0_gISaoUx/view?pli=1)

Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (Decimocuarta ed.). (A.

V. Elizondo, Trad.) México. Obtenido de

[https://drive.google.com/file/d/1LYD4D0dF56sm0xTQHU2Hc5Q0\\_gISaoUx/view](https://drive.google.com/file/d/1LYD4D0dF56sm0xTQHU2Hc5Q0_gISaoUx/view)

Maricela Ramírez-Guerrero<sup>1</sup>, B. M.-Z.-L. (2019). La alta gerencia como una ventaja competitiva en el rendimiento empresarial de firmas emprendedoras . *Verano de la Ciencia*, V, 1-9. doi:2395-9797

Périsse, M. C. (s.f.). *Sistemas de informacion gerencial*. Obtenido de

<https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/bases/PphpSuzzy0.PDF>

Pico, & Diana. (2021). *Diseño de un sistema gerencial estrategico*. Universidad Santo

Tomás, Bucaramanga, Facultad de Ingeniería Industrial. Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/38234/2021PicoDiana.pdf?sequence=1>

Ramírez, M. (2019). La alta gerencia como una ventaja competitiva en el rendimiento empresarial de firmas emprendedoras. (B. M. Maricela Ramírez, Ed.) *Jovenes en la ciencia*, V, 9. doi:2395-9797

Richard Alvarado, K. A. (2018). Necesidades de los sistemas de informacion gerencial para la toma decisiones en las organizaciones. *XIX(39)*. doi:10.15517

Tobar, Sofía, Erazo, Edwin, & Joselito. (2024). Desempeño laboral y plan de carrera en empresas del sector de servicios. *4*, 11. Obtenido de

<https://rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/99/464>

Varela, & Yerry. (2019). *Planeación estratégica, control organizacional y sistemas de información contable en pymes: un estudio de caso en la compañía alimentos PIU s.a.s*. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas,

Administrativas y Contables, Contaduría Pública, Bogotá, Bogotá. Recuperado el 18 de Febrero de 2019, de

<https://repository.ucc.edu.co/flip/?pdf=https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/2630d841-af96-4055-aa37-801d15df6fdd/content>

Zamora, J. (2019). *Gestión de la inteligencia artificial en un contexto de densidad digital*.

Obtenido de <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/WP-1211.pdf>

Zonia, Eduardo, Joaquín, & Raquel. (17 de Junio de 2022). Las tecnologías de la información en los sistemas contables para la gestión empresarial. *Revista de las ciencias*, 7(3), 51-74. doi:10.33262

## **Anexos**

### **Anexo1: ficha de observación**

**Fecha de aplicación:** 06/09/2024

**Departamento:** Dto. Talento Humano

**Lugar:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (GAD)

**Objetivo:** Recopilar información y analizar el rendimiento empresarial mediante los sistemas gerenciales y planificación estratégica que existen el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta

N°	ASPECTOS QUE EVALUAR	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
----	----------------------	----	----	---------	---------------

1	¿Los indicadores claves de rendimiento, permiten monitorear el éxito de la planificación estratégica?				Existe falencias en base a como ejecutar indicadores para el rendimiento empresarial, debido a que no se toma en cuenta la importancia y los beneficios que tienen los indicadores.
2	¿Constantemente monitorean el cumplimiento de los objetivos alineados con la visión de la institución?				Si no se ejecutan los objetivos establecidos, existirán procesos obsoletos, impidiendo que la institución se adapte a los nuevos cambios.
3	¿Utilizan algún tipo de sistemas gerenciales para almacenar toda la información?				Los sistemas que usan no están totalmente actualizados, por eso que existe aún información acumulado lo que provoca que se extravía, también no se adaptan a nuevas tecnologías, porque no se ha brindado capacitación en los sistemas gerenciales.
4	¿Es necesario que se empleen procesos de planificación estratégica por medio de sistemas?				Para llevar a cabo una planificación estratégica debe de constar de procesos, manteniendo así políticas rigurosas y que se ejecuten las actividades designadas por cada persona.
5	¿La falta de integración de los sistemas y la poca interacción influye mucho en el rendimiento empresarial?				Esto de las tecnologías tiene un gran impacto para el rendimiento empresarial de una organización, ya que si no hay interacción no existirá una información actualizada e instantánea, muchas veces esto se da por la falta de iniciativa del personal.
6	¿Una estrategia definida y metas claras mejoraran la calidad de las decisiones?				Es importante tener en claro las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, aunque en ocasiones se le asigna actividades que no tienen que ver con su desempeño.

