



**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**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**


Propuesta de Modelo de Gestión para mejorar la Difusión de la Información a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, 2022 (**Propuesta Metodológica**)

**AUTORA:**

**DELGADO DELGADO MELANY ARELYS**

**MANTA-ECUADOR**

**2023**

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b><br><b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>                                   | <b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>          |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> | <b>REVISIÓN: 1</b><br>Página 2 de 86 |

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad 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, bajo la autoría de la estudiante Delgado Delgado Melany Arelys legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial período académico 2022-2023, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es “Propuesta de Modelo de Gestión para mejorar la Difusión de la Información a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, 2022”.

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, 19 de julio de 2023

Lo certifico,



Lic. Julia Marlene Garay Vera

**Docente Tutora**

**Nota 1:** Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

**Nota 2:** Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| CERTIFICACIÓN .....  | 2  |
| DECLARACIÓN DE AUDITORIA.....                                | 5  |
| DEDICATORIA.....   | 6  |
| AGRADECIMIENTO .....   | 7  |
| TEMA .....   | 8  |
| RESUMEN .....  | 9  |
| SUMARY/ABSTRAC .....   | 10 |
| 1. INTRODUCCIÓN .....  | 11 |
| 1.1 Justificación.....                                       | 12 |
| 1.2 Planteamiento del problema .....                         | 15 |
| 1.3 Delimitación del problema .....                          | 18 |
| 1.4 Formulación del problema .....                           | 18 |
| 1.5 Objetivos .....  | 18 |
| 1.5.1 Objetivo general.....                                  | 18 |
| 1.4.2 Objetivos específicos .....                            | 18 |
| 1.6 Variables.....   | 19 |
| 1.6.1 Variable independiente.....                            | 19 |
| 1.6.2 Variable dependiente.....                              | 19 |
| 2. MARCO TEÓRICO O DE REFERENCIA.....                        | 20 |
| 2.1 Antecedentes investigativos .....                        | 20 |
| 2.1.1 Antecedentes investigativos de Modelo de gestión ..... | 20 |
| 2.2 Fundamentación teórica .....                             | 23 |
| 2.2.1 Definición de Modelo .....                             | 23 |
| 2.2.2 Definición de Gestión .....                            | 23 |
| 2.2.3 Modelo de Gestión.....                                 | 24 |
| 2.2.4 Importancia de modelo de gestión .....                 | 25 |
| 2.2.5 Principios de los Modelos de gestión.....              | 27 |
| 2.2.6 Tipos de modelo de gestión .....                       | 28 |
| 2.3 Difusión de información.....                             | 35 |
| 2.3.1 Acceso a la información como derecho ciudadano.....    | 37 |
| 2.3.2 Formas de difusión de la información .....             | 38 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.    | DISEÑO METODOLÓGICO.....                      | 41 |
| 3.1   | Tipo de investigación .....                   | 41 |
| 3.2   | Técnicas de recolección de datos .....        | 41 |
| 3.3   | Método de investigación .....                 | 42 |
| 3.4   | Población y muestra .....                     | 43 |
| 3.4.1 | Universo.....                                 | 43 |
| 4.    | Resultados esperados .....                    | 43 |
| 5.    | Análisis e interpretación de resultados ..... | 44 |
|       | PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....             | 70 |
|       | Título de la propuesta.....                   | 70 |
|       | Introducción .....                            | 70 |
|       | Objetivo general .....                        | 71 |
|       | Objetivos específicos.....                    | 71 |
|       | Desarrollo de la propuesta.....               | 71 |
|       | Beneficios.....                               | 74 |
|       | Recursos necesarios.....                      | 74 |
|       | Metas .....                                   | 75 |
|       | CONCLUSIONES .....                            | 76 |
|       | RECOMENDACIONES.....                          | 78 |
|       | CRONOGRAMA.....                               | 79 |
|       | REFERENCIAS.....                              | 80 |
|       | ANEXOS .....                                  | 83 |

## **DECLARACIÓN DE AUDITORIA**

Yo, Delgado Delgado Melany Arelys con C.I. N°1314987064 estudiante de la Facultad Administrativa, Contable y Comercio, carrera Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; manifiesto que el presente proyecto de investigación titulado “Propuesta de Modelo de Gestión para mejorar la Difusión de la Información a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, 2022”, declaro que la originalidad de este trabajo de investigación, ha sido desarrollado con ideas e investigaciones respetando los derechos de los autores.

Delgado Delgado Melany Arelys

C.I. 1314987064

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme brindando la sabiduría, el conocimiento, salud y sobre todo las fuerzas necesarias para seguir adelante día a día en la lucha por alcanzar mis metas, logrando enfrentar cada obstáculo presentado a lo largo de mi formación académica.

A mis padres, que han sido mis pilares fundamentales para cumplir mis metas, por la confianza y quien a base de sacrificios y apoyo incondicional me han llevado por el camino del bien, apoyándome en todos los momentos de mi vida para poder alcanzar la meta deseada.

A mi novio por el amor, paciencia y comprensión que ha sido fundamental para mantenerme enfocada y motivada durante este proceso. Las palabras de aliento en momentos de duda y dificultad, me ha dado la fuerza para seguir adelante y superar los obstáculos. Gracias por creer en mí y por apoyarme en cada momento, incluso cuando las cosas parecían difíciles.

A mi familia porque son quienes forjaron mis valores, principios y ante todo mi carácter para enfrentar la vida.

*Con amor y admiración.*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiarme en mi carrera profesional, por darme fortaleza y brindarme esta oportunidad de llenarme de conocimiento, como también de oportunidades y experiencias que me permitió vivir a lo largo de este trayecto.

A mis padres, agradecerles por brindarme su apoyo incondicional, ha sido un largo camino lleno de desafíos y momentos de crecimiento personal y académico, y no podría haber llegado hasta aquí sin el apoyo y la ayuda de ellos.

Gracias también a mi tutora y docentes por su orientación experta, su paciencia y su dedicación. Su guía constante y su sabiduría me han impulsado a alcanzar nuevas alturas y a enfrentar los obstáculos con determinación.

A mi novio, por el apoyo incondicional, quien me ha ayudado en este largo camino profesional, por su tiempo para poder culminar este proyecto de investigación.

Finalmente, a mi familia y amigos por su incondicional apoyo a lo largo de todo este proceso. Vuestras palabras de aliento, comprensión y ánimo han sido una fuente inagotable de motivación. Gracias por estar a mi lado, incluso en los momentos más difíciles, y por celebrar mis logros con tanta alegría.

## **TEMA**

Propuesta de Modelo de Gestión para mejorar la Difusión de la Información a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, 2022.

## **NÚCLEO PROBLÉMICO**

¿Cómo garantizar la información como derecho ciudadano?

## **NTP**

Garantía al derecho de libre acceso a la información de calidad en las instituciones públicas y privadas.



## RESUMEN

El presente trabajo investigativo se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó. El objetivo fue desarrollar un Modelo de Gestión que mejore la difusión de información a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó 2022, con el fin de fomentar la transparencia y la participación ciudadana. Encontrando como resultado como incide el Modelo de Gestión en la mejora de la difusión de información a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

Se detallo acerca de la técnica utilizada para la recolección de datos por medio de encuesta mediante un cuestionario, basado en preguntas relacionadas al modelo de gestión y difusión de la información la cual fue aplicado a los funcionarios que conforman el GAD y a los ciudadanos donde constan de 25 usuarios, donde se obtuvo información profunda y detallada para el procesamiento a través de una tabulación.

La propuesta de implementación de un Modelo de Gestión Fundación Europea para la Gestión de la Calidad para mejorar la difusión de la información ciudadana del GAD del cantón Jaramijó. Con el objetivo de establecer mecanismo y estrategias que permitan una comunicación clara, oportuna y accesible a los usuarios del Gobierno Autonomico Descentralizado del Cantón Jaramijó. Se llego a la conclusión de que la implementación de la propuesta sin duda se convertirá en una guía para el desarrollo eficiente y mejoramiento en la difusión de la información gracias a los lineamientos establecidos en la misma. Por tanto, se recomienda usar los procedimientos sugeridos en el contenido del documento.

**PALABRAS CLAVES:** Modelo de gestión, difusión de la información, participación ciudadana, transparencia, información.

## SUMMARY/ABSTRACT

The present investigative work was developed in the Decentralized Autonomous Government of the Jaramijó canton. The objective was to develop a Management Model that improves the dissemination of information to users of the Decentralized Autonomous Government of the Jaramijó canton 2022, in order to promote transparency and citizen participation. Finding as a result how the Management Model affects the improvement of the dissemination of information to users of the Decentralized Autonomous Government of the Jaramijó canton.

Detailed about the technique used for data collection by means of a survey through a questionnaire, based on questions related to the model of management and dissemination of information which was applied to the officials that make up the GAD and to the citizens where they consist of 25 users, where deep and detailed information was obtained for processing through a tabulation.

The proposal for the implementation of a Management Model European Foundation for Quality Management to improve the dissemination of citizen information from the GAD of the Jaramijó canton. With the objective of establishing a mechanism and strategies that allow a clear, timely and accessible communication to the users of the Decentralized Autonomous Government of the Jaramijó Canton. It was concluded that the implementation of the proposal will undoubtedly become a guide for efficient development and improvement in the dissemination of information thanks to the guidelines established therein. Therefore, it is recommended to use the procedures suggested in the document content.

**KEY WORDS:** Management model, information dissemination, citizen participation, transparency, information.

## 1. INTRODUCCIÓN

El cantón Jaramijó se encuentra y ubicado de forma geográfica en la zona oeste de la provincia de Manabí, su perfil costero colinda con el cantón Manta. En sus inicios, consiguió ser parte del cantón Montecristi como parroquia el 6 de mayo de 1927. El 28 de abril de 1998, logro su emancipación política, alcanzando su cantonización después de 73 años como parroquia. El logro mencionado lo obtuvo en la Presidencia el Abg. Fabián Alarcón.

La comunicación efectiva y transparente entre los gobiernos y los ciudadanos es fundamental para fortalecer la democracia y promover la participación ciudadana. En este sentido, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó reconoce la importancia de mejorar la difusión de información a los usuarios, brindándoles acceso oportuno, servicios y proyectos gubernamentales. Con el objetivo de abordar esta necesidad, se presenta la propuesta de un modelo de gestión que busca optimizar la difusión de información.

El objetivo trascendental es proponer un modelo de gestión EFQM que permita mejorar la difusión de la información a usuarios del GAD, permitirá establecer estrategias claras y definidas para garantizar la difusión oportuna de información relevante sobre las actividades gubernamentales, proyectos, programas, normativas y proceso de toma de decisiones, facilitando el acceso y comprensión de la información por parte de los usuarios.

El presente modelo de gestión se basa en la implementación de estrategias y herramientas que permitan establecer canales de comunicación efectivos, transparentes y accesibles para los usuarios. Esto implica la creación de un portal en línea actualizado regularmente, así como la habilitación de una línea telefónica de atención al ciudadano

y la realización de reuniones periódicas con la comunidad; canales que servirán como medios para transmitir información relevante sobre los servicios gubernamentales, los avances en proyectos y las actividades llevadas a cabo por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

Además, se propone la conformación de un equipo especializado en la difusión de información, integrado por profesionales capacitados en comunicación y relaciones públicas. Este equipo será responsable de recopilar, verificar y difundir información de manera clara y oportuna a través de los canales establecidos, garantizando la calidad y veracidad de los datos compartidos.

Asimismo, se plantea la necesidad de establecer indicadores de seguimiento para evaluar la efectividad de la difusión de información y realizar mejoras continuas en el modelo de gestión. Estos indicadores permitirán medir el alcance y la recepción de la información por parte de los usuarios, identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias de difusión en base a los resultados obtenidos.

### **1.1 Justificación**

La difusión de información y la transparencia son aspectos fundamentales en la gestión pública, porque permiten fomentar la participación ciudadana, debido a la importancia de brindar servicios públicos de calidad y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, es crucial la implementación de un modelo de gestión que mejore la atención al usuario en la difusión de información, es esencial para fomentar la transparencia, la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos y el derecho a la información. Este estudio

contribuirá a identificar las áreas de mejora y proporcionará una propuesta sólida y fundamentada para lograr cambios positivos en la difusión de la información al usuario.

Desde este análisis, surge la necesidad de implementar un Modelo de gestión EFQM (European Foundation for Quality Management), es un enfoque reconocido internacionalmente que se basa en nueve criterios de excelencia, incluyendo liderazgo, personas, políticas y estrategias, recursos y procesos, resultados de las personas, resultados del cliente, resultado de la sociedad y resultado clave de rendimiento. Este modelo permitirá establecer un marco sólido para garantizar una difusión de la información eficiente, efectiva y de calidad.

El objetivo de esta propuesta metodológica es implementar un Modelo de Gestión EFQM en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, con el fin de mejorar la difusión de la información ciudadana.

La falta de un modelo de gestión adecuado que aborde estas problemáticas y promueva la mejora en la difusión de información al usuario que podría estar contribuyendo a esta situación. La ausencia de procesos claros y eficientes, la falta de capacitación del personal, dificultades en la accesibilidad de la información y la inadecuada utilización de herramientas tecnológicas son factores que podrían estar incidiendo en la problemática identificada.

Desde este análisis surge la formulación del problema, desde la siguiente interrogante:

¿Cómo incide un Modelo de Gestión en la mejora de la difusión de información a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, 2022 que garantice una mayor transparencia, participación ciudadana y acceso adecuado a la información?

Desde el punto de vista social, al mejorar la calidad de atención al usuario en la difusión de información, se espera que este estudio tenga un impacto social significativo, incluyendo:

- ✓ Mayor satisfacción de los usuarios: Al mejorar la calidad de atención al usuario y la eficiencia en la difusión de información, los ciudadanos se sentirán más satisfechos con los servicios públicos ofrecidos por el GAD del cantón Jaramijó.
- ✓ Aumento de la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.
- ✓ Mayor participación ciudadana en la toma de decisiones y en el control de la gestión pública.
- ✓ Promoción de la transparencia y la rendición de cuentas en el GAD del cantón Jaramijó.

La investigación se realizó con el propósito de aportar a los conocimientos relacionados al tema de estudio, considerando la existencia de diferentes teorías, enfoques o modelos de la gestión de información, este aporta su relevancia como instrumento de evaluación, el mismo que sirva como base para las acciones y procedimientos para mejorar la difusión de la información al usuario, permitiendo además generar información teórica a partir de los análisis y conclusiones que servirán como referencia para trabajos académicos y trabajos científicos de temas similares.

Este trabajo presenta un diseño basado en métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información, tales como cuestionarios y encuestas, que se pusieron en práctica en la aplicación de procedimientos e instrumentos para el análisis del Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario en la difusión de información en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, que permitan

cuantificar la gestión de información y a la vez, servirá como referencia metodológica a trabajos futuros.

