

DEFICIENCIA

DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL

DEFICIENCY OF THE ACCESS TO THE INFORMATION IN THE ADMINISTRATION OF THE HUMAN TALENT AND THE LABOR ACTING

Guaman Chávez Ramiro Enrique ^{1 2*}

E-mail: ramiro.guaman@utelvt.edu.ec / reguamanc@itsjapon.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5593-4981>

Magali Gioconda Calero Lara ³

E-mail: mcalero@uteq.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7394-9469>

Julianna Vanessa Moreira Mera ¹

E-mail: juliana.moreira.mera@utelvt.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3238-1272>

Ramírez Carrillo Vinicio Oswaldo ¹

E-mail: vinicio.ramirez@utelvt.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1404-0930>

¹Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas Sede Santo Domingo, La Concordia – Ecuador.

²Instituto Universitario Japón Sede Santo Domingo, La Concordia – Ecuador.

³Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Ramiro Enrique, G. C., Calero Lara, M. G., Moreira Mera, J. V., & Vinicio Oswaldo, R. C. (2025). Deficiencia del acceso a la información en la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral. *Universidad y Sociedad* 17(5). e5424.

RESUMEN

La investigación analiza cómo las barreras en el acceso a la información afectan la eficiencia operativa y el desempeño laboral en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD), estas deficiencias generan insatisfacción laboral, disminuyen la productividad y afectan negativamente la calidad del servicio público ofrecido. Por otro lado, se utilizó un enfoque mixto que combina técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron encuestas estructuradas con escalas tipo Likert para medir percepciones estandarizadas, así como entrevistas cualitativas para explorar en profundidad las experiencias de los empleados respecto al acceso a la información y su impacto en el desempeño laboral. con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y facilitar una toma de decisiones más informada, esto incluye identificar barreras, evaluar los sistemas actuales de información y proponer estrategias para optimizar los procesos internos. Por ende, las propuestas de mejora se centran en modernizar los sistemas de gestión de información, capacitar al personal en el uso eficiente de herramientas digitales y establecer políticas claras para garantizar un acceso oportuno y seguro a los datos administrativos. Estas soluciones buscan no solo aumentar la productividad del personal, sino también fortalecer la relación con la comunidad mediante un servicio más eficiente y alineado con sus expectativas.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Toma de decisiones, Eficiencia operativa, Gestión.

ABSTRACT

The research analyzes how barriers in access to information affect operational efficiency and work performance in the Municipal Public Company of Drinking Water and Sewerage of Santo Domingo (EPMAPA-SD), these deficiencies generate job dissatisfaction, decrease productivity and negatively affect the quality of the public service offered. On the other hand, a mixed approach was used that combines quantitative and qualitative techniques. Structured surveys



with Likert-type scales were applied to measure standardized perceptions, as well as qualitative interviews to explore in depth the experiences of employees regarding access to information and its impact on job performance. With the aim of improving operational efficiency and facilitating more informed decision-making, this includes identifying barriers, evaluating current information systems and proposing strategies to optimize internal processes. Therefore, the proposals.

Keywords: Job Satisfaction, Decision Making, Operational Efficiency, Management.

INTRODUCCIÓN

Los cambios actuales en el entorno global están impactando de manera significativa la gestión administrativa del talento humano en las EPMAPAS (Empresas Públicas de Agua Potable en Ecuador), presentan desafíos que afectan la eficiencia y efectividad de la administración del capital humano, (García et al., 2020). La rápida evolución tecnológica ha obligado a la empresa a adaptar sus procesos y a implementar nuevas herramientas digitales, lo que ha generado dificultades debido a la falta de capacitación del personal en su uso, resultando en errores en la gestión. Además, la seguridad de la información se ha convertido en una prioridad, impulsando a EPMAPAS a fortalecer sus políticas y medidas administrativas para proteger datos sensibles, lo que requiere un enfoque colaborativo entre departamentos. La inestabilidad económica y los cambios en el marco regulatorio han limitado la capacidad de inversión en capacitación y desarrollo del personal, generando presiones adicionales sobre la gestión del talento humano, (Gonzales et al., 2021). Asimismo, la necesidad de mejorar la participación ciudadana en la toma de decisiones ha resaltado la importancia de empoderar y motivar al personal, lo que es fundamental para mantener un ambiente laboral positivo y una prestación de servicios de calidad a la comunidad. La globalización de los negocios, el avance acelerado de la tecnología, el significativo impacto de los cambios económicos y sociales, así como el constante esfuerzo por mejorar la calidad y la productividad en la mayoría de las organizaciones, demuestran de manera contundente que la principal diferencia y ventaja competitiva de las empresas radica en el talento y las habilidades de las personas que las integran.

Según Bouzas y Reyes (2019) la administración de recursos humanos es la teorización desde la visión empresarial administrativa, ya sea pública o privada. En ese sentido se cree que la administración de recursos humanos es un fenómeno homogéneo que se aplica de la misma manera en el sector público y privado. Sin embargo, las diferencias fundamentales entre estos sectores como los objetivos organizacionales, las estructuras de incentivos y la naturaleza del servicio al cliente requieren enfoques

distintos en la gestión de recursos humanos (Farfán y Ángeles, 2020). Por lo tanto, asumir que una única visión administrativa puede abarcar ambos contextos, resultara en estrategias inadecuadas que no aborden las necesidades específicas de cada sector (Ladrón, 2023). La capacidad de innovar y adaptarse se convierte, por lo tanto, en un imperativo no solo para la supervivencia, sino para el éxito en un mundo que cambia a un ritmo sin precedentes.

