

## **Estudio de la LOPDP mediante gestión de proyectos para un call center de cobranzas en Quito, Ecuador**

*Study of the LOPDP through project management for a collection call center in Quito, Ecuador*

**Lorena de los Angeles Navas Uscategui, Guido Olivier Erazo Alvarez, Jorge Ormaza Andrade**

### **Resumen**

Este estudio examina cómo se percibe la implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) en un call center de cobranzas, con el objetivo de analizar el impacto de la gestión de proyectos en la implementación de la LOPDP en un call center de cobranzas en Quito, Ecuador. Para lo cual se empleó un enfoque de investigación cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y descriptivo, aplicando una escala validada y confiable y se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio para determinar las dimensiones subyacentes del constructo en estudio. Para verificar la consistencia interna de la prueba se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach en una muestra que incluía 46 empleados. Los resultados mostraron la existencia de dos factores principales relacionados con el cumplimiento organizacional y el impacto percibido del proyecto, los cuales revelaron una alta fiabilidad. Asimismo, la escala desarrollada demostró ser un instrumento válido y confiable para monitorear de manera periódica la percepción institucional acerca de la protección de datos. Finalmente, el estudio aporta una herramienta útil para evaluar el avance en la implementación de la normativa, enfatizando la importancia de la gestión estratégica y la evaluación continua para garantizar el cumplimiento normativo.

Palabras clave: Protección de datos; Gestión de proyectos; Call center; Cumplimiento legal; Evaluación organizacional.

---

### **Lorena de los Angeles Navas Uscategui**

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | lorena.navas.05@est.ucacue.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0007-6624-2546>

### **Guido Olivier Erazo Alvarez**

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | oerazo@ucacue.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0002-2494-0967>

### **Jorge Ormaza Andrade**

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | jormaza@ucacue.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>

## Abstract

This study examines how the implementation of the Organic Law on Personal Data Protection (LOPDP) is perceived in a call center dedicated to collections in Quito, Ecuador, with the objective of analyzing the impact of project management on the implementation of the LOPDP in a call center for collections in Quito, Ecuador. Using a quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive research approach, applying a validated and reliable scale, and carrying out an exploratory factor analysis to determine the underlying dimensions of the construct under study. To verify the internal consistency of the test, the Cronbach alpha coefficient was used in a sample of 46 employees. The results showed the existence of two main factors related to organizational compliance and perceived impact of the project, which revealed high reliability. The developed scale also proved to be a valid and reliable instrument for regularly monitoring institutional perceptions about data protection. Finally, the study provides a useful tool for assessing progress in regulatory implementation, emphasizing the importance of strategic management and continuous assessment to ensure regulatory compliance.

Keywords: Data protection; Project management; Call center; Legal compliance; Organizational assessment.

## Introducción

En la era digital, el procesamiento ético y seguro de los datos personales ha emergido como una prioridad para las políticas públicas y las prácticas comerciales, impulsado por las expectativas sociales que aumentan en materia de privacidad. El debate mundial sobre la protección de la privacidad ha impulsado a varios países de América Latina a establecer normativas que garanticen los derechos de sus ciudadanos. En este contexto, Ecuador promulgó la LOPDP en 2021, inspirada en el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo, incorporando principios y derechos fundamentales, así como la creación de una autoridad de control. Comparada con Argentina, Brasil y Chile, la normativa ecuatoriana muestra similitudes y diferencias en su alcance y eficacia, evidenciando la necesidad de actualizaciones constantes frente a los retos (Vista de La protección de datos personales en Ecuador\_ evolución legislativa y comparación con modelos regionales en Sudamérica, 2024).

Al mismo tiempo, en este escenario las organizaciones que interactúan con grandes cantidades de datos sensibles y las empresas de call centers de cobranzas no son la excepción, por lo que tendrán que modificar sus operaciones, cultura organizacional y adopción de la tecnología que utilizan para adherirse a normas vigentes, reducir el riesgo jurídico y conservar la confianza de sus clientes.

En el ámbito de América Latina, el desarrollo de protección de datos se ha establecido progresivamente, aunque con avances desiguales. En Ecuador, la Ley de Protección de Datos Personales publica en el 2021 logra constituir un evento legislativo que asigna deberes específicos que pueden ser exigibles a toda persona natural y jurídica, pública o privada, que maneje datos de carácter personal y entre los principios el consentimiento informado, la confidencialidad y la minimización de datos (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

En este sentido, puede resaltarse que las actividades de los call centers de cobranzas forman parte de uno de los sectores más vulnerables, ya que se trabaja con una gran cantidad de datos personales y financieros de los usuarios. Si bien las organizaciones en cuestión manejan la infor-

mación vital sobre los clientes, incluidos los nombres, los números de identificación, los informes de crédito y los datos para el contacto, el riesgo de no cumplir con las normas puede ser elevado, lo que llevará a posibles sanciones y daños a la reputación. A pesar de la importancia del marco legal, siguen existiendo vacíos organizativos que restringen la plena implementación de la LOPDP, como la planificación estratégica inexistente, la falta de indicadores de evaluación del desempeño, la capacitación insuficiente del personal y la falta para apoyo de herramientas tecnológicas adecuadas (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

En el caso del contexto ecuatoriano la ley de protección de datos personales toma una connotación especial respecto de los call centers dedicados a la gestión de cobranzas y afines. Estas entidades procesan a diario un importante volumen de datos personales y financieros de carácter confidencial, razón por la cual se encuentran entre las más vulnerables en términos de riesgos legales y reputacionales. La trascendencia local de cumplir con la LOPDP, no solamente es clave para garantizar la confianza de los usuarios, sino también para mejorar la percepción institucional de cara a los clientes y a las autoridades reguladoras y para asegurar la continuidad operativa en un mundo empresarial cada vez más digitalizado y regulado (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

Además, entre los beneficios se cuentan la reducción en la exposición a sanciones legales, la mejora de la reputación corporativa, la generación de mayor lealtad en los clientes a través de la responsabilidad social y la mejora en el clima organizacional por medio de la constante formación en su talento humano. A esto se suma, la regulación propicia de conductas éticas que impactan positivamente en la sostenibilidad del negocio y el alineamiento con estándares internacionales en protección de datos (Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2023).

En tal sentido, la adopción de esta normativa a través de la gestión de proyectos puede contribuir a que las organizaciones apliquen de manera estructurada enfoques a las brechas existentes, como la ausencia de planificación estratégica, deficiencias en la capacitación del personal, ausencia de herramientas tecnológicas y falta de métricas de cumplimiento, entre otras. Implementar un enfoque basado en proyectos facilita la planificación, ejecución y supervisión de las acciones requeridas, lo que permite una adaptación gradual y eficiente al marco legal. Además, este enfoque contribuye a optimizar los procesos internos, minimizar los riesgos de sanciones económicas, y consolidar la competitividad en el mercado de cobranzas (PMBOK Séptima Edición - PMI, 2021).