## **1.2 Planteamiento del problema**

El derecho a la información es un principio fundamental de una sociedad democrática que garantiza a los ciudadanos el acceso a la información relevante y necesaria para tomar decisiones acertadas y participar activamente. Este derecho significa que todas las personas tienen derecho a buscar, recibir y difundir información sin restricciones irrazonables.

La difusión de la información es un elemento esencial en cualquier organización, ya que permiten que los usuarios estén informados sobre las políticas, programas, proyectos y servicios que se ofrecen. En el caso específico de un Gobierno Autónomo Descentralizado, es importante garantizar que los ciudadanos tengan acceso a la información relevante sobre las decisiones y acciones que se toman en el cantón.

Sin embargo, se ha identificado actualmente la ausencia de un modelo de gestión adecuado esto ha llevado a una deficiente planificación y ejecución de estrategias de comunicación, así como a la falta de coordinación entre los diferentes actores involucrados. Además, la falta de un canal de comunicación claro y accesible dificulta el acceso a la información por parte de los ciudadanos, especialmente aquellos con discapacidades, dificultad su acceso a la información y el pleno ejercicio de sus derechos ciudadanos lo que impacta negativamente en su participación y toma de decisiones informada.

Por otra parte, falta de una estructura organizativa clara y definida para gestionar y difundir la información. No existe un modelo de gestión consolidado que permita

optimizar procesos de difusión de información, lo cual dificulta la entrega oportuna y precisa de los datos relevantes a los usuarios.

Otro aspecto relevante es la falta de capacitación y sensibilización del personal en comunicación efectiva: Existe una carencia de formación y capacitación de los funcionarios encargados de la difusión de la información, lo que influye negativamente en la calidad de la comunicación y en la transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado.

Escasa utilización de medios digitales y tecnológicos: El uso de herramientas digitales y tecnológicas limita la capacidad de difundir información de manera ágil y masiva, lo cual afecta la llegada de la información a diferentes públicos y sectores de la comunidad.

En vista de estas problemáticas es necesario elaborar un modelo de gestión que aborde estas dificultades y permita mejorar la difusión de la información a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó. Este modelo deberá incluir estrategias claras y efectivas de comunicación interna y externa, facilitando la implementación de herramientas digitales y tecnológicas, así como la capacitación del personal encargado de la difusión de la información.

Además, es importante garantizar la accesibilidad de la información a todos los ciudadanos asegurando la transparencia, participación activa de la comunidad en los procesos gubernamentales y mejorar el acceso a los servicios y datos proporcionados por esta entidad.

Este estudio radica en la ineficiente gestión de la difusión de la información en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, donde se realizó un



diagnóstico inicial en el que se generan diversas dificultades, entre ellas se destacan las siguientes:

- ✓ Escasez utilización de herramientas tecnológicas y medio digitales.
- ✓ Capacitación y sensibilización del personal.
- ✓ Falta de evaluación y seguimiento adecuado en la difusión de la información.
- ✓ Falta de actualización y dispersión de la información en diferentes plataformas.
- ✓ Ausencia de una cultura de calidad.
- ✓ Dificultades en la accesibilidad de la información.

Esto traduce en una baja participación y comprensión por parte de los ciudadanos sobre las políticas públicas, proyectos, servicios y oportunidades que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado.

A partir de lo expuesto, se generan las siguientes tareas científicas:

¿Cuál es el nivel de difusión y transparencia actual de la información pública que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó?

¿Cuáles serían los mecanismos de mejora continua, estrategias y acciones específicas necesarias para implementar el modelo de gestión de difusión de información propuesto?

¿Cómo se puede implementar un modelo de gestión que permita una difusión eficiente y oportuna de información relevante para los ciudadanos?

### **1.3 Delimitación del problema**

Falta de un modelo de gestión adecuado que garantice una difusión efectiva de la información a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo incide un Modelo de Gestión en la mejora de la difusión de información a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, 2022 que garantice una mayor transparencia, participación ciudadana y acceso adecuado a la información?

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo general**

Desarrollar un Modelo de Gestión que mejore la difusión de información a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, con el fin de fomentar la transparencia y la participación ciudadana.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Diagnosticar el estado actual de la difusión de información en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.
2. Establecer mecanismos de mejora continua para el modelo de gestión en función a los resultados obtenidos y las necesidades de los usuarios.
3. Proponer un modelo de gestión que permita una difusión eficiente y oportuna de información relevante para los ciudadanos.

## **1.6 Variables**

### **1.6.1 Variable independiente**

#### ***1.6.1.1 Modelo de Gestión***

Consejo de Dirección (2018) “Un modelo de gestión es un modelo conceptual que identifica los componentes necesarios para el logro de un objetivo, producto o servicio y los articula mediante interrelaciones y dependencias para que, de forma coordinada, identifiquen herramientas para la gestión.”

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, al adoptar un modelo de gestión adecuado con enfoque en modelos de procesos, podrá reflejar una estrategia de mejora continua, fortaleciendo la administración pública de acuerdo a sus capacidades, mejorando así los servicios a los ciudadanos y usuarios del municipio dentro de un marco institucional logrando una eficiencia y eficacia satisfactoria

### **1.6.2 Variable dependiente**

#### ***1.6.2.1 Difusión de la información***

Existen diferentes formas de difundir la información a los usuarios (ciudadanos), con el fin de dar a conocer dicha información. Castillo (2005) menciona lo siguiente:

Todo centro de documentación recoge y procesa información con el propósito de difundirla y darla a conocer. Se puede definir, por tanto, la difusión de información como el proceso por el cual se transmite al usuario la información que necesita o en darle la posibilidad de obtenerla. Se trata de una operación documental de salida. (p. 1)

En efecto, la difusión de información es el proceso de proporcionar o permitir el acceso a información relevante y útil para satisfacer las necesidades del usuario.

Operación documental de salida hace referencia al hecho de que la información se recopila y organiza de manera documental antes de ser transmitida al usuario.

## **2. MARCO TEÓRICO O DE REFERENCIA**

El presente trabajo de investigación tiene como antecedentes información recuperada de estudios previos a la realización de tesis de pregrado, posgrado, maestrías, doctorados y revistas científicas referentes a la temática planteada, las cuales se presentan a continuación:

### **2.1 Antecedentes investigativos**

#### **2.1.1 Antecedentes investigativos de Modelo de gestión**

La investigación realizada en México, Guadalajara por los autores Rincón & Peláez (2013) en su indagación “Adquisición de Tecnología: Un Modelo de Gestión” En la actualidad, las empresas basan su gestión en la utilización de la información, por lo cual necesitan el apoyo de los recursos tecnológicos para facilitar esta labor, sin importar la razón social o el sector productivo al que pertenezcan. Este modelo se fundamenta en unos referentes normativos tanto internos como externos, así como en unos componentes teóricos, asociados a cada una de las fases que lleva éste y que servirán para la comprensión del mismo. Además, el Modelo de Gestión para la Adquisición de Tecnologías de Información, servirá como base para llevar a cabo de forma organizada el proceso a seguir en la contratación de un servicio o producto en materia de Tecnologías de la Información.

El estudio efectuado en Quito, Ecuador por Zambrano (2014) en su investigación “Propuesta de modelo de gestión por procesos basado en el Enfoque EFQM para la empresa Sifzsoft S.A.” cuyo objetivo fue un modelo de gestión por procesos basado en el enfoque EFQM para el buen funcionamiento de la empresa

Sifizsoft S.A., se la efectúa para mejorar la calidad de las operaciones que aseguren una mejor atención a todos los actores involucrados en la actividad, optimización del tiempo y los recursos, estandarización y priorización de actividades, mejoramiento continuo de atención al cliente y que se obtenga la guía de procesos por áreas.

De acuerdo con González (2014) en su investigación “Modelo de Gestión de la información en CUATRO S.A” Dicho modelo se basa en estándares ya desarrollados, y llevados a la práctica en el mundo empresarial como lo son ITIL, COBIT, ISO 20000 entre otros. Estos métodos proporcionan un mejor uso de los recursos tecnológicos de la empresa, y el lograr un cumplimiento más eficiente de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la misma. Con el claro objetivo de tener un diagnóstico actual de la gestión de la información en la empresa lo más acertado posible, se aplicó un cuestionario con preguntas relacionadas al manejo y estado actual de dicha gestión.

Gómez et al. (2012) en su investigación “El acceso a canales de información y la adopción de tecnologías de proceso” El proceso de difusión de la tecnología a partir de la difusión de la información que se produce entre los miembros de una población, a través del contacto entre ellos, en su versión básica son solo los miembros de la población (empresas) quienes transmiten información. Se realizó una encuesta incluye preguntas en torno a la adopción de una serie de tecnologías de proceso por parte de las empresas.

Por otro lado, Ponjuán (2017) señala en su artículo que La Gestión de información incluye el planeamiento de la política informativa de toda la organización, el desarrollo y mantenimiento de sistemas y servicios integrados, la optimización de los flujos de información y el fortalecimiento de las tecnologías para satisfacer los requerimientos funcionales de los usuarios finales, sin considerar su status o rol en la organización de origen. Asimismo, Urdaneta (1992) menciona que “La gestión de

información abarca un conjunto de elementos y procesos vitales dentro de la gestión en diferentes dimensiones, se considera una dimensión referida a las funciones gerenciales: planificación, organización, control, dirección, adicionando una última a la que denomina reciclaje. Estas funciones están respaldadas por el aprendizaje organizacional y por el comportamiento organizacional”.

Hütt (2012) en su investigación “Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión” Las redes sociales han marcado un hito en materia de difusión masiva, debido a su alcance, características e impacto en la sociedad actual. Son utilizadas tanto por individuos como por empresas, dado que permiten lograr una comunicación interactiva y dinámica. El objetivo común se cumple en el tanto se logra una comunicación fluida y eficaz con grupos específicos de interés, incluyendo esto desde la posibilidad de atender la necesidad de pertenencia social hasta facilitar la proyección y posicionamiento de empresas, bienes, servicios o incluso para ser utilizadas en campañas políticas.

En cuanto a, Moreno y Román (2017) manifiestan que, en la actualidad la política es una práctica activa en las plataformas digitales, desde la difusión de eventos, publicidad, propaganda, citas a entrevistas, promoción de su candidatura, propuestas de trabajo e interacción con sus simpatizantes. Las redes sociales permiten a los ciudadanos aprender sobre temas específicos y tener su propia perspectiva sobre lo que ocurre en su entorno. Los medios tradicionales ya no manipulan la información porque, a través de canales como las redes sociales, la información llega a los estándares de los internautas. “Las redes electrónicas autodefinidas de comunicación interactiva, las cuales se organizan en torno a los criterios e intereses de una persona.”

## **2.2 Fundamentación teórica**

### **2.2.1 Definición de Modelo**

Un modelo es una representación simplificada y abstracta de un sistema o fenómeno real. Proporciona una estructura o marco que nos permite comprender, analizar y predecir el comportamiento o las características de ese sistema en particular.

Tovar (2015) menciona que un modelo “Es una representación esquemática, sistemática y conscientemente simplificada de una parte de la realidad, realizada mediante símbolos, signos, formas geométricas, fórmulas matemáticas o palabras.”

Otra acepción define al modelo como un patrón a seguir o muestra para conocer algo, existe también la idea de que un modelo debe ser utilizado para probar una hipótesis o una teoría, o tan sólo para poder explicar un proceso o una abstracción (Aguilera, 2000).

### **2.2.2 Definición de Gestión**

La gestión es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos (humanos, financieros, materiales) de una organización con el fin de lograr objetivos específicos. Es una actividad clave en cualquier tipo de organización, ya sea una empresa, una institución gubernamental o una organización sin fines de lucro.

Para Stephen & Coulter (2010) mencionan “Gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.”

Según Castello & Martínez (2005), define el término Gestión como aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través

de otras personas. Asimismo, la Norma Internacional ISO 9000 define Gestión como las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”

La gestión implica tomar decisiones importantes sobre cómo utilizar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos establecidos, y cómo coordinar y motivar a las personas que trabajan en la organización para que contribuyan al logro de esos objetivos. Además, la gestión también implica la medición y evaluación del desempeño de la organización y la toma de decisiones para mejorar ese desempeño.

### **2.2.3 Modelo de Gestión**

Un Modelo de Gestión es un diagrama esquemático de los procesos que llevarán a cabo las personas para alcanzar las metas planteadas por el ejecutivo durante la fase de planificación organizacional.

Un modelo de gestión se refiere a un conjunto de prácticas, técnicas y herramientas que utiliza una empresa u organización para lograr sus objetivos y mejorar el desempeño. Un modelo de gestión eficaz debe adaptarse a las necesidades específicas de la empresa y estar alineado con su estrategia y cultura.

Como lo indica Román (2012) “Modelo de gestión es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones.”

El modelo de gestión en la difusión de información se refiere a un conjunto de estrategias, procesos y prácticas utilizados para gestionar de manera efectiva la difusión de información en cualquier contexto, ya sea en una organización, en un proyecto o en una comunidad en línea. Este modelo tiene como objetivo garantizar que la información relevante y precisa se transmita de manera eficiente y llegue a las personas adecuadas en el momento oportuno.



Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, al adoptar un modelo de gestión adecuado con enfoque en modelos de procesos, podrá reflejar una estrategia de mejora continua, fortaleciendo la administración pública de acuerdo a sus capacidades, mejorando así los servicios a los ciudadanos y usuarios del municipio dentro de un marco institucional logrando una eficiencia y eficacia satisfactoria.

El Modelo de gestión en la difusión de información es un enfoque estratégico y estructurado para la distribución efectiva y eficiente de información relevante a través de diversos canales de comunicación. Este modelo se basa en la implementación de procesos y técnicas que permiten la recolección, procesamiento, organización y difusión adecuada de la información, con el objetivo de alcanzar los resultados deseados en términos de alcance, precisión y relevancia.

Para crear un buen Modelo de gestión es necesario tener en cuenta:



Figura 2. Modelos de gestión  
Fuente: Propia.

#### 2.2.4 Importancia de modelo de gestión

El modelo de gestión es importante porque define la forma en que se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una empresa o institución para alcanzar sus objetivos. Un buen modelo de gestión permite maximizar la eficiencia y la efectividad en el uso de los recursos disponibles, lo que a su vez se traduce en una

mayor rentabilidad y competitividad. Además, un modelo de gestión adecuado también puede mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos, fortalecer la cultura organizacional y aumentar la satisfacción de los clientes y empleados.