En las empresas públicas Según la Ley Orgánica del Servicio Público (2023), la gestión del talento humano se define como:

el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley (Ley Orgánica del Servicio Público, 2023, p. 65).

Por tanto, todas las empresas públicas, incluidas las de agua potable, deben regirse por las disposiciones de la LOSEP en lo que respecta a la gestión del talento humano. Esto incluye normas sobre contratación, derechos laborales, evaluación del desempeño, y promoción del personal. Las EPMAPAS, como entidades públicas, se enfrentan a desafíos específicos en la gestión de su talento humano, dado que necesitan equilibrar la eficiencia operativa con el respeto a normativas y políticas públicas (Morgan, 2023). En este contexto, se identifica la importancia de implementar estrategias que faciliten una administración más dinámica y eficaz del personal. Esto incluye la revisión de las políticas de incentivos, la mejora continua de los procesos de evaluación del rendimiento y la creación de un ambiente laboral que promueva el desarrollo profesional y personal de los trabajadores (Núñez, 2022).

En el contexto de las empresas de agua potable en Ecuador, se pueden identificar varios problemas administrativos que afectan su funcionamiento y eficiencia. La falta de desarrollo del talento humano es uno de los problemas más importante (Asamblea Nacional del Ecuador, 2023). Las empresas públicas carecen de programas de formación apropiados y falta de comunicación interna esto resulta en empleados que no están totalmente capacitados para afrontar los retos del sector, impactando de esta manera en la calidad del servicio. Actualmente, las EPMAPAS están atravesando una etapa de adaptación a nuevas formas de incorporar talento humano y gestionar la. Estos cambios buscan no solo atraer y retener a personas con talento, sino también mejorar su desempeño,

aumentar la productividad y hacer más eficientes tanto la estructura como los procesos dentro de la organización (Proaño y Capurro, 2023).

Esta investigación tiene como finalidad analizar las principales barreras informativas en cuanto a la comunicación organizacional y designación de tareas que afectan la eficiencia operativa y la efectividad del personal, así como proponer recomendaciones que mejoren la comunicación interna y optimicen la administración de los recursos humanos, contribuyendo así a un mejor rendimiento organizacional y a la satisfacción de los empleados de EPMAPA -SD (Ramírez et al, 2022). Una gestión de información más eficiente no solo mejorará la productividad del personal, sino que también aporta a una mejor atención al cliente y a una toma de decisiones más informada. Al mejorar el flujo de información, EPMAPA-SD puede no solo cumplir con sus funciones administrativas de manera más efectiva, sino también fortalecer su relación con la comunidad, asegurando un servicio de calidad que responda a las expectativas de los ciudadanos (Sanabria y Reyes, 2024).

EPMAPA-SD enfrenta problemas importantes por la deficiencia en el acceso a información administrativa clave, como asignación de tareas y planificación. Esta falta de información oportuna afecta la eficiencia operativa, retrasa tareas y genera frustración en los empleados, disminuyendo la productividad y la calidad del servicio (Narul y Nuriakin, 2022). Esta investigación busca identificar las áreas críticas para mejorar el acceso a la información, lo que facilitará la toma de decisiones y aumentará la satisfacción laboral. Además, los resultados podrán servir como modelo para otras entidades públicas con desafíos similares, fortaleciendo su capacidad organizacional (Zurita y Santillán, 2020).

MÉTODOS Y MATERIALES

Para la realización de este proyecto se ha optado por una metodología mixta, que integra enfoques cuantitativo y cualitativo, según lo propuesto por Bagur et al. (2021). Se aplicarán encuestas estructuradas a los funcionarios de EPMAPA-SD y entrevistas semiestructuradas con personal estratégico, lo que permite obtener una visión amplia y detallada sobre las deficiencias en el acceso a la información y su impacto en la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

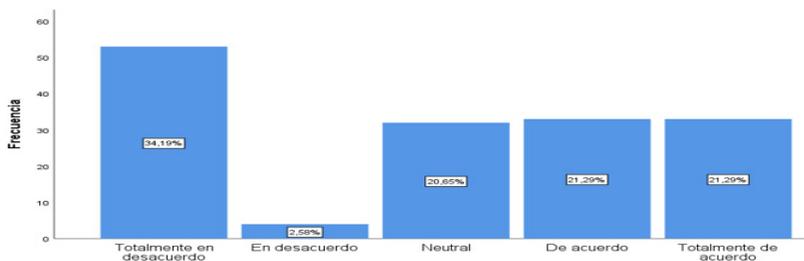
La investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental, donde las variables se analizan en su contexto natural (Ríos et al., 2023). Se emplean métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético para examinar las problemáticas identificadas. Las encuestas se aplican a una muestra representativa seleccionada mediante muestreo aleatorio simple, utilizando preguntas cerradas y escalas tipo Likert, mientras que las entrevistas aportarán una comprensión más profunda de las percepciones del personal directivo (Pérez y Seca, 2020).

Para la recolección y análisis de datos se utilizarán herramientas tecnológicas como Google Forms, garantizando un registro estructurado y eficiente. Asimismo, se respetarán rigurosamente los aspectos éticos de la investigación, asegurando el anonimato y la confidencialidad de los participantes, así como la correcta citación y protección de la propiedad intelectual, conforme a las normativas vigentes en investigación científica (Mendivel et al., 2020).

