



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TEMA:

La Gestión de información y sus diferentes Modelos de Gestión de información en el departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, año 2024 (Estudio de Caso)

AUTOR:

Vera Nevarez Caroline Naomi

TUTOR:

Lic. Oswaldo Mero Delgado, Mg.

Manta – Manabí – Ecuador

2025

Tema

La Gestión de información y sus diferentes Modelos de Gestión de información en el departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, año 2024 (Estudio de Caso)

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante: **Vera Nevarez Caroline Naomi**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025 2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultado), cuyo tema del trabajo es: **La Gestión de información y sus diferentes Modelos de Gestión de información en el departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, año 2024 (Estudio de Caso)**

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

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

Manta, 26 de enero de 2026

Lo certifico,

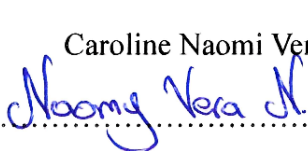


Lic. Oswaldo Waldemar Mero Delgado
Docente Tutor
Área: Administrativas Contables y Comercio

Declaración de Autoría

Quien suscribe, Vera Nevarez Caroline Naomi, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado, La Gestión de información y sus diferentes Modelos de Gestión de información en el departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, año 2024, es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, lo que cumple con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del tutor Lic. Oswaldo Mero Delgado.

En tal sentido, manifiesto, la originalidad del trabajo, lo que permite que aquellos aportes intelectuales de otros autores se referencian debidamente en el texto del trabajo.

Caroline Naomi Vera Nevárez

.....

CI: 1317956397

Dedicatoria

A mi querido padre:

Agradezco con todo mi corazón a mi papá, quien, a pesar de que ya no se encuentra con nosotros, sigue constituyéndose como una fuente de inspiración para mí. Su modelo de fuerza, compromiso y amor ha sido el faro que ha iluminado mi trayectoria. Esta tesis está dedicada a su recuerdo, con un profundo agradecimiento y amor incondicional.

Hoy, este triunfo te pertenece, porque lo construí con todo lo que tú inculcaste en mí y tu apoyo en todo este trayecto.

A pesar de que no estés aquí físicamente, sé que estuviste conmigo en cada etapa.

Te amo papá

A mi amada madre:

Por su amor incondicional, su entrega sin límites y su fuerza inquebrantable. Gracias por sostenerme en los momentos más difíciles, eres mi ejemplo para seguir mamá. Esta meta también es tuya.

A mis hermanos:

Por caminar conmigo este trayecto, por apoyarme, animarme y creer en mí en todo momento. Gracias por ser mi refugio, mi alegría y mi red de apoyo constante. Sin ustedes, este logro no tendría el mismo sentido.

Con todo mi cariño y agradecimiento, esta tesis está dedicada a ustedes: mi familia, mi razón más profunda para seguir adelante.

Caroline

Agradecimiento

Hay etapas que dejan huella, y esta es una de ellas. Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por haber sido parte de mi camino, no solo como espacio académico, sino como lugar donde aprendí a entender mejor quién soy y hacia dónde quiero ir. En especial, la Facultad de Ciencias Administrativas y Comercio me ofreció algo más que clases: me dio confianza, exigencia, libertad para equivocarme y volver a empezar.

También reconozco a la carrera de Gestión de la Información Gerencial, porque fue ahí donde todo empezó a tener forma. Aprendí mucho, pero más allá de los contenidos, me quedo con las personas: docentes que estaban ahí, y las clases que sin darme cuenta cambiaron la forma en que miro el trabajo, los procesos, las decisiones.

Caroline

Índice

Tema.....	2
Certificación.....	3
Declaración de Autoría	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Resumen.....	8
Abstract	9
Introducción	10
Antecedentes	12
Definición del Caso de Estudio.....	14
Justificación del Caso de Estudio	16
Objetivos	18
Objetivo General.....	18
Objetivo Específicos	18
Marco Conceptual.....	19
Gestión de la Información.....	19
Modelos de Gestión de la Información	20
Sistemas de Información y Cultura Organizacional	22
Gestión Documental Pública.....	23
Toma de Decisiones Basada en Información	24
Clasificación de Modelos de Gestión de Información	25
Modelo Operativo	26
Modelo Estratégico	26
Modelo Mixto o Táctico	26
Impacto en la Transparencia y Acceso a la Información	27
Marco Metodológico.....	29
Resultados Obtenidos.....	31
Análisis de Resultados	42
Conclusiones	44
Recomendaciones	46
Lista de Referencia	48
Anexos	53
Propuesta del Estudio de Caso.....	53

Resumen

El desarrollo de esta investigación se enfoca en analizar la gestión de la información asociada al área administrativa del GAD del cantón Jaramijó Durante el período 2024, destacando el uso de modelos en la aplicación de los procesos que se generan desde la perspectiva institucional. Por lo cual, se plantea como objetivo principal, identificar los modelos de gestión de información que son aplicados en el entorno administrativo, con la finalidad de evidenciar sus principales características, deficiencias, así como también sus posibles mejoras. Para tal efecto, se aplicó un tipo de investigación cualitativa y un diseño de carácter de estudio de caso, integrándolo con entrevistas semiestructuradas y un análisis documental que determinó resultados que se asocian a una baja sistematización de la información, falta de un proceso de digitalización, y falta de políticas internas y resistencia por parte de los colaboradores a la transformación tecnológica. Concluyendo que la gestión documental necesita, un rediseño estructural con apoyo en modelos funcionales, que se caractericen por la capacitación permanente y uso de recursos digitales integrados, lo cual es esencial para mejorar el manejo de la información en esta entidad. Por lo cual, se recomienda impulsar la cultura organizacional, la misma que es importante para implementar protocolos eficientes y dotar de herramientas digitales que coadyuven a fortalecer la eficiencia, transparencia y control de la información.

Palabras clave: Gestión de la información, modelos de gestión documental, cultura organizacional

Abstract

This research focuses on analyzing the management of information associated with the administrative area of the GAD (Local Government) of the Jaramijó canton during the 2024 period, highlighting the use of models in the application of processes generated from an institutional perspective. Therefore, the main objective is to identify the information management models that are applied in the administrative environment, in order to highlight their main characteristics, deficiencies, as well as possible improvements. To this end, a qualitative research method and a case study design were applied, where semi-structured interviews and a documentary analysis were used to determine results associated with a low level of information systematization, a lack of a digitization process, and, at the same time, a lack of internal policies and resistance on the part of employees to technological transformation. Concluding that document management significantly needs a structural redesign supported by functional models, characterized by ongoing training and the use of integrated digital resources, which will improve information management in this entity. Therefore, it is recommended to promote organizational culture, which is essential for implementing efficient protocols and providing digital tools that contribute to strengthening efficiency, transparency, and information control.

Keywords: Information management, document management models, organizational culture

Introducción

La Gestión de información y sus diferentes Modelos de Gestión de información en el departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, año 2024 se establece como determinante en los últimos años, caracterizada por una necesidad integral de mejorar la eficiencia, la agilidad y la toma de decisiones a nivel gubernamental. En este contexto, la presente investigación se centra en la gestión de la información y sus diferentes modelos de gestión de información en el departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, durante el año 2024. Angarita y Prieto (2025), mencionan que la implementación de sistemas de información gerencial impulsan el fortalecimiento y desarrollo institucional de las entidades.

En ese sentido, el departamento administrativo del GAD del cantón Jaramijó, ubicado en la provincia de Manabí no está exento al desarrollo aplicativo de los sistemas de información gerencial, volviéndose indispensable la necesidad de implementar procesos administrativos que se caractericen por su eficiencia y una gestión de información integral que contemple servicios públicos acordes a las exigencias ciudadanas. Huertas y otros/ y colaboradores (2020), corroboran que la aplicación de modelos de gestión de información contribuye al desarrollo de los procesos relacionados con la planificación, control y evolución de todas las actividades institucionales.

Por lo cual, el desarrollo del estudio de caso propuesto se enfoca en el análisis de la gestión de la información y los diversos modelos de gestión que se aplican en el entorno administrativo del GAD del cantón Jaramijó durante el periodo 2024, centrándose específicamente en la gestión de la información y sus diferentes modelos de gestión de información en el departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, con la finalidad de identificar la aplicación de las prácticas actuales, evaluar

su efectividad y establecer nuevas recomendaciones que aporten a la consolidación de la gestión institucional, justificada en el marco del Plan Nacional de Desarrollo.

De esa manera, la importancia de este estudio se justifica en la necesidad de promover el conocimiento aplicado con la finalidad de que sea utilizado por diversos GAD municipales que se encuentren en un entorno similar, resaltando que la importancia de la documentación y el análisis institucional del Gad de Jaramijó permite contribuir a la elaboración y procedimiento de buenas prácticas que tengan como principio fundamental, sostener e impulsar la gestión de la información en el ámbito público local, aunado al aporte sustancial e integral relacionado con el debate a nivel académico acerca de la gestión de la información desde la perspectiva descentralizada y autonomía local.

Aquello lleva a plantear un diseño metodológico con un enfoque cualitativo, aplicando un tipo de investigación descriptiva se pretende interpretar de forma minuciosa los procedimientos de la gestión de información que se realiza en el entorno administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó en el período 2024, aquello contribuirá a comprender de forma integral las prácticas institucionales mediante la ejecución de entrevistas con carácter semiestructuradas que serán direccionadas al personal clave de la entidad y la revisión precisa de documentos internos.

Con base a lo que se mencionado, se espera obtener resultados asociados a la identificación precisa de los modelos de gestión que se utilizaron en el contexto administrativo del GAD, así como también se identifican sus prácticas con la finalidad de identificar el flujo eficiente de la información, y los procedimientos estructurales en los sistemas previos, y como se documentan las exigencias formativas de los colaboradores, implementando propuestas justificadas en las evidencias empíricas que permitan el manejo eficiente de la información.