Giraldo (2018) afirma lo siguiente:

Los modelos de gestión son una herramienta potenciadora para la concreción de las estrategias y el desarrollo de la mejora continua en las organizaciones que utilizan referenciales de calidad total, eficiencia y eficacia, conceptos de vital importancia en el entorno actual donde sólo sobreviven aquellos que son competitivos tanto interna como externamente. El desempeño económico de una empresa está directamente relacionado con su gestión y eficacia, por lo que los procesos son la parte del sistema empresarial capaz de abordar con éxito las exigencias del mundo de hoy, centrando la visión estratégica, en que los procesos sean cada vez más eficientes y eficaces, teniendo en cuenta que los clientes evalúan la calidad del producto, el valor agregado del mismo y su disponibilidad en tiempo y forma, y a la vez que respondan a las estrategias trazadas y a los conceptos esbozados en la misión y visión.

En base al autor, los modelos de gestión son una herramienta significativa dentro de las organizaciones y empresas, porque permite el mejoramiento y optimización de los procesos, con el objetivo de incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad. Ayuda a las organizaciones a definir sus objetivos, establecer estrategias adecuadas para alcanzarlos y monitorear su progreso para lograr el éxito empresarial.

La importancia del modelo de gestión es fundamental en la difusión de información ayuda a definir cómo se planifica, organiza, dirige y controla el proceso de

comunicación. Un modelo de gestión efectivo asegura que la información se difunda de manera clara, coherente y oportuna, y que llegue a las personas adecuadas en el momento adecuado. Además, un buen modelo de gestión también garantiza que la información sea precisa y relevante para el público objetivo, lo que aumenta su impacto y efectividad. La gestión adecuada de la información es clave para lograr una comunicación eficaz y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Es por ello que los modelos de gestión se han convertido en una herramienta fundamental para cualquier empresa que busque alcanzar sus objetivos. El modelo se centra en la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa, proporcionando una estructura clara para la toma de decisiones y la gestión de las operaciones del día a día.

### **2.2.5 Principios de los Modelos de gestión**

Los modelos se basan en una serie de principios fundamentales, tales como la planificación estratégica, la toma de decisiones basadas en datos y evidencias, la mejora continua, la orientación al cliente o usuario, el liderazgo y la gestión participativa, entre otros. Estos principios buscan asegurar una gestión eficiente, efectiva y sostenible en cualquier ámbito o sector.

Álvarez (2017) afirma lo siguiente:

La Gestión consiste en lograr que alguien más realice aquello que se pretende, esta se encontrará en cabeza de los gestores o líderes a quienes se quiere seguir y para llegar al éxito provocado por la acción existen algunas reglas o normas denominadas “Principios”.

Los principios serán analizados en cuatro dimensiones, dos de ellas delimitadas como los “MEDIOS” y las otras dos como los “FINES”. Las primeras fijarán la carta de navegación el hacia donde se dirige la organización y las siguientes la forma como se llegará a la consecución de los resultados esperados.



### 2.2.6 Tipos de modelo de gestión

Los modelos más representativos en la actualidad son la gestión estratégica y prospectiva, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias. La aparición de una visión sistemática en las organizaciones ha probabilizado que estos modelos se estén convirtiendo en las fuentes fundamentales de desarrollo. Zabaleta (2003, p. 2).

#### 1. Gestión de Talento Humano

Un modelo de gestión del talento es la forma en que la unidad administrativa responsable del personal interactúa con sus grupos de interés (tanto internos como externos a la organización), organiza y ejecuta estas actividades con el objetivo de

cumplir con los requisitos establecidos. Es comprensible, por tanto, que la definición de un modelo de gestión requiera que los procesos de esta área estén estructurados y agrupados en procesos de nivel 0 o también llamados macroprocesos.

Gismera (2002) “La Gestión de Recursos Humanos busca garantizar la selección de empleados de gran calidad, desarrollarlos, organizar adecuadamente su actividad y mantenerlos, buscando la flexibilidad financiera, funcional y numérica”

El modelo de gestión es un conjunto de acciones encaminadas a lograr los fines institucionales; mediante el cumplimiento y aplicación optimizada de los procesos administrativos; planificar, organizar, coordinar, controlar, permitiendo que los procesos de registro, comunicación y seguimiento se realicen en tiempo establecidos.

Como indica Chávez (2016):

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos. Las empresas necesitan aprender a: (p.15)

- Desprenderse del temor que produce lo desconocido.
- Romper paradigmas y empezar por el cambio interiormente.
- Innovar constantemente.
- Comprender la realidad y enfrentar el futuro.
- Entender el negocio, la misión, la visión de la empresa.

La gestión de talento humano busca el desarrollo y participación del capital humano, potenciando las competencias de cada colaborador de la empresa; la gestión de recursos humanos permite la comunicación entre los trabajadores y las organizaciones acerca de las necesidades y aspiraciones de la empresa y sus trabajadores para ayudarlos, apoyarlos y brindarles para ellos un desarrollo personal que enriquezca la personalidad y el empuje de cada trabajador. El capital más importante de una empresa son sus empleados.

## **2. Modelo de Gestión por competencias**

Existen varias definiciones de modelo de gestión por competencias se exponen las más relevantes: De acuerdo a Macas (2017):

Un modelo de gestión por competencias es: una estructura organizada que lista las competencias requeridas para el desempeño efectivo en una ocupación específica (a nivel de puesto de trabajo), familia de ocupaciones (grupo relacionado de estas), la organización (competencias distintivas), funciones o proceso. Las competencias individuales se organizan en modelos de competencias para permitir a las personas de una organización o profesión, comprenderlas, analizarlas y aplicarlas en el desempeño de su puesto o cargo. (p.22)

Para Vargas & Irigoien (2017), el objetivo principal del enfoque de gestión por competencias es implantar un nuevo estilo de dirección en la empresa para gestionar los recursos humanos integralmente, de una manera más efectiva en la organización por medio de la gestión por competencias se pretender alcanzar los siguientes objetivos: La mejora y la simplificación de la gestión integrada de los recursos humanos. (p.21)

Tejada (2003) “La idea es que las siguientes preguntas se conviertan a la vez en indicadores y procesos de cambio para posibilitar que se construya la competencia:”

- ✓ ¿Qué? Define el objeto de estudio, o la situación problema, o lo que se quiere conocer.
- ✓ ¿Cómo? Define el método, los procedimientos o las estrategias de acción.
- ✓ ¿Con quién? Define las personas que intervienen en el proceso de conocimiento, así como las interacciones y los procesos participativos.
- ✓ ¿Con qué? Define los recursos necesarios para construir el conocimiento.
- ✓ ¿Cuándo? Define las temporalidades que se relacionan con el conocimiento.
- ✓ ¿Dónde? Define el lugar, el espacio, el contexto.
- ✓ ¿Cuánto? Define el costo de construcción del conocimiento.
- ✓ ¿Para qué? Define el o los objetivos que se desean alcanzar como consecuencia de la construcción del proceso.
- ✓ ¿Por qué? Define la explicación o causalidad del proceso.

El modelo de gestión por competencias es un enfoque estratégico que se enfoca en identificar, desarrollar y utilizar las competencias clave requeridas para el desempeño exitoso de las personas en una organización. Se basa en la idea de que las competencias (conjuntos de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos) son elementos fundamentales que determinan el desempeño y el éxito individual y organizacional.

### **3. Modelo de Gestión por procesos**

El modelo de gestión por procesos es un enfoque organizacional basado en la identificación, diseño, implementación y mejora continua de los procesos clave de una organización. Se enfoca en comprender y optimizar los flujos de trabajo y las

interacciones entre los diferentes procesos para lograr una mayor eficiencia, calidad y satisfacción del cliente.

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, entendiendo estos como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente. (2019 p.5)

La gestión por procesos, están basados en la calidad, con un enfoque que busca que las entradas se transformen en salidas, persiguiendo el mejoramiento continuo, cumpliendo el resultado esperado.

El modelo de gestión por procesos es una metodología que se centra en la gestión efectiva y eficiente de los procesos de una organización para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes. Este enfoque se basa en identificar, diseñar, implementar y mejorar continuamente los procesos claves de una organización.

#### **4. Modelo Europeo de Excelencia EFQM**

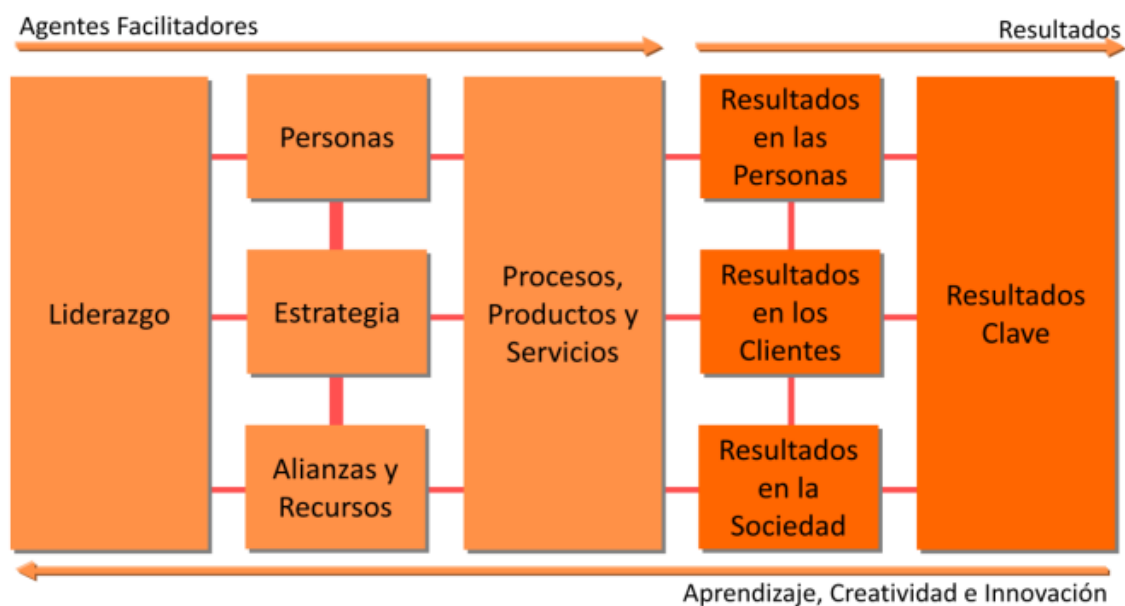
El modelo EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial) es un de calidad total que requiere de compromiso y liderazgo y la participación de todos los miembros de la organización.

El modelo europeo o modelo EFQM se caracteriza porque un equipo (liderazgo) actúa sobre unos agentes facilitadores para generar unos procesos cuyos resultados se reflejarán en las personas de la organización, en los clientes y en la sociedad en general. Liderazgo es la influencia que se ejerce o se puede ejercer sobre una colectividad para motivarla y ayudarla a trabajar con entusiasmo por alcanzar unos objetivos. Es la capacidad de conseguir que otros quieran hacer lo



que tú quieres que hagan. Proceso es el conjunto de actividades que se desarrollan para los objetivos propuestos. Resultados son los logros alcanzados.

López (2004, p.5)



**Fuente:** El modelo europeo de excelencia EFQM

### Principios y fundamentos del Modelo EFQM

El modelo EFQM consta de 9 criterios de evaluación, 5 denominados agentes (liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos) y 4 denominados resultados (resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados clave). Martínez (2008 p. 314-315)

- ✓ **Liderazgo:** Se refiere a la responsabilidad ineludible de los equipos directivos de ser los promotores de conducir la organización hacia la excelencia. Los líderes deben mostrar claramente su compromiso con la mejora continua, desarrollando la misión y la visión y actuando como modelo para el resto de la organización. Implicándose con los clientes y colaboradores y reconociendo los esfuerzos y logros de los empleados.

- ✓ **Política y estrategia.** Revisa en qué medida la misión, visión y valores de la organización, están fundamentadas en la información procedente de indicadores relevantes (rendimiento, investigación, creatividad y comparación con las mejores prácticas, etc.), así como en las necesidades y expectativas de clientes y otros grupos de interés. También analiza la estructura de procesos que desarrollan la política y estrategia y cómo se transmite a toda la organización.
- ✓ **Personas.** Considera la gestión de los recursos humanos de la organización y los planes que desarrolla para aprovechar el potencial de los profesionales. También estudia los sistemas de comunicación, reconocimiento y distribución de responsabilidades.
- ✓ **Recursos y alianzas.** Evalúa cómo gestiona la organización los recursos más importantes (financieros, materiales, tecnológicos, información), con excepción de los Recursos Humanos, y las colaboraciones que establece con organizaciones externas.
- ✓ **Procesos.** Se refiere al diseño y gestión de los procesos implantados en la organización, su análisis y cómo se orientan a las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ **Resultados a los clientes.** Se refiere tanto a la percepción que los clientes tienen de la organización, medida a través de encuestas o contactos directos, como a los indicadores internos que contempla la organización para comprender su rendimiento y adecuarse a las necesidades de los clientes.
- ✓ **Resultados al personal.** Se refiere a los mismos aspectos que el criterio anterior, pero en referencia a los profesionales de la organización. De igual manera se contemplan medidas de percepción de la organización por parte de las personas que la integran, e indicadores internos de rendimiento.

- ✓ **Resultados a la sociedad.** Analiza los logros que la organización alcanza en la sociedad. Para ello considera la repercusión de la organización sobre el medioambiente, la economía, educación, bienestar, etc.
- ✓ **Resultados clave.** Evalúa los logros de la organización respecto al rendimiento planificado, tanto en lo que se refiere a objetivos financieros como a los relativos a los procesos, recursos, tecnología, conocimiento e información.

El modelo EFQM se utiliza para la autoevaluación y la mejora continua de la organización. A través de la evaluación de los criterios y la identificación de áreas de mejora, las organizaciones pueden establecer planes de acción y enfocarse en áreas clave para lograr la excelencia en su gestión y resultados.

### 2.3 Difusión de información

En la era digital actual, existen múltiples canales y plataformas disponible para difundir información de manera rápida y efectiva. La difusión se refiere al proceso de transmitir y compartir datos, noticias, conocimientos o mensaje a un público más amplio.

La difusión de información pública, también conocida como transparencia o incidencia activa, es el mecanismo por el cual las administraciones públicas facilitan información al público, normalmente a través de Internet.

La LOTAIP (2004) manifiesta:

Art. 7.- Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a

disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley.

La difusión de información en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) es un aspecto crítico para garantizar la transparencia, la participación ciudadana y el acceso popular a la información, se realiza de diversas formas, sin embargo, cada forma tiene características diferentes, pero todos están diseñados para brindar o entregar cualquier tipo de información requerida por el usuario sobre un tema en particular.

Según la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, los sujetos obligados a brindar información pública son toda persona individual o jurídica, pública o privada, que tiene derecho a solicitar, tener acceso y obtener la información pública conforme lo establecido en esta ley.