RESULTADOS-DISCUSIÓN

Los resultados de la entrevista revelan que los sistemas actuales de gestión de roles están obsoletos y presentan errores que requieren corrección manual, afectando la eficiencia operativa. Aunque se ha capacitado al personal, las deficiencias del sistema limitan el aprovechamiento de estas competencias. Además, la toma de decisiones se retrasa porque la información debe pasar por varios departamentos, generando demoras. Para mejorar, se ha iniciado la implementación de un nuevo sistema de gestión del talento humano, aunque aún persiste la dependencia de otras unidades para obtener información clave. Ver figura 1.

Fig 1: Percepción de la disponibilidad de información necesaria.

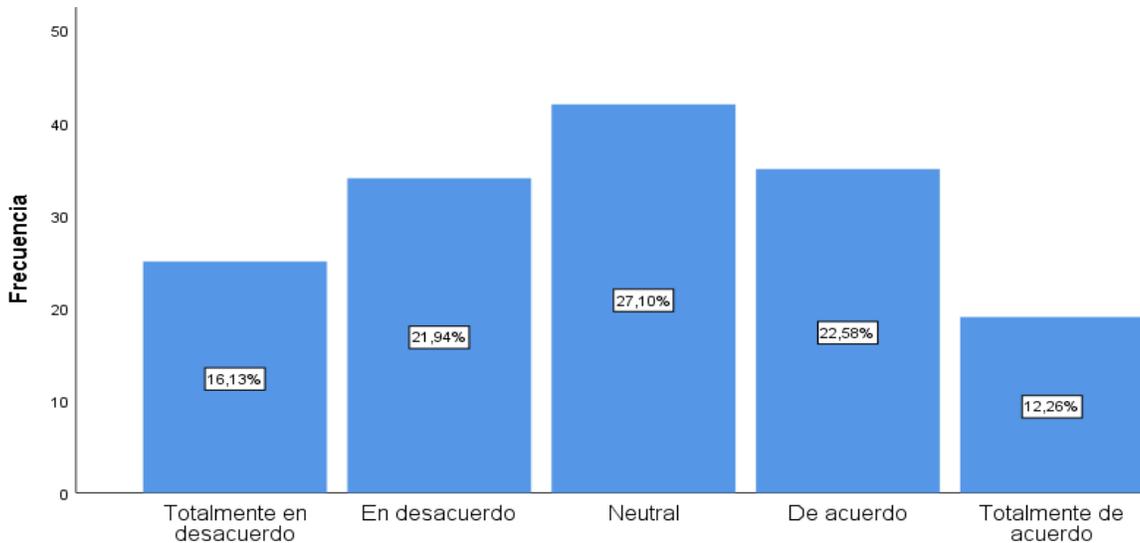


Fuente: elaboración propia.

El 34,19% de los empleados está totalmente en desacuerdo con la disponibilidad oportuna de la información, mientras que un 43% está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Un 20,65% es neutral y un 2,58% está en desacuerdo. Estos resultados evidencian una percepción dividida que requiere

atención para garantizar un acceso equitativo a la información en EPMAPA-SD. Ver figura 2.

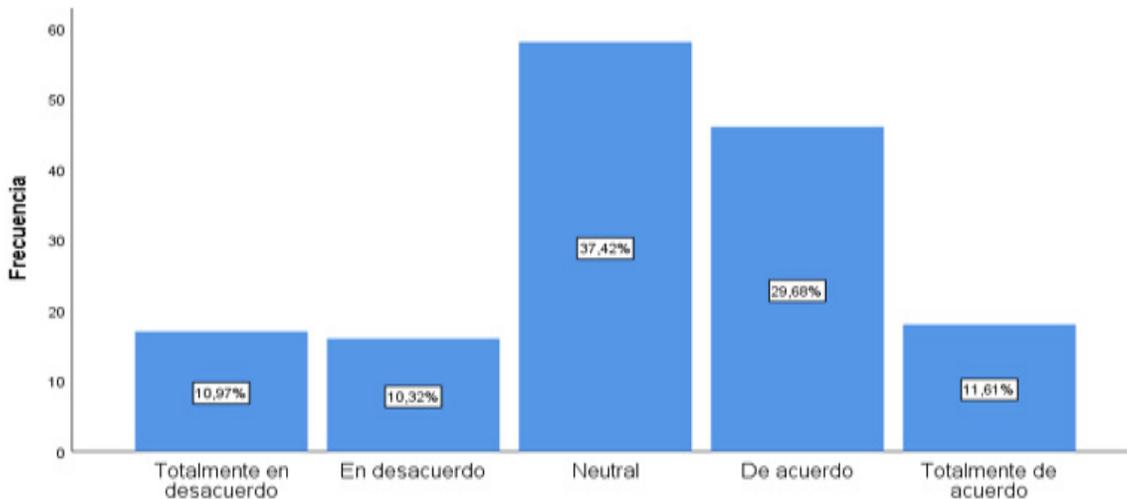
Fig 2: Acceso a datos.



Fuente: elaboración propia.

El 27,10% de los empleados es neutral sobre el acceso a datos, mientras que solo el 22,58% lo considera adecuado. Un 38,03% señala deficiencias en el sistema. Es urgente optimizarlo y capacitar al personal para mejorar el acceso a la información. Ver figura 3.