Antecedentes

En el contexto institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la gestión de la información se establece como un factor esencial en los procesos administrativos, siendo el marco legal un ente de competencias a nivel de las instituciones locales, esto implica la necesidad de impulsar y consolidar las capacidades de carácter técnico por medio de un modelo que contribuye a la organización. El progreso y avance hacia la implementación de recursos tecnológicos para el manejo de la información está expuesto las limitaciones que se relacionan con el aprendizaje técnico de los colaboradores y la fragmentación de los sistemas documentales (Borda, 2020).

Por ello, el cantón Jaramijó que se encuentra ubicado en la provincia de Manabí tiene diversas características esenciales desde el contexto geográfico y socioeconómico, exhortando a que el manejo de la administración pública implemente un proceso eficiente relacionado con el contexto dinámico, debido a que el crecimiento de diversas actividades de carácter económico como la pesca y comercio impulsan nuevas exigencias de enfoque organizacional e institucional que necesita e información validada, segura y confiable, aquello está influenciado por la ausencia de digitalización, protocolos estandarizados que contribuyan a mejorar la eficiencia del área administrativa.

De esa manera, un estudio realizado en España por Nikiforova et al. (2024) adherente a la evolución de la información pública desde la perspectiva de la tecnología, se tiene como objetivo, la validación empírica de los modelos tecnológicos desde la perspectiva de datos de manejo público en cinco escenarios europeos, la misma que mediante la implementación de una metodología mixta, integrada por la revisión bibliográfica de la literatura asociada con casos de estudios en entidades gubernamentales, determina que el uso de tecnología como la inteligencia artificial, manejo del Big Data y el uso de información trasladada a la nube son esenciales para cambiar los modelos de gestión pública.

Asimismo, una investigación realizada por Vera et al. (2024) relacionada con las estrategias gubernamentales desde el enfoque del Gobierno electrónico en el GAD de Babahoyo para la eficiencia en proceso documental, adopta como objetivo el diseño de un modelo de gestión caracterizado por la gestión electrónica con enfoque documental, determinan que las deficiencias existentes en la sistematización digital de los archivos y flujo de documentos afectan de forma considerable al desarrollo institucional, concluye que la integración de recursos electrónicos modernos, aunado a las capacitaciones constantes tecnológicas, aumentan sustancialmente la productividad y toma de decisiones en la institución pública.

Por su parte, Barcia y Lino (2024) llevan a cabo un análisis que se enfoca en el desarrollo administrativo y gestión de la documentación del GAD de Jipijapa, se establece como objetivo principal, el análisis de la incidencia del desarrollo y gestión administrativa asociados a la eficiencia de la información generada por este municipio, encontrando una serie de hallazgos que se adhieren a la existencia de una desorganización en la gestión administrativa, debido a la falta de estrategias técnicas que comprometen la obtención de información de forma rápida y ágil, se concluye que la implementación de sistemas administrativos impulsa el desarrollo institucional en entornos hostiles.

Por otra parte, Cruz (2024) ejecuta un estudio denominado como la gestión en el contexto administrativo desde la perspectiva de procesos relacionados con la atención de los ciudadanos que asisten al municipio de Santa Elena, se emplea un objetivo que permite el análisis actual asociado a los procesos y calidad en la atención administrativa, mediante una metodología con enfoque exploratorio descriptivo, y con una muestra de 120 individuos, determina que los procesos en las respuestas de los ciudadanos son lentos, aquello evidencia que se necesita la intervención urgente de un sistema de gestión para mejorar de forma significativa la calidad de los servicios en todas las dimensiones de esta entidad.

Definición del Caso de Estudio

El fenómeno de estudio se enfoca de forma directa en la manera en que se administra y utiliza la información dentro del entorno administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, institución pública de nivel municipal encargada de la gestión territorial y la prestación de servicios a la ciudadanía. En este contexto, el adecuado manejo de la información resulta fundamental debido a la dependencia del flujo eficiente de la documentación y a la capacidad de respuesta frente a las exigencias internas y externas. La limitada implementación de recursos tecnológicos y la ausencia de indicadores precisos influyen en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Hernández, 2024).

El cantón Jaramijó, ubicado en la provincia de Manabí, cuenta con una estructura organizacional que incluye un departamento administrativo responsable de coordinar, registrar, resguardar y gestionar información de carácter institucional, operativa y documental. Sin embargo, la operatividad de esta área se desarrolla sin un modelo de gestión de información claramente definido, lo que dificulta la organización sistemática de los archivos y limita la eficiencia en los procesos administrativos, afectando la disponibilidad oportuna de datos necesarios para la gestión institucional.

En este escenario, se evidencian restricciones estructurales relacionadas con el tratamiento y manejo de la información, principalmente asociadas al uso limitado de herramientas tecnológicas, a la inexistencia de procedimientos estandarizados y a prácticas administrativas basadas en criterios individuales. Estas condiciones generan dificultades en el acceso a la información, retrasos en los procesos internos y limitaciones en la toma de decisiones, así como debilidades en los niveles de transparencia y control institucional.

A partir de estas condiciones, la investigación busca aportar al conocimiento aplicado mediante el análisis de la gestión de la información en el entorno público local, con énfasis en

el departamento administrativo del GAD del cantón Jaramijó. El estudio se orienta a identificar el estado actual de la sistematización documental y las prácticas informativas existentes, considerando que el manejo inadecuado de la información y la limitada integración tecnológica inciden directamente en la eficiencia administrativa y en la consolidación de buenas prácticas institucionales.

En coherencia con el objetivo general del estudio, se plantean las siguientes preguntas de investigación que delimitan el caso de estudio:

¿Qué consecuencias administrativas se generan a partir de la ineficiente gestión de la información en el departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó?

¿Qué deficiencias se evidencian en los procesos de gestión documental en el entorno del área administrativa del GAD Jaramijó?

¿Qué características presenta la gestión de la información y el uso de modelos de gestión en el contexto administrativo del GAD Jaramijó?

¿Qué tipo de modelo de gestión de la información podría ser utilizado para mejorar el contexto operativo dentro del departamento administrativo del GAD Jaramijó con el fin de potenciar el rendimiento institucional?

Justificación del Caso de Estudio

La necesidad de llevar a cabo este estudio se justifica en la urgencia de carácter institucional de consolidar la eficacia operativa en el contexto del departamento administrativo del GAD del cantón Jaramijó, debido a que la ausencia de modelos de gestión de la información provoca diversas consecuencias en la calidad otorgada a los ciudadanos desde la perspectiva del servicio público, influenciado por la poca capacidad de respuesta ante las exigencias internas y externas en esta entidad pública. Por aquello, es indispensable analizar el entorno institucional desde el enfoque técnico que permita diagnosticar sus falencias, implementando estrategias que mejoren su entorno operativo (Masaquiza, 2023).

Por lo cual, la pertinencia del caso se valida por medio de la evidencia existente a las limitaciones en la administración documental, y en el manejo de tecnologías y recursos vanguardistas, factores que complican el ejercicio operativo de esta entidad, esto es indispensable proponer un modelo que se adapte a las exigencias desde el enfoque institucional, justificado en lineamientos actuales y modernos referentes a la gestión documental, aquello aporta a que los procesos se desarrollen de forma rápida y transparente, direccionados a que los resultados sean medibles, aunado al impacto del rezago informativo en contextualización administrativa del GAD de Jaramijó.

De esa forma, el desarrollo de este estudio es factible debido a la apertura en el acceso de fuentes primarias, datos administrativos y orden institucional para formar parte de los procesos de recolección de datos validados, aquello es de vital importancia para abordar desde la perspectiva técnica y contextualizada la gestión de la información del GAD de Jaramijó. Esto garantiza la aplicación del caso a raíz del entorno objetivo de la investigación, dado que facilita la delimitación del estudio desde el enfoque administrativo y operativo, optimizando el manejo de los procesos documentales en esta entidad pública.

En ese sentido, la relevancia del estudio surge de la capacidad de elaborar un diagnóstico minucioso que contribuya a la ejecución de políticas internas que sean eficaces, se identifica los puntos deficientes asociados a la gestión de la información, debido a que es sustancial para implementar estrategias potenciales en cualquier entidad pública que tenga una estructura similar, aquello no solo se constituye con un enfoque académico, sino también como una propuesta que genera valor en el entorno de la gestión pública, contribuye al manejo adecuado y en las buenas prácticas asociadas a la cultura organizacional de información.

Por lo mencionado, la repercusión social del objeto de estudio se asocia de forma directa con mejorar de manera eficiente los servicios públicos que son otorgados a los ciudadanos, se perfeccionan sustancialmente los procesos administrativos desde la perspectiva de la gestión de la información con la finalidad de optimizar los tiempos de respuestas antes las solicitudes que se producen en esa entidad pública, sea de carácter interno o externo, se transparenta la información, siendo necesario para fortalecer las estrategias institucionales con el entorno comunitario del cantón Jaramijó.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los modelos de gestión de información utilizados en el departamento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.

Objetivo Específicos

Identificar las deficiencias existentes en los procesos de gestión documental dentro del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

Reconocer las características principales de la gestión de la información y los sistemas utilizados dentro del GAD Jaramijó.

Proponer el modelo de gestión de la información (CHOO) para simplificar la gestión de la información.

Marco Conceptual

El análisis de caso en este contexto dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó incluye dos aspectos: la gestión de la información y la literatura relevante al estudio de caso, se incorporan tres variables centrales sobre los procesos de gobernanza: cómo se gestiona, transforma y utiliza la información; qué modelos sistematizan estos procesos; y cuál es el impacto de la cultura organizacional en la ejecución de estos procesos.