La LOTAIP (2004) menciona:

Art. 5.- Información Pública. - Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

La difusión de información es un proceso fundamental en nuestra sociedad, porque permite que la comunicación fluya de manera efectiva y que la información esté disponible para aquellos que la necesiten. Esto ha transformado la manera en que nos comunicamos y ha democratizado el acceso a la información.

Por lo tanto, la sociedad presenta desafíos a medida que la tecnología y la digitalización se vuelven cada vez más importante en la vida cotidiana. Es necesario que

los usuarios permanezcan críticos y busquen información precisa y confiable, y que el contenido creado y compartido se realice de manera ética y responsable.

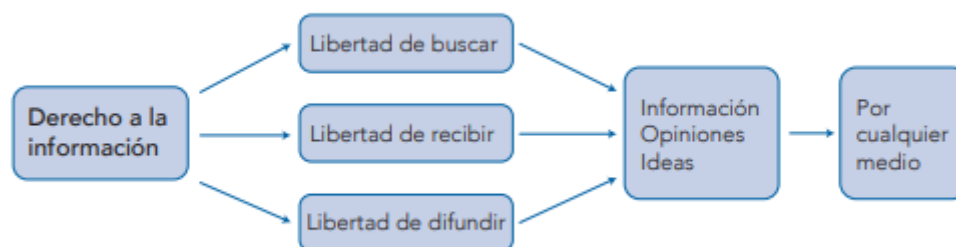
### 2.3.1 Acceso a la información como derecho ciudadano

En muchos países, el acceso a la información se considera un derecho constitucional. Esto significa que los ciudadanos tienen derecho a solicitar y recibir información de las autoridades públicas y funcionarios. Sin embargo, en ciertas circunstancias, este derecho puede estar restringido por leyes o políticas que restringen el acceso a la información.

El derecho a la información comprende tres facultades interrelacionadas: buscar información, recibirla y difundir información, opiniones o ideas de manera oral o escrita, en forma impresa, artística o por cualquier otro procedimiento. En este sentido, el derecho a la información incluye la libertad de expresión. Flores & Navarrete (2013, p. 84-85)

En la figura expresa claramente el derecho a la información:

**Figura 1. Elementos del derecho a la información**



Fuente: López-Ayllon (2000).

El acceso a la información es un derecho fundamental del que deben gozar todos los ciudadanos teniendo la libertad de buscar, recibir y difundir dicha información. Este

derecho es fundamental para la protección de la libertad de expresión y el derecho a la información. Además, el acceso a la información es esencial para el desarrollo y el bienestar general de las personas y las sociedades.

El acceso a la información permite a los ciudadanos estar informados y tomar decisiones informadas, ya sea sobre cuestiones políticas, sociales, económicas o culturales. A través del acceso a la información, los ciudadanos pueden comprender mejor su entorno y participar activamente en la toma de decisiones. Además, el acceso a la información ayuda a prevenir la corrupción y aumenta la transparencia de la gestión pública.

Cabe recalcar que el acceso a la información también debe estar garantizado en la era digital. La tecnología ha ampliado la posibilidad de adquisición de información, pero también ha traído nuevos desafíos a la protección de la privacidad y la seguridad de los datos. Por lo tanto, al mismo tiempo que se garantiza el acceso a la información, se debe garantizar la protección de los derechos de privacidad y seguridad de los ciudadanos.

### **2.3.2 Formas de difusión de la información**

Existen varios medios para difundir información como las redes sociales, televisión, radio, periódicos y otros medios digitalizados. La difusión de información en la era digital es cada vez más importante, ya que la mayoría de las personas ahora están conectados a la red y pueden acceder a la información de manera rápida y eficiente.

Algunas formas de difusión de información:

1. **Difusión bajo demanda:** Consiste en responder a las solicitudes concretas de información de los usuarios, mediante búsquedas bibliográficas o documentales en bases de datos internas o externas.
2. **Difusión documental:** Implica ofrecer a los usuarios productos documentales que se consideran útiles para sus temas de interés, seleccionados a partir de los documentos recibidos o disponibles en el centro de documentación.

Dentro de esta forma se pueden distinguir:

- ✓ **Difusión de documentos primarios:** consiste en facilitar el acceso o la consulta directa de los documentos originales, mediante sistemas de préstamo, obtención de copias o acceso controlado o libre.
- ✓ **Difusión de documentos secundarios:** consiste en elaborar productos documentales derivados de los documentos primarios, como boletines informativos, revistas de prensa, dossiers documentales, bibliografías, boletines de sumarios o resúmenes, etc.
- ✓ **Difusión de recursos web:** consiste en señalar o facilitar el acceso a recursos informativos disponibles en Internet, como páginas web, bases de datos, revistas electrónicas, etc.

Por su parte Holzer, Melitski y Rho (2004) también se han identificado ciertos rasgos que permiten hacer una diferencia entre una ciudadanía digital pasiva, y una ciudadanía digital activa. La ciudadanía digital pasiva la relacionan con el acceso y uso de información depositada en la web, así como por la participación esporádica en encuestas y revisión de páginas que incluyan quejas y recomendaciones para ciertos asuntos. Por otro lado, a la ciudadanía digital activa la vinculan, en primer lugar, con los

procesos de comunicación que le permitan al individuo solicitar información que no necesariamente se encuentre ya en línea; en segundo lugar, con la inscripción y difusión de medios informativos; y, en tercer lugar, con el desarrollo de foros, encuentros y votaciones electrónicas que se relacionen con temáticas de trascendencia social.

La difusión de información es uno de los aspectos más importantes de cualquier organización pública o privada. Comunicar la información correcta a los usuarios es una tarea que requiere una estrategia adecuada para lograr los resultados deseados. Actualmente, la tecnología ha cambiado la forma en que se transfiere la información, brindando acceso en tiempo real a los datos desde cualquier parte del mundo. Sin embargo, la comunicación adopta muchas formas y varía según los objetivos y los grupos destinatarios.

Desde la publicación tradicional de periódicos y revistas hasta las plataformas digitales y las redes sociales, cada canal de comunicación tiene sus ventajas y desventajas. La clave para una buena difusión de información es elegir un medio de difusión de información adecuado y adaptarlo a las necesidades de los usuarios.

Como lo menciona Castillo (2004) Con el objeto de sistematizar se pueden diferir de dos formas principales de la difusión, en las cuales tenemos las siguientes: la difusión bajo demanda y la difusión documental. Por otra parte, están también las vías de difusión, que se encuentran clasificadas de la siguiente forma: papel impreso, tabloneros de anuncios, soporte magnético para consulta en ordenadores, páginas web, correo electrónico, difusión verbal, medios audiovisuales. (p.2)



### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo de investigación

La presente investigación se fundamentó en la metodología cuantitativa, en la cual se recopilaron y analizaron los datos mediante encuesta, con el propósito de que se proporcione una comprensión más completa del problema a investigar, de tal manera que resulta indispensable requerir de información teórica para comprender los problemas expuestos, esta investigación de campo servirá para a establecer el estado actual del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

#### 3.2 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se utilizarán para la recolección de la información necesaria para realizar la presente investigación del problema planteado se aplicó una encuesta estructurada a los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó y a los ciudadanos que estará compuesta por preguntas cerradas, de esta manera se podrá conocer la situación de la entidad y de esta manera determinar su gestión de información. Además, la observación de campo que se utilizará al momento de verificar si los procesos de gestión de la información se llevan a cabo en la entidad.

**Encuesta:** las encuestas fueron aplicadas principalmente a los ciudadanos que acceden a los servicios que presta el GAD Municipal del Cantón Jaramijó, lo que permitió recolectar datos válidos para conocer si el GAD realiza un buen trabajo al difundir la información y si los servicios son eficientes y de calidad a la ciudadanía. Por otra parte, a los servidores públicos donde permitió conocer acerca de modelo de gestión, herramientas de difusión de información, y los mecanismos que se deben ejecutar.

### 3.3 Método de investigación

**Métodos teóricos:** Los métodos teóricos permitieron a esta investigación revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, cumpliendo con la construcción del conocimiento que facilite la interpretación conceptual de los datos empíricos, la construcción y desarrollo de teorías.

**Análisis-Síntesis:** Este método ayudo a conocer más a profundidad las realidades con las que se enfrenta nuestro objeto de estudio, simplificar su descripción, descubrir relaciones aparentemente ocultas y construir nuevos conocimientos a partir de otros que ya poseíamos. Por todo ello, tiene un carácter genérico y está relacionada con varias competencias (pensamiento crítico, resolución de problemas, organización y planificación).

**Análisis documental-bibliográfico:** Empleado para la recopilación y el análisis de investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio mediante la cual se pudo extraer la información teórica de documentos como libros, revistas, informes de gestión, artículos científicos, entre otros, que estén relacionados con el tema de investigación lo cual permitió conocer el tratamiento que ha tenido el objeto de estudio.

**Método Deductivo:** El método deductivo permitió que a través de los resultados obtenidos y de esta manera llegar a inferencias o proposiciones generales.

**Análisis de datos:** Los datos obtenidos en la investigación se realizaron a través del programa Excel, que permitió visualizarlos en tablas y figuras para el análisis e interpretación de los datos.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Universo**

Para nuestra propuesta, la población objetivo pertenece al número de clientes promedio que visitaron el GAD y a los Servidores Públicos.

Esta muestra estuvo compuesta de 20 Servidores Públicos de los diferentes departamentos y áreas del GAD Jaramijó. En los clientes se tomó en consideración 25 personas que diariamente visitan el municipio.

## **4. Resultados esperados**

Resultado esperado 1: Se determinó el Modelo de Gestión en la difusión de información para mejorar la difusión de la información.

Resultado esperado 2: Se establecieron herramientas adecuadas (como redes sociales, portal web etc.,) y asegurar que la información se transmita de manera efectiva.

Resultado esperado 3: El modelo de gestión facilita el acceso de los usuarios a los servicios ofrecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

## 5. Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se detallará una tabla que muestra los datos de las encuestas obtenidas, para proceder a tabularlas y mediante este resultado determinar el nivel de posibles soluciones.

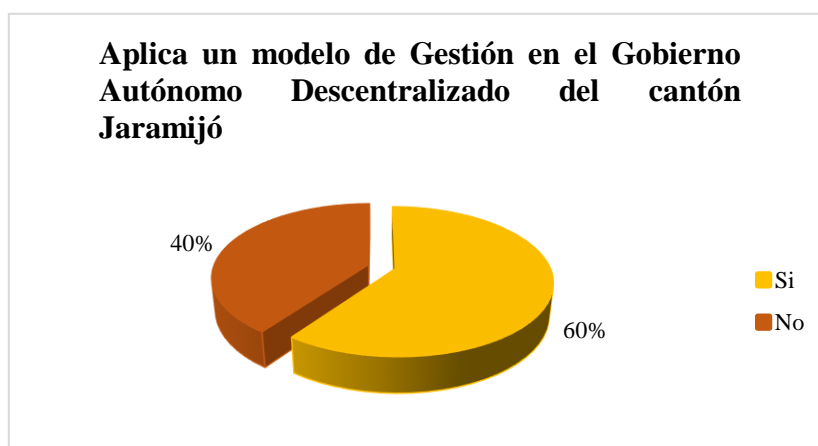
### 1. ¿Se aplica un modelo de Gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó?

**Tabla No 1**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 12         | 60%         |
| No           | 8          | 40%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 1**



**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

### Análisis

De acuerdo a la pregunta el 60% de los encuestados afirmaron que sí se aplica un modelo de gestión, mientras que el 40% restante respondió que no. Estos porcentajes indican que la mayoría de los encuestados perciben la existencia de un modelo de gestión en el GAD de Jaramijó.

**2. ¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca del modelo de gestión que se aplica en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó?**

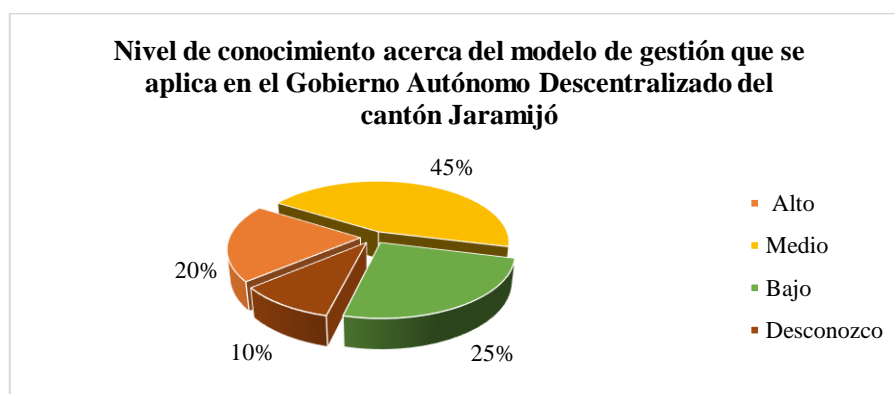
**Tabla No 2**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Alto         | 4          | 20%         |
| Medio        | 9          | 45%         |
| Bajo         | 5          | 25%         |
| Desconozco   | 2          | 10%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 2**



**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

En base a los datos recopilados y analizados, sobre el nivel de conocimiento de los funcionarios acerca del modelo de gestión que se aplica en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, con la opción Nivel medio se obtuvo el 45%, Nivel bajo 25%, Nivel alto 20%, y Desconozco 10%, donde indica que los funcionarios no tienen conocimiento sobre lo que es un Modelo de Gestión, es necesario que conozcan sobre el significado y la importancia de aplicar un modelo de gestión en el GAD esto permite establecer objetivos claros, definir responsabilidades, mejorar la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos y difusión de información, fortalecer la transparencia y rendición de cuentas, y garantizar el cumplimiento de las políticas públicas y normativas vigentes.