Turner y Müller (2007), coinciden en que el éxito en la gestión de proyectos dentro de las organizaciones no solo depende de la aplicación de metodologías o estándares, sino también de la capacidad de gobernanza para facilitar la integración de los proyectos con la estrategia corporativa, lo cual es esencial en sectores dinámicos como el de los servicios. Por lo tanto, el estudio de la gestión de proyectos en entornos organizacionales implica analizar marcos metodológicos, los sistemas de gobernanza, la cultura organizacional y los mecanismos de adaptación estratégica.

Sobre las bases de las consideraciones antes explicadas, el estudio tiene como objetivo general analizar el impacto de la gestión de proyectos en la implementación de la LOPDP en un call center de cobranzas en Quito, la misma que se aborda bajo una perspectiva aplicada, cuantitativa y descriptiva. Específicamente, la gestión de proyectos se convierte en una herramienta estratégica para una implementación exitosa. Esta metodología permitirá estructurar todas las acciones de acuerdo con fases y objetivos específicos. En cuanto a los beneficios y oportunidades de la proposición aplicada, la integración de tal enfoque en el trabajo diario ayudará en el cumplimiento normativo, construir la confianza del cliente y reducir los riesgos legales y operativos, en este sentido, el estudio investigativo aspira dar respuesta a la pregunta científica ¿cuál es el impacto de la gestión de proyectos en la implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) en un call center de cobranzas en Quito, Ecuador?

### ***Referencial teórico***

#### ***Gestión de proyectos en entornos organizacionales***

La gestión de proyectos ha evolucionado desde enfoques rígidos de planificación hasta modelos flexibles e iterativos que permiten una mayor adaptabilidad a los cambios del entorno. En este sentido, las metodologías ágiles representan un cambio en la forma de gestionar proyectos, priorizando la flexibilidad, la colaboración y la entrega de valor constante frente a enfoques tradicionales más rígidos. Su origen se remonta al “Manifiesto Ágil” de 2001, donde se establecieron principios que destacan la importancia de las personas, el software funcional, la interacción con el cliente y la capacidad de responder al cambio como ejes fundamentales de la gestión (Beck et al., 2001).

Aplicar metodologías ágiles al estudio e implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) en un call center de cobranzas puede facilitar la integración de equipos interdisciplinarios, alinear los requerimientos legales con el desarrollo operativo y permitir ajustes progresivos en función de retroalimentaciones reales. Según el Project Management Institute (PMI, 2021), establece que los proyectos son elementos claves dentro del sistema de entrega de valor de las organizaciones, donde portafolios, programas y proyectos interactúan con productos y operaciones para maximizar beneficios sostenibles;

A continuación, se realiza una comparativa de las metodologías ágiles para poder determinar la mejor opción para aplicar el proyecto, de implementación de la LOPDP mediante gestión de proyectos para un call center de cobranzas en Quito, Ecuador:

Tabla 1. Comparación de Metodologías ágiles

Metodologías ágiles	Características Clave	Ventajas	Limitaciones
<b>Scrum</b>	Marco ligero para gestionar proyectos, Iteraciones fijas (sprints), roles definidos, reuniones diarias, planificación de iteraciones, revisiones y retrospectivas.	Fomenta colaboración, entregas frecuentes y adaptación a cambios.	Requiere compromiso total del equipo y reuniones periódicas
<b>Kanban</b>	Tableros visuales, límite de trabajo en curso y mejora continua.	Mejora visibilidad, reduce tiempos de ciclo y minimiza desperdicios.	Menos adecuado para proyectos con entregables definidos en fases
<b>Lean</b>	Mapeo de flujo de valor para eliminar desperdicios y maximizar valor al cliente.	Reduce costos, acelera entrega y mejora calidad.	Requiere una cultura organizacional orientada a la mejora continua

Fuente: elaboración propia con base en Project Management Institute (2021); Schwaber & Sutherland (2020); Fernández González (2013).

Como resultado de esta comparación se pudo determinar que la metodología con mayor aporte para el presente proyecto, es la metodología Scrum la misma que estructura el trabajo en fases iterativas y reuniones diarias para garantizar avances sostenidos (Schwaber & Sutherland, 2020), siendo ideal para cambios regulatorios como la aplicación de implementación de la LOPDP mediante gestión de proyectos para un call center de cobranzas; así también se pudo determinar que la metodología Kanban podría aplicarse como complemento, ya que la misma facilita el control visual de tareas a realizarse y pendientes durante la implementación de la LOPDP, siendo un aporte importante para equipos operativos de call center en donde se debe realizar actividades de cumplimiento del proyecto y las tareas diarias (PMBOK Séptima Edición - PMI, 2021).

En el contexto actual, estas metodologías han demostrado ser especialmente útiles en proyectos que requieren adaptabilidad, como la implementación de la LOPDP en call centers de cobranzas. Su aplicación permite integrar equipos multidisciplinarios, alinear requerimientos legales con las operaciones y generar resultados ajustados a la retroalimentación constante (Fernández González, 2013).

El estudio para la implementación de la LOPDP en un call center de cobranzas requiere un enfoque estructurado de gestión de proyectos, a fin de garantizar el cumplimiento reglamentario, reducir riesgos y optimizar operaciones. La LOPDP, en su artículo 39, consagra el principio de privacidad por diseño y por defecto, asignado a los responsables del tratamiento de datos personales la obligación de integrar medidas de protección desde las etapas de conceptualización y diseño de cualquier proyecto (Guía de desarrollo en privacidad y operaciones de seguridad, 2025).

A continuación, se detalla una propuesta para realizar el estudio de implementación, y se planea establecer las siguientes fases:

Figura 1. Fases



Fuente: elaboración propia con base a Alam & Gühl (2022); Global Support (2025); Kerzner (2009); Ley Orgánica de Protección de datos (2021); Paradavidual (2025); Pierce (2013); Project Management Institute (PMI) (2021); Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2023); Russell Bedford (2023); Guía de desarrollo en privacidad y operaciones de seguridad (2025).

### ***Diagnóstico inicial***

En esta etapa de inicio, se establece la aprobación del proyecto, se realizan actas de constitución del proyecto, se realizan análisis de los requerimientos sustanciales de la LOPDP; acciones, que se sustentaran en entrevistas al personal de las distintas áreas que sostiene la gestión de un call center; y, que nos permite identificar los flujos de información, las herramientas metodológicas y se ensaya los posibles incumplimientos de la norma (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021). Así mismo, se identifica los datos personales como: nombres, cédulas, números telefónicos, historial de deudas, grabaciones de llamadas, así como se evaluar la forma de recolección del dato, la técnica de almacenamiento del dato, y el mapeo de las posibles exposiciones legales de la información (Guía de desarrollo en privacidad y operaciones de seguridad, 2025). Simultáneamente acorde a la gestión del proceso empresarial se debe concertar el ciclo de vida del dato personal, esto es desde la recolección del dato hasta su destrucción, de igual se estima un costo preliminar, considerando los desafíos específicos como la falta de claridad regulatoria en el sector de cobranzas e incorporando políticas de seguridad en el tratamiento de los datos personales, y priorizando los riesgos del dato personal en grupos vulnerables tales como deudores en situación económica precaria (Paradavidual, 2025).