Gestión de la Información

La gestión de la información se define como aquel conjunto de acciones destinadas para planear, controlar y aprovechar el flujo informativo que se origina dentro de una organización, la misma que se encarga de la recolección, clasificación, almacenamiento, análisis, y distribución estratégica de datos para facilitar los procesos internos y mejorar la toma de decisiones. Como sostiene Morera (2022), una gestión informativa apropiada se transforma en un recurso determinante para coordinar las acciones administrativas que sustenten un servicio al ciudadano.

Las fases que comprenden el manejo documental en las entidades públicas dan origen a la recopilación de datos hasta su utilización, dado que forman parte de un ciclo que constituye la técnica para el manejo de documentos dentro de las entidades públicas, comenzando con la recopilación de datos, conllevando a que se procese mediante recursos tecnológicos, y se organice a través de sistemas de archivos. Martínez y Perozo (2020) menciona que se debe realizar un planeamiento a largo plazo con revisiones constantes de los mecanismos de control con respecto a su seguridad, oportunidad y funcionalidad para los actores administrativos.

La administración de información es clave para mejorar la actividad operativa, al momento de minimizar la duplicación de funciones y la pérdida de documentos o

información relevante, constituyendo a los sistemas formales de flujo de información como importantes para el seguimiento y mejora continua, otorgando la capacidad institucional para prever problemas y construir respuestas con decisiones proactivas basadas en información confiable y ordenada. Armas y Chirino (2023), expresa que esta variable incide de manera precisa en la sostenibilidad de los procesos administrativos y la prestación de servicios por los departamentos internos, principalmente de instituciones públicas.

Modelos de Gestión de la Información

Los modelos de gestión de la información desarrollan conceptualizaciones acerca de cómo deben las organizaciones manejar sus datos, los mismo que tienen como finalidad, la creación de flujo de procesos que permitan convertir datos en conocimiento y luego en resultados operativos, destacando modelos como DIKAR, concebido por Venkatraman, quien establece una lógica de secuencia entre datos, información, conocimiento, acción y resultado. Acevedo (2020) este modelo se adapta eficientemente al entorno institucional porque fomenta la inteligencia corporativa con un enfoque de programación hacia la toma de decisiones informadas, que en servicios públicos resulta crítico para garantizar la eficiencia.

Los modelos de gestión se entienden como estructuras que ofrecen bases conceptuales para convertir los datos en información realmente útil dentro de la dinámica institucional, permitiendo medir hasta dónde una entidad puede administrar con eficiencia lo que produce y recibe. Al incorporar herramientas digitales se alivian tareas rutinarias, se generan métricas de desempeño y se gana capacidad de respuesta en la gestión organizacional. Bermon y Prieto (2025), la implementación los modelos de gestión aportan a la dinamización de los procesos desde el enfoque innovador, se mejora la calidad del servicio, lo que fortalece a la gobernanza institucional.

Modelo Choo

El modelo conocido como Sense Making es creado por Chun Wei Choo, un investigador nace en Taiwán en 1953 que luego se establece en Canadá y trabaja como profesor en la Universidad de Toronto (Choo, 1998). Su planteamiento, presentado en 1998, sostiene que las organizaciones no solo usan datos, sino que intentan entender lo que ocurre a su alrededor, transforman esa comprensión en conocimiento útil y toman decisiones basadas en ello. Esta forma de pensar se propone como una alternativa a los enfoques clásicos que tratan la información como algo fijo y sin contexto, reemplazándolos por una mirada más flexible donde interpretar, aprender y actuar forman parte de un mismo proceso.

La propuesta planteada por Choo permite comprender cómo un equipo de trabajo puede organizar lo que sabe y usar esa información para adaptarse con más claridad a lo que ocurre en su entorno. No se basa en tecnología ni en fórmulas complejas, sino en la necesidad de encontrar orden dentro del conocimiento disponible y convertirlo en una guía que acompañe el trabajo real. Choo (1998) explica que un grupo humano no puede desenvolverse bien si no logra identificar lo que es útil, separarlo de lo ineficiente y alinearlos con las metas que quiere alcanzar, especialmente ante cambios constantes o decisiones urgentes.

Este enfoque se sostiene sobre tres ideas que van de la mano: la búsqueda de sentido, la creación de conocimiento y la toma de decisiones Gertrudix (2020). Primero se trata de comprender la situación sin recurrir a suposiciones. Luego, lo que cada persona ha aprendido se pone al servicio del grupo para que el saber individual se transforme en ideas que ayuden a todos. Y con esa base, se pueden tomar caminos más firmes sin depender únicamente de la intuición. Nonaka y Takeuchi en 1999 explican que el conocimiento adquiere valor si se comparte y se aplica para resolver problemas en el entorno laboral.

Llevar este planteamiento a entidades públicas resulta útil porque muchas veces la información no está bien distribuida o se pierde en papeles sin seguimiento. En esos casos, lo que ofrece Choo no es una receta, sino una forma de dar coherencia a lo que ya existe, para que los datos no queden en segundo plano ni se usen de forma improvisada. Martínez (2018) señala que los entornos de trabajo necesitan entrelazar el conocimiento individual con el colectivo, debido a que si no sucede aquello, las decisiones se vuelven más lentas, costosas y menos acertadas frente a lo que se espera del servicio público.

Aunque la propuesta tiene ventajas claras, su aplicación puede encontrar trabas si el equipo no está acostumbrado a compartir lo que sabe o si no se entiende la información como una parte importante del trabajo. A veces no es cuestión de programas o plataformas, sino de romper viejas costumbres que hacen más difícil cualquier cambio. Gertrudix (2020) expresan que un trabajo eficiente no depende de cuántas herramientas existan, sino del compromiso laboral y de la experiencia que tienen los empleados para adaptar los recursos disponibles.

Sistemas de Información y Cultura Organizacional

Un sistema de información institucional implica la interacción de personas, procesos y tecnologías cuya función es captar, procesar y difundir información pertinente para la gestión pública, donde su correcta integración dentro de las entidades permite un monitoreo óptimo de las actividades involucradas, esto permite un control interno más ágil, y mejora la administración sistémica, así como la expansión de la productividad al unificar los datos, lo que contribuye a organizar la información de forma eficaz, se incrementa la productividad de todos los procedimientos. De acuerdo con Borda (2020), entender el panorama completo de la organización ayuda a decidir mejor y evita errores que frenan los resultados.

La manera en que se vive la cultura institucional define cómo las personas se relacionan con los sistemas de información. la confianza, la claridad en lo que se espera y

espacio para aprender sin temor al error, el uso de estos sistemas deja de ser una obligación para convertirse en una herramienta que acompaña el trabajo y le da sentido a lo que se hace todos los días. Rincón y Bautista (2021), si existe una lenta aceptación del cambio por parte de los colaboradores con una atención inadecuada al manejo de datos, el impacto de los sistemas de información será deficiente, esto genera retrasos en los procesos internos de la entidad.

La relación entre la tecnología de la información y la cultura organizacional determina el éxito o fracaso de toda estrategia de gestión informativa, se considera indispensable cultivar una cultura institucional que considere a la información como un recurso esencial, la misma que debe de ser acompañada por acciones de sensibilización, formación técnica, compromiso colectivo y liderazgo interno que permitan romper con esquemas tradicionales. Según Lee (2022), es vital implementar sistemas de reconocimiento de buenas prácticas, se evalúan continuamente las competencias digitales del personal y crear climas colaborativos que favorezcan la apropiación tecnológica y la gestión del conocimiento compartido.

Gestión Documental Pública

El manejo de documentos públicos en el contexto gubernamental mantiene su importancia respecto al ciclo de vida de los documentos creados y recibidos por las entidades oficiales, aquello responde al requerimiento de estandarizar procedimientos que aseguren la conservación, accesibilidad y manejo adecuado de la información, así como su utilización durante el ciclo administrativo y normativo. Dentro del contexto público, aquello se está justificado por cuestiones políticas que promueven la originalidad, y confianza de seguridad de los archivos, esto facilita el entorno transparente de las entidades públicas en su rendición de cuentas (Bedoya, 2024).

Los procesos de clasificar, preservar y eliminar documentos requieren metodologías estándar para evitar la pérdida de información relevante y facilitar el acceso oportuno, donde la implementación de sistemas de archivo físicos y digitales aportan al uso de criterios técnicos, esto ayuda a gestionar el volumen de documentos generado por las instituciones públicas. La preservación de documentos también debe considerar períodos de tiempo, plazos legales, medios tecnológicos apropiados y políticas de eliminación controlada, todo con el objetivo de encontrar un equilibrio entre la eficiencia operativa y el cumplimiento legal (Estacio, 2024).

La administración pública sistemática y la gestión documental organizacional propician el acceso a la información pública y la transparencia institucional, debido a que contienen documentos organizados, auditables y accesibles, donde las entidades públicas pueden dar respuesta ágil a solicitudes de información, auditorías y controles internos. La gestión documental promueve prácticas administrativas responsables al disminuir los tiempos de respuestas en trámites, atención y satisfacción de los usuarios, mejorando los procesos internos de las instituciones todos elementos que con frecuencia entorpecen gobernanza efectiva (Cerrillo y Casadesús, 2018).

Toma de Decisiones basada en Información

La gestión estatal actual requiere tomar decisiones basadas en información precisa que provea objetividad en la planificación, evaluación y ejecución de acciones institucionales, constituyéndose como una práctica que existe de forma integral, un flujo informativo confiable que sustente las decisiones administrativas que deberán ser respaldadas por datos pertinentes, actualizados y contextualizados. En el sector público, la existencia de información permite adoptar medidas sociales más efectivas a lo que se demanda en la sociedad, además de ser más transparentes, esto optimiza así la confianza ciudadana y los recursos institucionales (Torres, 2018).