7	¿Todo el personal del Departamento de talento humano tiene conocimiento en base a los manuales y procedimientos establecidos por la institución?				Aún existen fallas con respecto a los manuales y como tiene que ser ejecutada, en base a sus actividades o ya bien sea por políticas, los plazos y los recursos que se implementaran.
8	¿Es importante llevar a cabo la planificación estratégica, empleando un sistema de control de gestión?				Controlar el desempeño que hay, permitirá tomar medidas preventivas para mejorar ciertas actividades, y esto se dará implicando un buen sistema de control de gestión.
9	¿Las líneas de autoridad y responsabilidad en cada área están totalmente establecidas?				Están bien definidas, porque cada departamento cumple con su labor y sobre todo se direccionan en base a su organigrama que está establecido.
10	¿Hay control en la información sistematizada?				No se mantiene un orden en la información, aún existe información acumulada, por medio de Excel mantienen sus registros, pero no llegan actualizar su base de datos.
11	¿Establecen normas para el registro de información por medio de sistemas?				No, ya que es accesible usar sus sistemas sin necesidad de establecer normas, aunque se debería de hacer porque existe información confidencial y eso hace que otras personas vulneren.

## Anexo2: listado del árbol de problema

**PROBLEMA:** Limitado impacto en el rendimiento empresarial debido a la ineficaz implementación de sistemas gerenciales y la falta de planificación estratégica en el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta

### CAUSAS:

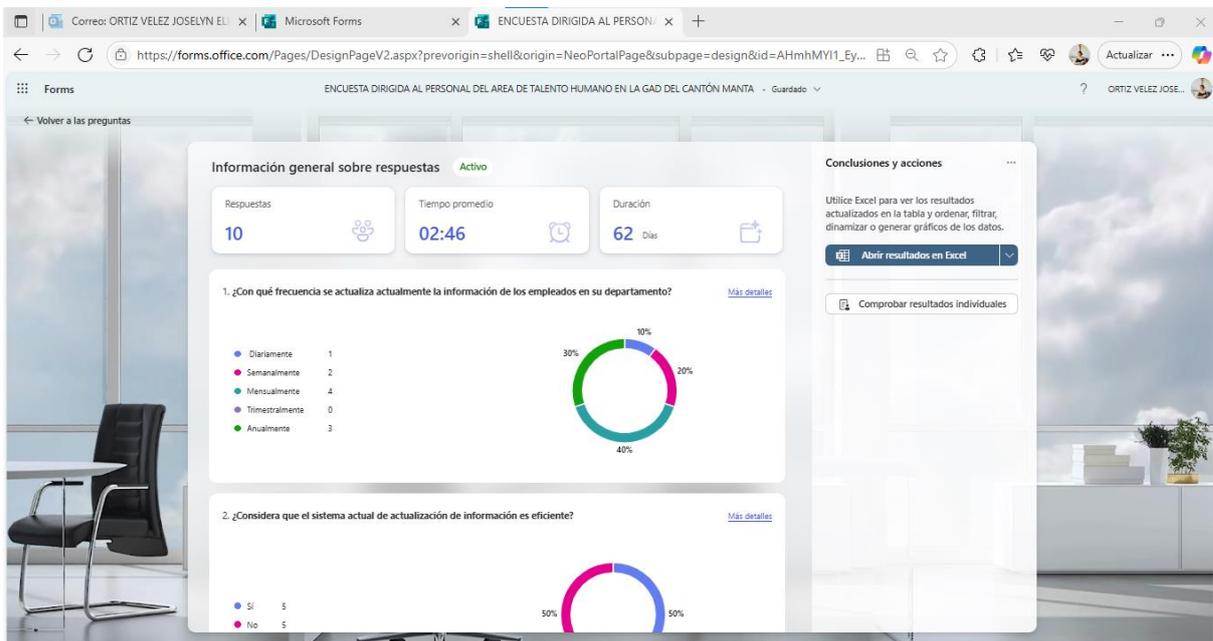
1. Desorganización en la gestión de la información
  - Acumulación excesiva de información sin procesar.
  - Información errónea.
  - Información extraviada.
2. Desconexión entre la estrategia organizacional y los procesos del departamento
  - Inexistencia de canales de comunicación efectivos entre los niveles organizacionales.
  - Falta de seguimiento y evaluación.
  - Recursos inadecuados o insuficientes para cumplir con los objetivos estratégicos.
  - Falta de colaboración entre los departamentos.
3. Ausencia de un sistema de actualización periódica de la información
  - Carencia de un sistema tecnológico eficiente.
  - Sistemas incompatibles.
  - Limitaciones en la infraestructura tecnológica disponible.
  - Falta de personal capacitado para operar y gestionar los sistemas tecnológicos.
  - Costos elevados.
4. Deficiencia en las normas de registro de la información
  - Ausencia de controles rigurosos sobre las políticas de registro de la información.
  - Complejidad al registrar información.
  - Uso de normas inapropiadas o mal implementadas por la institución.