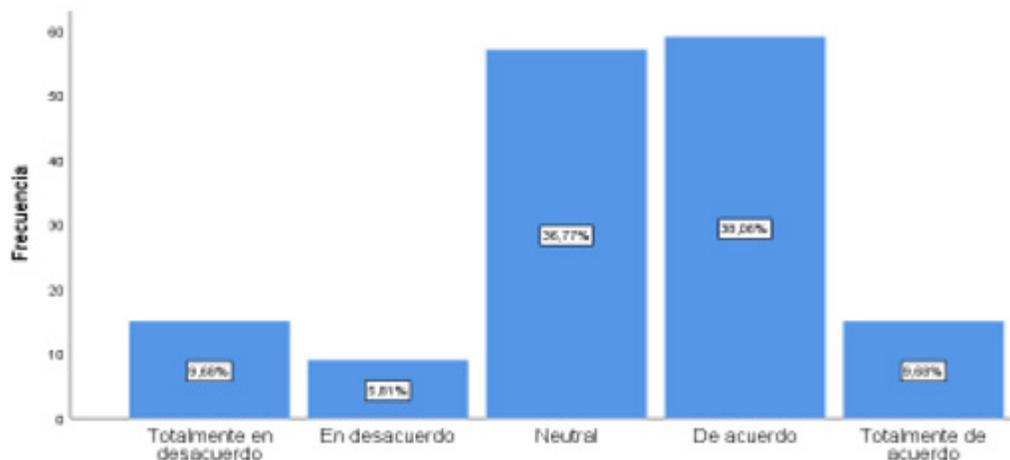
Fig 3: Falta de acceso a la información actualizada.



Fuente: elaboración propia.

El 37,42% de los encuestados se mantiene neutral ante la falta de acceso a información actualizada, mientras que un 41,29% reconoce que este problema ha provocado retrasos en sus tareas. Un 21,29% considera que no afecta su desempeño. Estos resultados evidencian la necesidad de mejorar la actualización de datos en EPMAPA-SD para aumentar la eficiencia y reducir retrasos laborales. Ver figura 4.

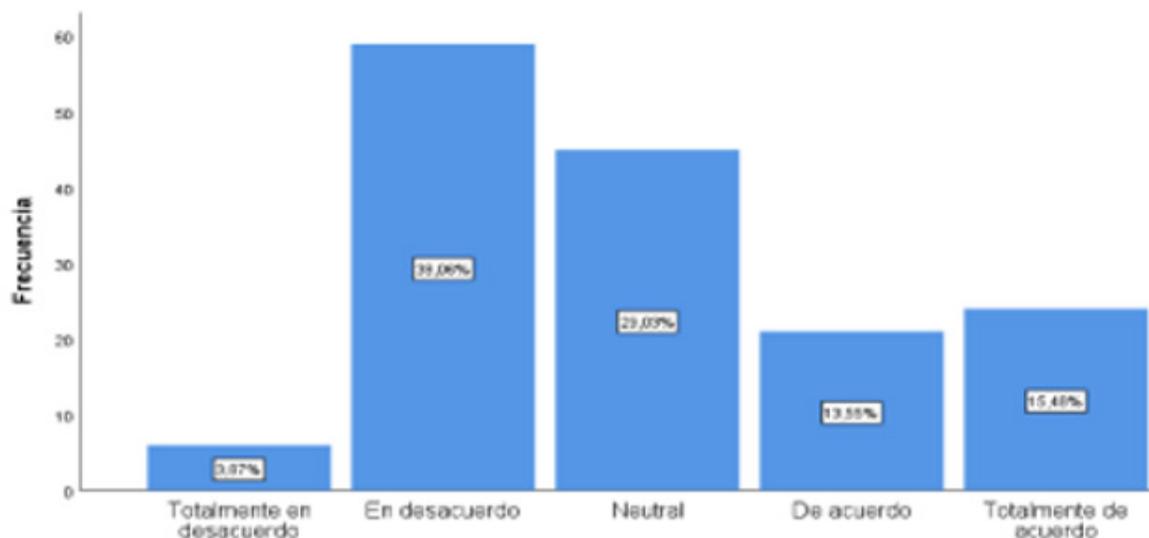
Fig 4: Afectación en la toma de decisiones por falta de acceso a la información.



Fuente: elaboración propia.

Cerca del 50% del personal de EPMAPA-SD percibe que la falta de acceso a la información afecta negativamente la toma de decisiones, poniendo en riesgo la eficiencia operativa y la gestión del talento humano. Aunque algunos mantienen una postura neutral, esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los sistemas de información para garantizar datos actualizados y accesibles a todo el equipo. Ver figura 5.