La efectividad de los procesos de toma de decisiones se relaciona directamente con la calidad de la información, es necesario establecer mecanismos de validación y control que garanticen la veracidad, debido a que su implementación es fundamental para contar con herramientas analíticas que procesen los datos y los transformen en conocimiento útil, esto apoya la formulación de estrategias que solucionen problemas gerenciales. En este contexto, métodos como el análisis de tendencias, tableros de control y mapas de riesgo son técnicas que posibilitan decisiones basadas en evidencia, lo cual favorece a la gestión en el ámbito público (Rodríguez, 2022).

El uso de información de alta calidad minimiza riesgos, mitiga errores, permite pronosticar riesgos potenciales y mejora la rendición de cuentas, aquello es crucial en entornos institucionales donde la confianza y la eficiencia son críticas, esto provoca que las decisiones administrativas que se implementen deben derivar de diagnósticos informáticos sólidos que capturen la situación interna y los factores ambientales externos. La cultura corporativa debe permitir la recopilación ordenada de información, así como también la evaluación continua de resultados, esto asegura que la información no se utilice al azar, sino que sirva como un componente esencial de la gestión (Abad, 2022)

Clasificación de Modelos de Gestión de Información

La clasificación de los modelos de gestión de la información organiza las estrategias utilizadas para manejar información dentro de una organización y puede agruparse fundamentalmente en tres categorías según su nivel de acción: operativo, estratégico o mixto, los cuales se centran en la gestión diaria de la información y la optimización de tareas repetitivas a través de medios tecnológicos apropiados para capturar, procesar y recuperar datos, lo que es crítico en entornos donde la eficiencia del flujo de trabajo institucional determina el rendimiento, se aborda la estandarización a través de protocolos claramente definidos, y se contribuye a la automatización de los procesos internos (Regina, 2023).

Modelo Operativo

El modelo operativo de los sistemas de gestión de información se centra en mejorar las actividades rutinarias a través de la optimización del movimiento de información entre departamentos funcionales, esto incrementa la productividad interna mediante la aplicación de tecnologías de automatización que rastrean documentos, de manera constante, en sistemas que requieren automatizar procesos, se enfatiza el orden del trabajo en reglas esenciales y regula el uso de herramientas digitales. Se utiliza ampliamente en el sector público a través de software ERP u otros sistemas de gestión documental que automatizan operaciones basadas en la eficiencia administrativa y la uniformidad de los procedimientos (Dante, 2022).

Modelo Estratégico

El modelo estratégico en la gestión de la información va más allá del nivel funcional, enfocándose en la planificación a nivel institucional, aquello depende del análisis de datos para la toma de decisiones a medio y largo plazo, lo cual es necesario para fomentar la creación de conocimiento organizacional al rastrear factores críticos de éxito y diseñar políticas basadas en evidencia, esto provoca que sea ampliamente utilizado por instituciones que buscan lograr objetivos unificados alineados con perspectivas de futuro. Su implementación requiere una cultura inherente de análisis y tableros de control, así como sistemas de inteligencia empresarial que integren información confiable y contextualizada (Basanta, 2023).

Modelo Mixto o Táctico

El modelo táctico o de tipo mixto une las dimensiones operativa y estratégica al acoplar la ejecución de actividades cotidianas con el monitoreo de logros institucionales, esto permite una adaptación permanente a los cambios del entorno a través de rediseños progresivos de procedimientos administrativos, asimismo también establece sistemas de

retroalimentación que integran acciones reflexivas. Integra sistemas sociales y tecnológicos que miden el desempeño de los procesos que se ejecuten dentro de cada área, contribuye a equilibrar la implementación de políticas, en función de requerimientos internos o externos que se produzcan dentro de la institución (Dante, 2022).

Impacto en la Transparencia y Acceso a la Información

El impacto que tienen los procesos de información por medio del manejo gerencial tiene un efecto directo sobre los niveles de transparencia institucional. Por lo cual, una concesión oportuna y adecuada de datos relevantes a los ciudadanos mejora la rendición de cuentas y la transparencia en la relación entre las instituciones públicas y la sociedad, se otorga información en forma sistemática. La transparencia de la información incrementa la confianza ciudadana y reduce los márgenes de discrecionalidad en la toma de decisiones, esto se vuelve más evidente en situaciones donde la información confiable es necesaria para justificar acciones ciudadanas de control social (Martínez y Perozo, 2020).

El acceso a la información pública es reconocido como un derecho en numerosos marcos normativos internacionales, donde se correlaciona directamente con la buena gobernanza, desde esta perspectiva, los sistemas de información de buena gobernanza proporcionan una administración ordenada que es más transparente y menos burocrática, al proporcionar el acceso necesario a documentos, informes y procesos administrativos, se mejora la capacidad de control de la ciudadanía y otros actores sociales. De esa manera, la publicación sistemática de información ayuda a fortalecer la integridad y obstaculiza la ocultación de la gestión de recursos y procesos (Estacio, 2024).

Por ello, facilitar el acceso a la información no solo se refiere a la disponibilidad técnica, sino también a la voluntad institucional de transformar estructuras de datos comprensibles para el público, destacando que los datos abiertos y los sistemas de gestión

documental digital deben regirse por la usabilidad y por la actualización continua. Este tipo de herramientas propicia el desarrollo de políticas públicas más inclusivas y fundamentadas, estimulando el compromiso ciudadano con los asuntos públicos, esto permite la decisión conjunta y una gobernanza más colaborativa (Borda, 2020).

La mejora del acceso a la información fortalece las medidas contra la corrupción institucional al crear vías formales que restringen la manipulación de datos, destacando la aplicación del control interno y la utilización de recursos para monitorearlos en tiempo real, lo que es importante para para controlar el uso indebido de los recursos públicos. Esto mejora la eficiencia institucional en la administración pública a través de buenas prácticas por medio de sistemas de información que permiten la integridad y verificación de los datos (Torres, 2018).

Marco Metodológico

El capítulo actual describe la metodología del estudio de caso, se detalla el tipo de investigación, el método, las técnicas para recolectar información y los procedimientos analíticos, donde la metodología aplicada enmarcada dentro de un diseño cualitativo, donde la más adecuada para estudiar fenómenos institucionales desde una perspectiva interpretativa y orientada al contexto en el caso de GAD Jaramijó. Cada componente de la investigación responde a la necesidad de entender en profundidad la administración de diversos aspectos de los sistemas de información de gestión.

Tipo de Investigación

Este estudio se refiere a una investigación descriptiva con enfoque cualitativo e interpretativo, la misma que tiene como objetivo comprender las dinámicas relacionadas con el sistema de gestión de información a nivel de sistemas de información organizacional en el departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, la cual permite la explicación de fenómenos sociales basados en las percepciones y experiencias de las personas involucradas y no implica el uso de números, sino más bien a través de la interpretación de significados, relaciones y contextos ocultos en la práctica de la gestión de documentos públicos.

Método de Investigación

El método seleccionado es el estudio de caso, el mismo que aporta un análisis comprensivo y enfocado de un fenómeno particular, siendo ideal para describir, entender y explicar procesos administrativos específicos en su contexto natural, asociándose al entorno organizacional desde el enfoque de la observación, recopilación e interpretación de datos cualitativos de campo a través de un enfoque de razonamiento inductivo. Aquello es relevante en el estudio de la entidad del sector público acotada que se analiza en el caso propuesto.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Los métodos de recolección de información se centran en el análisis de documentos y la realización de entrevistas semiestructuradas las mismas que estarán dirigidas al personal administrativo clave del GAD Jaramijó para obtener sus percepciones, experiencias y evaluaciones sobre los sistemas de gestión de información actuales, debido a que el análisis de documentos se centrará en normas, políticas, memorándum, plantillas de archivo y otros materiales internamente aplicables que describen el estado real del flujo de información. Ambos instrumentos se desarrollarán con base en principios éticos de la investigación cualitativa.

Población y Muestra

La población de estudio corresponde al personal de tipo administrativo que participa de forma directa en los procesos de gestión de información en el GAD Jaramijó, los mismos que se caracterizan por tener una experiencia operativa y dominio de los procesos internos. La muestra estará compuesta por tres funcionarios administrativos, seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia, esto permite elegir a los funcionarios de mayor antigüedad en manejo documental, lo cual proporcionará información relevante, representativa y útil para el análisis del caso sin necesidad de sistematizar los resultados a otras instituciones.

Técnicas de Análisis de la Información

El procesamiento de la información se completará a través de la codificación temática, mediante datos cualitativos que se dividen en unidades de significado, alineadas con las variables dentro del marco conceptual, se reconoce todos los patrones, relaciones e incluso contradicciones que están presentes en los discursos de los participantes. El análisis se realizará inductivamente para que sea posible construir una narrativa coherente y bien

fundamentada que explique cómo está estructurado, gestionado y percibido el sistema de información institucional dentro del departamento administrativo estudiado.

Resultados Obtenidos

Este capítulo muestra los resultados derivados del análisis cualitativo procesado a través de la entrevista a informantes clave del departamento administrativo del GAD Jaramijó, se realizó la interpretación reflexiva de las percepciones que fueron procesadas y asimiladas en función de las categorías de estudio predefinidas, aquello permitió discernir marcos estándar, dentro del contexto examinado, así como identificar tensiones institucionales y factores salientes que moldean la gestión de la información.

A partir del análisis de las entrevistas realizadas con los actores claves de la unidad administrativa del GAD del cantón de Jaramijó, se evidenció que sus procesos de información tienen una estructura funcional poco desarrollada que incluye operaciones manuales junto con una adopción tecnológica limitada, aquello genera ineficiencias en la velocidad operativa debido a la falta de uniformidad en los procesos definidos y a una débil cultura institucional respecto a la gestión basada en datos, predominantemente dependiente del conocimiento tácito del personal senior y ausencia de mecanismos sistemáticos de retroalimentación entre las unidades administrativas.

