



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contable 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:**

Dinámica de la Gestión del conocimiento para el eficiente manejo de trámites digitales en la Empresa Pública Aguas de Manta, 2022. (Propuesta Metodológica).

**AUTORA:**

Chinga Barcia María Dayana

**MANTA-ECUADOR**

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página 2 de 70

## 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 Chinga Barcia María Dayanna 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 “Dinámica de la Gestión del conocimiento para el eficiente manejo de trámites digitales en la Empresa Pública Aguas de Manta, Período 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

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	6
<b>DEDICATORIA</b> .....	7
<b>TEMA</b> .....	8
<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>1. Introducción e Información General</b> .....	11
1.1. Introducción .....	11
1.2. Justificación .....	12
1.4. Objetivos .....	20
1.4.1. Objetivo general .....	20
1.4.2. Objetivo específico .....	20
1.5. Delimitaciones .....	20
1.5.1. Variables de estudio .....	20
<b>2. Marco teórico</b> .....	21
2.1. Gestión de Conocimiento .....	21
2.1.1. Antecedentes investigativos de la gestión del conocimiento. ....	21
2.1.2. Definición de Conocimiento. ....	22
2.1.3. Tipos de Conocimiento. ....	23
2.1.4. Implementación de la gestión del conocimiento en la organización. ....	24
2.1.5. Modelos de implementación de la gestión del conocimiento. ....	25
2.1.6. Herramientas tecnológicas que faciliten la gestión del conocimiento. ...	25
2.1.7. Tipos de herramientas para la gestión de conocimiento. ....	26

2.2. Trámites digitales.....	27
2.2.1. Definición de trámites digitales. ....	27
2.2.2. Importancia de los trámites digitales. ....	28
2.2.3. ¿Por qué digitalizar los trámites?.....	28
2.2.4. Beneficios de digitalizar los trámites.....	29
2.2.5. Herramientas para la transformación digital en las empresas. ....	29
<b>3. Diseño metodológico .....</b>	<b>30</b>
3.1. Tipo de investigación.....	30
3.2. Técnicas de recolección de información.....	30
3.3. Método de investigación.....	31
3.4. Análisis de datos .....	31
3.5. Población y muestra.....	31
<b>4. Resultados esperados .....</b>	<b>32</b>
<b>6. Presentación de la propuesta .....</b>	<b>51</b>
<b>7. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>59</b>
<b>8. Metas y calendario de actividades.....</b>	<b>62</b>

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Chinga Barcia María Dayana con C.I. N° 1314886332 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 “DINÁMICA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL EFICIENTE MANEJO DE TRÁMITES DIGITALES EN LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANTA, PERIODO 2022”, declaro que la originalidad de este trabajo de investigación, ha sido desarrollado con ideas e investigaciones respetando los derechos de los autores.

Chinga Barcia María Dayana

C.I. 1314886332

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud principalmente a:

Dios por bendecir mis pasos en todo este proceso universitario, por darme fortaleza para superar cada obstáculo que se me presentó a lo largo de este trayecto.

A mis padres y familia por su apoyo incondicional y desmedido, por permitirme estudiar para que en un futuro logre constar con una carrera y ejercerla.

A mis docentes y tutor a lo largo de mi carrera profesional, por sus consejos y porque siempre estuvieron prestos a transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

A mis compañeros de estudios por su apoyo moral-humano y por cumplir juntos esta meta propuesta desde el principio de la carrera.

Finalmente, me gustaría agradecer a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por exigirme tanto y al mismo tiempo brindarme su apoyo.

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es el paso final para obtener la aprobación de mi título profesional, en un camino con altos y bajo, pero siempre con el deseo de salir adelante, Por eso se lo dedico a quienes me han apoyado de una forma u otra para que pueda completar este largo proceso de formación:

A Dios, por guiarme y darme fuerza para seguir adelante. Por permitirme estar con vida y darme muchas fuerzas para no decaer y poder lograr este objetivo. Agradezco a mi familia, a mis hermanos, mis tías, que aportaron su granito de arena para que pueda realizar este gran sueño.

A mis compañeros, que me dieron una mano en mi momento de necesidad, y por supuesto a mis docentes, que me brindaron sus conocimientos para así poder formarme durante todo este proceso de educación superior.

A todos ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud.

**NUCLEO PROBLÈMICO:** ¿Cómo garantizar la información como derecho ciudadano?

**NTP:** Desarrollo de competencias que permitan el acceso a la información y comunicación en forma libre y oportuna.

**TEMA**

Dinámica de la Gestión del conocimiento para el eficiente manejo de trámites digitales en la Empresa Pública Aguas de Manta, 2022.

## RESUMEN

En el siguiente trabajo de investigación se analizó la problemática que tiene la Empresa Pública Aguas de Manta con relación a la deficiente entrega de información para la realización de trámites digitales. Cabe mencionar que la gestión del conocimiento desempeña un papel crucial en el éxito de cualquier organización. En el contexto de la EPAM, mejorar la accesibilidad de información para los usuarios con relación a los trámites digitales es de suma importancia. Para lograr este objetivo, se propuso la implementación del Sistema de Gestión de Contenido (Content Management System). Esta es una herramienta que ayuda a las organizaciones a crear, publicar y gestionar su contenido web.

Para la realización de esta investigación se ha tomado los siguientes métodos como Universo, Población, Muestra, para ser énfasis el Universo es la Empresa Pública Aguas de Manta, la Población lo conforma el Departamento de Atención al Cliente, la muestra estuvo conformada por los funcionarios del Departamento de Atención al cliente, el Director Departamental y por último usuarios que vienen realizar sus trámites en la EPAM.

Por otra parte, los métodos y técnicas utilizadas en la presente investigación serán las siguientes Métodos teóricos donde intervinieran el Análisis-síntesis, Análisis documental-bibliográfico, Método inductivo-deductivo, además se utilizaron métodos empíricos la encuesta.

Para finalizar, los resultados que se obtuvieron revelaron que, si hacen uso de herramientas de gestión del conocimiento dentro de la EPAM, además otros resultados importantes que se van a redactar en el siguiente informe de investigación.

**PALABRAS CLAVE:** acceso a la información, gestión del conocimiento, trámites digitales, herramientas gestión, personal capacitado, CMS, sitio web.

## ABSTRACT

In the following research work, the problem that the Public Company Aguas de Manta has in relation to the deficient delivery of information to carry out digital procedures was analyzed. It is worth mentioning that knowledge management plays a crucial role in the success of any organization. In the context of the EPAM, improving the accessibility of information for users in relation to digital procedures is of the utmost importance. To achieve this objective, the implementation of the Content Management System (Content Management System) was proposed. This is a tool that helps organizations create, publish and manage their web content.

To carry out this research we have taken the following methods as Universe, Population, Sample, to emphasize the Universe is the Public Company Aguas de Manta, the Population is the Customer Service Department, the sample was formed by the Employees of the Customer Service Department, the Departmental Director and finally users who come to perform their formalities at the EPAM.