## **EFFECTOS**

1. Demoras en el acceso a la información requeridas.
  - Mala toma de decisiones.
  - Mayor riesgo operativo.
2. Falta de coordinación efectiva entre las actividades de los departamentos.
  - Disminución del compromiso y bajo rendimiento del personal.
  - Fracaso en la ejecución de proyectos clave debido a la mala gestión interna.
  - Mala gestión del talento humano, lo que genera una baja productividad.

3. Pérdida de datos
  - Fallos en los sistemas.
  - Duplicación de trabajos.
4. Aumento de la vulnerabilidad a fraudes.
  - Invasión de privacidad.

### Anexo 3: preguntas de la encuesta



**Enlace de la encuesta:**

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=AHmhMY11\\_EyxGvToPCe47Wa3VSPygedGImSwZDrXrVtUQU9LUFJQSIJCvirNRjgyMVRXWkJLMVBaSi4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=AHmhMY11_EyxGvToPCe47Wa3VSPygedGImSwZDrXrVtUQU9LUFJQSIJCvirNRjgyMVRXWkJLMVBaSi4u)

## Anexo 4: preguntas de la entrevista



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

*Gestión de la Información Gerencial*  
Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

**ENTREVISTA:** Rendimiento empresarial mediante sistemas gerenciales y planificación estratégica en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, año 2024: (estudio de caso)

**Objetivo:** es evaluar el conocimiento y la experiencia del candidato en la aplicación de sistemas gerenciales y planificación estratégica para mejorar el rendimiento empresarial específicamente dentro del departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta

1. ¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia del sistema actual de actualización de información en el Departamento de Talento Humano?
2. ¿Cómo cree que el sistema actual de gestión de la información impacta en la toma de decisiones dentro de su departamento?
3. ¿Podría compartir ejemplos específicos de cómo el sistema actual incide en el rendimiento empresarial del departamento?
4. ¿Qué áreas específicas de mejora identifica en el sistema actual de gestión de la información?
5. ¿Qué prácticas organizacionales considera que serían más efectivas para mejorar la gestión de la información en el departamento?
6. ¿Cómo evalúa la efectividad de los programas de formación actuales relacionados con el sistema de información gerencial?
7. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el contenido o la frecuencia de las capacitaciones sobre el sistema de información gerencial?
8. ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta actualmente en la implementación de un sistema de información gerencial?
9. ¿De qué manera cree que se podría mejorar el sistema de información gerencial para asegurar la disponibilidad de datos precisos y actualizados?
10. ¿Tiene alguna recomendación adicional para optimizar el sistema de gestión de la información en el departamento?

## Anexo 5: evidencia con el entrevistado



### Propuesta de solución

Manual de normativa interna para la gestión de la información en el Departamento de Talento Humano.