Por su parte, los participantes expresaron que no hay una política implementada de manera formal que regule la gestión de la documentación, aparte de las políticas de carácter general que se aplican de forma inconsistente según los criterios del personal, donde la omisión de una política específica conduce a trabajos redundantes, pérdida de información y problemas para generar informes actuales o realizar auditorías internas de manera eficiente. Además, se encontró que el acceso a la información entre diferentes departamentos no

siempre está optimizado, lo que obstaculiza la toma de decisiones coordinadas y retrasa la ejecución de actividades institucionales de naturaleza operativa y administrativa.

En cuanto a la cultura organizacional, se pudo evidenciar que hay una resistencia al avance tecnológico, más notable entre los funcionarios de mayor antigüedad que tienden a favorecer sistematizaciones en el orden de archivos físicos en lugar de optarse por plataformas digitales, aquello se agrava con la ausencia de educación sistemática en competencias digitales y con la escasa motivación por parte de la dirección institucional con relación a la innovación administrativa, esto genera una serie de limitaciones que dificulta el uso de herramientas sustanciales para la gestión de la información, lo cual reduce la capacidad de respuesta del personal frente a nuevos cambios procesales en la institución.

El uso deficiente de sistemas de información constituye uno de los problemas más relevantes, entre las muchas limitaciones advertidas por los encuestados se encuentran la falta de documentos normativos manuales, la inexistencia de una base de datos centralizada, el desconocimiento general sobre los métodos apropiados de archivo y recuperación de datos, así como también una dependencia excesiva al juicio individual y a la experiencia, esto imposibilita asegurar que los procesos administrativos mantengan su eficiencia a través del tiempo, aquello ha provocado que se tenga poca agilidad en la atención a la ciudadanía.

Con relación a la falta de indicadores de rendimiento en el área administrativa, los informantes indicaron que no hay sistemas que midan con objetividad la eficiencia de los procesos informativos, como consecuencia, no existen mediciones de tiempos de respuesta, tasas de error o actualización de documentos, y la gestión que se realiza es reactiva, impulsada por una urgencia del momento, debilita la gobernanza de la institución y la potencia de desarrollar cambios sostenibles, pues las decisiones se basan en información ausente rigurosa que sustente o descalifique las acciones realizadas.

Con respecto a los modelos de gestión que podrían implementarse en el GAD Jaramijó, existe preferencia por los que intercalan lo estratégico con lo operativo, se adapta a los modelos DIKAR o el de Choo, debido a que estos posibilitan en ciertos niveles la fase de recolección, así como la interpretación y la posterior aplicación de la información de manera flexible, donde es necesaria la presencia de los sistemas digitales, así como la retroalimentación institucional, con el fin de incorporar la gestión de la información dentro de los procesos decisionales y no relegarla a una función acuosa.

Al responder a las preguntas relacionadas con propuestas de mejora, todos los entrevistados consideraron fundamental implementar un sistema documentario digital que integre todas las áreas, establecer políticas específicas sobre la clasificación y resguardo de archivos, desarrollar un plan de capacitación institucional en gestión informativa, así como también, se hizo hincapié que se debe cultivar una cultura informativa como aspecto estratégico, aquello demanda liderazgo desde la dirección administrativa y un involucramiento de todos los niveles en la estructura organizacional para cambiar la comprensión y el uso de la información dentro del GAD Jaramijó.

Tabla 1*Triangulación de la Información de la Entrevista*

Pregunta	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Cita textual significativa	Análisis del autor
¿Cómo se gestiona actualmente la información en el área administrativa del GAD Jaramijó?	Se duplican tareas, se pierde mucho tiempo en la búsqueda de documentos y no hay control claro.	Hay falta de estandarización, eso retrasa los procesos más simples y genera confusión.	La información no siempre está donde debería, lo que hace difícil cumplir los plazos y entregar resultados.	La gestión eficiente de la información institucional requiere estructuras definidas y modelos claros para su administración (Fauster, 2024)	Una estructura formalizada en la gestión informativa evitaría duplicidad, mejoraría el tiempo de respuesta y optimizaría la distribución de responsabilidades. Asimismo, permitiría la trazabilidad de los procesos y una mejor rendición de cuentas

					frente a los entes de control.
¿Qué herramientas tecnológicas usan y qué tan efectivas considera que son?	Muchos procesos se hacen a mano sin nada automatizado.	Todo el proceso se realiza por medio de Excel, esto limita el control.	A veces los documentos no se actualizan, lo que impide identificar la versión válida y su estado actual.	Las herramientas digitales permiten controlar versiones y asegurar el seguimiento documental dentro de las instituciones públicas (Mendoza, 2023)	La carencia de herramientas tecnológicas dentro de la gestión administrativa no solo complica el seguimiento de los documentos, sino que vuelve más lentos los procesos, aumenta los errores que pueden cometerse por parte del personal y dificulta encontrar la información en el momento justo de mayor necesidad.

¿Existen políticas internas que regulen la administración de la información?	No hay una política formal para la gestión de información y cada área actúa diferente.	Cada uno maneja los documentos a su manera sin una guía común ni parámetros institucionales.	Hay pérdida frecuente de archivos porque no existe una base común ni control de versiones.	Implementar políticas claras sobre gestión documental fortalece la gobernanza dentro de la institución y disminuye significativamente las posibilidades de que se pierda información importante (González, 2018).	Si no se cuentan con políticas claras ni normas establecidas que orienten la gestión documental, se produce un desorden que revela una ausencia total de visión estratégica, lo cual impide que los procesos funcionen con eficiencia y deteriora gravemente la transparencia en el manejo de la información dentro del entorno institucional.
--	--	--	--	---	--

¿Cuáles son las principales debilidades en la gestión documental del área administrativa?	No existen parámetros a seguir que nos indiquen si progresamos o si retrocedemos en el camino: simplemente es una perspectiva.	Las decisiones tomadas son más intuitivas que técnicas, debido a que son ausentes datos numéricos que consoliden o respalden las decisiones.	El trabajo, en este caso, solo se evalúa por la cantidad de esfuerzos invertidos, no por la productividad, impacto o resultados alcanzados.	La ausencia de indicadores limita la evaluación del desempeño institucional y obstaculiza la planificación basada en evaluaciones (Ojeda, 2023).	Sin la presencia de métricas de evaluación cuantificables, la mejora continua se estanca y la gestión orientada a resultados se vuelve considerablemente más difícil. Además, con el tiempo, esto conduce a una incapacidad para realizar comparaciones, mientras que los métodos propuestos para rectificar fallas operativas se vuelven cada vez más inadecuados.
---	--	--	---	--	---

¿Qué efecto tiene la cultura organizacional en el uso de la información institucional?	No existen incentivos y allí hay una gran resistencia a la transformación de lo que de práctica actualmente.	Los funcionarios más antiguos se resisten a modernizar sus aptitudes o participar en programas formativos.	Algunas personas todavía se oponen al uso de tecnologías digitales en su trabajo porque piensan que esto conlleva una disminución en la calidad del control.	La adopción de innovaciones tecnológicas y metodológicas en una empresa, está determinada por la tecnología organizacional (Íñiguez, 2023).	La resistencia cultural organizacional se erige como un obstáculo decisivo para la implementación efectiva de modelos computacionales. Esta circunstancia entorpece la evolución administrativa y desmotiva a los profesionales más jóvenes que intentan lograr mayor eficiencia a través de la tecnología.
--	--	--	--	---	---

¿Cómo influye la falta de indicadores en la mejora de los procesos informativos?	Un modelo digital con acceso compartido, roles definidos y trazabilidad sería útil.	Algo que permita ver todo el proceso y que automatice las tareas repetitivas de forma clara.	Un sistema donde todos puedan acceder y aportar información de manera rápida y sin realizar esfuerzos redundantes.	El monitoreo de los procesos institucionales y la automatización de estos se mejoran con la aplicación de modelos digitales (Bonilla, 2019).	Contar con un modelo de gestión bien definido permite detectar con mayor facilidad los problemas que frenan los procesos diarios, ayuda a automatizar tareas que antes se hacían manualmente y mejora notablemente el funcionamiento del sistema administrativo, se establece las condiciones para tomar decisiones más acertadas y ejecutar
--	---	--	--	--	---

					acciones en el momento justo sin perder tiempo.
¿Qué modelo de gestión de información considera adecuado para mejorar la eficiencia del GAD?	Reunir la información y llevarla a formato digital hace posible guardarla en un solo lugar, donde todos puedan acceder sin complicaciones y sin perder tiempo en la	El objetivo es crear una base de datos que tenga un registro histórico y que esta sea institucional y accesible desde cualquier área.	Configuración de un sistema en la nube de tipo institucional donde se registre el historial correspondiente a cambios realizados, accesos, así como refleje la retroalimentación de los procesos.	La centralización de la información facilita un mayor control, acceso y eficiencia en el manejo de documentos (Bravo, 2021).	La centralización mejora la trazabilidad de los procesos y fortalece la coordinación entre departamentos, convirtiéndose además en un recurso clave para garantizar el control interno y preservar la integridad de los documentos públicos.

	búsqueda de distintas fuentes.				
¿Qué sugerencias propone para mejorar la transparencia y organización de los datos?	El desconocimiento de Excel por parte de algunos compañeros es una gran limitante en el desempeño laboral.	Debe capacitarse permanentemente para actualizarse a los nuevos sistemas y exigencias de la era digital.	Sin capacitación, las personas se aferran a las formas tradicionales de hacer las cosas y se resisten a adoptar nuevos enfoques.	La capacitación permanente permite actualizarse a los cambios tecnológicos y mejorar la gestión documental (Pineda, 2018).	La formación del personal mejora su competencia técnica, reduce la resistencia y optimiza el uso de herramientas digitales. También fortalece la innovación institucional y facilita la transición hacia modelos de gestión modernos y más sostenibles.