On the other hand, the methods and techniques used in this research will be the following Theoretical Methods involving the Synthesis-Analysis, Documental-Bibliographic Analysis, Inductive-Deductive Method, besides empirical methods the survey were used.

Finally, the results obtained revealed that, if they make use of knowledge management tools within the EPAM, there are also other important results that will be written in the next research report.

**KEY WORDS:** access to information, knowledge management, digital procedures, management tools, trained personnel, CMS, website.

## **1. Introducción e Información General**

### **1.1. Introducción**

La EPAM ha evolucionado al compás de la sociedad a la que sirve, desde que se constituyó el 29 de noviembre del año 1949- como Junta Cantonal de Agua Potable, pasando luego a convertirse en Empresa Municipal de Agua (1970); en Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Manta (EMAPAM) en 1977; en Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Manta (EAPAM) en 1994; y, por último, en el hoy EPAM (2010).

En el entorno actual, donde los trámites digitales se han vuelto cada vez más comunes, es crucial que la Empresa Pública Aguas de Manta cuente con una dinámica eficiente de gestión del conocimiento. La gestión del conocimiento se refiere a la captura, organización, almacenamiento y distribución de la información relevante para mejorar los procesos y la toma de decisiones.

El objetivo principal de esta propuesta es plantear la implementación de un sistema CMS que dinamice la gestión del conocimiento para el eficiente manejo de trámites digitales en la EPAM. Esto permitirá agilizar los procesos, mejorar la accesibilidad de información para los usuarios y fomentar una cultura de aprendizaje y colaboración entre los funcionarios.

Además, gracias a la investigación se pudo observar algunas de las falencias que contiene la empresa, puesto que, al no contar con las herramientas de gestión de conocimiento eficientes, dificulta el eficiente manejo de trámites digitales en la Empresa Pública Aguas de Manta, 2022.

En un entorno digital en constante evolución, es fundamental que la empresa cuente con herramientas efectivas que permitan una gestión eficiente de los trámites digitales y promuevan el dinamismo en la gestión del conocimiento. Con este propósito, se propone la implementación de un sistema CMS que se enfoque en agilizar y optimizar los procesos de trámites digitales, al

tiempo que facilite la captura, almacenamiento y distribución del conocimiento relevante en la organización.

En correspondencia con lo anterior, se propone como objetivo de la investigación, Proponer la implementación de un sistema CMS que dinamice la gestión del conocimiento para el eficiente manejo de trámites digitales en la EPAM. Ello precisa establecer como campo de acción de la investigación: Uso de Herramientas de Gestión del conocimiento.

Para comprender el significado del objeto de estudios de la presente investigación se realizó un exhaustivo análisis teórico desde autores como:

Para Nagles (2015) “La gestión del conocimiento focaliza su acción en: el desarrollo de nuevos productos, servicios y procesos para mejorar el desempeño competitivo de la organización; la generación de alternativas de soluciones a las necesidades y demandas de los clientes, consumidores”.

Según Cofemer (2013) menciona que “Un trámite se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio”.

## **1.2. Justificación**

La gestión del conocimiento es crucial para mejorar la eficiencia y efectividad en la ejecución de trámites y en general en el funcionamiento de una organización. Al evaluar y fortalecer esta área, se optimizarán los procesos internos y se brindará un mejor servicio a los ciudadanos. Tiwana (2001) nos dice que la gestión del conocimiento es el “Proceso mediante el cual se crean valores de negocio que generan ventajas competitivas para las organizaciones

desde la creación, comunicación y aplicación del conocimiento a través de la interacción con los grupos de interés”.

Con relación a la Empresa Pública Aguas de Manta mejorar la accesibilidad de información a los usuarios es de suma importancia para la ejecución de sus trámites, de tal forma que puedan obtener información completa y veraz para realizarlos, para ello es crucial la implementación del Sistema de Gestión de Contenido (Content Management System) que se enfoque en agilizar y optimizar los procesos de trámites digitales, al tiempo que facilite la captura, almacenamiento y distribución del conocimiento relevante en la organización.

A través de las observaciones realizadas se pudo determinar que dentro del Departamento de Atención al cliente existe un escaso uso de las herramientas especializadas en la gestión del conocimiento lo que dificulta el eficiente manejo de trámites digitales en la EPAM. En ese contexto, se tienen perspectivas de que al implementar este sistema se permitirá agilizar los procesos, mejorar la accesibilidad de información para los usuarios y fomentar una cultura de aprendizaje y colaboración entre los miembros de la organización.

A partir de esta perspectiva surge la formulación del problema, desde la siguiente interrogante:

¿Cuál es la utilidad de las herramientas especializadas en la gestión del conocimiento para la eficiencia de trámites digitales en la Empresa Pública Aguas de Manta, 2022?

La importancia de este proyecto radica en garantizar el acceso a la información, por ello es suma importancia que el portal web de la EPAM este actualizado constantemente e incluya información relevante de los servicios que ofrece la organización, mediante una guía que direcciona paso a paso la ejecución de los trámites. Esta propuesta no solo beneficiará a los

ciudadanos, sino que también a la institución misma, debido a que, mantener un portal web con información clara y relevante; favorece a su imagen.

La Empresa Pública Aguas de Manta tiene el compromiso de garantizar el acceso a la información mediante su portal web y dentro de la institución. Sin embargo, en el medio actual la información es poco accesible para algunos segmentos de la población. En particular, existen barreras que dificultan el acceso a la información mediante el portal web para personas con poco conocimiento sobre el manejo de tecnología, personas que no cuentan con un dispositivo móvil, entre otras.

Desde este análisis, se propone la implementación de un Sistema CMS para mejorar la accesibilidad de información con relación a los trámites digitales de la EPAM, 2022. A través de esta propuesta, se busca brindar a los usuarios la posibilidad de acceder a la información relevante sobre los servicios que ofrece la institución y los trámites que se realizan dentro de esta. Dentro de la propuesta se menciona una breve introducción para contextualizar el tema, los objetivos tanto general como específico, fundamentación teórica del sistema CMS, el desarrollo de implementación de la propuesta, análisis de factibilidad, recursos a utilizar, la duración de la realización, por últimos los beneficios esperados.

El presente trabajo contiene un diseño metodológico basado en métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información, como es la encuesta, la cual se puso en práctica al momento de aplicar los procedimientos e instrumentos para el análisis de la Gestión del conocimiento para el eficiente manejo de trámites digitales en la Empresa Pública Aguas de Manta.

En conclusión, la implementación del sistema CMS es una medida necesaria y justificada para que se garantice el acceso de información con relación a los trámites digitales en la EPAM. Esta propuesta contribuirá a satisfacer las demandas de información que tienen los usuarios, garantizar su accesibilidad y divulgación mediante el portal web de la EPAM.

### **1.3. Planteamiento del Problema**

Briceño et al. (2020) mencionan que:

La gestión del conocimiento se define ampliamente como un conjunto de actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de una organización o grupo de profesionales, con el fin de mejorar el rendimiento de la organización o los resultados de un proyecto.