### Introducción

En el Departamento de Talento Humano, el bajo desempeño laboral está asociada con la desorganización informativa, la ausencia de lineamientos claros en el uso de sistemas gerenciales y una aplicación limitada de la planificación estratégica. Esto resulta en la eliminación de información vital y debilita la capacidad de tomar decisiones. Estas dificultades producen demoras en las gestiones administrativas, así como pérdida y repetición de datos. Además, una deficiente protección de la información impacta de manera directa la rapidez en la que se atienden las demandas de la institución y del usuario. La raíz del problema radica principalmente en la ausencia de regulaciones documentadas y en la falta de protocolos estandarizados, lo que complica el cumplimiento de obligaciones. A su vez

afectando directamente a la capacidad de dirección y eficiencia operativa del área, generan una percepción negativa sobre la eficiencia del área.

### **Justificación**

La gestión eficiente de la información en el área administrativa y de talento humano es esencial para mejorar sus procesos, optimizar la toma de decisiones y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente. Desde el punto de vista de la actualización, organización, control y acceso a la información promueve a la transparencia, seguridad y trazabilidad de los documentos, lo que protege los derechos de los usuarios y colaboradores, dentro del marco legal ecuatoriano, esta propuesta se fundamenta en:

- **La normativa denominada Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), de 2021**, establece las pautas para el tratamiento, almacenamiento y resguardo de datos personales, asegurando la privacidad de la información, así como la responsabilidad de adoptar medidas tanto técnicas como administrativas para garantizar su resguardo.
- **La legislación fundamental sobre la transparencia y el acceso a la información pública, conocida como LOTAIP**, fomenta la claridad en la administración pública y requiere la existencia de sistemas de documentación que sean accesibles, bien organizados y responsables, para posibilitar un acceso adecuado y comprensible a la información pública.
- **Las regulaciones del Ministerio de Trabajo acerca de la gestión de documentos y los sistemas internos**, determinan directrices para la organización de archivos y el adecuado tratamiento de datos vinculados con recursos humanos.

### **Participación de los interesados**

- **Autoridades:** se encargarán de la validación y difusión de las normativas y procedimientos para el manejo de documentos, garantizando los recursos requeridos y monitoreando el cumplimiento de las regulaciones.
- **Empleados de Talento Humano:** tendrán la tarea de conservar la información de manera ordenada y actualizada, implementando los protocolos relacionados con el registro y protección de datos, además de involucrarse en la formación continua.
- **Departamento de tecnología o sistemas:** será responsable de la creación, conservación, protección y respaldo del sistema de gestión, estableciendo controles de acceso y revisiones regulares para asegurar la privacidad y adecuada gestión de los datos.
- **Usuarios internos:** tienen que seguir los procedimientos y reglas establecidas, participando en formaciones y notificando cualquier anomalía relacionada con la gestión de la información.

### **Causas que dificultan al problema:**

- No existen directrices o normativas para el uso y actualización de la información en los sistemas gerenciales.
- Duplicación de datos y registros que se encuentran dispersos en soportes no controlados.
- Falta de claridad en responsabilidades y transferencias documentales.
- Carencia de canales formalizados para el monitoreo estratégico.

- Falta de auditoría interna y escasos registros de control.
- Debilidad en la sistematización de la planificación estratégica con los procesos diarios.

### **Qué procesos impacta y a quién afecta**

**Afectados:** personal administrativo de Talento Humano, directivos, áreas dependientes de otros departamentos y usuarios internos.

### **Procesos impactados:**

- Gestión, actualización y resguardo de expedientes y datos laborales.
- Control de permisos y licencias.
- Generación de informes y reportes institucionales.
- Cumplimiento de auditorías y normativas legales.
- Conservación y protección de información confidencial.

### **Objetivo de la propuesta:**

Establecer y actualizar políticas y normas internas que regulen el registro, archivo y acceso a la información, formalizando procedimientos para asegurar la integridad y disponibilidad de los datos en el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

### **Objetivos específicos:**

- Revisar y documentar los procedimientos actuales para detectar vacíos y riesgos.
- Elaborar un reglamento interno que regule a la gestión de la información en el

Departamento de Talento Humano.