Análisis de Resultados

Al revisar todo lo que se recogió en las entrevistas dentro del área administrativa del GAD de Jaramijó, se hace evidente que existen problemas de fondo en la forma en que se maneja la información, ya que aunque hay ciertas herramientas básicas y buena intención por parte de la institución, persiste la ausencia de una organización clara y protocolos definidos que orienten el trabajo diario, generando aún más sentido al contrastarse con investigaciones anteriores en contextos similares, donde también se advierte esa misma fragilidad estructural.

Según lo que menciona Nikiforova (2024) sobre en Europa, se evidencia que varias instituciones públicas cambian la forma en que usan la información al incluir tecnologías como inteligencia artificial, datos masivos y servicios digitales, mejorando la rapidez en sus tareas. Sin embargo, en el GAD de Jaramijó se evidencian serias limitaciones técnicas que imposibilitan alcanzar ese nivel de transformación, pues, como manifestó un funcionario: *Aquí todo se guarda en papel o en carpetas del computador, pero no hay un sistema para toda el área*, lo que confirma que la infraestructura tecnológica es mínima y carece de interconexión entre unidades.

En el nivel meso, se percibe que la gestión documental no avanza porque hay varios frentes abiertos al mismo tiempo: no se ha digitalizado del todo, el personal no recibe guía técnica y los sistemas que existen no dan confianza. Verá (2024) lo reflejó al observar cómo, en Babahoyo, esa mezcla de factores también frenaba el trabajo institucional. En Jaramijó hay herramientas como el correo institucional o las carpetas compartidas, pero nadie ha dicho con claridad cómo deben usarse, es importante destacar que *un trabajador mencionó que utilizan Drive*, aunque cada persona lo organiza a su manera, esto evidencia que no existe una coordinación ni acuerdos, esto evidencia que, más de ser un problema de tecnología, también es la falta de una forma estándar de trabajar que dé sentido a esas herramientas.

Al revisar cómo se maneja la documentación, se nota un desorden que viene de prácticas sin guía ni estructura, Barcia, Lino y Cruz (2024) lo señalaron al ver que en Jipijapa y Santa Elena la información se guarda sin control, en Jaramijó ocurre lo mismo, con archivos sueltos y sin una base que sostenga el trabajo diario, los documentos se dispersan entre papeles o correos personales, debilitando la confianza en los datos que deberían dar soporte a la gestión institucional. Durante las entrevistas, se recogió expresiones como: *Si no estoy yo, nadie encuentra el archivo porque está en mi memoria*. Todo esto deja ver que la forma en que se gestiona la información depende más del esfuerzo personal que de una organización clara.

Desde una mirada crítica, puede advertirse que la gestión de la información en el GAD de Jaramijó no responde a una estructura técnica, sino que se apoya en lo que cada persona hace desde la práctica, sin un modelo que lo sostenga. Durante mucho tiempo, se ha trabajado como se puede, sin método, sin estructura, con decisiones que se toman en el momento, debido a que cada quien resuelve como puede, generando que lo colectivo se debilite, siendo evidente que la información no ayuda, provocando que exista un mayor atraso y confusión.

La comparación de lo que los autores señalan y lo que se vive actualmente en el GAD de Jaramijó demuestra que el manejo de la información como un ente individual impide construir un sistema confiable y eficiente de administración de información. Esta transformación implica una metamorfosis estructural apoyada en procesos estructurados, tecnologías habilitadoras y una cultura organizacional sistematizada. Por tanto, es necesario desarrollar estrategias de capacitación, establecer normativas internas y desarrollar mecanismos de control que permitan consolidar un modelo de gestión de la información único, transversal y sostenible en el tiempo.

Conclusiones

Como resultado del análisis efectuado, se concluye que la gestión de la información en el departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó presenta serias debilidades estructurales que restringen la eficiencia institucional, debido principalmente a la inexistencia de un modelo formal de organización documental, a la escasa formación técnica del personal y al uso empírico de herramientas tecnológicas sin un respaldo normativo definido, situación que afecta de manera directa la planificación y los procesos internos.

Respecto al primer objetivo, quedó claro que el uso de herramientas digitales en la administración no responde a una idea compartida, sino a decisiones aisladas que cada persona adopta según sus propias formas. Esa desconexión se nota en los vacíos que aparecen entre procesos, mientras los archivos en papel y los dispositivos físicos siguen marcan el ritmo, como si lo digital todavía no lograra instalarse de verdad en el trabajo diario.

Asimismo, en el segundo objetivo aún se evidencia que los archivos no se encuentran almacenados de forma eficiente, ni tampoco, cumplen con ningún criterio que permite que su búsqueda sea rápida y eficiente, así como tampoco, cuentan con una organización por nivel de importancia e información. Aquello ha provocado que exista una serie de problemas y confusiones al momento de búsqueda de documentos, esto provoca que se dupliquen, y se acumulen, lo cual ha generado una limitación para la institución al momento de tomar decisiones integrales.

En cuanto al tercer objetivo, se evidenció que el personal administrativo reconoce la necesidad de mejorar los procesos informativos, aunque se percibe desgaste ante la ausencia de

una guía y de una base que respalde esos esfuerzos, impidiendo que el conocimiento individual se convierta en una práctica colectiva con sentido compartido.

Para cerrar, el análisis refleja que, aunque hay intentos individuales y se recurre a ciertas plataformas, la gestión de la información aún se mantiene débil, dispersa y sin un rumbo definido que le dé sentido a lo que ya se viene haciendo. Resolver ese vacío no se limita a implementar tecnología o crear manuales, implica transformar la lógica interna de trabajo, dar lugar a procesos estables, nutrir capacidades reales y hacer que el uso documental deje de sentirse como una carga aislada para convertirse en parte de una cultura institucional coherente.

Recomendaciones

Diseñar e implementar un modelo institucional de gestión documental que permita organizar y estandarizar el manejo de la información administrativa en el GAD de Jaramijó, se consideran criterios técnicos para la clasificación, conservación y acceso de los archivos tanto físicos como digitales, aquello es necesario que dicho modelo responda a la estructura interna de la institución y se adapte a los recursos y capacidades reales del equipo administrativo.

El fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal requiere de un proceso formativo constante que responda a las condiciones reales del entorno institucional, por ello se vuelve imprescindible no solo explicar el uso adecuado de las tecnologías asociadas a la gestión documental, sino también facilitar momentos de práctica donde se consoliden destrezas como la organización digital, la seguridad de la información y la administración eficaz de los archivos.

Establecer reglas claras dentro del manejo documental se vuelve indispensable al intentar ordenar los procesos internos, por lo que resulta necesario que cada instrucción esté expresada en un lenguaje comprensible, llegue realmente a todo el personal y sea revisada con frecuencia, ya que solo así se logrará que las acciones institucionales se alineen con procedimientos definidos y no dependan del criterio aislado de cada funcionario.

Fortalecer la infraestructura tecnológica del departamento administrativo, mediante la dotación de equipos actualizados, servidores seguros y sistemas compartidos que faciliten el acceso controlado a la información, se considera, además, la necesidad de incluir servicios de mantenimiento continuo y respaldo automático que eviten pérdidas de datos sensibles para la institución, esto permite una gestión más ágil y segura que responda a los requerimientos modernos de administración pública.

Fomentar una cultura organizacional orientada a la gestión informacional, aquello justifica la importancia del orden documental como parte de la eficiencia institucional, se involucra las autoridades locales en la creación de normativas internas que respalden y sustenten formalmente estas prácticas, ya que solo mediante el compromiso institucional se logrará consolidar un sistema de información coherente, accesible y funcional en el largo plazo.

Lista de Referencia

- Abad-Segura, E., González-Zamar, M., y López-Meneses, E. (2022). El proceso de toma de decisiones basado en métodos cuantitativos: análisis de tendencias en el ámbito corporativo. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 4(1), 13-17. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.5135>
- Acevedo-Correa, Y., Aristizábal-Botero, C., y Valencia, A. (2020). Formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de instituciones de educación superior. *Información Tecnológica*, 31(1), 85-98. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100103>
- Angarita, L., y Prieto, M. (2025). Desarrollo de un sistema de gestión de la información de la investigación basado en repositorios de conocimiento: caso Dirección de Investigación y Extensión de la Universidad Nacional de Colombia - Sede Manizales. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada*, 6(4), 11-18. <https://doi.org/10.24054/rcta.v1i45.3129>
- Barcia-Villamar, F., y Lino-Miranda, W. (2024). Gestión administrativa y la información de riesgo del GAD Jipijapa. *Revista de Ciencia y Desarrollo*, 9(3), 17-25. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i4.2718>
- Basanta-Vasnewa, Y., Lastre-Figueroa, L., Leguen-De Varona, I., García-García, O., y Rodríguez-Lorenzo, E. (2023). Los sistemas de gestión de información científica y su uso en las universidades. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 4(1), 34-47. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/download/231/172/1863>

- Bedoya-Barco, D., Gasca-Collazos, L., y Varela-Mateus, W. (2024). Propuesta de gestión documental en el contexto de la administración pública. *Revista General de Información y Documentación*, 34(1), 140-162. <https://doi.org/10.5209/rgid.88052>
- Bermon-Angarita, L., y Prieto-Taborda, M. (2025). Desarrollo de un sistema de gestión de la información de la investigación basado en repositorios de conocimiento: caso Dirección de Investigación y Extensión de la Universidad Nacional de Colombia - Sede Manizales. *Revista de Tecnología Colombiana*, 7(4), 13-38.
<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/9485>
- Borda-Arias, M. (2020). Sistemas de información y cultura organizacional como prácticas de gestión del conocimiento. *Revista Criterio Libre*, 18(32), 32-47.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873457>
- Rodríguez-Bravo, A. (2021). Estudio de modelos de gestión en instituciones para el crecimiento empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 443-466.
<https://doi.org/10.23857/dc.v7i2.1811>
- Cerrillo-Martínez, A., y Casadesús-De Mingo, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 19(2), 6-16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Cruz, M. (2024). Gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana de los GAD parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/items/5a7f293f-56f2-49c6-ba27-471e4dae376b>

Dante, G. (2022). La gestión de información y sus modelos representativos. *Valoraciones: Revista de Modelos de Gestión de Información*, 42(2), 74-85.