La gestión del conocimiento formula, recopila y comparte activos de conocimiento para lograr los mejores resultados en la empresa en términos de productividad e innovación, de esta forma proporciona respuestas más rápidas y reduce el tiempo para mejorar la entrega de un producto o servicio. Cabe mencionar que el intercambio de conocimientos y la colaboración cruzada ayudan a aumentar el valor proporcionado a los clientes o usuarios. Además, aumenta la eficiencia y la productividad, lo que le permite trabajar mejor y reducir la tendencia a inventar o probar cosas nuevas que puedan fallar.

En muchas empresas la gestión de conocimiento se considera irrelevante, debido a que se les da prioridad a otros aspectos, por esta razón, es de suma importancia invertir en capacitar al personal para que esté preparado en todos los procesos que se realicen dentro de su área. Otro problema por mencionar es que los empleados no están dispuestos a cambiar su manera de trabajar, en muchas organizaciones es difícil crear una cultura organizacional que acepte el

cambio en beneficio de la organización. Además, se debe tener en cuenta es que al momento de comunicar la información es importante tener claro el mensaje que se va a transmitir porque de eso depende que las actividades realizadas obtengan éxito.

Al no contar con un personal totalmente capacitado para la ejecución de actividades se ocasiona una gran deficiencia en la entrega de la información hacia los usuarios para que estos puedan realizar sus trámites, de tal forma que no se garantiza el acceso a la información, lo que genera una escasa fluidez de trámites y quejas de parte de los usuarios.

Asimismo, factores como la falta de recursos tecnológicos, escasa fluidez de trámites de usuarios, indisponibilidad de entrega de información de manera inmediata, colapso del sistema de información; estas situaciones se consolidan como impedimento para la realización de trámites digitales de manera eficiente. Por esta razón, se hace necesario poner en práctica herramientas tecnológicas especializadas que faciliten la colaboración y gestión del conocimiento, con la finalidad de cambiar esta problemática que afecta directamente a la organización provocando que no se garantice el acceso a la información.

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.

Por lo cual, toda persona puede solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades, quienes tienen la obligación de entregarla sin que la persona necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso.

De tal forma, una adecuada gestión del conocimiento por parte de la organización permitirá aumentar la competitividad, la agilidad y la eficiencia, influyendo de manera positiva en la empresa y los equipos de trabajo, al mismo tiempo mejorará la calidad de vida de los directivos y empleados.

En consecuencia, una inadecuada gestión de conocimiento en las organizaciones generará disminución en la eficiencia de los procesos y actividades de la empresa, de manera que no se transmitirá el conocimiento a los demás miembros de la organización, lo que provocará que no todos cuenten con la capacidad intelectual para resolver problemas e inquietudes, generando que haya disconformidad en los clientes.

Para comprender el objeto y campo de esta investigación se abordan como definición lo expuesto por:

Davenport (1997), señala que “el conocimiento es la información combinada con la experiencia, el contexto, la interpretación y la reflexión, y que es una clase de información de alto valor que está preparada para aplicarse a la toma de decisiones y a la realización de acciones”. (pág. 5).

La gestión del conocimiento es el conjunto de procesos, estrategias y prácticas utilizadas para identificar, capturar, almacenar, organizar, compartir y utilizar el conocimiento dentro de

una organización. Consiste en administrar los activos intangibles de una empresa, como la información, la experiencia y las habilidades de sus empleados, con el fin de mejorar su desempeño, su capacidad de innovación y su ventaja competitiva de tal forma que “La Gestión del Conocimiento (GC) se refiere más a la capacidad de aprender y generar conocimiento nuevo o mejorar el que existe”. (Farfán & Garzón, 2006, pág. 10).

En cuanto a los trámites digitales CODEFER (2018), menciona que “un trámite se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio” (pág. 2).

La investigación fue realizada en la Provincia de Manabí, en el cantón de Manta, el estudio se establecerá en la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), en el área de Atención al cliente, en donde se realizó un diagnóstico inicial evidenciándose los siguientes problemas:

- ✓ Falta de recursos tecnológicos.
- ✓ Personal no capacitado en el uso de herramientas de gestión.
- ✓ Falta de almacenamiento y organización de documentos lo que provoca dificultad en la búsqueda y recuperación de la información.
- ✓ Escasa información publicada en el sitio web.
- ✓ Documentos importantes extraviados.
- ✓ Colapso del sistema de información.
- ✓ Ineficiente manejo de los flujos de información.
- ✓ Escasa fluidez de tramites de usuarios

### **1.3.1. Delimitación del problema**

El escaso uso de las herramientas especializadas en la gestión del conocimiento dificulta el eficiente manejo de trámites digitales en la Empresa Pública Aguas de Manta, 2022.

### **1.3.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la utilidad de las herramientas especializadas en la gestión del conocimiento para la eficiencia de trámites digitales en la Empresa Pública Aguas de Manta, 2022?

### **1.3.3. Tareas científicas**

De la formulación del problema, se desprenden las siguientes tareas científicas:

1. ¿Cuál es el nivel de gestión del conocimiento que poseen los funcionarios de la EPAM para la ejecución de trámites digitales?
2. ¿Cuáles son las metodologías que garantizan el intercambio de conocimientos para dar soluciones a los trámites que se realizan?
3. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas especializadas que facilitan la gestión del conocimiento para mejorar la accesibilidad al usuario?

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Proponer la implementación de un sistema CMS que dinamice la gestión del conocimiento para el eficiente manejo de trámites digitales en la EPAM.

### **1.4.2. Objetivo específico**

1. Determinar el nivel de gestión del conocimiento que poseen los funcionarios de la EPAM para la ejecución de trámites digitales.
2. Establecer metodologías que garanticen el intercambio de conocimientos para dar soluciones a los trámites que se realizan en la EPAM.
3. Sugerir herramientas especializadas que faciliten la gestión del conocimiento para mejorar la accesibilidad de información al usuario en la EPAM.

## **1.5. Delimitaciones**

### **1.5.1. Variables de estudio**

#### **1.5.1.1. Variable independiente:** Gestión del conocimiento.

Para Nagles (2015) “La gestión del conocimiento focaliza su acción en: el desarrollo de nuevos productos, servicios y procesos para mejorar el desempeño competitivo de la organización; la generación de alternativas de soluciones a las necesidades y demandas de los clientes, consumidores”.

#### **1.5.1.2. Variable dependiente:** Manejo de trámites digitales.

Según Cofemer (2013) menciona que “Un trámite se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una

dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio”.

## **2. Marco teórico**

### **Fundamentos conceptuales de gestión del conocimiento.**

#### **2.1. Gestión de Conocimiento.**

##### **2.1.1. Antecedentes investigativos de la gestión del conocimiento.**

En Colombia, la investigación realizada por la autora Villegas (2020) en la ciudad de Medellín, busca proponer un modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de capacidades dinámicas en una empresa de tecnología de información en Colombia, en la investigación se evidenció algunas falencias en la gestión de conocimiento en Sophos Solutions, tales como: el desconocimiento del proceso por parte de algunas áreas de la empresa, la no asignación de recursos suficientes para la ejecución de las actividades realizar, la comunicación de las actividades del área se debe realizar con mayor frecuencia.