**3. ¿Cree usted que el modelo de gestión aplicado en el GAD Jaramijó ayuda en la mejora de la difusión de información?**

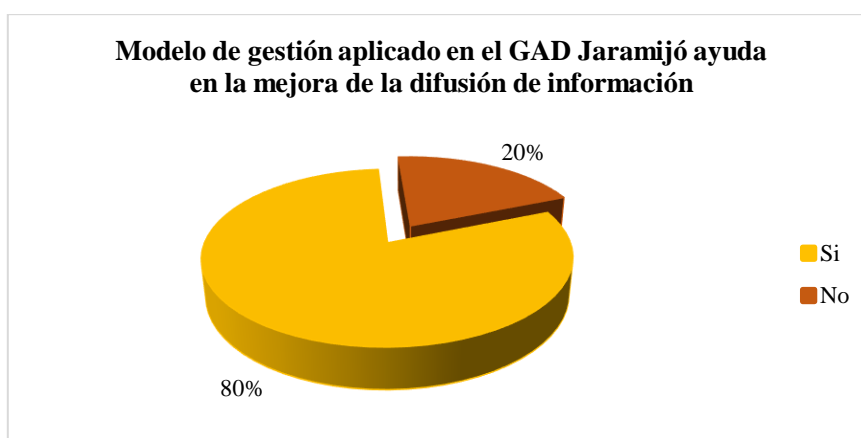
**Tabla No 3**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 16         | 80%         |
| No           | 4          | 20%         |
| <b>Total</b> | <b>20</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 3**



**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

De acuerdo a la observación realizada a los funcionarios sobre el modelo de gestión aplicado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó la cual el 80% indico que Si, es decir, el modelo ayuda en la mejora de la difusión de información, mientras que el 20% señala No, esto se debe a que los funcionarios no tienen conocimiento de las funciones u objetivos del Modelo de gestión que se aplica en el GAD.

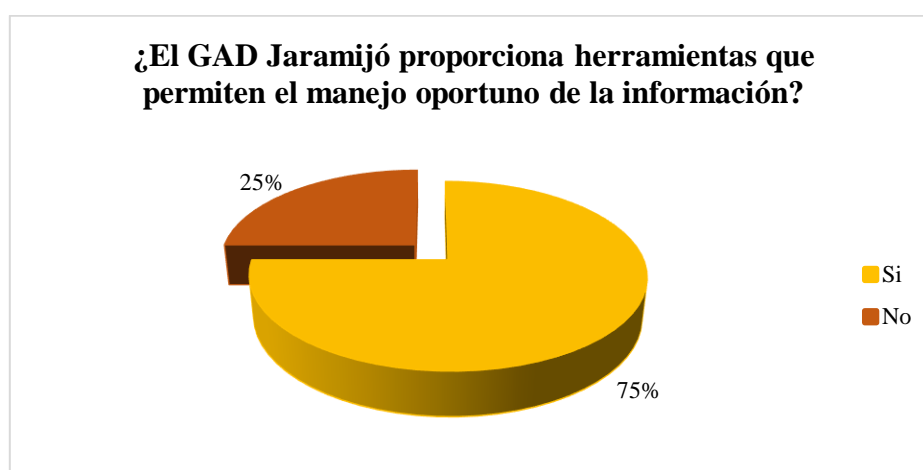
**4. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó proporciona herramientas que permiten el manejo oportuno de la información?**

**Tabla No 4**

| <b>DESCRIPCIÓN</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Si                 | 15                | 75%               |
| No                 | 5                 | 25%               |
| <b>Total</b>       | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 4**



**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

Analizando los datos recabados en estos ítems, el resultado refleja que la mayor parte de los funcionarios encuestados el GAD utiliza herramientas que permiten el manejo oportuno de la información, tal como lo indica el 75% de la representación gráfica, mientras que el 25% menciona que No, cabe recalcar que existen herramientas que ayudan en el manejo oportuno de la información a los usuarios, donde facilitan la comunicación, participación ciudadana y la transparencia.

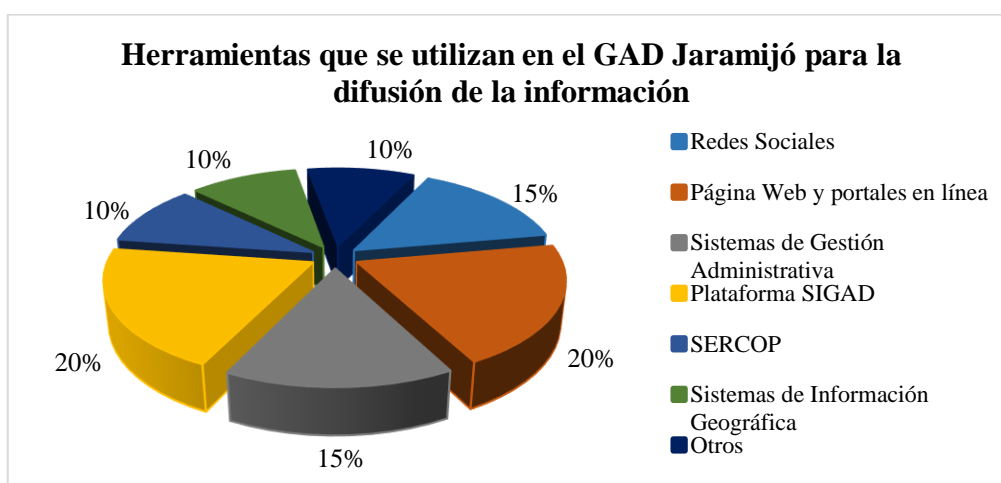
**5. ¿Cuáles son las herramientas que se utilizan en el GAD Jaramijó para la difusión de la información?**

**Tabla No 5**

| DESCRIPCIÓN                        | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|------------------------------------|------------|-------------|
| Redes Sociales                     | 3          | 15%         |
| Página Web y portales en línea     | 4          | 20%         |
| Sistemas de Gestión Administrativa | 3          | 15%         |
| Plataforma SIGAD                   | 4          | 20%         |
| SERCOP                             | 2          | 10%         |
| Sistemas de Información Geográfica | 2          | 10%         |
| Otros                              | 2          | 10%         |
| <b>Total</b>                       | <b>20</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 5**



**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

Según los datos proporcionados, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Jaramijó utiliza varias herramientas para la difusión de la información, el 20% de los usuarios mencionó que se utiliza la página web oficial y portales en línea para la difusión de información, estos recursos ofrecen un espacio centralizado donde los ciudadanos pueden acceder a información detallada y actualizada sobre los servicios,



trámites y eventos del GAD Jaramijó. El 20% de los usuarios mencionó la plataforma Sistema de Información para los Gobiernos Autónomos Descentralizados (SIGAD).

El 15% de los usuarios indicó que se utilizan las redes sociales para la difusión de información y el 15% de los usuarios mencionó el uso de Sistemas de Gestión Administrativa, estos sistemas pueden ayudar a organizar y compartir información internamente dentro del GAD Jaramijó para garantizar la eficiencia y el flujo adecuado de información.

El 10% de los usuarios mencionó el uso de SERCOP, que es el Sistema Electrónico de Contratación Pública en Ecuador, se utiliza para publicar y administrar los procesos de contratación pública, y el 10% de los usuarios mencionó el uso de Sistemas de Información Geográfica, permiten visualizar y analizar datos geográficos, como mapas y ubicaciones, para facilitar la toma de decisiones basada en la ubicación.

Por último, el 10% de los usuarios mencionó el uso de otras herramientas que no se especificaron en la lista proporcionada.

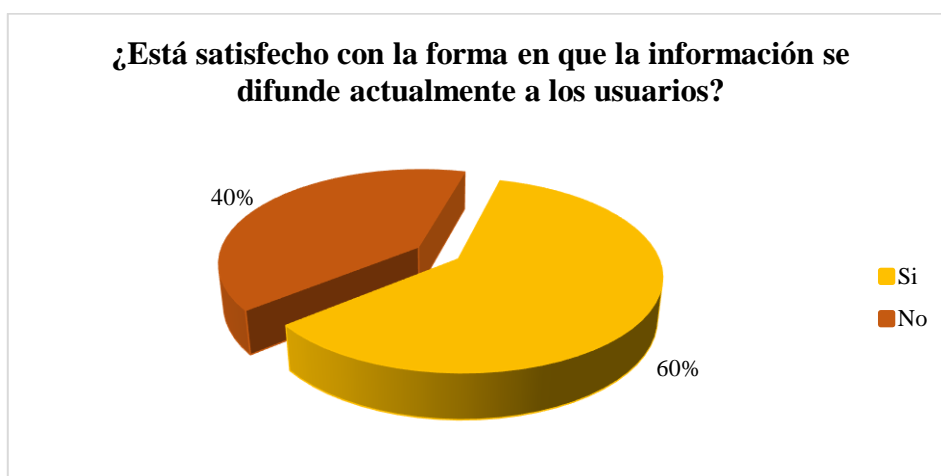
6. ¿Está satisfecho con la forma en que la información se difunde actualmente a los usuarios?

Tabla No 6

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 12         | 60%        |
| No           | 8          | 40%        |
| <b>Total</b> | 20         | 100%       |

Fuente: funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
Elaborado por: Melany Arelys Delgado Delgado

Gráfico No 6



Fuente: funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
Elaborado por: Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

Como se puede observar en la gráfica el 60% de los funcionarios están satisfecho en la forma como se difunde la información, mientras el 40% indica que No esto se debe a los conocimientos y la formación que poseen los funcionarios al difundir cualquier tipo de información solicitada por un ciudadano.

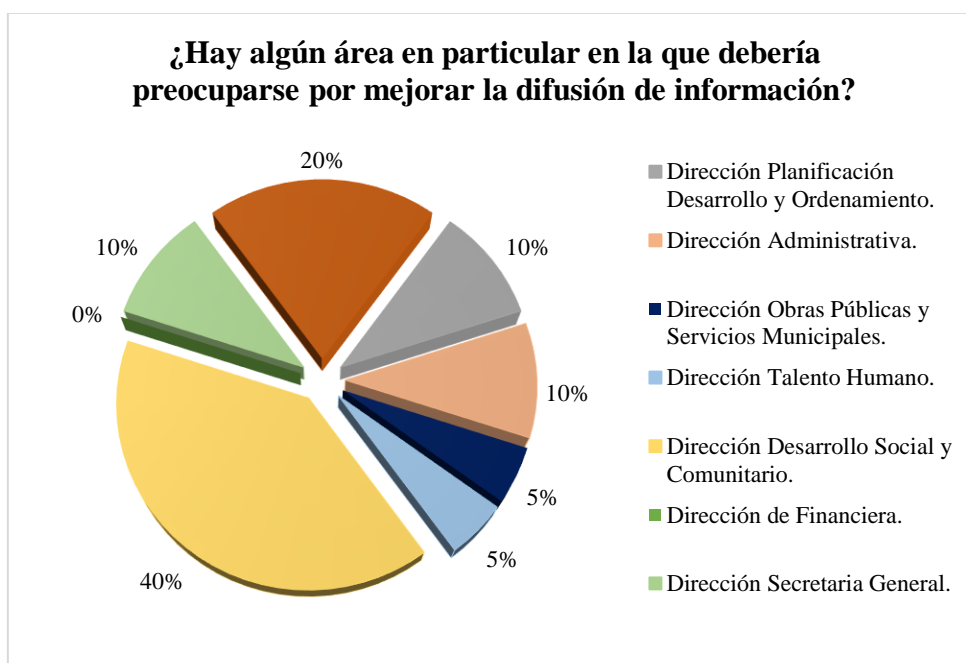
**7. ¿Hay algún área en particular en la que debería preocuparse más en la difusión de información?**

**Tabla No 7**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--|------------|-------------|
| Dirección Planificación Desarrollo y Ordenamiento. | 2          | 10%         |
| Dirección Administrativa.                          | 2          | 10%         |
| Dirección Obras Públicas y Servicios Municipales.  | 1          | 5%          |
| Dirección Talento Humano.                          | 1          | 5%          |
| Dirección Desarrollo Social y Comunitario.         | 8          | 40%         |
| Dirección de Financiera.                           | 0          | 0%          |
| Dirección secretaria general.                      | 2          | 10%         |
| Dirección Gestión Ambiental.                       | 4          | 20%         |
| <b>Total</b>                                       | <b>20</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 7**



**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

Analizando los datos de este ítem se determinó que el 40% en la Dirección Desarrollo Social y Comunitario y un 20% Dirección Gestión Ambiental, estas direcciones necesitan mejorar la difusión de información, capacitando al personal, a su vez, utilizando canales de comunicación para ofrecer información, buscar estrategias

eficientes y fomentar la participación ciudadana esto puede ser con foros de sugerencias, sesiones de preguntas con el fin de obtener respuestas claras para brindar un mejor servicio al momento de entregar una información.

Así mismo, se observa un 10% en la Dirección Administrativa, 10% en la Dirección de Planificación Desarrollo y Ordenamiento y 10% en secretaria general, es decir que si hay mejoras en la difusión de información por lo que se da una información relevante a los usuarios.

Por último, un 5% en Dirección Talento Humano y 5% Dirección Obras Públicas y Servicios Municipales, si se difusión la información en el GAD debe manera transparente, accesible y orientada a los ciudadanos.

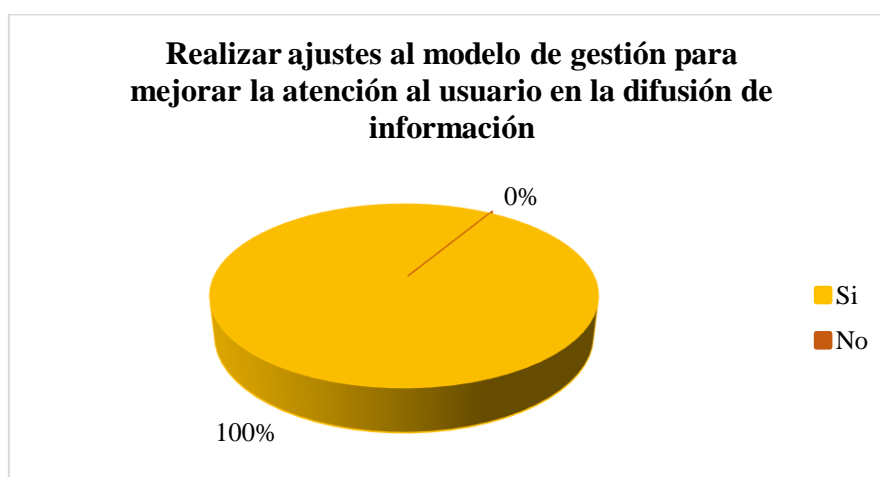
**8. ¿Considera que es necesario realizar ajustes al modelo de gestión para mejorar la atención al usuario en la difusión de información?**

**Tabla No 8**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 20         | 100%       |
| No           | 0          | 0%         |
| <b>Total</b> | 20         | 100%       |

**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 8**



**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

Los funcionarios indican el 100% que, si es necesario realizar ajustes al modelo de gestión para mejorar la atención al usuario en la difusión de información, brindando información actualizada y relevante, utilizar diferentes canales de comunicación efectivos y accesibles para los ciudadanos y mejorar la transparencia en la difusión de información.