- Formalizar asignación de roles y responsabilidades para cada etapa del ciclo de la información.
- Implementar registros de control y mecanismos de seguimientos internos.

### Tipo de normativa sugerida

- **Reglamento interno de sistemas gerenciales y planificación estratégica:** define lineamientos para el uso, resguardo, actualización y auditoria de información en sistemas gerenciales y el seguimiento a la planificación estratégica.
- **Guía de políticas administrativas y estratégicas:** detalla el proceso de manejo de información, almacenamiento y planificación de actividades.
- **Normas para la distribución de funciones y el traspaso de deberes:** designa personas encargadas para cada fase del proceso y define métodos de sustitución en caso de ausencias.
- **Registros de supervisión y diarios de actividades:** herramientas para garantizar el cumplimiento de regulaciones y mantener la trazabilidad.

### Ejemplo de bitácora o registro de control

<b>Usuario/ responsable</b>	<b>Acción realizada</b>	<b>Documento/ información accedida</b>	<b>Motivo o justificación</b>	<b>Observaciones</b>
Carlos Pérez	Consulta	Expediente	Revisión para	Acceso autorizado por

		empleado #38	actualización	RH
Lucia Gómez	Modificación	Hoja de vida empleado #23	Corrección de datos personales	Cambios verificados y guardados
Beatriz López	Acceso denegado	Información confidencial	Intento sin autorización	Reportado al supervisor

### Matriz de roles y responsabilidades

Actor	Responsabilidades	Nivel de acceso	Observaciones
Directivos	Aprobar políticas, asignar recursos	Acceso completo	Supervisión general
Funcionarios de talento humano	Actualizar y gestionar información laboral	Acceso a información laboral	Aplicar protocolos y reportar
Área de tecnología	Mantener y proteger sistemas	Acceso técnico	Implementar seguridad y respaldos
Usuarios internos	Uso adecuado y cumplimiento de protocolos	Acceso limitado y controlado	Reportar incidentes

### Modelo de protocolo para acceso a información confidencial

Etapa/ paso	Responsable	Descripción/acciones	Registro/ evidencia
-------------	-------------	----------------------	---------------------

1. Solicitud de acceso	Usuario interesado	Solicita acceso formal mediante formulario o correo autorizado.	Formulario o correo de solicitud
2. Evaluación y autorización	Directivos / Comité	Revisión y aprobación limitada según necesidad y nivel acceso.	Acta, correo de aprobación o sistema
3. Asignación de permisos	Área de Tecnología / RH	Configura accesos específicos y temporales en sistemas.	Configuración en el sistema, bitácora
4. Registro de accesos y actividades	Sistema / Talento Humano	Cada acceso o modificación queda registrada (usuario, hora, acción).	Bitácora de accesos y modificaciones
5. Uso responsable de la información	Usuario autorizado	Utiliza la información solo para el fin autorizado.	Cumplimiento de normas y protocolos
6. Restricción de reproducción	Usuario autorizado	Prohibida copia, envío o divulgación no autorizada.	Reportes periódicos de cumplimiento
7. Cierre y	Usuario autorizado	Finaliza el acceso;	Registro de cierre en

devolución	/ RH	actualiza estado del documento o sistema.	bitácora
8. Auditoría y control	Audidores / Supervisores	Revisión periódica para detectar accesos indebidos o anomalías.	Informes de auditoría
9. Sanciones y medidas	Dirección	Aplicación de sanciones según normativa en caso de incumplimiento.	Documentación de incidentes y sanciones

#### **Recursos necesarios**

**Recursos humanos:** personal administrativo, comité normativo, directivos y auditores.

**Recursos administrativos:** documentación institucional previa, archivos y formularios vigentes, manuales existentes.

**Infraestructura:** espacios de reunión, almacenamiento físico y digital, sistemas y canales organizacionales.

**Respaldo directivo:** autorización formal para aplicación y seguimiento del nuevo marco normativo.