En Ecuador, la investigación realizada en la ciudad de Quito realizada por Bermeo (2022) cuyo objetivo fue Identificar las prácticas de gestión del conocimiento que inciden en la transferencia efectiva del mismo en una empresa textil del Ecuador. Los resultados demuestran que la empresa emplea la gestión del conocimiento está en construcción, de igual forma los participantes perciben que el grado de ocurrencia de la gestión del conocimiento se da ocasionalmente. Por lo tanto, es importante convertir el conocimiento tácito en explícito, es decir generar información de sencillo entendimiento en base a las lecciones aprendidas.

En la provincia de Manabí- Ecuador, en el cantón Jipijapa la investigación realizada por Yoza & Pazmiño (2019) la cual tiene como tema “La gestión de la información y el conocimiento a partir de estrategias formativas innovadoras”, por los resultados obtenidos a partir de la pregunta plantada: ¿Cuáles considera usted que son las estrategias formativas innovadoras de aprendizaje en el marco de la gestión del conocimiento? Se determinó que un 50% de los encuestados manifiestan que se podría usar como estrategia Involucrar herramientas y aplicaciones tecnológicas en el proceso evaluativo, un 33% Fomentar mediante actividades el conocimiento crítico y reflexivo, un 11% Emplear técnicas motivadoras durante todas las clases, un 6% Aplicación de dinámicas en el proceso de aprendizaje.

Según los autores Awad & Ghazari (2004) mencionan que la gestión del conocimiento es el “Proceso para capturar, crear y hacer uso de la experiencia colectiva de una organización en el marco de un intercambio entre grupos de interés relacionados”.

Beazley et al (2003), nos dice que “El concepto de la gestión del conocimiento se desarrolló a partir de los temas básicos de la gerencia de los años 80 y 90. Estos temas fueron la gestión de calidad total, la innovación continua y la organización “. (pág. 69).

Romero( 2018) nos dice que “A través de estos antecedentes se puede vislumbrar que la gestión del conocimiento ha atravesado un largo recorrido, en ningún momento improvisado, para lograr el auge y la importancia que tiene hoy como disciplina”. (pág. 147).

### **2.1.2. Definición de Conocimiento.**

Del Moral (2007), nos dice que “El conocimiento es la capacidad de actuar, procesar e interpretar información para generar más conocimiento o dar solución a un determinado problema”.

Astrid & Valbuena (2007), afirman que “El conocimiento puede entenderse como un elemento intangible que puede acumularse dentro de una organización, y también como un elemento intangible que fluye hacia adentro y hacia afuera de la organización”. (pág. 172).

Vargas & Moreno (2016) han afirmado lo siguiente:

El conocimiento se transmite en las organizaciones tanto si tratamos de gestionarlo como si no. La transmisión de conocimiento forma parte de la vida natural de una organización. El conocimiento circula por toda ella, pero su existencia no garantiza su uso. (pág. 140)

Según el autor Bellinza (2011) menciona que:

Las organizaciones que manejan el conocimiento como cultura cuentan con una enorme ventaja, porque utilizan un recurso tan importante como este para mejorar sus resultados. Por tanto, el conocimiento cultural comienza, cada vez más, a desempeñar un papel en el capital intelectual.

Otros autores han afirmado que:

El conocimiento fluye por todas las partes de la organización. Acumulado en documentos, bancos de datos, patentes, normas, rutinas, procesos, en la mente de grupos de personas, interaccionando con otras empresas, con otros grupos de personas, con clientes, proveedores, instituciones de investigación y con el entorno, generando nuevos conocimientos. (Concha & Mitma, 2010, pág. 65)

### **2.1.3. Tipos de Conocimiento.**

Ortiz (2016) menciona:

Conocimiento Empírico. - Se define como el conocimiento basado en la experiencia y en la percepción, que todo hombre adquiere debido a las diversas necesidades que se le presentan en la vida.

Conocimiento Científico. - A diferencia del conocimiento empírico el conocimiento científico es un saber crítico con fundamentos, metódico, verificable, sistemático, unificado, ordenado, universal, objetivo, racional, provisorio y que explica los sucesos a partir de leyes.

Conocimiento Explícito. - A diferencia del conocimiento tácito, de este sabemos que lo tenemos y para ejecutarlo somos conscientes de ello. Es aquel que resulta fácilmente transferible y accesible a través de documentos, presentaciones y bases de datos.

Conocimiento Tácito. - Es conocido como el tipo de conocimiento inconsciente, del cual podemos hacer uso, lo que hace que podamos implementarlo y ejecutarlo, como se diría, de una forma mecánica sin darnos cuenta de su contenido. (pág. 22)

#### **2.1.4. Implementación de la gestión del conocimiento en la organización.**

Sanguino (2003) menciona que: “Toda organización es responsable de su proceso de creación de conocimiento, siendo la facilitadora de las condiciones que permitan un ambiente favorable para actividades en grupo y para la creación y acumulación de conocimiento a nivel individual”. (pág. 150).

Myriam et al. (2008) concluyeron que “El conocimiento para las organizaciones, es el principal recurso estratégico del que disponen para mejorar su competitividad a partir de la consecución de competencias básicas distintivas”.

Cope (2013) menciona que:

La difusión del conocimiento consiste en compartir esquemas mediante un proceso de interacciones de colaboración y retos. Es el proceso de compartir conocimiento cuyo objetivo es ampliar o mejorar el valor y la calidad del contenido y no permutar y comercializar su valor en el mercado abierto. (pág. 15)

#### **2.1.5. Modelos de implementación de la gestión del conocimiento.**

Nonaka Takeuchi (1995) nos dicen que:

El modelo de Proceso de Conversión del Conocimiento se fundamenta en la interacción entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito, los cuales forman un ciclo continuo de conversión en la organización. Este proceso se realiza en cuatro fases: Exteriorización, Combinación, Interiorización y Socialización.

González et al. (1996) mencionan que:

Otro referente es el Modelo Nova, que propone dividir el capital en cuatro bloques, considera: capital humano, capital organizativo, capital social y capital de innovación y aprendizaje. Una característica diferencial del modelo respecto a otros modelos es que permite calcular el efecto que tiene cada bloque en los restantes.

#### **2.1.6. Herramientas tecnológicas que faciliten la gestión del conocimiento.**

Bonilla (2011) afirma que “Las herramientas tecnológicas, crean determinadas plataformas, software que facilitan compartir y distribuir el conocimiento, aunque ello no significa que este último se utilice igualmente por todos los individuos en la organización”.