**9. ¿Cuáles serían los mecanismos necesarios para mejorar la atención al cliente en la difusión información?**

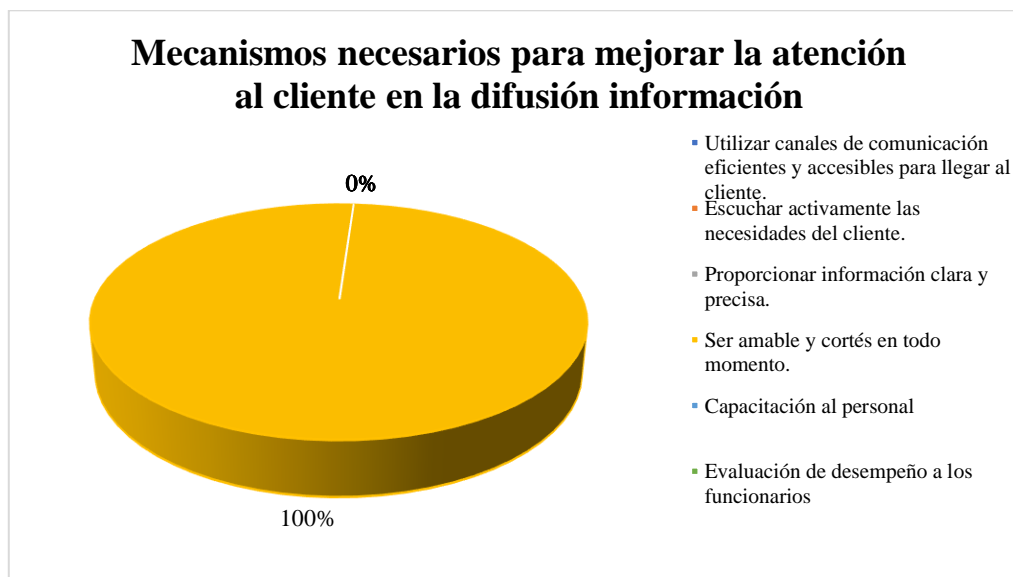
**Tabla No 9**

| <b>DESCRIPCIÓN</b>   | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| Utilizar canales de comunicación eficientes y accesibles para llegar al cliente. | 0                 | 0%                |
| Escuchar activamente las necesidades del cliente.                                | 0                 | 0%                |
| Proporcionar información clara y precisa.  | 0                 | 0%                |
| Ser amable y cortés en todo momento.   | 0                 | 0%                |
| Capacitación al personal.  | 0                 | 0%                |
| Evaluación de desempeño a los funcionarios.                                      | 0                 | 0%                |
| Contar con un área de atención al cliente.                                       | 0                 | 0%                |
| Evaluar la satisfacción del cliente.   | 0                 | 0%                |
| Todas las anteriores   | 20                | 100%              |
| <b>Total</b>   | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 9**



**Fuente:** funcionarios del GAD Municipal del cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

El porcentaje obtenido con relación a los mecanismos para mejorar la atención al cliente en la difusión de información indican un 100% que todas las opciones se deben

aplicar, con el fin de obtener un buen desempeño en la difusión de información, entre estos mecanismos son:

Utilizar canales de comunicación eficientes y accesibles para llegar al cliente en el GAD, sería importante utilizar canales que sean relevantes para la población como redes sociales, página web oficial, correos electrónicos, chat en línea, redes sociales y aplicaciones móviles, esto garantizaría que la información llegue de manera efectiva a los ciudadanos.

Escuchar activamente las necesidades del cliente, prestar atención a las inquietudes, preguntas y comentarios de los clientes, preocupaciones de la comunidad y responder de manera adecuada y oportuna. Esto podría lograrse a través de reuniones comunitarias, encuestas en línea, buzones de sugerencias y otros métodos para recopilar retroalimentación directa con los ciudadanos.

Proporcionar información clara y precisa, la información difundida por el GAD debe ser comprensible. Así mismo, ser amable y cortés en todo momento, esto contribuye a la satisfacción del cliente y a una experiencia más agradable.

Capacitación al personal, asegurarse de que el personal del GAD esté bien informado sobre los servicios, proyectos y políticas del gobierno local. Además, proporcionar capacitación en habilidades de comunicación y atención al cliente para asegurar un trato profesional y efectivo.

Evaluación de desempeño a los funcionarios, realizar evaluaciones periódicas de desempeño a los funcionarios que interactúa directamente con la comunidad, esto puede ayudar a identificar áreas de mejora y oportunidades de desarrollo.

Contar con un área de atención al cliente, es necesario establecer un punto central de atención al cliente en el GAD donde los ciudadanos puedan hacer consultas, presentar inquietudes y obtener información de manera presencial.

Evaluar la satisfacción al cliente, realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de la comunidad con los servicios, la atención y la información proporcionada por el GAD. Esto permite ajustar y mejorar los procesos según la retroalimentación recibida.



### Encuesta orientada a los usuarios

#### 1. ¿Está satisfecho con la calidad de atención brindada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jaramijó?

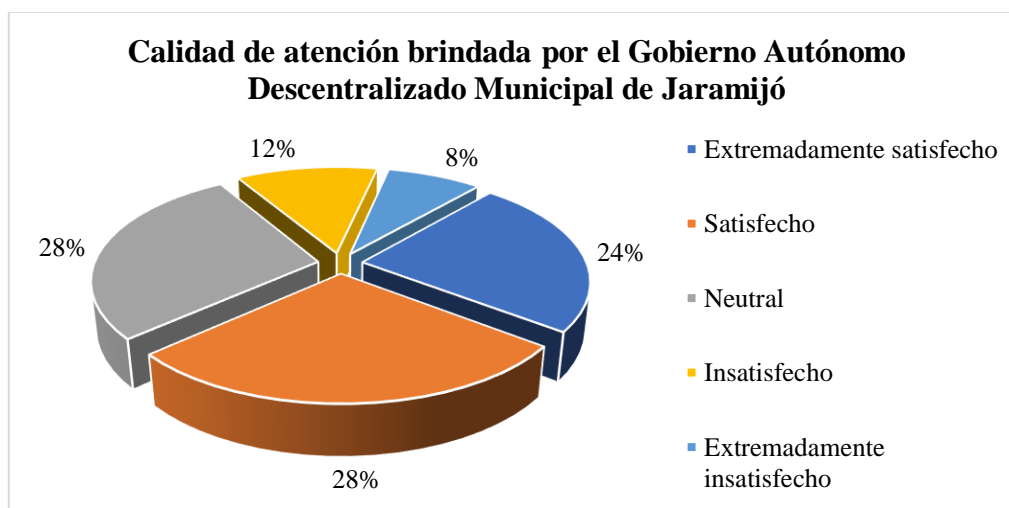
Tabla No 10

| DESCRIPCIÓN                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Extremadamente satisfecho   | 6          | 24%         |
| Satisfecho                  | 7          | 28%         |
| Neutral                     | 7          | 28%         |
| Insatisfecho                | 3          | 12%         |
| Extremadamente insatisfecho | 2          | 8%          |
| <b>Total</b>                | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Melany Arelys Delgado Delgado

Gráfico No 10



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Melany Arelys Delgado Delgado

#### Análisis

Según los datos proporcionado, el 24% de los usuarios están extremadamente satisfecho con la calidad de atención brindada por el GAD, mientras que el 28% se muestra satisfecho y otro 28% se encuentra en una posición neutral. Por otro lado, el 12% se muestra insatisfecho y el 8% está extremadamente insatisfecho con la calidad de atención recibida.

Estos resultados sugieren que existe una distribución variada de opiniones sobre la calidad de atención del GAD. Sería beneficioso investigar y recopilar comentarios adicionales para comprender mejor las razones detrás de las opiniones insatisfechas y neutrales. Esto permitiría al Gobierno municipal identificar áreas de mejora y tomar medidas para abordar las preocupaciones de los ciudadanos insatisfecho y lograr una mayor satisfacción general en la atención que brinda.

**2. ¿Está satisfecho con la información que recibe del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó?**

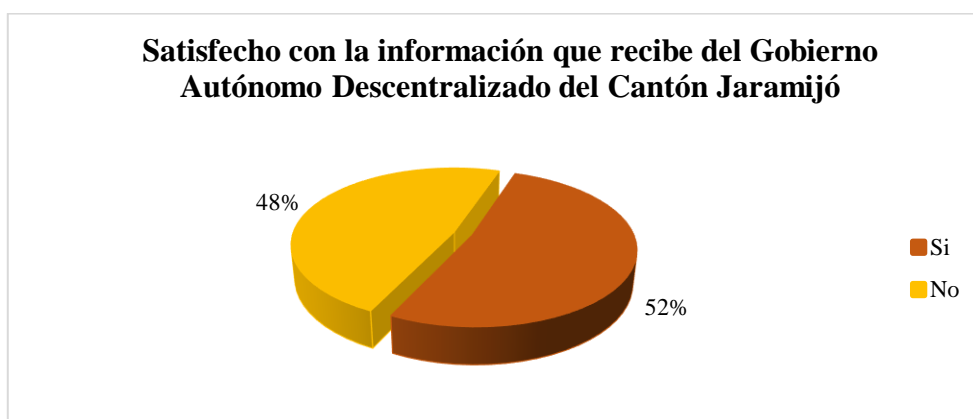
**Tabla No 11**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 13         | 52%         |
| No           | 12         | 48%         |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 11**



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

Según los datos proporcionados, el 52% de los usuarios está satisfecho con la información que recibe del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, mientras que el 48% no está satisfecho. Estos resultados indican que existe una división de opiniones en cuanto a la satisfacción con la información proporcionada por el gobierno.

Es importante considerar las razones detrás de la insatisfacción de aquellos que respondieron "No" para comprender mejor las áreas específicas que requieren mejoras. Se pueden realizar encuestas adicionales, sesiones de consultas públicas para recopilar comentarios y sugerencias de los ciudadanos.

Además, es importante establecer canales de comunicación claros y accesibles para que los ciudadanos puedan expresar sus inquietudes, recibir respuestas a sus preguntas y acceder a la información de manera transparente. Esto puede contribuir a una mayor satisfacción y confianza en la información proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.

### 3. ¿Considera que la información que recibe es clara y precisa?

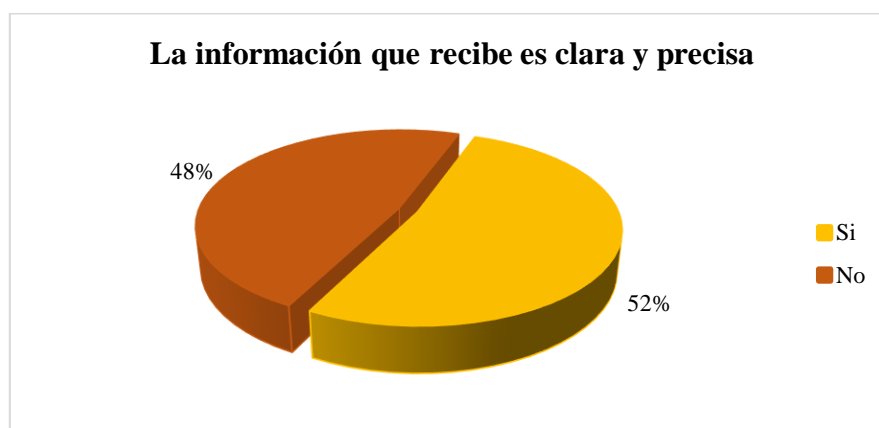
**Tabla No 12**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 13         | 52%         |
| No           | 12         | 48%         |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 12**



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

#### **Análisis**

Según los datos proporcionados, el 52% de los usuarios considera que la información que recibe del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó es clara y precisa, mientras que el 48% no lo considera así. Estos resultados indican una división de opiniones en cuanto a la claridad y precisión de la información proporcionada por el gobierno.

Es importante investigar las razones detrás de la percepción de falta de claridad y precisión para identificar áreas específicas que requieren mejoras.

Además, es fundamental establecer mecanismos para recibir retroalimentación de los ciudadanos y tomar en cuenta sus sugerencias y preocupaciones. La transparencia y la apertura en la comunicación pueden contribuir a mejorar la percepción de la claridad y precisión de la información proporcionada.

4. ¿Cree que la información que recibe es relevante para sus necesidades e intereses?

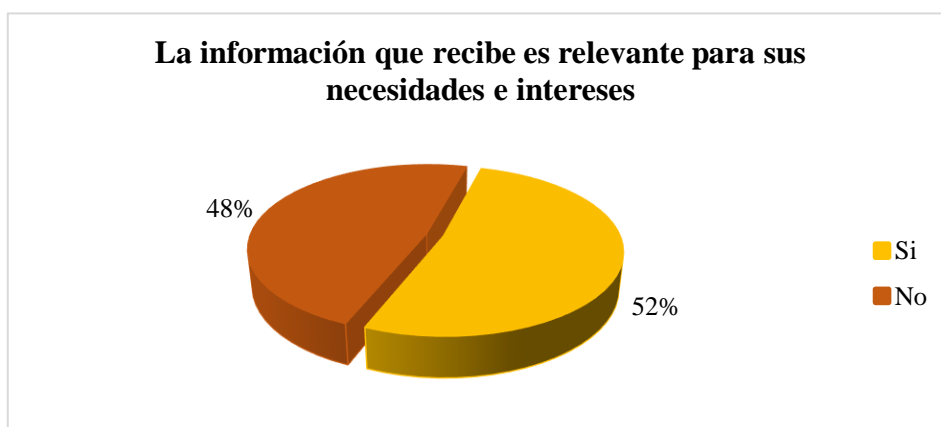
**Tabla No 13**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 13         | 52%         |
| No           | 12         | 48%         |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 13**



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

Según los datos proporcionados, el 52% de los usuarios considera que la información que recibe del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó es relevante para sus necesidades e intereses, mientras que el 48% no lo considera así. Estos resultados reflejan una división de opiniones en cuanto a la relevancia de la información proporcionada por el Municipio.

Esto puede incluir encuestas, consultas públicas, al mismo tiempo, el gobierno debe garantizar que la información se presente de manera clara y accesible para que los ciudadanos puedan identificar su relevancia y aplicarla en sus vidas. Así mejorar la satisfacción general de los ciudadanos en relación con la información que reciben.