<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294003.pdf>

De-Armas, L., y Chirino-García, R. (2023). Sistema de información gerencial como estrategia de éxito organizacional en instituciones públicas. *Revista Electrónica de Ciencias*

Gerenciales, 5(9), 4-26. <https://doi.org/10.35381/gep.v8i9.5>

Estacio-Flores, C. (2024). La gestión documental: automatización y comunicación efectiva como factores claves. *Revista Aula Virtual*, 5(12), 17-23.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14834090>

Fauster, M. (2024). Modelo de gestión para la prestación de servicios. *Revista Aula Virtual*, 7(4), 17-23. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14834090>

Gertrudix, M., Rajas, M., y Cuesta, M. (2020). Gestión de la comunicación científica de los proyectos de investigación en H2020: funciones, modelos y estrategias. *Profesional de la Información*, 29(4), 125-148. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.24>

González, M. (2018). Conceptos introductorios al estudio de la información documental. *Scielo*, 6(1), 13-17. <https://doi.org/10.7476/9788523211691>

Gutiérrez, D. (2019). La construcción de indicadores como problema epistemológico. *Revista Cinta de Moebio*, 10(1), 34-43. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2009000100002>

Hernández, Y. (2024). Gestión de información para tomar decisiones estratégicas: acciones para desarrollar un procedimiento a nivel institucional. *Cooperativismo y Desarrollo*, 12(1), 165-175. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/686>

- Huertas-López, T., Suárez-García, E., y Salgado-Cruz, M. (2020). Diseño de un modelo de gestión: base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 14-19. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165
- Íñiguez-Toledo, J. y Angulo-Vélez, J. (2025). Automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador. *Revista de Administración Pública*, 10(1), 45-60. <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.547>
- Lee, J. (2022). El papel de los sistemas de información y la cultura de la comunicación organizacional en la transformación de una función empresarial. *Revista de Gestión de Recursos de Información*, 1(15), 35-38. <https://doi.org/10.4018/IRMJ.298975>
- Martínez, H., y Perozo, B. (2010). Sistema de información gerencial para la optimización de portafolios de inversión. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(50), 17-48. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000200005
- Masaquiza-Moyolema, J., Romero-Fernández, A. Fernández-Villacrés, G., Acosta-Espinoza, J. (2023). Sistemas de información para la gestión de recursos informáticos. *Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas*, 5(9), 178-198. <https://doi.org/10.35381/i.p.v6i9.2619>
- Morera-Carballo, M. (2022). Los sistemas de información gerencial y su evolución hacia la cuarta revolución industrial. *Revista Nacional de Administración*, 13(1), 124-145. <https://doi.org/10.22458/rna.v13i1.4236>
- Nikiforova, A., Lnenicka, M., Milić, P., y Luterek, M. (2024). De la evolución de los ecosistemas de datos públicos a los horizontes evolutivos del ecosistema de datos públicos inteligente

y con visión de futuro, potenciado por tecnologías emergentes. *Revista Arxiv*, 7(1), 7-18.

<https://doi.org/10.48550/arXiv.2405.13606>

Ojeda, A. (2023). Modelo de gestión administrativa y organizacional. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 25-27.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8844511>

Regina-Starck, K., Varvakis-Rados, G., y Da Silva, E. (2023). Los estilos y los modelos de gestión de la información: alternativas para la toma de decisión. *Biblios Journal of Librarianship and Information Science*, 7(3), 59–73.

<https://doi.org/10.5195/biblios.2013.125>

Rodríguez-Cruz, Y., Pinto, M. (2022). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Revista de Gestión Documental*, 8(2), 42-54. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>

Vera-Preciado, F., Ortega-Pérez, M., Vera-Preciado., J. y Melo-Vera, M. (2024). Propuesta de gobierno electrónico para mejorar el proceso de gestión documental en el Municipio de Babahoyo 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 9-14.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10819

Anexos

Anexo 1. Propuesta



Propuesta del Estudio de Caso

Modelo Estratégico para la Optimización del Sistema de Información Administrativa del GAD de Jaramijó

Introducción

La presente propuesta se sustenta en la necesidad de fortalecer los procesos informativos y documentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, ante las evidencias halladas durante el desarrollo del estudio de caso. Por lo cual, implementar un modelo de gestión informacional representa una oportunidad para estructurar un sistema más eficiente, basado en herramientas digitales que no solo optimicen las tareas administrativas, sino que también contribuyan a minimizar errores en el manejo documental y fortalezcan la capacidad institucional para tomar decisiones de forma oportuna y sustentada.

A partir de los hallazgos evidenciados en el estudio de caso, se vuelve imprescindible plantear una propuesta concreta que permita transformar el sistema actual de gestión de información en el departamento administrativo del GAD de Jaramijó, donde las prácticas empíricas y el uso limitado de tecnología ralentiza los procesos institucionales y generado rezagos en la trazabilidad documental, por ello, el diseño de un modelo de gestión estructurado no solo responde a una necesidad funcional, sino que también representa una oportunidad para consolidar una cultura organizativa más eficiente, sustentada en protocolos claros y en herramientas digitales eficientes.

Al revisar cómo circula la información dentro de la institución, fue evidente que muchos documentos se manejan sin orden, sin herramientas adecuadas y sin una base técnica clara que guíe el trabajo del personal, generando confusión, retrasos y pérdida de trazabilidad, por eso el modelo propuesto no surge como una solución improvisada, sino como una respuesta estructurada que recoge principios del enfoque sistémico y se alinea con planteamientos actuales como los de Nikiforova (2024) y (Vera, 2024).

Objetivo general

Diseñar un modelo orientado a optimizar y simplificar el sistema de información en el departamento administrativo del GAD Jaramijó con base en los hallazgos del estudio de caso.

Justificación

La información en los organismos públicos ya no puede seguir tratándose como un detalle secundario, porque no solo sostiene el trabajo diario, también moldea la forma en que la institución se muestra frente a quienes esperan algo claro, por eso insistir en métodos sueltos, en hojas sin control, en correos que no se cruzan entre sí, esto genera vacíos que confunden, desgastan y provocan que nadie sepa con certeza en qué punto se encuentra cada elemento, y al no existir una estructura que ponga orden, las decisiones se atrasan, la confianza se pierde. Por eso se necesita una propuesta que no complique más, que ayude a organizar lo que ya existe y que se acomode a lo que de verdad se vive en el GAD de Jaramijó.

En ese sentido, la idea se vuelve pertinente porque no emerge desde afuera y en un instante, sino desde las vivencias auténticas, los procesos históricos que se desarrollan y permanecen sin estructura. Por ende, su rol no es el de venir a imponer o cambiar todo, sino a aprovechar lo que ya se tiene, las capacidades de cada quien y lo que ya funciona (aunque esté a medias). El fin no es sólo optimizar la estructura de trabajo, sino también dotar de sentido el día a día de los trabajadores.

Beneficiarios

Los beneficiarios directos de esta propuesta estarán representados por los funcionarios que conforman el departamento administrativo del GAD de Jaramijó, quienes dispondrán de herramientas técnicas actualizadas que optimicen sus tareas diarias y fortalezcan sus capacidades

operativas dentro de la gestión institucional, mientras que los beneficiarios indirectos corresponderán a la ciudadanía del cantón, al recibir una atención pública más oportuna, eficiente y transparente, alineada con principios de calidad y modernización administrativa.

En ese sentido, y a partir de la información que se obtuvo en el entorno administrativo del GAD de Jaramijó, se implementaron tres estrategias esenciales para fortalecer los problemas que se evidenciaron en este proceso investigativo. Las mismas que están enfocadas desde lineamientos determinantes para la gestión de la información, hasta la predisposición de contar con la tecnología necesaria para que los procesos sean más eficientes. De esa forma, se detallan las siguientes estrategias.

Estrategia 1: Desarrollo de competencias en gestión de la información (Modelo de Choo)

Actividad	Responsable	Cronograma	Presupuesto	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Prioridad
Capacitación inicial en gestión documental digital	Unidad de Talento Humano	Semana 1-2	\$800	Funcionarios capacitados en nociones básicas	Lista de asistencia	Alta
Taller sobre plataformas en la nube	Unidad de TIC	Semana 3	\$600	Uso básico de plataformas como Google Drive	Evaluación práctica	Alta
Capacitación en seguridad digital y contraseñas	Consultor externo	Semana 4	\$700	Dominio de buenas prácticas de seguridad	Cuestionario	Alta
Simulacro de gestión documental por área	Coordinador Administrativo	Semana 5	\$500	Ejecución práctica sin errores mayores	Informe de desempeño	Media
Sesiones de retroalimentación individual	Supervisión interna	Semana 6	\$400	Identificación de mejoras personales	Formato de observación	Media
Evaluación final de competencias	Unidad de Talento Humano	Semana 7	\$500	Progreso documentado de habilidades	Informe de evaluación	Alta

Nota. Elaborado por autor

La estrategia se integra en el componente de **construcción de conocimiento del modelo de Choo**, porque no pretende únicamente capacitar al personal, sino reorganizar la manera en que la información es entendida y aplicada dentro del departamento administrativo. Choo en 1998 señala que el conocimiento organizacional se consolida cuando la información deja de ser un dato aislado y se convierte en referencia común para orientar la acción. De esa manera, el fortalecimiento de habilidades en gestión informativa permite unificar criterios de registro, clasificación y resguardo documental; siendo fundamental en la reducción de prácticas improvisadas, promoviendo una forma de trabajo más ordenada.