Osorio (2003), nos dice que:

La gestión del conocimiento posee diversas herramientas para identificar el conocimiento: los directorios y las páginas amarillas de expertos, los mapas de conocimiento, las topografías del conocimiento, los mapas de activos del conocimiento, los mapas de fuentes del conocimiento, que se utilizan indistintamente en función de los objetivos propuestos, pero todos con resultados probados en diversos contextos. (pág. 50)

Flores (2010), afirma que:

Las herramientas colaborativas son básicamente de comunicación que permiten, a través de la tecnología disponible, intercambiar conocimiento e información y, tal vez lo más importante, producir nuevo conocimiento de forma conjunta entre varias personas, sin la necesidad de que estén físicamente en el mismo lugar.

#### **2.1.7. Tipos de herramientas para la gestión de conocimiento.**

Flores (2010), menciona los siguientes tipos de herramientas:

- Los blogs: son un medio de comunicación colectivo que promueve la creación y consumo de información original y veraz, que provoca, con mucha eficiencia, la reflexión personal y social sobre los temas de los individuos.
- Redes sociales: entendidas estas como redes de gran tamaño, a las cuales se puede ir asociando todas las personas. Sin embargo, a pesar de que las redes sociales son herramientas colaborativas, no son las más utilizadas para la gestión del conocimiento propiamente dichas.
- Google Doc: es una herramienta gratuita de google que permite compartir y modificar presentaciones, hojas de cálculo, textos, etc, con las personas que se desee.

- Net meeting: Herramienta de colaboración complementaria de office, que permite compartir cualquier tipo de archivo y correo electrónico con las personas que estén conectadas en una misma red interna.

Merelo (2005) nos dice que un CMS:

Desde el punto de vista del usuario del sistema, se trata de gestionar, de forma uniforme, accesible, y cómoda, un sitio web dinámico, con actualizaciones periódicas, y sobre el que pueden trabajar una o más personas, cada una de las cuales tiene una función determinada; desde el punto de vista del cliente, se trata de un sitio web dinámico, con apariencia e interfaz uniforme, con un diseño centrado en el usuario, y que permite llevar a cabo fácilmente las tareas para las que ha sido diseñado (pág. 4)

## **Fundamentos conceptuales de trámites digitales**

### **2.2. Trámites digitales.**

#### **2.2.1. Definición de trámites digitales.**

Según Cofemer (2013) menciona que “Un trámite se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio”.

Los trámites digitales son procedimientos administrativos que se llevan a cabo a través de medios electrónicos, permitiendo a los usuarios realizar sus gestiones de manera más rápida, eficiente y cómoda, sin necesidad de desplazamientos físicos y aprovechando las ventajas de la tecnología digital “es fundamental que exista una transformación

cultural que escuche las necesidades en tecnología de los clientes, y que aporten una verdadera relación de confianza y valor mutuo” (Rozo, 2022).

### **2.2.2. Importancia de los trámites digitales.**

Zapata (2010), menciona que:

Es importante contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas, mediante el uso de las tecnologías de la información al destinar recursos para facilitar el acceso a trámites digitales y fomentar el desarrollo del gobierno digital a través de herramientas como plataformas de interoperabilidad, identidad y firma digital.

Zapata (2022) menciona que: “eliminar aquellos trámites que sean innecesarios, obsoletos o redundantes, racionalizando los trámites y procedimientos administrativos mejorando así la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales”.

### **2.2.3. ¿Por qué digitalizar los trámites?**

Zapata (2022) nos dice que “Actualmente la Transformación Digital es fundamental para las empresas, ya que este proceso ayuda a una organización a seguir el ritmo a las demandas emergentes de los clientes, preparándose para el futuro”.

Rodríguez (2022), afirma que:

La idea de digitalizar los trámites nació para hacer más eficiente los gobiernos, para que cuando una persona quisiera realizar algún trámite u obtener algún permiso relacionado con el servicio público fuera sencillo, amigable y lo pudiera realizar en un término corto.

#### **2.2.4. Beneficios de digitalizar los trámites.**

Según Kibernum (2016), menciona las siguientes ventajas que ofrecen los trámites digitales:

- Ahorro de tiempo. En lugar de tener que buscar el documento que necesitas en los archivadores de tu oficina, podrás localizarlo fácilmente con tu ordenador en cuestión de segundos.
- Gestión de registros optimizada. Digitalizar documentos y almacenarlos en un servidor posibilita que la gestión de los registros se haga mucho más simple. Puedes obtener cualquier información en cuestión de segundos, eliminar copias duplicadas y mantener un alto nivel de seguridad con control de versiones y mucho más.

Los trámites digitales pueden facilitar el acceso a servicios públicos y privados, pero también requieren de habilidades y competencias digitales para verificar la información y proteger los datos personales “Los trámites en línea son más rápidos (un 74% en promedio), más baratos de prestar (cuestan entre el 1,5% y el 5% de lo que cuestan los trámites presenciales) y menos vulnerables a la corrupción” (Latino barómetro, 2017).

#### **2.2.5. Herramientas para la transformación digital en las empresas.**

Jiménez (2022), menciona lo siguiente:

- Firma digital. Se define como un procedimiento matemático de criptografía, que determina un valor obtenido, exclusivamente con la clave del iniciador, es decir, que hay un usuario detrás de esto que dio su autorización para que sus datos fueran utilizados de manera legal.

- Almacenamiento en la nube. Con el almacenamiento de archivos y procesamiento de datos es más sencilla la gestión de tareas. Asimismo, permite fortalecer la comunicación y colaboración de los equipos al dar accesos a la información desde cualquier parte, mejorando considerablemente el rendimiento de las empresas.

### **3. Diseño metodológico**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Dentro de la presente investigación se utilizó la metodología cuantitativa, esta metodología permitió recopilar y analizar datos a través de encuestas, con el fin de que se comprenda el problema planteado, dado que resulta esencial necesitar de información teórica para estudiar los problemas a investigar. Por lo cual, la investigación de campo sirvió para establecer el estado actual de la Empresa Pública Aguas de Manta.

#### **3.2. Técnicas de recolección de información**

Las técnicas que se utilizarán para la recolección de la información en la presente investigación del problema planteado son: la observación de campo que se utilizará al momento de verificar si los funcionarios poseen las competencias necesarias para la entrega de información a los usuarios dentro de la entidad; además de la aplicación de una encuesta estructurada a los miembros de la Empresa Pública Aguas de Manta y a los usuarios que realizan sus trámites; la cual estará compuesta por preguntas cerradas, asimismo de un análisis documental, que permitirá obtener información bibliográfica.

### **3.3. Método de investigación**

Los métodos utilizados en la presente investigación fueron los siguientes: Métodos teóricos donde intervinieran el Análisis-síntesis, Análisis documental-bibliográfico, Método deductivo.

Método descriptivo. – Porque se identificará como incide la variable independiente (gestión del conocimiento) sobre la variable dependiente (manejo de trámites digitales) mediante la descripción de los datos y el desarrollo de la investigación.

Método de Investigación de campo. – Porque los datos o muestras se observaron y tomaron en el lugar de los hechos de manera que se obtuvo información primaria, en donde se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de datos como cuestionarios para recopilar información.