### ***Planificación y creación del equipo***

La planificación del proyecto constituye una de las funciones centrales del director, ya que de ella se deriva el plan integral de todo el proceso. En el documento se establece la estrategia general,

se incorpora elementos clave como la estructura de desglose del trabajo, el cronograma con sus hitos y la asignación de recursos y costos. Asimismo, la organización del proyecto debe articularse con la estructura funcional de la empresa, definiendo comités y roles específicos que aseguren una ejecución coordinada y efectiva (Alam & Gühl, 2022).

En esta fase se destaca la designación del delegado de protección de datos Personales, quien será el supervisor del encargado del tratamiento del dato personal y asesorará al responsable de la protección de dato personal. De igual forma se establece la metodología para el análisis de riesgos, la evaluación de impacto, la adopción de las medidas de seguridad, el diseño de las políticas internas que regulen la metodología del tratamiento de datos personales (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021); y, se incluye la técnica para adquirir el consentimiento explícito de los involucrados al momento de recolectar el dato personal, para ejecutar las llamadas telefónica.

Como complemento, es imprescindible crear un equipo técnico con los representantes y/o sus delegados de las áreas de Operaciones, Legal, Talento Humano, TI (Tecnología de la Información) para garantizar el cumplimiento de la norma y enfrentar los desafíos técnicos, legales y operativos del ciclo de vida de dato personal.

### **Recursos**

En esta etapa, la Alta Dirección dispone asignar los recursos financieros y humanos para la implementación del proyecto. (Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021). En un call center de cobranza, es importante incluir el presupuesto para las herramientas técnicas de seguridad que estén enfocadas en la protección de los datos personales; como software de administración en la encriptación del dato y la información; las grabaciones de llamadas telefónicas, la gestión de calidad en el contacto con el cliente, y el cumplimiento de la norma explícita.

Además, se asigna presupuesto para incorporar alertas tempranas sobre los factores que generen incumplimiento, que impliquen sanciones financieras por un inadecuado tratamiento al dato personal, que ocasione pérdida de la confianza del cliente, que impacte la reputación y la competitividad del call center (Global Support, 2025). Estas acciones aseguran un compromiso organizacional sólido y una base robusta para el cumplimiento normativo y el giro de la idea de negocio.

### **Ejecución**

El control de un proyecto es otra tarea esencial del director del proyecto, en esta etapa se plantea el cumplimiento de los indicadores de gestión del proyecto, las tareas se asignan con roles definidos y plazos fijos, teniendo como prioridades garantizar la comunicación en el proyecto y



con los interesados (Alam & Gühl, 2022), cumpliendo las políticas internas y procedimientos que la norma de protección de datos además, se implementa un itinerario de cumplimiento enfocada en medidas de seguridad para prevenir brechas en el ciclo de vida del dato personal (Russell Bedford, 2023). Así mismo, se establecen las métricas y estándares empresariales que viabilicen los contratos entre el proveedor del servicio clientes; en las que se indexa cláusulas de confidencialidad y el cumplimiento a la LOPDP (Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

### **Capacitación**

Según Kerzner (2022), la capacitación es un elemento estratégico en la gestión de proyectos porque fortalece la comunicación, fomenta el compromiso del equipo y reduce los riesgos de errores operativos. Asimismo, el PMI (2021), enfatiza que los planes de formación deben estar alineados con los objetivos del proyecto, incluir cronogramas claros y ser evaluados para medir su efectividad.

Siendo esta fase clave, ya que busca garantizar que los actores involucrados interioricen sus responsabilidades y comprendan los objetivos del proyecto, así como también cuenten con las competencias necesarias para realizar la implementación y actúen acorde a lo que estipula la ley; En este caso la capacitación se enfocará en el diagnóstico de conocimiento de la ley (Alam & Gühl, 2022), a nivel Directivo Operativo, Recursos Humanos, Tecnología y las necesidades de cumplimiento que la empresa requiere; en el diseño del Plan de Capacitación se considera definir objetivos enfocados en la concienciación, en la formación y en el empoderamiento de la responsabilidad para administrar los datos personales; el contenido de la capacitación está sostenida en los principios, los derechos y las obligaciones de la administración del dato personal, se socializa la estrategia para la recolección, uso, conservación, anonimización, eliminación y destrucción del dato personal; se conceptualiza la funciones del responsable, encargado y titular de la protección del dato personal; se establecen políticas para la gestión de incidentes, brechas e irrupciones de seguridad; se establecen políticas empresariales para aplicar el consentimiento informado, su base legal y la evaluación del impacto en un evento de irrupción a la seguridad del dato personal e información y se establecen buenas prácticas para la gestión del dato personal.

En la ejecución de la planificación se requiere profesionales en la LOPDP, que con información de casos reales de los asistentes simulen escenarios y realicen talleres prácticos; a de más que fomenten la participación activa del auditorio, por otro lado, toda la documentación que se genere (asistencia, resultados y evidencias de capacitación), se incluye en los informes que serán herramientas auditables, permitiendo una retroalimentación, actualización de los conocimientos impartidos y que formen el cumplimiento de la ley. (PMBOK Séptima Edición - PMI, 2021).

Por último, se plantea un cronograma de capacitación continua, con material actualizado, temas conforme a la evolución de la norma, las nuevas amenazas y tendencias para la protección de datos personales. (Kerzner, 2009)



### ***Monitoreo y revisión continua***

En esta fase, la supervisión del cumplimiento de lo planificado y su evolución es significativo, por lo que se considera definir con claridad el objetivo y el alcance de las actividades de control, mismas que se sostienen en indicadores claves (KPIs), como la tasa de cumplimiento, la cantidad de incidentes o brechas de seguridad reportadas, el porcentaje de incidentes atendidos, el tiempo promedio de respuestas de incidentes, el número de capacitaciones realizadas y el resultado de las auditorías realizadas a la planificación planteada (PMBOK Séptima Edición - PMI, 2021); de igual forma, se plantea acciones de simulaciones y pruebas de cumplimiento (Myster calls, pruebas de acceso, evaluación de proveedores, etc.); para reforzar la capacidad de respuesta (Pierce, 2013).