Por otra parte, la capacitación acompañada de seguimiento y evaluación no se limita a transmitir contenidos, sino que refuerza aprendizajes en la práctica diaria, destacando que la retroalimentación continua facilita la corrección de errores y mejora el uso de herramientas tecnológicas, lo que contribuye a fijar procedimientos que pueden mantenerse aun cuando exista rotación de personal. Así, progresivamente, la institución construye una memoria organizacional más sólida, determinando que el conocimiento no depende de individuos específicos, sino que permanece como capacidad colectiva, fortaleciendo la gestión informativa desde una base estable y compartida.

Estrategia 2: Implementación del sistema digital en el componente de construcción de conocimiento

Actividad	Responsable	Cronograma	Presupuesto	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Prioridad
Diagnóstico técnico de necesidades digitales	Unidad de TIC	Semana 1-2	\$900	Documento de diagnóstico validado	Informe técnico	Alta
Diseño del sistema informacional propuesto	Unidad de Planificación	Semana 3-4	\$1200	Prototipo digital funcional	Informe de diseño	Alta
Prueba piloto del sistema	Unidad Administrativa	Semana 5	\$800	Prueba ejecutada sin fallas críticas	Acta de pilotaje	Alta
Corrección de errores y ajustes	Proveedor externo	Semana 6	\$1000	Sistema con funcionalidades estables	Informe de validación	Alta
Capacitación en uso del sistema	Unidad de TIC	Semana 7	\$700	Usuarios habilitados y operativos	Registro de capacitación	Alta
Implementación oficial del sistema	Dirección Administrativa	Semana 8	\$1000	Sistema que funciona institucionalmente	Acta de implementación	Alta

Nota. Elaborado por autor

La estrategia de diseño e implementación de un sistema digital integrado se inserta en el componente de **construcción de conocimiento del modelo de Choo**, pues reorganiza la información institucional bajo una estructura común que facilita su uso cotidiano. Choo en 1998 afirma que el conocimiento organizacional se consolida cuando la información se ordena y se comparte como base para la acción colectiva. A partir de esta idea, el diagnóstico técnico inicial, seguido del diseño del sistema y su validación progresiva, no buscan solo incorporar tecnología; más bien, permiten establecer un entorno digital estable con la finalidad de reducir la dispersión documental.

Por otra parte, la prueba piloto, los ajustes técnicos y la capacitación en el manejo del sistema fortalecen la apropiación institucional de la herramienta. Aquello genera que la información deje de gestionarse en archivos aislados, integrándose en una plataforma común, lo que es esencial para mejorar la coordinación interna, consolidándose una práctica organizativa más ordenada. Así, progresivamente, la institución transforma la tecnología en conocimiento colectivo, disponiendo de información confiable para respaldar decisiones administrativas, destacando que el sistema digital no solo optimiza tareas operativas, sino que sostiene la construcción de conocimiento continuo dentro del marco conceptual adoptado.

Estrategia 3: Plan de formalización normativa en la dimensión de creación de significado

Actividad	Responsable	Cronograma	Presupuesto	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Prioridad
Redacción inicial de protocolos documentales	Unidad Jurídica	Semana 1	\$600	Documento preliminar elaborado	Versión borrador	Media
Validación jurídica y administrativa	Dirección Jurídica	Semana 2	\$500	Documentos validados por la Dirección	Informe legal	Alta
Socialización institucional	Unidad de Comunicación	Semana 3	\$400	Funcionarios informados	Lista de asistencia	Media
Capacitación en normas y protocolos	Talento Humano	Semana 4	\$700	Participación activa en sesiones	Informe de participación	Media
Entrega de instructivos impresos	Secretaría Administrativa	Semana 5	\$300	Materiales distribuidos	Registro de entrega	Media
Monitoreo de cumplimiento	Coordinación Administrativa	Semana 6	\$500	Cumplimiento registrado mensualmente	Reporte de seguimiento	Alta

Nota. Elaborado por autor

La estrategia orientada a la creación de políticas internas y protocolos documentales se vincula con el **componente de creación de significado del modelo de Choo**, porque establece un marco claro que guía la manera en que la información debe ser comprendida y utilizada dentro del departamento administrativo. Choo en 1998 plantea que las organizaciones reducen la incertidumbre cuando generan interpretaciones compartidas sobre su entorno informativo. En tal sentido, la redacción de normas, seguida de su validación jurídica y administrativa, no constituye un simple requisito formal, sino que define criterios comunes, con la finalidad de promover una comprensión institucional más uniforme.

De forma complementaria, la socialización de los protocolos, la capacitación del personal y el seguimiento continuo permiten que esas reglas no queden solo en el papel, sino que se integren al trabajo diario. Conforme los funcionarios adoptan los lineamientos establecidos, se reducen acciones improvisadas, lo que es sustancial para mejorar la coherencia operativa, fortaleciendo el control interno y consolidando una base interpretativa compartida que respalda la gestión documental. Así, la institución no solo regula el uso de la información, sino que construye sentido común organizacional, elemento central en la dimensión de creación de significado propuesta en el modelo aplicado.

Tabla 4. Fortalecimiento del proceso de toma de decisiones basado en información institucional

Actividad	Responsable	Cronograma	Presupuesto	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Prioridad
Diseño de indicadores de gestión informativa	Unidad de Planificación	Semana 1	\$600	Indicadores formalmente definidos	Documento técnico aprobado	Alta
Elaboración de reportes mensuales de información administrativa	Dirección Administrativa	Semana 2-3	\$800	Reportes emitidos periódicamente	Informe mensual	Alta
Implementación de tablero de control informativo	Unidad de TIC	Semana 4-5	\$1200	Tablero operativo con datos actualizados	Captura del sistema / Acta de validación	Alta
Reuniones periódicas de análisis de información	Coordinación Administrativa	Semana 6	\$400	Actas de reuniones realizadas	Acta firmada	Media
Evaluación trimestral para ajustes estratégicos	Dirección Administrativa	Semana 8	\$600	Informe de evaluación elaborado	Reporte de seguimiento	Alta

La estrategia orientada al uso estratégico de la información se integra en la dimensión de toma de decisiones del modelo de Choo, porque busca que los datos organizados orienten de forma directa la gestión administrativa y no permanezcan almacenados sin utilidad práctica. Choo en 1998 expone que las decisiones organizacionales se fortalecen cuando la información se convierte en base para definir acciones institucionales. Por ello, la definición de indicadores claros, seguida de la elaboración periódica de reportes y la implementación de un tablero de control, no solo ordena los datos disponibles, sino que también permite identificar tendencias, facilitando el seguimiento continuo, reduciendo la improvisación.

Por otra parte, las reuniones periódicas de análisis y la evaluación trimestral consolidan un espacio donde la información es revisada con sentido crítico y enfoque institucional. A medida que los responsables examinan los informes generados, se detectan debilidades con la finalidad de plantear ajustes, lo cual es esencial para priorizar acciones concretas. Así, la información deja de ser un registro administrativo pasivo y pasa a cumplir una función activa en la conducción del departamento, fortaleciendo la capacidad institucional para decidir con mayor claridad dentro del marco del modelo adoptado.

Anexo 2 - Instrumento de Entrevista



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

Objetivo:

Obtener información sobre la gestión de la información en el área administrativa del GAD Jaramijó para sustentar el análisis y la propuesta del estudio.

Indicaciones:

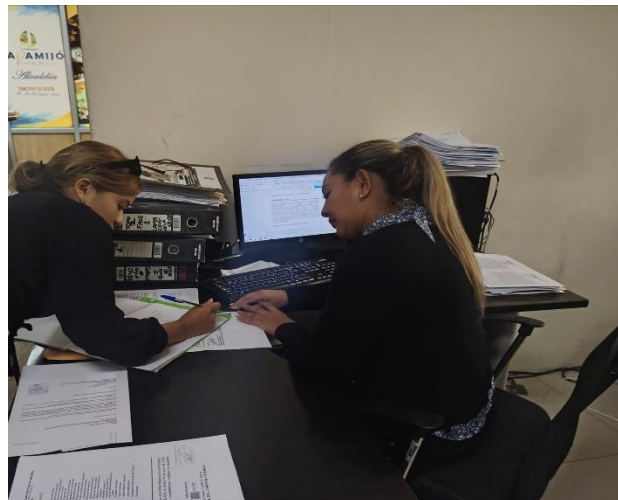
La entrevista está dirigida al personal del área administrativa. Las respuestas deben brindarse de manera clara y objetiva, de acuerdo con la experiencia y funciones desempeñadas dentro de la institución.

- ¿Cuál es la gestión de la información actual que se realiza en el área administrativa del GAD Jaramijó?
- ¿Qué tipo de recursos tecnológicos usan y qué tan efectivas considera que son?
- ¿Cuáles son las clases de políticas internas que regulen la administración de la información?
- ¿Cuáles son las principales debilidades en la gestión documental del área administrativa?
- ¿Cuál es el efecto que tiene la cultura organizacional en el uso de la información institucional?
- ¿De qué forma incide la falta de indicadores en la mejora de los procesos informativos?
- ¿Qué modelo de gestión de información considera adecuado para mejorar la eficiencia del GAD?
- ¿Qué sugerencias propone para mejorar la transparencia y organización de los datos?

Anexo 3 – Instrumento Fotográfico



Entrevista a Jefa del Departamento Administrativo del GAD de Jaramijó



Encargada de la gestión documental del GAD de Jaramijó



Encargado del área de archivos e información del GAD de Jaramijó



Encargada de la validación de la información del GAD de Jaramijó