### **3.4. Análisis de datos**

La recolección de datos generados en la investigación se procesó mediante el programa Excel, debido a que ofrece una gran cantidad de resultados que se pueden observar mediante tablas y figuras para el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

### **3.5. Población y muestra**

Para esta investigación la población estuvo representada por la Empresa Pública Aguas de Manta, y por su parte, por las personas que tienen casa según el INEC, debido a que estas se benefician de los servicios que ofrece la EPAM-Manta-Ecuador.

Por otro lado, la muestra estuvo compuesta por 7 personas, las cuales cumplen y están inmersos en el Área de Atención al cliente, los que a la vez forman parte de la Empresa Pública Aguas de Manta. Además, para esta investigación la muestra de la población de usuarios estuvo determinada por 30 personas.

#### **4. Resultados esperados**

Resultado esperado 1: Se espera determinar el nivel de gestión del conocimiento que poseen los funcionarios para la ejecución de trámites de la EPAM. Antes de comenzar la evaluación, debemos tener claros los objetivos específicos que se van a alcanzar con la medición del nivel de gestión del conocimiento. Por ejemplo, identificar áreas de mejora, fortalecer la capacitación o reconocer buenas prácticas.

Resultado esperado 2: Se espera establecer metodologías que garanticen el intercambio de conocimientos para dar soluciones a los trámites que se realizan en la EPAM. Diseñar programas de capacitación y formación continua para los funcionarios de la EPAM. Es importante que la capacitación aborde aspectos específicos de los trámites, así como habilidades de gestión del conocimiento, como la documentación adecuada y el uso de herramientas colaborativas.

Resultado esperado 3: Se espera sugerir herramientas especializadas que faciliten la colaboración y gestión del conocimiento para mejorar la accesibilidad de información al usuario en la EPAM. Es importante seleccionar las herramientas que mejor se adapten a las necesidades y recursos de la EPAM. Además, promover una cultura de colaboración, compartir conocimiento y utilizar estas herramientas de manera efectiva es esencial para maximizar los beneficios y mejorar la accesibilidad de la información al usuario.

## 5. Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se detallan varias tablas y gráficos que muestran los datos obtenidos de las encuestas aplicadas, para posteriormente proceder a tabularlas y mediante este resultado determinar el nivel de posibles soluciones.

### Encuesta dirigida a los usuarios de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM).

#### 1. ¿De qué manera usted realiza sus trámites?

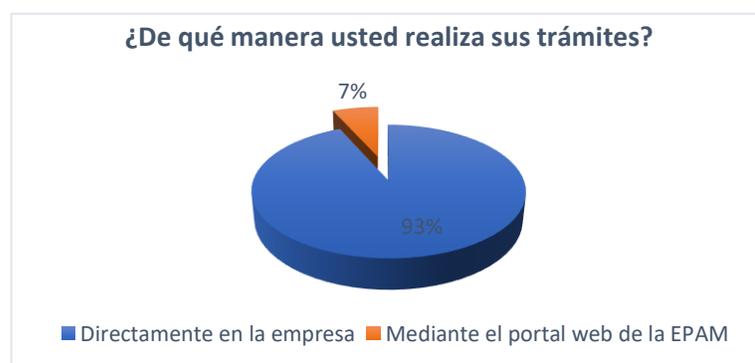
**Tabla N° Uno**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Directamente en la empresa	28	93%
Mediante el portal web de la EPAM	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 1**



**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

## ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos del estudio aplicado relevan que la mayoría de los usuarios un 93% realizan su trámite directamente en la EPAM, probablemente porque le resulta mejor recibir información de esa manera, o no tiene un conocimiento básico del manejo de la página web. Mientras que un 7% lo realizan mediante el portal web, como sabemos la tecnología poco a poco ha ido adaptando a las necesidades actuales, de manera que resulta más accesible realizar los trámites de esta manera.

### 2. ¿Tiene conocimiento de que existe un portal web?

**Tabla N° Dos**

Respuestas	Frecuencia	%
Si	24	80%
No	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.  
**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 2**



**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.  
**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

## ANÁLISIS:

El 80% de los usuarios manifestó tener conocimiento de que existe un portal web de la EPAM. Esto indica que la mayoría de los usuarios encuestados están al tanto de la existencia de este portal y posiblemente hayan accedido a él en busca de información, recursos o servicios relacionados con la EPAM. El 20% de los usuarios indicó no tener conocimiento de la existencia de un portal web de la EPAM. Este grupo de usuarios puede no estar al tanto de los recursos y servicios disponibles en línea a través del portal de la EPAM, esto sugiere la necesidad de promover y difundir información sobre el portal web entre los usuarios para que puedan aprovechar al máximo los recursos y servicios ofrecidos.

### 3. ¿Si usted conoce que la EPAM dispone de un portal web porque realiza los trámites de manera presencial?

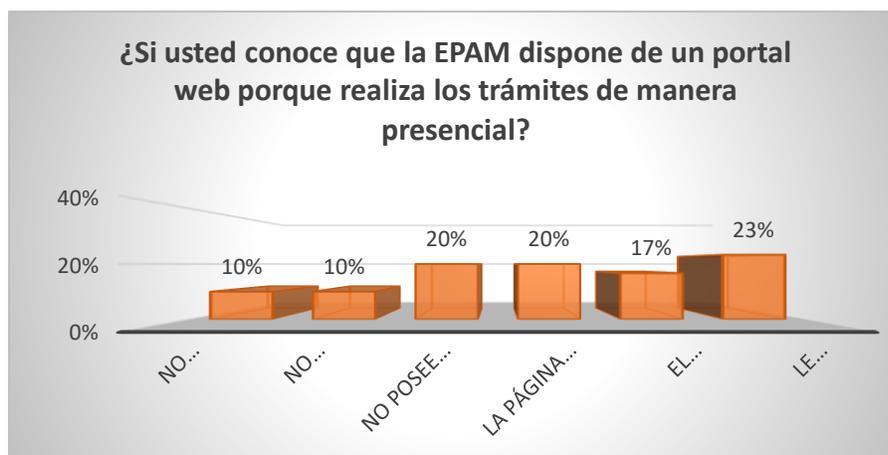
**Tabla N° Tres**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
No provee de un dispositivo.	3	10%
No provee de servicios de internet.	3	10%
No posee conocimiento acerca del manejo de la página web.	6	20%
La página web no provee suficiente información para la realización del trámite.	6	20%
El entorno de la página web es compleja.	5	17%
Le resulta mejor recibir información directamente de la empresa.	7	23%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

GRÁFICO N° 3



**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.  
**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

### ANÁLISIS:

Con relación al porque los usuarios realizan los trámites de manera presencial se aprecia que el 23% manifestaron que les resulta mejor recibir información directamente de la empresa, debido a que la comunicación entre el usuario y el funcionario es de manera directa. Además, un 20% manifestaron que la página web no provee suficiente información para la realización del trámite, por lo que la información está incompleta y no garantiza su accesibilidad. Por otro lado, un 20% no posee conocimiento acerca del manejo de la página web, por motivo de que existe analfabetismo acerca del manejo de este medio. Así mismo, un 17% manifestaron que el entorno de la página web es compleja, un 10% no provee de un dispositivo, un 10% no provee de servicios de internet.