Para la constatación del cumplimiento se considera la revisión documental de los procesos planificados, en donde las políticas de privacidad, manuales operativos y los protocolos de seguridad, deben ser revisados al menos una vez cada año; la retroalimentación permitirá una cultura de cumplimiento sostenido, para ello se ejecutaran encuestas internas de percepción de privacidad de datos personales, verificación de los canales de reporte de incidentes; y el reconocimientos como actividades de motivación (Alam & Gühl, 2022); por último se estructura formatos de reportes y seguimientos, que permitan informar los hechos importantes al comité de Protección de Datos o a la Alta Dirección, así como informar los hallazgos del periodo de evaluación y el seguimiento a los compromisos adquiridos (Kerzner, 2009).

### ***Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de datos Personales (LOPDP) en call centers de cobranzas en Quito - Ecuador***

El cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) en Ecuador se ha vuelto un desafío creciente para las organizaciones públicas y privadas, más aún en sectores donde los datos personales son parte sustancial del giro de negocio de la empresa (call centers de cobranzas). Esta normativa establece el marco legal para proteger la privacidad de los datos personales, y la ejecución adecuada del ciclo de vida de los datos personales, así como proteger su información y que no sea utilizada con fines específicos.

Con lo expuesto anteriormente. el tratamiento de datos personales, en la operación de cobranzas es legítimo y lícito, cumpliendo los parámetros de la legislación, esto es al existir una autorización para ser contactado o existir un contrato comercial o de crédito, existe licitud y base legitimadora en los procesos de contactabilidad, ejecución del contrato hasta llegar a la cobranza o al cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato comercial en general (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

Las autorizaciones y los procesos deben adecuarse al mandato legal a fin de que no existan contingencias en la gestión de cobranza, es por eso que la LOPDP establece una serie de obligaciones específicas para todas las organizaciones del sector de cobranzas, entre las más importantes se encuentran:

Tabla 2. Legislación aplicable de la LOPDP para la Cobranza

Artículo	Aplicación
<b>Art. 2, Ámbito de aplicación</b>	Aplica a todo tratamiento de datos personales, incluye llamadas de cobranza.
<b>Art. 4, Definiciones</b>	Define. -
	Anonimización
	Consentimiento
	Tratamiento
	Responsable
	Encargado
	Consentimiento
	Datos personales
<b>Art. 7, Tratamiento legítimo de datos personas</b>	Datos sensibles
	Debe tener una base legal válida; En cobranza, la ejecución de un contrato o el interés legítimo del acreedor es importante.
<b>Art. 8, Principio de finalidad</b>	Los datos deben usarse exclusivamente para fines de cobro, no para fines como publicidad
<b>Art. 9, Principio de proporcionalidad</b>	Solo se deben tratar los datos necesarios para la gestión de cobranzas.
<b>Art. 10, Información al titular</b>	El titular debe ser informado sobre el uso de sus datos, incluso si no se requiere consentimiento.
<b>Art. 11, Consentimiento</b>	Regula la metodología para obtener el consentimiento, en cobranza no es obligatorio si hay otra base legal.
<b>Art. 15, Bases de licitud del tratamiento</b>	Esta expuesta en los siguientes literales
	b. Ejecución de un contrato.
	c. Cumplimiento de obligación legal.
	e. Interés legítimo del responsable, siempre que no prevalezcan los derechos del titular y se haya realizado una evaluación de impacto.
<b>Art. 19, Derechos del Titular</b>	Puede ejercer el derecho al acceso, rectificación, eliminación, oposición, incluso con las llamadas de cobranza.
<b>Art. 30, Obligaciones del Responsable del Tratamiento</b>	Se debe garantizar la seguridad, confidencialidad, legalidad y trazabilidad del tratamiento de datos.
<b>Art. 33, Evaluación del Impacto</b>	Al ser información de alto riesgo (como datos financieros o sensibles), se realiza una evaluación de impacto antes de iniciar el tratamiento.
<b>Art. 34, Registro de Actividades de Tratamiento</b>	Se debe documentar los procesos de tratamiento, las finalidades, las categorías de datos, los destinatarios, las medidas de seguridad, etc.....

Fuente: elaboración propia con base a la Ley Orgánica de protección de datos personales

Además, la LOPDP establece que el manejo de datos personales debe basarse en principios esenciales como la legalidad, honestidad, la transparencia, la minimización de datos, la limitación de la finalidad, la exactitud, el tiempo de conservación, la integridad, la confidencialidad y la

responsabilidad proactiva. Conforme a dichos principios, las organizaciones deben llevar a cabo medidas técnicas, organizativas y legales que aseguren la protección de la información.

En los call centers, estas obligaciones se convierten necesarias para proteger la información personal de las personas garantizando su privacidad y evitando usos indebidos que puedan vulnerar sus derechos o dignidad. Esta regulación no solo minimiza riesgos asociados a filtraciones o discriminación, sino que también asegura que las organizaciones cumplan con la normativa vigente, evitando sanciones legales y daños a su reputación. Asimismo, promueve la confianza de clientes y colaboradores, fortalece la eficiencia interna al reducir brechas de seguridad y contribuye a la creación de un entorno ético donde se respetan los derechos humanos.

Es importante mencionar que la LOPDP involucra actores claves que trabajan en conjunto para asegurar que los datos sean manejados de forma ética y segura, los mismos que se detallan a continuación:

Figura 2. Integrantes del Sistema de Protección de Datos Personales



Fuente: elaboración propia con base a Ley General Orgánica de Protección de datos y Reglamento LOPDP

**Responsable del Tratamiento (RT):** es la persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad de los datos personales. Se le considera la máxima autoridad (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021)

**Encargado del Tratamiento (ET):** persona natural o jurídica que “deberá ofrecer garantías suficientes para aplicar medidas técnicas, jurídicas, administrativas y organizativas apropiadas para que el tratamiento cumpla con las disposiciones de la Ley garantizando el adecuado tratamiento de los datos personales y la protección de los derechos de los titulares” (Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2023) es a quien corresponde, bajo un contrato, presta servicios y accede a datos personales, pero no tiene capacidad de decisión sobre ellos. Su papel es ejecutar las instrucciones del responsable, garantizando que se cumplan las disposiciones legales y contractuales (Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2023)

**Delegado de Protección de Datos (DPO):** es la persona natural que se encarga principalmente de asesorar, velar y supervisar de manera independiente, el cumplimiento de las obligaciones legales al responsable y encargado de tratamiento de datos personales” (Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2023), además de servir de enlace con la Autoridad de Protección de Datos Personales.

Sin embargo, de acuerdo a los reportes oficiales, la adopción de estas prácticas mínima en el país, debido a que las empresas tienen brechas sobre el conocimiento legislativo, infraestructura tecnológica y cultura organizacional orientada a la ética en el manejo de la información (Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2023); De hecho, según la Agencia de Protección de Datos, solo el 37% de los call centers del país ha establecido formalmente políticas de protección de datos, mientras que un 52% se encuentra en las primeras etapas, es decir, fases sin controles y auditorías consolidadas. En general, la realización de evaluaciones de impacto en la Protección de Datos es un proyecto que todavía está en las primeras jornadas, lo que aumenta el riesgo de sanciones y daños a la imagen (Guía de desarrollo en privacidad y operaciones de seguridad, 2025).