## 5. ¿Qué tipo de trámite a realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó?

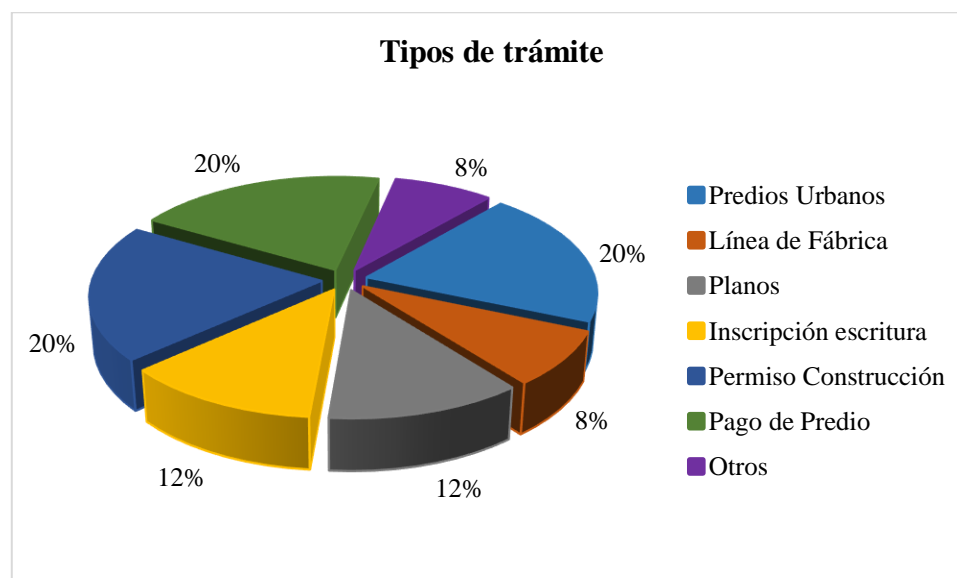
**Tabla No 14**

| DESCRIPCIÓN           | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|-----------------------|------------|-------------|
| Predios Urbanos       | 5          | 20%         |
| Línea de Fábrica      | 2          | 8%          |
| Planos                | 3          | 12%         |
| Inscripción escritura | 3          | 12%         |
| Permiso Construcción  | 5          | 20%         |
| Pago de Predio        | 5          | 20%         |
| Otros                 | 2          | 8%          |
| <b>Total</b>          | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 14**



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

### Análisis

De acuerdo a los datos proporcionados, los tipos de trámites realizados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, Predios urbanos este trámite es el más frecuente, representando el 20%, indica que los ciudadanos están realizando trámites relacionados con la propiedad de predios urbanos, posiblemente incluyendo transferencias de propiedad, actualizaciones de información o solicitudes de certificados.

Así mismo, el permiso de construcción también representa el 20, esto implica que los ciudadanos están solicitando los permisos necesarios para llevar a cabo proyectos de construcción en el cantón.

La inscripción de escritura representa el 12%, este trámite sugiere que los ciudadanos están llevando a cabo procesos de escrituración y registrando sus escrituras para garantizar la validez legal de las transacciones de propiedad.

Los planos y pago de predio, ambos tipos de trámites también representan el 12% de los casos. Los trámites de planos pueden estar relacionados con la presentación y aprobación de proyectos arquitectónicos, mientras que el pago de predio implica el cumplimiento de obligaciones financieras relacionadas con los predios.

Línea de fábrica y otros estos tipos de trámites tienen una frecuencia más baja, representando el 4% y el 8% respectivamente. Línea de fábrica podría referirse a solicitudes para establecer o modificar límites o zonas de fábrica, mientras que Otros engloba trámites que no se especificaron en la lista proporcionada.

También es valioso para evaluar la eficiencia y mejorar los procesos relacionados con los trámites más frecuentes, así como brindar una orientación y comunicación efectiva a los ciudadanos en relación con los requisitos y documentación necesarios para cada tipo de trámite.



**6. ¿Tuvo dificultades al realizar el trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jaramijó?**

**Tabla No 15**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 0          | 0%          |
| No           | 25         | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 15**



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

De acuerdo a los datos ninguno de los usuarios tuvo dificultades al realizar un trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jaramijó. El 100% de los usuarios encuestados indicó que no tuvo dificultades al realizar su trámite.

Estos resultados son alentadores, ya que sugieren que el proceso de trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jaramijó es eficiente y sin mayores obstáculos para los ciudadanos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos resultados se basan en la información proporcionada por una muestra limitada de usuarios y pueden no reflejar necesariamente la experiencia de todos los ciudadanos.

## 7. ¿Cómo califica usted, la difusión de la información de los trámites en el GAD Jaramijó?

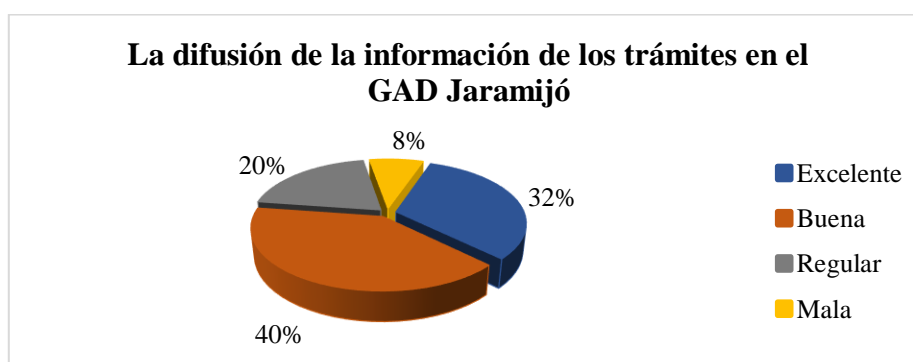
**Tabla No 17**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 8          | 32%         |
| Buena        | 10         | 40%         |
| Regular      | 5          | 20%         |
| Mala         | 2          | 8%          |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 17**



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

### Análisis

Basándome en los datos proporcionados, la difusión de la información de los trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó se obtuvo el 32% el usuario califica la difusión de la información como excelente, es decir, consideran que la información se comunica de manera efectiva. El 40% se estima como buena, lo que sugiere que en general están satisfecho con la forma en que se comunica la información de los trámites.

El 20% de los usuarios considera que la difusión de la información es regular, esto indica que existe margen de mejora en la forma en que se comunica y se difunde la información de los trámites y el 8% de los usuarios califica la difusión de la información como mala, lo que sugiere que perciben deficiencias significativas en la forma en que se comunica la información de los trámites.

**8. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de atención prestada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jaramijó?**

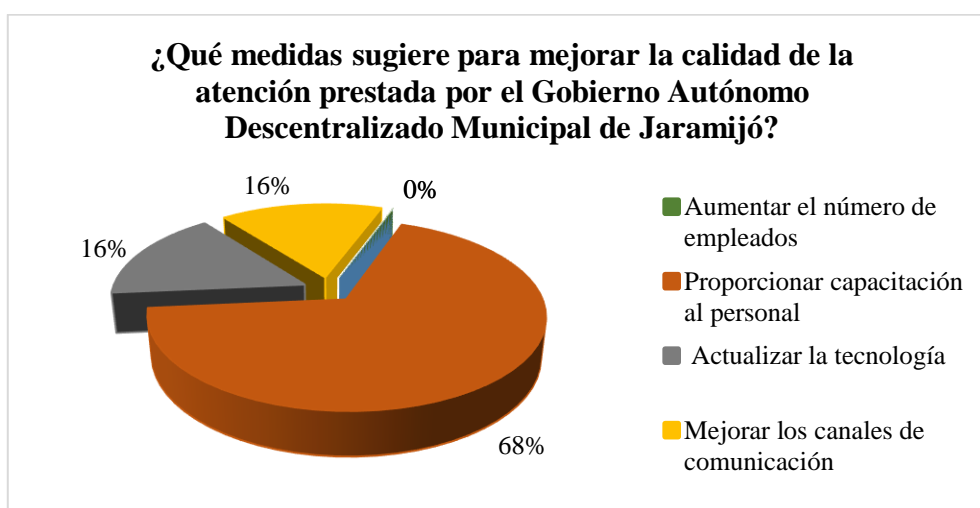
**Gráfico No 18**

| DESCRIPCIÓN                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Aumentar el número de empleados       | 0          | 0%          |
| Proporcionar capacitación al personal | 17         | 68%         |
| Actualizar la tecnología              | 4          | 16%         |
| Mejorar los canales de comunicación   | 4          | 16%         |
| Otros (especifique)                   | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>                          | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 18**



**Fuente:** Usuarios

**Elaborado por:** Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

Basado en los datos proporcionados, hay varias medidas sugeridas para mejorar la calidad de la atención prestada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jaramijó. El 68% de los usuarios sugiere que se proporcione capacitación al personal, esta medida puede ayudar a mejorar las habilidades y conocimientos del personal en la prestación de servicios y la comunicación con los ciudadanos. El 16% de los usuarios sugiere que se actualice la tecnología, esto implica implementar mejoras tecnológicas en los procesos y sistemas utilizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal para brindar una atención más eficiente y mejorar la comunicación con los ciudadanos.

Otro 16% de los usuarios sugiere mejorar los canales de comunicación, puede incluir brindar más opciones de contacto, mejorar la accesibilidad de la información, establecer mecanismos de retroalimentación y asegurar una comunicación clara y efectiva con los ciudadanos.

9. ¿Considera usted que, en el GAD Jaramijó los trámites se realicen en línea y de esta manera evitar la presencia física en la institución?

**Tabla No 19**

| DESCRIPCIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 10         | 40%         |
| No           | 15         | 60%         |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Melany Arelys Delgado Delgado

**Gráfico No 19**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Melany Arelys Delgado Delgado

**Análisis**

Según los datos proporcionados, el 40% de los usuarios considera que en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Jaramijó los trámites se realizan en línea, lo que les permite evitar la presencia física en la institución. Sin embargo, el 60% de los usuarios no considera que los trámites se realicen en línea.

Estos resultados indican una división de opiniones en cuanto a la disponibilidad de trámites en línea en el GAD Jaramijó. Aquellos usuarios que están satisfechos con la opción de realizar trámites en línea valoran la conveniencia y la reducción de la necesidad de desplazarse físicamente a la institución. Por otro lado, aquellos que no consideran que los trámites se realicen en línea pueden percibir la falta de esta opción como una limitación o dificultad en el acceso a los servicios.

## **PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

### **Título de la propuesta**

Propuesta de implementación de un Modelo de Gestión EFQM para mejorar la difusión de la información ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, 2022.

### **Introducción**

El modelo de gestión Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management) es reconocido internacionalmente como una herramienta eficaz para la mejora continua de las organizaciones, proporcionando un marco sólido y estructurado para evaluar y mejorar el desempeño de una organización en todos los aspectos clave.

Esta propuesta se basa en la implementación de este modelo donde se enfocará específicamente en la difusión de la información ciudadana, con el objetivo de optimizar la comunicación entre la administración local y los ciudadanos. Se buscará establecer canales efectivos de comunicación, tanto presenciales como digitales, para garantizar un acceso fácil y oportuno a la información relevante. Además, se fomentará la participación ciudadana a través de mecanismos que promuevan el diálogo y la retroalimentación constructiva.

De este modo, se realizará capacitaciones a los funcionarios del GAD Jaramijó, sobre el Modelo de Gestión EFQM, la funcionalidad de dicho modelo y en que ayudará dentro del GAD. Este modelo está constituido por un conjunto de factores o criterios que interrelacionados entre sí definen a una organización teóricamente excelente, capaz de lograr y mantener los mejores resultados

En conclusión, la propuesta de implementación de un Modelo de Gestión EFQM en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó para mejorar la difusión de información ciudadana busca impulsar la transparencia, participación ciudadana y la calidad en la gestión pública. A través de este enfoque, se espera fortalecer el vínculo entre el municipio y los ciudadanos, construyendo una comunidad más informada y comprometida.

### **Objetivo general**

Implementar un Modelo de Gestión EFQM en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, con el fin de mejorar la difusión de la información ciudadana.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos en cuanto a la difusión de información que brinda el GAD.
2. Implementar acciones de mejora en los procesos de difusión de información ciudadana, utilizando las directrices del Modelo de Gestión EFQM.
3. Capacitar al personal en la aplicación del Modelo de Gestión EFQM y en las mejores prácticas de difusión de información ciudadana.

### **Desarrollo de la propuesta**

#### **1. Diagnóstico de la situación actual:**

- ✓ Realizar un análisis íntegro de la situación actual de la difusión de la información ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.
- ✓ Identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la gestión de la información.

- ✓ Evaluar los canales de comunicación existente, los procesos de difusión y las herramientas utilizadas.

## **2. Identificación de necesidades y expectativas ciudadanas:**

- ✓ Realizar encuestas, entrevistas y consultas con los ciudadanos para comprender sus necesidades y expectativas en términos de información y comunicación.
- ✓ Identificar los temas de mayor interés para la ciudadanía y las áreas en las que se requiere una mayor transparencia y participación.

## **3. Definición del plan estratégico:**

- ✓ Definir los objetivos específicos, las metas y los indicadores clave de desempeño relacionados con la difusión de la información ciudadana.
- ✓ Elaborar un plan de acción detallado que incluya las actividades, los plazos, los responsables y los recursos necesarios para la implementación del modelo.

## **4. Implementación de acciones de mejora:**

- ✓ Diseñar y aplicar acciones concretas para mejorar los procesos de difusión de la información ciudadana.
- ✓ Utilizar las directrices del Modelo de Gestión EFQM para optimizar los canales de comunicación, la calidad de la información y la accesibilidad para los ciudadanos.

## **5. Capacitación del personal:**

- ✓ Brindar capacitación al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.
- ✓ Capacitar el uso de nuevas herramientas tecnológicas para la difusión de información.
- ✓ Fomentar una cultura de calidad transparencia y orientación al ciudadano entre los funcionarios.



## **6. Establecimiento de mecanismo de retroalimentación y participación**

### **ciudadana:**

- ✓ Implementar sistemas de retroalimentación para evaluar la efectividad de las acciones implementadas y recoger sugerencias y opiniones de los ciudadanos.
- ✓ Promover la participación ciudadana a través de espacios de diálogo, consultas públicas y mesas de trabajo.

## **7. Evaluación de resultados y ajustes:**

- ✓ Realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de la implementación del Modelo de Gestión EFQM en la difusión de información ciudadana.
- ✓ Analizar los indicadores de desempeño establecidos y realizar ajustes en los procesos y acciones implementadas, según sea necesario.

## **8. Mejora continua**

- ✓ Fomentar una cultura de mejora continua en la gestión de la información ciudadana impulsando la participación activa de los funcionarios y la ciudadanía en la identificación de oportunidades de mejora.
- ✓ Realizar revisiones periódicas del Modelo de Gestión EFQM implementando y realizar ajustes para mantener su vigencia y relevancia.

La metodología propuesta permitirá una implementación sistemática y ordenada del Modelo de Gestión EFQM en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, con un enfoque en la mejora de la difusión de la información ciudadana. Cada etapa está diseñada para asegurar una comprensión profunda de la situación actual, la participación activa de los ciudadanos y el logro de resultados tangibles y sostenible en términos de transparencia, participación y calidad de la información proporcionada por el GAD.