4. ¿Al momento de realizar su trámite en el portal web de la EPAM, encontró suficiente información en donde se explique paso a paso su ejecución?

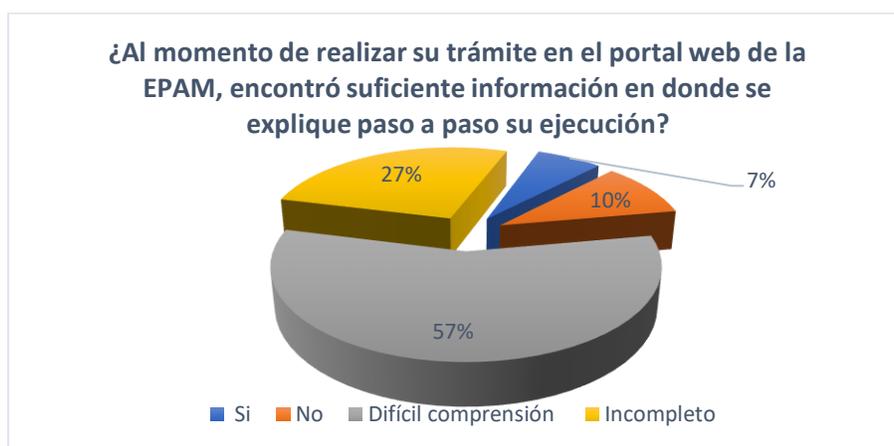
**Tabla N° Cuatro**

Respuestas	Frecuencia	%
Si	2	7%
No	3	10%
Difícil comprensión	17	57%
Incompleto	8	27%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 4**



**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

### **ANÁLISIS:**

Con relación a la información encontrada en el sitio web, un 57% de los usuarios manifestaron que al momento de realizar su trámite en el portal web de la EPAM fue de difícil comprensión, por motivos que el sitio web no tiene una estructura lógica que guíe al usuario a realizar el trámite, mientras que un 27% que encontraron incompleto, lo que genera confusión y

falta de claridad, un 10% indicaron que no encontraron información suficiente, un 7% si encontraron suficiente información para la realización de su trámite. Como se puede analizar el porcentaje en beneficio de la información encontrada en la página web es muy baja, por lo que se debe de implementar medidas para resolver este problema.

**5. Al momento de realizar su trámite de manera presencial. ¿La orientación que recibió por parte del funcionario le proporcionó información suficiente para realización de este?**

**Tabla N° Cinco**

Respuestas	Frecuencia	%
Si	13	43%
No	7	23%
Incompleta	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 5**



**Fuente:** Usuarios que realizan sus trámites en la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**ANÁLISIS:**

Con respecto a la información que obtuvieron los usuarios por parte de los funcionarios, un 43% afirmó que la orientación proporcionada fue suficiente, esto indica que la mayoría de estos usuarios tuvo una experiencia satisfactoria y recibió la información necesaria para completar su trámite de manera adecuada. Un 33% de los usuarios indicó que la orientación que recibió fue incompleta, esto implica que estos usuarios no obtuvieron toda la información necesaria en la explicación proporcionada por parte del funcionario. Un 23% de los usuarios mencionó que no recibió suficiente información para realizar su trámite, este grupo de usuarios experimentó una falta de orientación adecuada y no obtuvo la información necesaria para llevar a cabo su trámite de manera exitosa. Estos usuarios pueden haber enfrentado desafíos o dificultades en la realización del proceso debido a la falta de información.

**Encuesta dirigida a los funcionarios que gestionan la información en la Empresa Pública  
Aguas de Manta (EPAM)**

1. **¿Cuál es su nivel de aprendizaje acerca de las herramientas de gestión de conocimiento?**

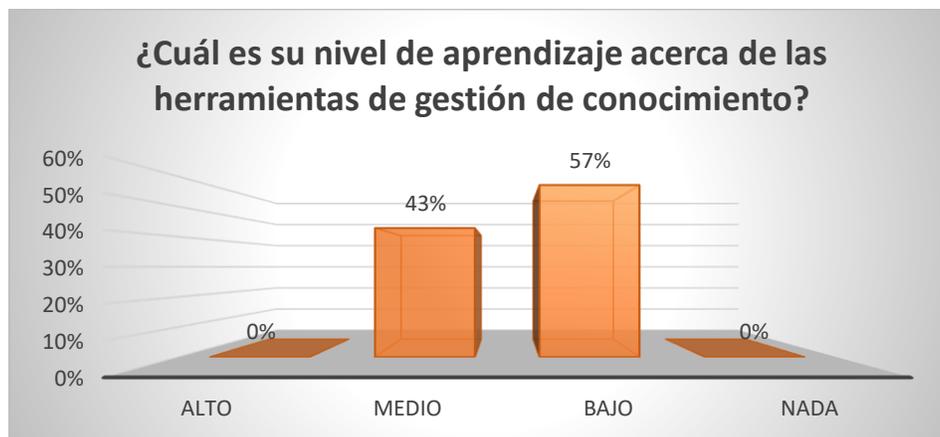
**Tabla N° Seis**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto	2	0%
Medio	4	43%
Bajo	0	57%
Nada	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 6**



**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

## ANÁLISIS:

Con respecto al nivel de aprendizaje acerca de las herramientas de gestión de conocimiento, un 57% de los funcionarios mencionaron tener un nivel bajo de conocimiento acerca de las herramientas de gestión de conocimiento. Esto indica que la mayoría de los funcionarios encuestados deben de capacitarse acerca del uso de estas herramientas. Un 43% de los funcionarios indicaron tener un medio de conocimiento, este grupo de funcionarios posee un nivel más avanzado de conocimiento y experiencia en el uso de las herramientas de gestión de conocimiento, pero sin embargo sigue siendo bajo.

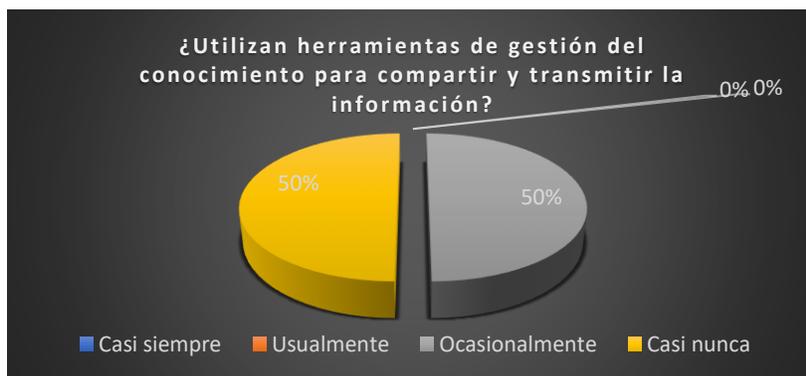
## 2. ¿Utilizan herramientas de gestión del conocimiento para compartir y transmitir la información?