Aunque se trate de un requerimiento legal, el registro de información proporciona una ventaja competitiva a las organizaciones que manejan la protección de los datos de manera adecuada. Esta actividad crea una base de confianza con los clientes, influye positivamente en la imagen empresarial y se acopla a la responsabilidad social corporativa. Existen sanciones penales y económicas por su incumplimiento, lo que obliga a las empresas a fomentar una cultura de privacidad en todas sus áreas. Estas sanciones incluyen medidas correctivas como el cese del tratamiento, eliminación de datos y medidas técnicas y organizativas, así también la normativa establece infracciones leves, graves y muy graves con multas que pueden alcanzar hasta el 1% del volumen de facturación anual. La aplicación de estas sanciones utilizando criterios como la intencionalidad, reiteración, naturaleza del perjuicio y reincidencia (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

Resumiendo lo planteado, la creación de la Autoridad de Protección de Datos Personales y, sobre todo, la entrada en Vigor total de la LOPDP a partir de 2023, marcan un hito para el sector privado. De esta manera las organizaciones, entre ellas los call centers de cobranzas, están obligadas a cambiar su orientación pasando de ser reactivas a ser proactivas, integrando la gestión de la protección de datos dentro de sus sistemas de gobierno corporativo (Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2023).

### ***Relación entre gestión de proyectos y cumplimiento normativo***

La gestión de proyectos en los marcos organizacionales ha presentado un cambio significativo en los últimos años, dejando atrás las metodologías tradicionales basadas en procesos rígidos y lineales hacia modelos ágiles y adaptativos para responder mejor a entornos dinámicos o altamente regulados. Según el Project Management Institute (PMI, 2021), en su Guía del PMBOK®

Séptima Edición, los proyectos cumplen un rol estratégico para crear valor organizacional en entornos complejos, donde la muestra a cambios legales y regulatorios es irremediable. La gestión de proyectos, en este sentido, se presenta como una metodología efectiva para planificar, ejecutar y controlar proyectos de relevancia política, como en el caso de la promulgación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

La LOPDP establece un conjunto de obligaciones jurídicas para las organizaciones públicas y privadas que realicen el tratamiento de datos personales. La ley regula principios como la licitud, transparencia, minimización de datos, confidencialidad y seguridad, e implanta los derechos fundamentales a los titulares, accesos, rectificación, cancelación y oposición ARCO a este respecto. En consecuencia, las empresas, especialmente aquellas que manejan información delicada sobre sus clientes, como las gestionadas por call center de cobranzas, deben establecer mecanismos de protección adecuados. Es por eso que la implementación de la LOPDP en el sector de cobranzas enfrenta desafíos relevantes. Entre ellos, se destaca la falta de precisión normativa, lo que ocasiona ambigüedades en su aplicación y aumenta la exposición a sanciones. Asimismo, la débil cultura de protección de datos, tanto en ciudadanos como en empresas, limita la efectividad del consentimiento informado. A esto se suma la reducida capacidad institucional de la Superintendencia, que aún no dispone de los recursos suficientes para ejercer un control adecuado. En consecuencia, las empresas de cobranzas que gestionan información sensible enfrentan un riesgo operativo significativo (Rodríguez Almache et al., 2024). El mismo que en caso de su incumplimiento puede conducir a sanciones económicas lícitas y daños a la reputación.

En el ámbito empresarial ecuatoriano, la mayor parte de las investigaciones y reportes institucionales coinciden en que el nivel de cumplimiento de la LOPDP aún es incipiente, sobre todo debido a fallas en la planificación estratégica, la falta de inversión en capacitación de talento humano y a la insuficiente dotación de herramientas tecnológicas para garantizar la protección de la privacidad y de los datos e información. Ejemplo de ello es el análisis del sector de las empresas de cobranzas, segmento en el que el volumen de datos personales con el que se trabaja es altamente alto, entre los que se puede incluir datos financieros, historiales crediticios y datos de contacto.

En este sentido, la gestión de proyectos se configura como un sistema que facilita afrontar la materialización de la LOPDP a través de la instrucción de la brecha normativa, la fijación de objetivos delimitados, la asignación de recursos necesarios y la elaboración de actividades de seguimiento y control. Turner y Müller (2007), enfatizan que la gobernanza de proyectos, definidos como los mecanismos que establecen las medidas para lograr la coherencia entre la estrategia y la ejecución de los proyectos, resulta ser determinante para asegurar el cumplimiento del marco normativo y la cuenta con la realidad legal actual.

Por otro lado, la incorporación a la metodología de referencia al PMBOK también agiliza la inclusión de prácticas en el ámbito de la gestión del riesgo, la calidad y el cambio organizacional, lo cual es determinante para la implementación del principio de protección de datos por diseño y por defecto. Asimismo, la evaluación de Impacto de Protección de Datos se torna imprescindible para la prevención y mitigación del riesgo vinculado al procesamiento de datos personales en

proyectos específicos, en especial para sectores como el de los call centers enfocados en la recuperación de cartera, cuyos procesos laborales se desarrollan en condiciones de alta exposición.

Por tanto, el cumplimiento efectivo de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en Ecuador en su actual estado requiere no una simple adecuación normativa, sino la implementación de un enfoque de gestión de proyectos que ayude a las organizaciones a establecer un proceso robusto y sostenible para la adaptación, vigilancia y mejoras continuas. Solo a partir de la integración estratégica se podrá lograr la reducción de riesgos legales, la protección de la reputación corporativa y la satisfacción y confianza de los clientes en un mundo cada vez más digitalizado, regulado y publicitado

## Metodología

El presente estudio adopta un enfoque metodológico cuantitativo, orientado a analizar de forma objetiva el impacto de la gestión de proyectos en el estudio de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en un call center de cobranzas en Quito, Ecuador. El diseño es de tipo no experimental, con alcance descriptivo, explicativo y correlacional, lo que posibilita analizar la influencia entre la gestión de proyectos y el cumplimiento normativo de la LOPDP, sin manipular las variables. La investigación se inscribe en un nivel aplicativo, ya que permite aplicar los resultados en un entorno organizacional concreto. La temporalidad del estudio es transversal, enfocándose en la observación de las variables en un momento determinado (Nwabuko, 2024).