## **Beneficios**

Al implementar el Modelo de Gestión EFQM se esperan varios beneficios:

1. Mejora en la transparencia, al implementar el Modelo de Gestión EFQM en el GAD del cantón Jaramijó fomentará una mayor transparencia en la difusión de la información ciudadana. Los ciudadanos podrán acceder de manera más clara y completa a la información sobre los servicios.
2. Fortalecimiento de la participación ciudadana, al mejorar la difusión de la información, se brindarán más oportunidades para que los ciudadanos participen activamente en los asuntos públicos. Esto permitirá que las opiniones y sugerencias de la ciudadanía sean consideradas en la toma de decisiones.
3. Mayor eficiencia en la gestión de la información, el Modelo de Gestión EFQM fomenta la excelencia y la mejora continua en la gestión. Al implementar este modelo, se establecerán procesos más eficientes y efectivos para la difusión de la información ciudadana, lo que permitirá un mejor uso de los recursos y una respuesta más ágil a las necesidades de los usuarios.
4. Mejora en la calidad de la información, el Modelo promueve la calidad en todos los aspectos de la gestión. Al aplicar este enfoque a la difusión de la información, asegurará que esta sea precisa, actualizada, comprensible y relevante para los ciudadanos, lo que contribuirá a una mayor confiabilidad y utilidad de la información proporcionada por el GAD.

## **Recursos necesarios**

### **1. Recursos humanos**

- ✓ Capacitación: Recursos para capacitar al personal en los conceptos y principios del Modelo de Gestión EFQM, así como en el uso de nuevas herramientas y tecnología relacionada con la difusión de la información ciudadana.

## 2. Recursos tecnológicos

- ✓ Equipos informáticos: Ordenadores, servidores, dispositivos móviles, etc., necesarios para el desarrollo de sistemas y herramientas tecnológicas utilizadas en la difusión de la información ciudadana.
- ✓ Software y aplicaciones.
- ✓ Infraestructura de red.

## 3. Recursos financieros

- ✓ Presupuesto: Fondo propuesto a la implementación del Modelo de Gestión EFQM y las acciones necesarias para mejorar la difusión de la información ciudadana, incluyendo la adquisición de tecnología, capacitación, consultoría externa si es necesario.

### **Metas**

Las metas para la implementación del Modelo de Gestión EFQM en el GAD del cantón Jaramijó, para mejorar la difusión de la información ciudadana son las siguientes:

**Meta 1:** Diseñar e implementar el Modelo de Gestión EFQM para que difusión de la información ciudadana eficiente y efectivo, que garantice la entrega oportuna, completa y comprensible de la información relevante sobre los servicios.

**Meta 2:** Incrementar el acceso y la disponibilidad de la información ciudadana asegurando que los ciudadanos puedan acceder de manera fácil y oportuna a la información relevante sobre los servicios, programas y decisiones del GAD.

**Meta 3:** Establecer mecanismos de retroalimentación ciudadana.

## CONCLUSIONES

Con los datos obtenidos en esta investigación se plantean las siguientes conclusiones:

Se analiza que la mayoría de los funcionarios no conocen que en el GAD se aplica un modelo de gestión, así mismo, su nivel de conocimiento acerca del modelo aplicado y el objetivo que cumple dentro del GAD. No obstante, es importante brindar capacitación al personal para que conozcan las funciones que este realiza.

Es importante destacar si el modelo aplicado ayuda en la mejora de la difusión de información, donde los ciudadanos tienen el acceso oportuno y preciso a la información es fundamental para fomentar la transparencia, la participación ciudadana y la toma de decisiones informadas. De acuerdo, a las herramientas que se manejan para difundir la información en redes sociales donde se actualiza diariamente la información, mientras que en el portal web, no es actualizada la información, por tanto, no se realizan trámite en línea, por tal motivo, se realizan de manera presencial.

En base a los mecanismos de mejora continua permitirán evaluar, ajustar y optimizar constantemente el funcionamiento del modelo, entre ellos son: Evaluación periódica, retroalimentación ciudadana, capacitación y formación, implementación de tecnología. Esto servirá para asegurar que el modelo de gestión para mejorar la difusión de la información en el GAD del cantón Jaramijó se mantenga actualizado, relevante y efectivo, garantizando así una gestión transparente, participativa y responsable hacia la comunidad.

La implementación del Modelo de Gestión EFQM proporcionará al GAD las herramientas necesarias para establecer procesos más eficientes y efectivos en la difusión en la información, promoviendo una mayor accesibilidad y comprensión de los

ciudadanos sobre los servicios que presta el GAD. Asimismo, se fomentará la participación activa de los ciudadanos, creando espacios para el diálogo y la retroalimentación.

Se espera que esta iniciativa tenga un impacto positivo en la satisfacción de los ciudadanos, al brindarle información precisa, actualizada y relevante que les permita tomar decisiones efectivas.

## RECOMENDACIONES

Estas recomendaciones ayudarán a fortalecer la comunicación entre el GAD y la comunidad, garantizando la transparencia, la participación ciudadana y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

Capacitar al personal dando a conocer el modelo de gestión aplicado en el GAD, es importante brindar capacitación y formación al personal encargado de la difusión de información. Esto les permitirá utilizar de manera efectiva las herramientas de comunicación, transmitir la información de manera clara y comprensible, y responder adecuadamente a las consultas y necesidades de los usuarios

Establecer indicadores clave de rendimiento para evaluar la efectividad del modelo de gestión y realizar ajustes según sea necesario. Recopilar comentarios de los usuarios y utilizar esa retroalimentación para mejorar constantemente el proceso de difusión de información de manera oportuna y efectiva.

Establecer canales de comunicación efectivos, esto incluye el uso de las redes sociales, portal web oficial, reuniones comunitarias, para garantizar que la información llegue a todos los ciudadanos de manera clara. En el portal web se debe realizar más actualizaciones en las noticias y en modificaciones para realizar trámites de forma online.

Fomentar la participación ciudadana a través de consultas públicas, foros de discusión y mecanismos de retroalimentación.

Brindar capacitaciones y formación adecuada al personal en la implementación del Modelo de Gestión EFQM es fundamental asegurar su comprensión a los principios y prácticas del modelo.



## REFERENCIAS

- Alvarez, L. F. (2017). *Modelo de Gestión*. Colombia: Fondo editorial Areandino.
- Amado, A., Etkin, E., & Báez, L. (2019). La información como herramienta de participación ciudadana. *Konrad Adenauer Stiftung*.
- Carrión, R. H. (2010). GESTIÓN PÚBLICA: CONCEPTOS E INSTITUCIONES. *OpenCourseWare*. [http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/1-2/g.\\_tema\\_1\\_pdf.pdf](http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/1-2/g._tema_1_pdf.pdf)
- Castillo, L. (2004). Difusión de la información. *Biblioteconomía*, p. 1-2.
- CEPAL. (2020). *Gestión de la Información y Gestión del Conocimiento*. <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=738015&p=5275988>
- Chávez, H. R. (2015). La difusión de información en las nuevas tecnologías y su impacto en la construcción de la ciudadanía. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 184-185.
- Chávez, L. V. (2016). *Gestión de talento humano*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Instituto de Investigaciones; 2015.
- Cubino, R. L. (2004). Modelos de Gestión de Calidad. 4-5.
- Davila, A. O. (2023). Procesamiento de la Difusión de la Información. *Revista Sérnios Universitarios*. Obtenido de Procesamiento de la difusión de la información.
- Díaz, N. M. (2012). Redes sociales y Gestión de la Información: un enfoque desde la teoría de grafos. *Ciencias de la Información - Redalyc*.
- Fernández, M. (2002). Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. *Scielo*.
- Flores, A. C., & Navarrete, Ó. A. (2013). Implicaciones éticas del uso de la información y usuarios. *Códices*, 84-85.
- Gil, J. G. (2014). Modelo de Gestión de la Información en Cuatro S.A. *Universidad Católica de Colombia*.
- Giraldo, M. E. (2018). Modelos de gestión empresarial: estrategia de sostenibilidad, eficiencia y competitividad para las empresas en Colombia . *Ciencia Unisalle*, 3.



- Gómez, J., Salazar, I., & Vargas, P. (2012). El acceso a canales de información y la adopción de tecnologías de proceso. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*.
- Gómez, M. E. (2018). Modelos de gestión empresarial: estrategia de sostenibilidad, eficiencia y competitividad para las empresas en Colombia. *Ciencia Unisalle*.
- González, C. L. (2014). Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público. *Universidad Militar Nueva Granada*.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/PRACTICAS%20;jsessionid=B8ACAEFCA4FCA312F50045818FBBFFA2?sequence=1>
- Gonzalez, J. (2014). MODELO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN CUATRO S.A. *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA*.  
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/8591f951-908e-4aa8-8edc-144ad851244e/content>
- Huergo, J. (2007). *Los procesos de gestión*.  
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Hütt, H. H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91(2), 121-128.
- Manual Gestión por procesos. (2019). *Gerencia Universidad de Cantabria*, 5.
- Martínez, B. (2008). Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)? *Revista Elsevier*, 314-315.
- Moran, D., & Roman, A. (2017). Análisis de las campañas políticas a través de las redes sociales : facebook y twitter de Lenin Moreno, Guillermo Lasso y Cynthia Viteri candidatos a la presidencia de la República del Ecuador en los comicios del 19 febrero de 2017. *Universidad de Sevilla*.
- Ortega, J. R. (2015). Análisis sobre tendencias de información propuestas por la IFLA. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 187.
- Quintana, P. d. (2020). IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LAS ORGANIZACIONES MODERNAS. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*.

- Quiroz, R. (2022). Sistema web para la difusión de información de productos agrícolas del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2022. *Universidad César Vallejo\_Repositorio Digital Institucional*.
- Rincón, R., & Peláez, G. (2013). Adquisición de Tecnología: Un Modelo de Gestión. *ReCIBE. Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica*, (3).
- Román, A. (2012). Modelos de gestión en las organizaciones de salud. *Medwave*.
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Tovar, L. R. (2015). La construcción del modelo. *Instituto Politécnico Nacional*.  
[https://www.researchgate.net/publication/301223456\\_Capitulo\\_10\\_La\\_construccion\\_del\\_modelo](https://www.researchgate.net/publication/301223456_Capitulo_10_La_construccion_del_modelo)
- Zabaleta, A. T. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento, gestion del conocimiento y gestión por competencias. *Redalyc\_Psicología desde el Caribe*, núm. 12.
- Zambrano, S. (2014). Propuesta de modelo de gestión por procesos basado en el Enfoque EFQM para la empresa Sifizsoft S.A. *Universidad Central del Ecuador*.

## ANEXOS

### **Encuesta dirigida a los funcionarios del Gobierno Autónomo**

#### **Descentralizado del cantón Jaramijó**

Estimado (a):

Se aplica la presente encuesta con el propósito de determinar la dinámica de la difusión de la información a fin de elevar una propuesta metodológica que favorezca un Modelo de Gestión en el GAD del cantón Jaramijó.

- 1. ¿Se aplica un modelo de Gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó?**
  - a. Si
  - b. No
- 2. ¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca del modelo de gestión que se aplica en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó?**
  - a. Alto
  - b. Medio
  - c. Bajo
  - d. Desconozco
- 3. ¿Cree usted que el modelo de gestión aplicado en el GAD Jaramijó ayuda en la mejora de la difusión de información?**
  - a. Si
  - b. No
- 4. ¿El GAD Jaramijó proporciona herramientas que permiten el manejo oportuno de la información?**
  - a. Si
  - b. No
- 5. ¿Cuáles son las herramientas que se utilizan en el GAD Jaramijó para la difusión de la información?**
  - a. Redes sociales
  - b. Página web y portales en línea
  - c. Sistema de Gestión Administrativa
  - d. Plataforma SIGAD

- e. SERCOP
  - f. Sistema de Información Geográfica
  - g. Otros (especifique)
- 6. ¿Está satisfecho con la forma en que la información se difunde actualmente a los usuarios?**
- a. Si
  - b. No
- 7. ¿Hay algún área en particular en la que debería preocuparse más en la difusión de información?**
- a. Dirección Planificación Desarrollo y Ordenamiento.
  - b. Dirección Administrativa.
  - c. Dirección Obras Públicas y Servicios Municipales.
  - d. Dirección Talento Humano.
  - e. Dirección Desarrollo Social y Comunitario.
  - f. Dirección de Financiera.
  - g. Dirección secretaria general.
  - h. Dirección Gestión Ambiental.
- 8. ¿Considera que es necesario realizar ajustes al modelo de gestión para mejorar la atención al usuario?**
- a. Si
  - b. No
- 9. ¿Cuáles serían los mecanismos necesarios para mejorar la atención al cliente al momento de entregar una información?**
- a. Ser claro y conciso al comunicar la información.
  - b. Escuchar activamente las necesidades del cliente.
  - c. Proporcionar respuestas precisas y completas.
  - d. Ser amable y cortés en todo momento.
  - e. Capacitación al personal
  - f. Evaluación (medir) de desempeño a los funcionarios
  - g. Contar con un área de atención al cliente
  - h. Evaluar la satisfacción del cliente
  - i. Todas las anteriores

**Encuesta dirigida a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó**

**PRESENTACIÓN:**

Estimado usuario (a):

Se aplica la presente encuesta con el propósito de determinar la dinámica de la difusión de la información a fin de elevar una propuesta metodológica que favorezca un Modelo de Gestión en el GAD del cantón Jaramijó.

- 1. ¿Está satisfecho con la calidad de atención brindada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jaramijó?**
  - a. Extremadamente satisfecho
  - b. Satisfecho
  - c. Neutral
  - d. Insatisfecho
  - e. Extremadamente insatisfecho
- 2. ¿Está satisfecho con la información que recibe del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó?**
  - a. Si
  - b. No
- 3. ¿Considera que la información que recibe es clara y precisa?**
  - a. Si
  - b. No
- 4. ¿Cree que la información que recibe es relevante para sus necesidades e intereses?**
  - a. Si
  - b. No
- 5. ¿Qué tipo de trámite a realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó?**
  - a. Predios Urbanos
  - b. Escritura
  - c. Línea de Fábrica
  - d. Planos
  - e. Inscripción escritura
  - f. Permiso Construcción

g. Pago de Predio

h. Otros

**6. ¿Tuvo dificultades al realizar el trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jaramijó?**

a. Si

b. No

**7. ¿Cómo califica usted, la difusión de la información de los trámites en el GAD Jaramijó?**

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

d) Mala

**8. ¿Qué medidas sugiere para mejorar la calidad de la atención prestada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jaramijó?**

a. Aumentar el número de empleados

b. Proporcionar capacitación al personal

c. Actualizar la tecnología

d. Mejorar los canales de comunicación

e. Otros (especifique)

**9. ¿Considera usted que, en el GAD Jaramijó los trámites se realicen en línea y de esta manera evitar la presencia física en la institución?**

a. Si

b. No