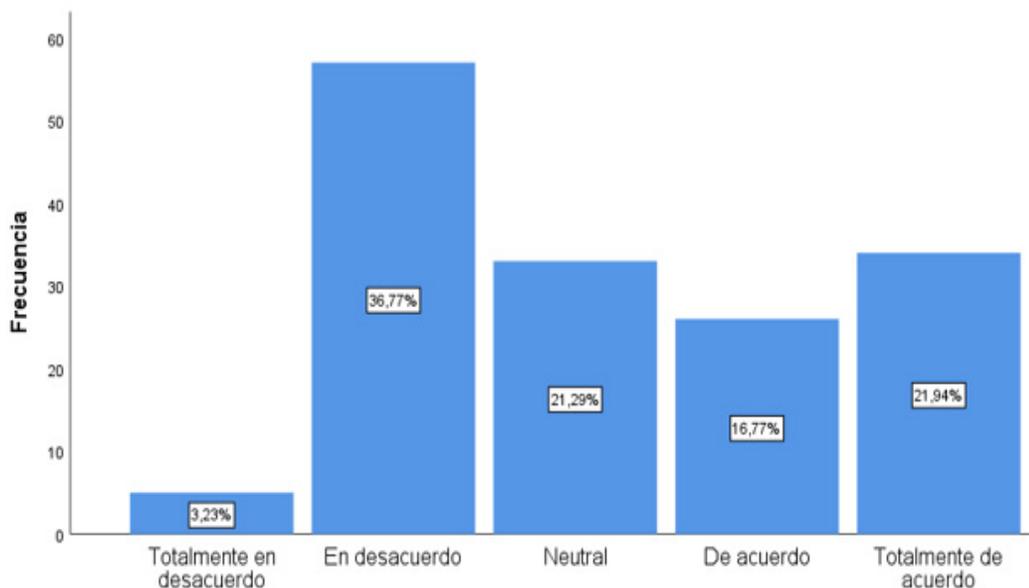
Fig 5: Percepción de demoras por la falta de acceso a la información.



Fuente: elaboración propia.

El 38,06% del personal está en desacuerdo con que el acceso a la información sea sencillo y sin demoras, evidenciando dificultades significativas. Un 29,03% es neutral y solo otro 29,03% percibe el acceso como positivo. Estos resultados muestran que más de un tercio de los empleados enfrenta obstáculos para obtener información oportuna, por lo que se recomienda mejorar los procesos y plataformas para optimizar el acceso y la productividad. Ver figura 6.

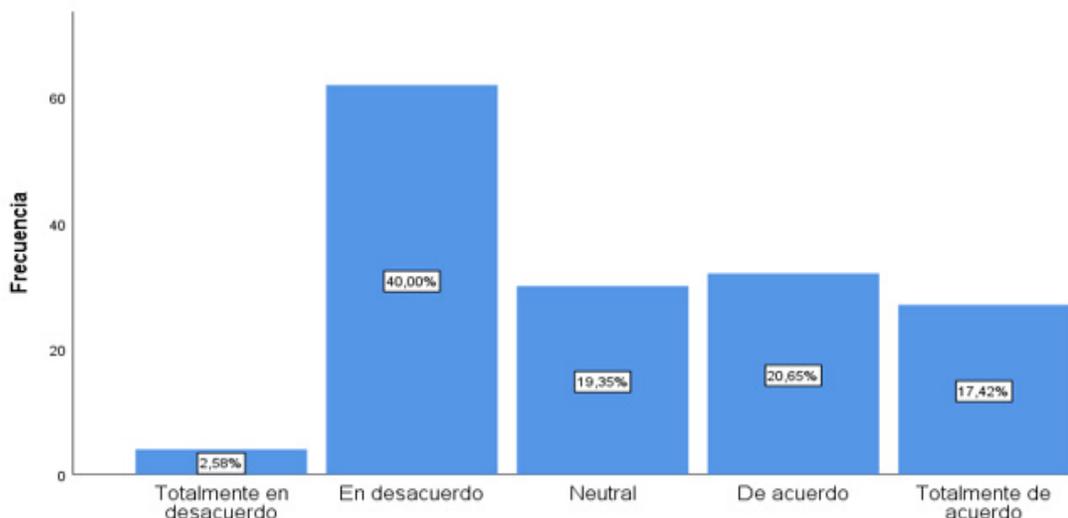
Fig 6: Calidad de información para la realización de funciones.



Fuente: elaboración propia.

El análisis muestra que gran parte del personal de EPMAPA-SD considera insuficiente la calidad de la información disponible, lo que afecta su desempeño. Aunque algunos valoran positivamente la información, la mayoría se mantiene neutral o en desacuerdo, evidenciando la necesidad de mejorar la recolección, actualización y acceso a datos para optimizar la gestión y la toma de decisiones. Ver figura 7.

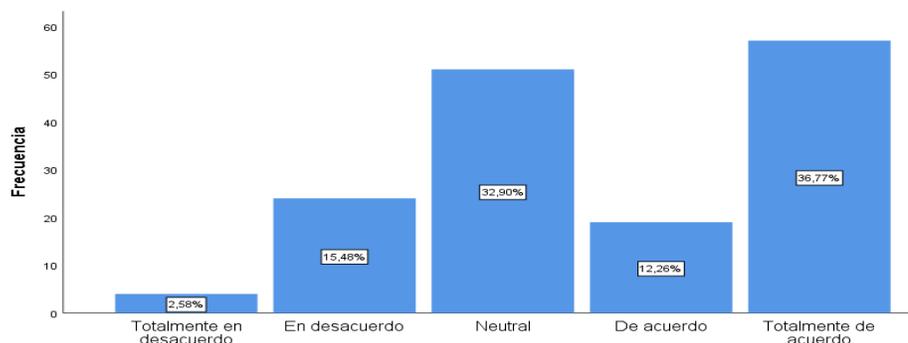
Fig 7: Información necesaria para tomar decisiones oportunas.



Fuente: elaboración propia.