Para lograr el cumplimiento de los objetivos se realizó a través de instrumentos estructurados como encuestas tipo Likert, en donde se recopilaron datos numéricos que permiten describir y establecer estadísticos descriptivos de las variables clave del estudio, la misma que fue realizada al personal aplicando una encuesta de percepción sobre el manejo seguro de datos personales en el call center, la muestra fue realizada a 46 colaboradores, mediante un formulario electrónico diseñado en Google Forms y una vez obtenido se migraron al software estadístico JASP, para su análisis mediante tablas de datos que recopilan las respuestas de los encuestados involucrados en la investigación; Para lo cual se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para proporcionar una medida de la consistencia interna de una prueba o escala y asegurar la fiabilidad de las respuestas obtenidas, se expresa como un número entre 0 y 1 (Tavakol & Dennick, 2011), además antes de proceder con el análisis factorial, se evaluaron los supuestos de normalidad multivariada y la adecuación de la matriz de correlaciones, además se realizaron pruebas de supuestos para el análisis factorial exploratorio, posteriormente se realizó los porcentajes de varianza explicada por los factores y correlaciones inter-factores y finalmente cargas factoriales rotadas de los ítems sobre implementación de la LOPDP.

Para la determinación del tamaño de muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 % y una proporción poblacional asumida de máxima variabilidad ( $p = q = 0,5$ ). Estudios sobre determinación de tamaño de muestra para coeficiente Alfa indican que tamaños pequeños pueden inducir sesgos y que

muestras mayores mejoran la confiabilidad (Kennedy, 2022). En este caso, la población objeto de estudio estuvo conformada por 52 colaboradores, lo que permitió obtener un tamaño de muestra de 46 participantes. El cálculo se desarrolló de la siguiente manera:

$$n=52 \quad \frac{Npq}{(N-1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + pq} \quad \frac{49,9408}{1,0879} \quad 46$$

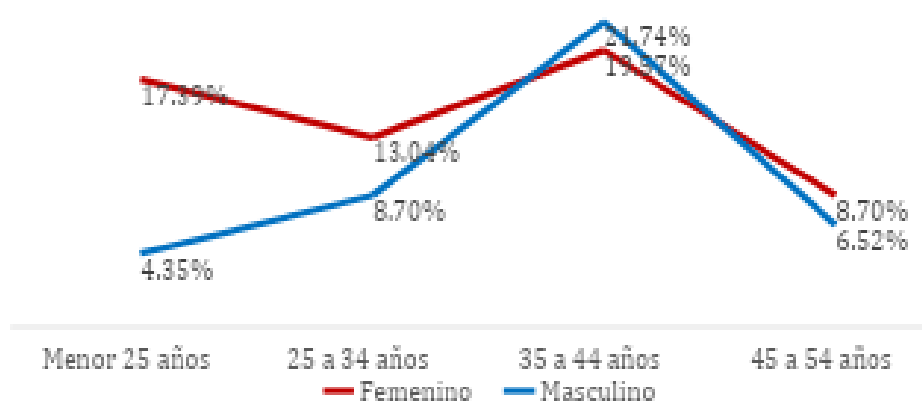
De este modo, la muestra seleccionada asegura una representatividad estadísticamente válida respecto de la población total.

## Resultados

### Análisis descriptivo

A continuación, se presenta el análisis descriptivo de la muestra de la Percepción sobre el Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, para ello se consideró la edad, género, nivel de ocupación y nivel de estudios.

Figura 3. Edad y género

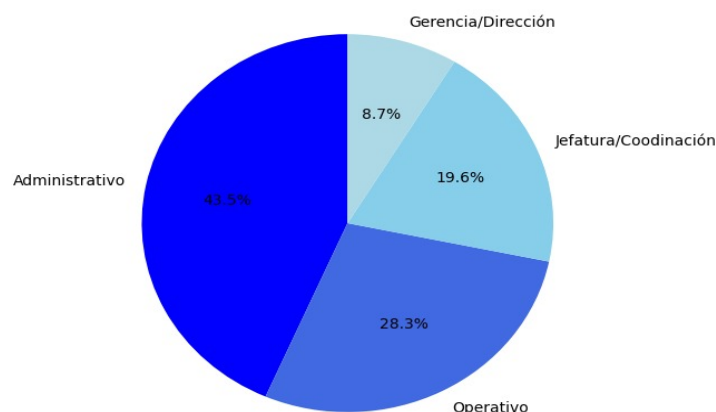


Fuente: elaboración propia

Nota. El gráfico 3 muestra la distribución de edad y género de las personas encuestadas; los datos se dividen en 4 rangos de edad (menor de 25 años, 25 a 34 años, 35 a 44 años y de 45 a 54 años) en donde se evidencia una mayor concentración en el rango de edad de 35 a 44 años, el mismo que representa un 41,3%, con una mayor participación masculino con un 21,7% versus el femenino 19,6%.



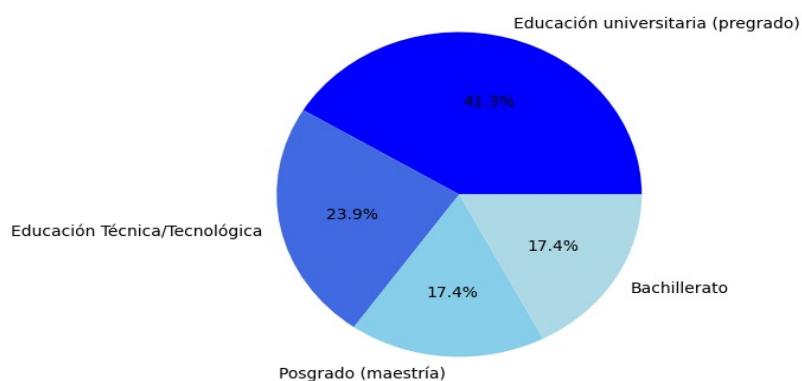
Figura 4. Nivel de Ocupación



Fuente: elaboración propia

Nota. En el gráfico 4 la distribución de cargos muestra una mayor concentración del personal en el área administrativa con un 43,5%, seguido del nivel operativo con un 28,3%, por otro lado, el cargo de jefatura o coordinación con un 19,6%, mientras que la gerencia o dirección representa un 8,7%.

Figura 5. Nivel de Estudios



Fuente: elaboración propia

Nota. En la figura 5 se muestra la distribución de los niveles de estudios de los participantes, siendo el mayor porcentaje Educación universitaria con un 41,3%, lo cual refleja un nivel académico significativo dentro del personal, seguidamente de la educación tecnológica con un 23.9% y menor proporción bachillerato y maestría con un 17,4% respectivamente.

### ***Análisis de fiabilidad***

Para evaluar la consistencia interna de los ítems que conforman la escala de percepción sobre la implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOIDP), se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Este indicador permite determinar si los elementos del instrumento miden de forma coherente un mismo constructo, asegurando así la fiabilidad de las respuestas obtenidas.

Tabla 3. Estadísticas de confiabilidad de la escala de percepción sobre la implementación de la LOIPD

Coeficiente	Estimar	Error típico	IC del 95%	
			Lower	Upper
Coefficient $\alpha$	0.944	0.020	0.904	0.984

Fuente: elaboración propia

Nota. El coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha = .944$ ) indica una fiabilidad excelente de la escala. El intervalo de confianza del 95% sugiere que el verdadero valor poblacional del coeficiente se encuentra entre .904 y .984, lo cual respalda la consistencia interna del instrumento.

Estos resultados son necesarios para justificar la aplicabilidad del modelo factorial a los datos recopilados.

### **Análisis estadísticos de las variables**

Tabla 4. Pruebas de supuestos para el análisis factorial exploratorio

	Valor	gl	p
Model	141.702	76	< .001

Fuente: elaboración propia

Nota. El test de Mardia indicó que los datos no cumplen el supuesto de normalidad multivariada ( $p < .001$ ). A pesar de ello, el análisis factorial pudo realizarse apropiadamente utilizando el método de mínimos residuales, que es robusto ante esta violación. El contraste chi-cuadrado muestra que el modelo factorial es significativo ( $\chi^2 = 141.70$ ,  $gl = 76$ ,  $p < .001$ ), indicando que la matriz de correlaciones no es una matriz identidad.

A continuación, se presentan los porcentajes de varianza explicada por los factores extraídos, así como la matriz de correlación entre ellos. Esto permite valorar la fuerza explicativa del modelo factorial propuesto y la relación entre los constructos identificados.

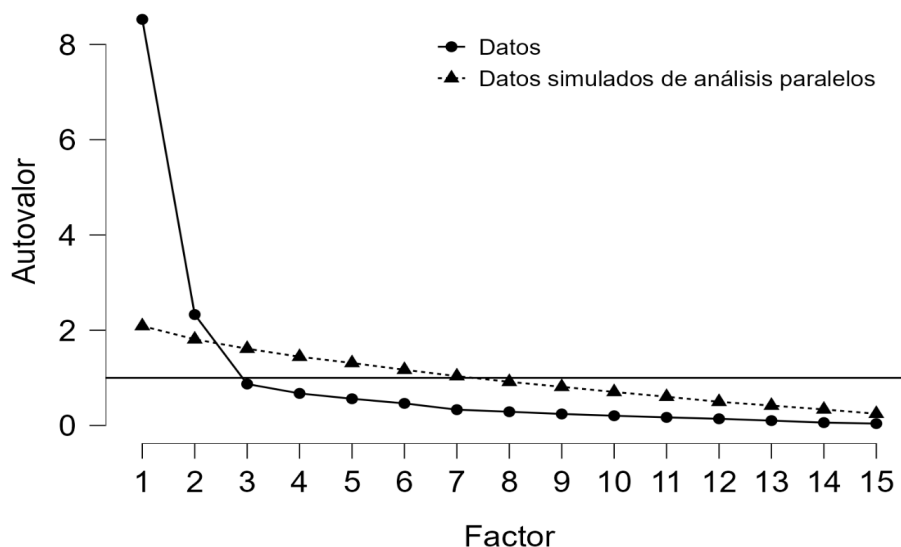
Tabla 5. Varianza explicada por los factores y correlaciones inter-factores

	Factor 1 Cumplimiento Organizacional	Factor 2 Impacto percibido del proyecto
Factor 1	1.000	0.537
Factor 2	0.537	1.000

Fuente: elaboración propia

Nota. Los dos factores (factor 1 procesos organizativos y gestión interna, mientras que el factor 2 representa las percepciones sobre el impacto del proyecto de implementación) identificados explican el 68.5% de la varianza total. La correlación entre los factores fue positiva y moderada ( $r = .537$ ), lo cual respalda la decisión de aplicar rotación oblicua, asumiendo que los factores están relacionados conceptualmente.

Figura 6. Gráfico de sedimentación y análisis paralelo para determinar el número de factores



Fuente: elaboración propia

Nota. El gráfico muestra los autovalores reales (línea continua con círculos) y los autovalores simulados (línea punteada con triángulos) obtenidos mediante análisis paralelo. Según el criterio de Kaiser-Guttman y la comparación con los datos simulados, se recomienda retener dos factores, ya que sus autovalores son mayores a los generados aleatoriamente. A partir del tercer factor, los autovalores caen por debajo de la línea de corte, indicando que no aportan varianza significativa al modelo.

Tabla 6. Cargas factoriales rotadas de los ítems sobre implementación de la LOIDP

	Factor 1 Cumplimiento Organizacional	Factor 2 Impacto percibido del proyecto	Unicidad
Herramientas de gestión	0.934		0.191
Percepción de clientes	0.866		0.264
Procesos alineados	0.863		0.221
Recursos financieros	0.855		0.283
Cronograma claro	0.830		0.329
Auditorías internas	0.828		0.348
Seguimiento dirección	0.789		0.413
Principios confidencialidad	0.735		0.333
Capacitación personal	0.718		0.458
Responsables designados	0.715		0.408
Gestión facilita alianza		0.954	0.142
Proyecto mejora percepción		0.932	0.209
Recursos de cumplimiento		0.828	0.276

	Factor 1 Cumplimiento Organizacional	Factor 2 Impacto percibido del proyecto	Unicidad
Metodologías de incumplimientos		0.812	0.254
Hitos de capacitación		0.627	0.594

Fuente: elaboración propia

Nota. Se muestran únicamente las cargas  $\geq .40$ . El Factor 1 agrupa ítems relacionados con procesos organizativos y gestión interna, mientras que el Factor 2 representa percepciones sobre el impacto del proyecto de implementación. No se identificaron cargas cruzadas significativas.

## Discusión

El análisis factorial exploratorio permitió revelar la estructura subyacente de la escala diseñada para evaluar la percepción sobre la implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPIP) en el contexto organizacional. A través del método de mínimos residuales con rotación oblicua (Promax), se identificaron dos factores principales que explican el 68.5% de la varianza total del instrumento, lo cual se considera un nivel aceptable y robusto para escalas de tipo social y organizacional.

El primer factor identificado fue interpretado como cumplimiento organizacional, ya que agrupa ítems que hacen referencia a la existencia de cronogramas claros, la asignación de recursos financieros específicos, la aplicación de herramientas de gestión, la capacitación del personal, y la alineación de los procesos internos con la normativa. Este conjunto de ítems representa aspectos estructurales y estratégicos que sustentan el cumplimiento de la LOPDP desde una perspectiva institucional. Las altas cargas factoriales observadas en estos ítems reflejan una fuerte coherencia interna y una percepción compartida sobre la forma en que la organización opera para cumplir con la legislación vigente.

El segundo factor, denominado impacto percibido del proyecto, se compone de ítems que evalúan la percepción de mejora en la gestión de datos, la efectividad del uso de metodologías de gestión, la influencia en la percepción del cliente y la mejora de la capacitación derivada del seguimiento del proyecto. Este factor representa una dimensión más enfocada en los efectos observables y subjetivos del proceso de implementación, tanto a nivel interno como externo. La presencia de cargas factoriales elevadas en este componente indica que los participantes reconocen un impacto positivo atribuible a la ejecución del proyecto de cumplimiento normativo.