Un 40% del personal de EPMAPA-SD señala no contar siempre con la información necesaria para actuar oportunamente, lo que refleja una limitación importante. Aunque un 38,07% muestra una percepción positiva o neutral, persiste una brecha en la disponibilidad de información clave. Esta situación puede afectar la toma de decisiones y la eficiencia institucional, por lo que se recomienda optimizar el acceso a datos críticos. Ver figura 8.

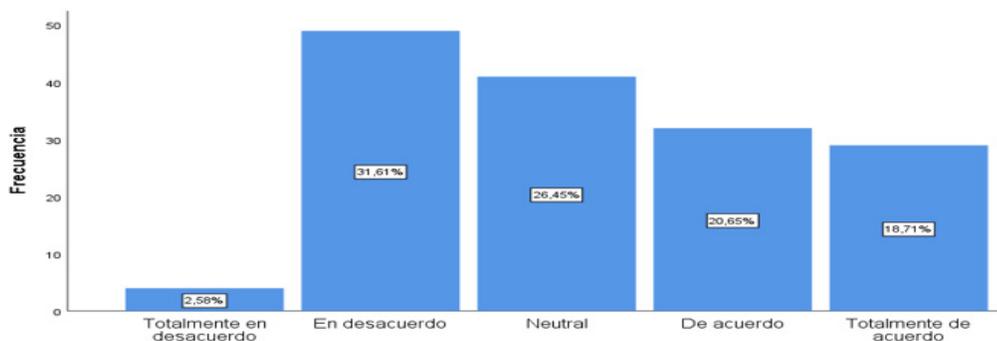
Fig 8: Afectación del desempeño por falta de acceso a la información



Fuente: elaboración propia.

El 36,77% del personal señala que la falta de información ha afectado negativamente el desempeño de su equipo, mientras un 32,90% se mantiene neutral. Estos resultados muestran que las deficiencias en el acceso a la información limitan la eficiencia operativa, por lo que es clave fortalecer los canales informativos en EPMAPA-SD para mejorar el desempeño de los equipos. Ver figura 9.

Fig 9: Sistema de información es eficaz para satisfacción de necesidades.



Fuente: elaboración propia.

El 31,61% del personal considera que el sistema no satisface sus necesidades laborales, mientras un 26,45% se mantiene neutral y solo el 39,36% lo percibe como eficiente. Estos datos evidencian que una parte significativa demanda mejoras en accesibilidad, rapidez y calidad de datos en EPMAPA-SD.

Un 31,61% del personal está totalmente en desacuerdo con que la administración comunique de manera clara y frecuente sobre temas importantes, mientras que solo un 38,07% (sumando quienes están de acuerdo y totalmente de acuerdo) percibe la comunicación como adecuada. Además, un 16,77% se mantiene neutral, lo que sugiere inconsistencias en la comunicación según áreas o situaciones. Esta percepción de deficiencia es preocupante, ya que la falta de comunicación efectiva puede generar incertidumbre, retrasos y malentendidos que afectan el desempeño organizacional. Por ello, mejorar la claridad y frecuencia en la comunicación administrativa resulta fundamental para fortalecer la eficiencia y la confianza del personal.

El 47,74% del personal de EPMAPA-SD debe buscar información en múltiples fuentes, mostrando falta de centralización. Un 38,71% es neutral y solo el 13,55% considera que no es necesario recurrir a varias fuentes. Esta dispersión refleja ineficiencia y la necesidad de centralizar los datos para mejorar la productividad.

El 32,26% de los empleados considera que la falta de acceso a la información no afecta su desempeño, mientras un 29,03% es neutral. En contraste, un 35,48% reconoce un impacto negativo. Esta disparidad indica la necesidad de revisar y estandarizar los procesos de acceso para asegurar recursos adecuados y un trabajo eficiente alineado con los objetivos institucionales.

El 37,42% de los empleados está de acuerdo en que la empresa toma medidas para mejorar el acceso a la información, mientras un 32,26% se muestra neutral, reflejando incertidumbre sobre estos esfuerzos. Por otro lado, un 22,94%

considera que las medidas no son suficientes o efectivas. Aunque casi la mitad reconoce avances, es necesario fortalecer y visibilizar más las iniciativas para generar una percepción positiva en todo el personal.

Un 34,19% se muestra neutral, lo que sugiere que la capacitación ha sido parcial. Otro 34,19% está de acuerdo y un 14,84% totalmente de acuerdo en que ha sido suficiente. Sin embargo, un 9,68% está en desacuerdo y un 7,10% totalmente en desacuerdo. Esto indica que aún se requiere capacitación continua y específica en el uso de los sistemas de información.

El 38,71% se muestra neutral, lo que indica que el problema no es generalizado. Sin embargo, un 41,29% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con que la información esté actualizada y sea útil. Solo un 20% opina lo contrario. Esto evidencia una debilidad en la gestión de información que requiere mejoras urgentes en actualización y validación de datos.

El 38,06% se muestra neutral, mientras que un 43,23% considera que la falta de acceso a la información afecta su capacidad para tomar decisiones. Solo un 18,71% no lo percibe como un problema. Esto evidencia una debilidad en el sistema de información que impacta la toma de decisiones. Se recomienda mejorar el acceso a datos precisos y oportunos.