Ambos factores presentan una correlación positiva y moderada ( $r = .537$ ), lo cual sugiere que, aunque se trata de dimensiones distintas, existe una relación significativa entre la percepción del cumplimiento organizacional y el impacto que este tiene sobre la mejora institucional percibida. Este hallazgo justifica el uso de una rotación oblicua, dado que los factores no son completamente independientes. En conjunto, los resultados respaldan la validez de constructo de la escala, al demostrar una estructura interna coherente con los supuestos teóricos que guiaron su elaboración.

## Conclusión

La principal contribución metodológica de este estudio es el análisis de fiabilidad con un resultado de ( $\alpha = .944$ ) la cual indico una fiabilidad excelente de la escala y validez de constructo, esencial para monitorear la LOPDP. Esta herramienta estadística, permite el análisis de 2 factores Cumplimiento Organizacional e Impacto Percibido, el cual justifica científicamente su aplicación para el seguimiento continuo y la toma de decisiones informadas.

Los resultados confirman que la gestión de proyectos es la estrategia indispensable para hacer efectiva la implementación de la LOPDP, en organizaciones que deben cumplir la norma legal; Las metodologías ágiles como Scrum permite la adaptación progresiva y ordenada del marco legal mediante fases iterativas, reduciendo los riesgos jurídicos, operativos consolidando la competitividad en las empresas de cobranzas.

El Análisis Factorial Exploratorio demuestra que la implementación de la LOPDP se estructura en dos factores distintos, Cumplimiento Organizacional y el Impacto Percibido del Proyecto pero relacionadas, que explican un 68.5% de la varianza total. Así también la correlación positiva y moderada ( $r = .537$ ), son los resultados del proyecto.

La principal limitación del estudio es en su diseño transversal y no experimental, lo que impide establecer relaciones causales con certeza y evaluar los cambios en el cumplimiento de la LOPDP a lo largo del tiempo. Además, el alcance geográfico y organizacional fue restringido a un solo call center en Quito, lo que introduce potencial subjetividad en las percepciones y restringe la generalización de los resultados a otros sectores o ciudades.

## Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos, se sugiere que la organización fortalezca los componentes estructurales asociados al cumplimiento normativo. En particular, se recomienda consolidar los cronogramas de implementación, asegurar la disponibilidad de recursos financieros específicos y mantener un enfoque de gestión basado en herramientas que favorezcan el seguimiento y control de los procesos. Estas acciones permitirían robustecer los pilares que sostienen el cumplimiento de la LOPDP desde una perspectiva operativa y estratégica.

Asimismo, resulta fundamental reforzar el liderazgo institucional del proyecto mediante la designación clara de responsables, la asignación de funciones específicas, y la creación de mecanismos de seguimiento continuo. El compromiso de la dirección del proyecto y la participación activa del personal capacitado son elementos clave para garantizar una implementación sostenida y efectiva.

En cuanto a la percepción del impacto del proyecto, se recomienda implementar acciones comunicacionales y de evaluación que visibilicen los logros alcanzados. Es necesario que tanto el personal interno como los usuarios externos perciban mejoras tangibles en la gestión de sus datos

personales, lo cual contribuiría a incrementar la legitimidad y aceptación del proceso. El uso de metodologías de gestión adaptativas puede facilitar la identificación temprana de incumplimientos y permitir ajustes oportunos en la ejecución del proyecto.

Se sugiere que la escala desarrollada sea utilizada como una herramienta diagnóstica periódica, aplicada de forma anual o semestral, con el fin de monitorear la evolución de la percepción sobre la implementación de la LOPDP. Este monitoreo puede facilitar la identificación de áreas críticas, promover la mejora continua y sustentar decisiones estratégicas basadas en evidencia.

Los resultados obtenidos confirman que la escala aplicada constituye un instrumento fiable y válido para evaluar la percepción sobre la implementación de la LOPDP en la organización. La identificación de dos factores diferenciados, pero relacionados, brinda un marco sólido para orientar decisiones estratégicas y fortalecer tanto el cumplimiento normativo como la percepción de su impacto en el ámbito institucional.

## Referencias

- Alam, P., & Gühl, S. (2022). *Project management for practice*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-65159-9>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Registro Oficial Suplemento 459*.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2023). *Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales*.
- Beck, K., Beedle, M., van Bennekum, A., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., Grenning, J., Highsmith, J., Hunt, A., Jeffries, R., Kern, J., Marick, B., Martin, R. C., Mellor, S., Schwaber, K., Sutherland, J., & Thomas, D. (2001). *Manifesto for Agile Software Development*. <http://agilemanifesto.org/>
- Fernández González, J. (2013). *Introducción a las metodologías ágiles: Otras formas de analizar y desarrollar*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Global Support. (2025). *Gestión de recursos para la protección de datos en call centers*. <https://www.globalsupport.com>
- Kennedy, I. (2022). Sample size determination in test-retest and Cronbach alpha reliability estimates. *British Journal of Contemporary Education*, 2(1), 125–137. <https://doi.org/10.52589/BJCE-FY266HK9>
- Kerzner, H. (2009). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119178231>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información del Ecuador. (2025). *Guía de desarrollo en privacidad y operaciones de seguridad*.
- Nwabuko, O. (2024). An overview of research study designs in quantitative research methodology. *American Journal of Medical and Clinical Research & Reviews*, 3(5), 1–13. <https://doi.org/10.58372/2835-6276.1169>

- Paradavisual. (2025). *Desafíos regulatorios en la gestión de cobranzas y protección de datos personales*. <https://www.paradavisual.com>
- Pierce, D. R. (2013). Monitoring and controlling the project. En R. D. Pierce, (ed.). *Project scheduling and management for construction* (pp. 135–165). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118779552.ch6>
- Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PM-BOK® Guide)*.
- Rodríguez Almache, V., Torres, G., & Herrera, M. (2024). Principales desafíos de la LOPDP en cobranzas en Ecuador. *Revista de la Universidad Central del Ecuador*, 15(2), 45–62. <https://doi.org/10.XXXXX/ruc.v15i2.XXXXX>
- Russell Bedford. (2023). *Cumplimiento normativo y auditoría de protección de datos*. Russell Bedford Ecuador. <https://russellbedford.ec>
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020). *The Scrum Guide: The definitive guide to Scrum*. Scrum.org. <https://scrumguides.org>
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Turner, J. R., & Müller, R. (2007). *The governance of project management*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9781134144280>
- Vista de la protección de datos personales en Ecuador: evolución legislativa y comparación con modelos regionales en Sudamérica. (2024). *Revista de Derecho y Tecnología*. <https://revistas.uasb.edu.ec>

## Autores

**Lorena de los Angeles Navas Uscategui.** Ingeniera Comercial, tengo dos diplomados en Habilidades Gerenciales y maestrante en el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos.

**Guido Olivier Erazo Alvarez.** Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

**Jorge Ormaza Andrade.** Docente tutor, de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

## Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.