El 34,19% de los empleados está totalmente en desacuerdo, señalando falta de claridad en la información sobre el rendimiento laboral. Mientras tanto, un 21,29% es neutral y otro 21,29% está de acuerdo, con un 17,42% totalmente de acuerdo. Esta variabilidad indica que el sistema de Talento Humano de EPMAPA-SD no comunica de manera clara para todos. Mejorar la transparencia en las evaluaciones fortalecería la confianza y la gestión del talento.

El 39,35% se muestra neutral y el 28,39% en desacuerdo, lo que refleja dudas sobre la efectividad de las inversiones en acceso a la información. Solo el 29,03% percibe mejoras. Esto indica que EPMAPA-SD debe fortalecer sus acciones y comunicar con mayor claridad sus avances en este ámbito.

El 38,06% está de acuerdo en que la falta de acceso rápido a la información genera frustración, mientras que un 35,48% se mantiene neutral. Solo un 19,35% no lo considera un problema. Esta situación afecta la moral y productividad, por lo que EPMAPA-SD debería optimizar sus sistemas de información para agilizar el acceso y mejorar el desempeño del personal.

El 83,23% de los empleados cree que un mejor acceso a la información aumentaría su eficiencia y desempeño. Solo un 3,23% está en desacuerdo. Esta percepción refuerza la urgencia de que EPMAPA-SD priorice la mejora de sus sistemas de información.

El 95,49% de los empleados considera necesario recibir capacitaciones en nuevas tecnologías y herramientas digitales. Este resultado evidencia una fuerte demanda de formación para mejorar el desempeño y adaptarse a los cambios tecnológicos.

El 38,06% recibe capacitación formal el último año, pero el 44,52% no. Esto muestra la necesidad de que EPMAPA-SD fortalezca sus programas de formación continua para mejorar el desempeño del personal.

La mayoría de empleados (51,65%) prefieren clases virtuales, seguidas por seminarios web (25,81%) y talleres prácticos (10,32%). Solo un 3,87% opta por material autodidacta. Esto indica una clara preferencia por la capacitación en línea, por lo que EPMAPA-SD debería potenciar estas modalidades, complementándolas con opciones presenciales según necesidad.

El 34,8% de los empleados requiere capacitación en gestión documental, mientras que el 21,94% desea mejorar en tecnología y sistemas. Además, el 21,29% señala la comunicación interna como área clave, y menores porcentajes indican necesidad en atención al cliente y diseño de redes. Estas prioridades reflejan la importancia de fortalecer habilidades en manejo de información y coordinación interna. EPMAPA-SD debería orientar sus programas de formación en estas áreas para mejorar desempeño y satisfacción laboral.

El 34,84% considera que todas las áreas mencionadas deben abordarse en futuras capacitaciones. La gestión documental es destacada por el 21,94% y el 21,90%, mientras que el 12,90% señala atención al cliente y el 9,03% diseño de redes. Esto refleja el interés de los empleados por mejorar en diversas áreas, especialmente en gestión documental y tecnología. EPMAPA-SD debe diseñar programas de formación variados que respondan a estas necesidades prioritarias.

El análisis de Pearson revela una relación positiva ($r = 0.301^{**}$, $p < 0.01$) entre acceso a la información, gestión del talento y desempeño laboral. Mejorar la información clara y accesible fortalecerá la eficiencia y el rendimiento en EPMAPA-SD. Ver tabla 1.

Tabla 1: Correlación entre variable independiente (Acceso a la información) y dependiente (Gestión del talento humano en el desempeño laboral).

Correlaciones			
		VAR1	VAR2
VAR1	Correlación de Pearson	1	,301**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	155	155
VAR2	Correlación de Pearson	,301**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	155	155

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
 Nota: resumen de la correlación que existe entre las dos variables

Fuente: elaboración propia.

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación evidencian una relación directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en EPMAPA-SD, donde una de las principales debilidades es el limitado acceso a la información. El 34,19% de los empleados manifiesta no contar con la información necesaria para desempeñar sus funciones, mientras que un 38,1% considera que el sistema de gestión actual dificulta el acceso a datos relevantes. Esta brecha tecnológica afecta la operatividad institucional y resalta la urgencia de mejorar los sistemas informativos para optimizar la eficiencia y la toma de decisiones.

Además, el 29,68% indica que la falta de información actualizada retrasa el cumplimiento de tareas, impactando negativamente la productividad. Un 38,06% reconoce que estas limitaciones afectan sus procesos decisionales, evidenciando la necesidad de fortalecer los sistemas y la comunicación interna. También se identifica una carencia en la transparencia de las evaluaciones laborales, ya que un 34,19% no recibe información clara sobre su desempeño, lo que puede generar desmotivación y menor compromiso. Estos hallazgos apuntan a la urgencia de una transformación en la gestión del talento humano, enfocada en mejorar la infraestructura informativa y la transparencia de los procesos evaluativos.

Para mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral en EPMAPA-SD, es fundamental fortalecer los sistemas de acceso a la información, asegurando que esta sea clara, oportuna y accesible para todo el personal, además recomienda implementar una plataforma centralizada que unifique datos clave, facilitando el acceso rápido y seguro a manuales, procedimientos y asignaciones laborales, esta plataforma debe contar con una interfaz intuitiva y estar respaldada por una infraestructura tecnológica actualizada, que reduzca errores y

demoras, y permita una gestión más eficiente de la información (Quintano, 2022).

Además, es necesario desarrollar un programa continuo de capacitación dirigido a todo el personal, enfocado en el uso de nuevas tecnologías y herramientas digitales, así como en el manejo adecuado de los sistemas de información institucional, complementariamente, se deben fortalecer los canales de comunicación interna para garantizar la transparencia y fluidez en el intercambio de información. Estas mejoras contribuirán a optimizar la toma de decisiones, incrementar la productividad y fomentar un ambiente laboral colaborativo, dinámico y motivador, alineado con los objetivos estratégicos de EPMAPA-SD.

CONCLUSIONES

La investigación evidencia que la deficiencia en el acceso a la información administrativa en EPMAPA-SD afecta negativamente la eficiencia operativa y el desempeño laboral de sus empleados. La falta de información oportuna genera retrasos, frustración y desmotivación, impactando el compromiso y la productividad del personal. Además, la carencia de capacitación en herramientas digitales y procesos administrativos limita el uso adecuado de los sistemas disponibles, agravando la problemática. Por ello, es necesario implementar programas de formación continua que fortalezcan las competencias técnicas y faciliten la adaptación a nuevas tecnologías.

Asimismo, se identificó que las deficiencias en la comunicación interna contribuyen a un ambiente laboral poco colaborativo, afectando la toma de decisiones. Mejorar y diversificar los canales comunicacionales mediante reuniones periódicas, plataformas colaborativas y sistemas de retroalimentación promoverá un flujo de información claro y oportuno, así como un clima laboral participativo. Se recomienda implementar un Sistema Integrado

de Gestión de Información que centralice y unifique los datos administrativos, facilitando un acceso rápido y seguro. La combinación de capacitación constante y mejor comunicación fortalecerá un entorno laboral eficiente y positivo, mejorando la calidad del servicio público que ofrece EPMAPA-SD.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2023). *Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)*. Sistema de Información Jurídica ATENEA. <https://www.atenea.gob.ec/>
- Bagur Pons, S., Rosselló Ramon, M. R., & Paz Lourido, B. (2021, junio 27). El enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 27(1). <https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.21053>
- Bouzas Ortiz, J. A., & Reyes Gaytán, G. (2019). *Gestión del talento humano*. IURE Editores.
- Farfán, N., Rivera, G., & Ángeles, L. (2020). Diagnóstico del modelo de competencias en la administración del personal: Caso de una organización mexicana. *Actualidad Contable Faces*, 23(41). <https://www.redalyc.org/journal/257/25764894003/25764894003.pdf>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Roda, C. A. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- Gonzales García, W. D., & Vilchez Pirela, R. (2021, julio). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión* (51), 74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Ladrón de Guevara, M. A. (2023). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos* (1.ª ed.). Tutor Formación. <https://elibro.net/es/ereader/utelvt/234886?page=1>
- Ley Orgánica del Servicio Público. (2023). *Suplemento del Registro Oficial N.º 309. Última Reforma: 12 de mayo de 2023*. Asamblea Nacional. [PDF].
- Mendivel Gerónimo, K., Lavado Puente, C. S., & Castro Sánchez, A. (2020, febrero 2). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16(72), 266–267. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Morgan Plaza, A. A. (2023, febrero 30). Desarrollo del talento humano en las organizaciones públicas del Perú. *Pensamiento Actual*, 23(40), 26. <https://doi.org/10.15517/PA.V23I40.55173>
- Narul Qamari, I., Pierre Rakotoarizaka, N. L., & Nuriakin. (2022). El impacto de la gestión electrónica de recursos humanos en la excelencia en el servicio: Una revisión bibliométrica. *Revista Especializada en Administración y Empresa*, 35. <https://business.expertjournals.com/23446781-1003/>
- Núñez Guerrero, A. P. (2022, febrero). *Gestión del talento humano y desempeño laboral*. Universidad Estatal de Milagro. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5890/1/ANDREA%20P.%20NU%C3%91EZ%20GUERRERO.pdf>
- Pérez, L., Pérez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica* (1.ª ed.). Maipué. <https://elibro.net/es/ereader/utelvt/138497?page=3>
- Proaño Ponce, P. W., & Capurro Choez, R. E. (2023, agosto 10). Gestión Administrativa y el talento humano: Empresa Pública de agua potable y alcantarillado, cantón Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*, 26(3), 65-73. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2492>
- Quintano Huamán, D. (2022). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta*. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/698/QUINTANO%20HUAMAN%2C%20DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022, mayo). Productividad, aspectos que benefician a la organización: Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender Contabilidad y Gestión*, 7(20), 208. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200189
- Ríos Cabrera, P., Ruiz Bolívar, C., Paulos Gomes, T., & León Berretta, R. (2023). Desarrollo de una escala para medir competencias investigativas en docentes y estudiantes universitarios. *Areté. Revista Digital del Doctorado en Educación*, 17(9). https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2443-45662023000100147&script=sci_arttext
- Sanabria, M., & Reyes Ortiz, G. E. (2024). *La estrategia organizacional: Aproximaciones a la teoría y la práctica de este campo* (1.ª ed.). Universidad del Rosario. <https://elibro.net/es/ereader/utelvt/273464?page=8>
- Zurita Flores, P. R., & Santillán Zúñiga, X. L. (2020, enero). Política pública de vinculación con la sociedad y desarrollo social del Cantón Milagro, Ecuador, 2015–2019. *Conrado*, 16(72), 56. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100049