**Tabla N° Siete**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Casi siempre	0	0%
Usualmente	3	0%
Ocasionalmente	3	50%
Casi nunca	0	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 7**

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**ANÁLISIS:**

Un 50% de los encuestados indicaron utilizar ocasionalmente herramientas de gestión del conocimiento para compartir y transmitir información, esto implica que la mitad de los encuestados utilizan estas herramientas en momentos específicos o de manera esporádica para facilitar la transferencia de conocimiento y la comunicación de información relevante. Un 50% de los encuestados manifestaron casi nunca utilizar estas herramientas de gestión del conocimiento, debido al porcentaje tan bajo se sugiere que sea indispensable utilizarlas en su entorno de trabajo.

### 3. ¿Cuáles son los Tipos de herramientas de gestión de conocimiento que usan?

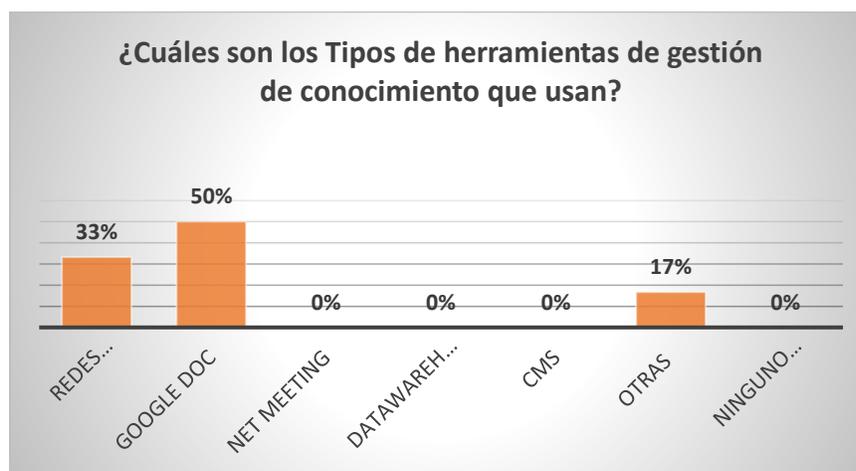
**Tabla N° Ocho**

Respuestas	Frecuencia	%
Redes sociales	2	33%
Google Doc	3	50%
Net meeting	0	0%
Datawarehouse	0	0%
CMS	0	0%
Otras	1	17%
Ninguno de las anteriores	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 8**



**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

#### ANÁLISIS:

Un 50% de los funcionarios mencionaron utilizar Google Docs como herramienta de gestión de conocimiento. Esta herramienta en línea que permite crear, editar y compartir documentos de manera colaborativa. Un 33% de los funcionarios indicaron utilizar redes sociales

como herramienta de gestión de conocimiento, las redes sociales pueden utilizarse para compartir y difundir información, conectarse con colegas y colaborar en proyectos. Un 17% de los funcionarios mencionaron utilizar otras herramientas de gestión de conocimiento, esto puede incluir herramientas específicas utilizadas dentro de su organización, software de gestión de documentos, sistemas de gestión de aprendizaje.

**4. ¿Considera que las herramientas especializadas en gestión del conocimiento ayudan a que sea más eficiente la gestión de trámites digitales?**

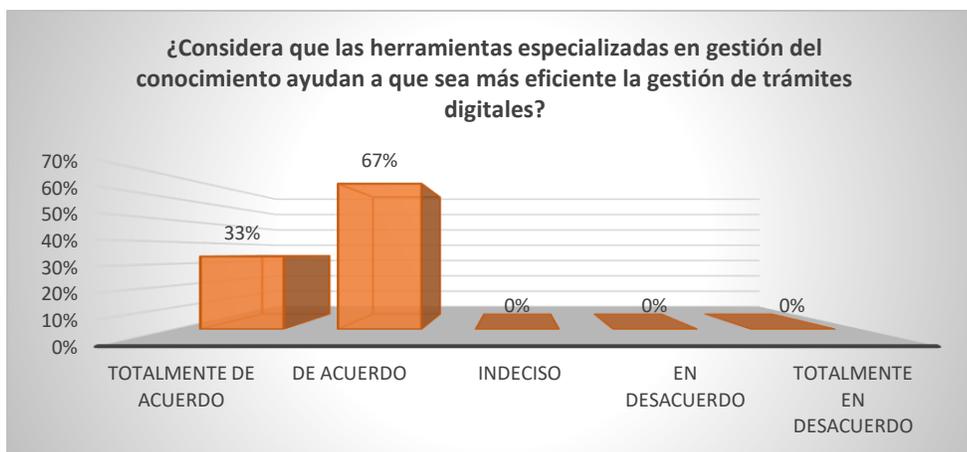
**Tabla N° Nueve**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	33%
De acuerdo	4	67%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 9**



**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

## ANÁLISIS:

Un 67% de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo en que las herramientas especializadas en gestión del conocimiento ayudan a que sea más eficiente la gestión de trámites digitales, esto indica que la mayoría de los funcionarios reconocen que estas herramientas pueden contribuir a agilizar y optimizar los procesos de gestión de trámites en el entorno digital. Un 33% de los funcionarios indicaron estar totalmente de acuerdo, este grupo de funcionarios tiene una convicción más fuerte acerca de la capacidad de las herramientas

### 5. ¿Se siente usted lo suficientemente capacitado en el manejo de herramientas de gestión del conocimiento?

**Tabla N° Diez**

Respuestas	Frecuencia	%
Si	5	17%
No	0	0%
Muy poco	1	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 10**



**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**ANÁLISIS:**

Un 83% de los funcionarios manifestaron sentirse muy poco capacitados en el manejo de herramientas de gestión del conocimiento, esto indica que la gran mayoría de los funcionarios encuestados no se sienten suficientemente preparados en el uso y manejo de estas herramientas, por ende, esta falta de capacitación puede limitar su capacidad para aprovechar plenamente sus beneficios y funcionalidades. Un 17% de los funcionarios indicaron sentirse capacitados en el manejo de herramientas de gestión del conocimiento, gracias a esto pueden utilizarlas de manera más efectiva en su trabajo.

**Encuesta dirigida a los funcionarios que gestionan la información en la Empresa  
Pública Aguas de Manta (EPAM)**

1. ¿Los funcionarios reciben capacitaciones acerca del uso de herramientas de gestión del conocimiento?

**Tabla N° 11**

Respuestas	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	0	0%
En ocasiones	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 11**



**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

## ANÁLISIS:

El gerente menciona que en ocasiones los funcionarios reciben capacitaciones acerca del uso de herramientas de gestión del conocimiento. La capacitación es un componente clave para asegurar que los empleados estén preparados y tengan el conocimiento necesario para utilizar eficazmente estas herramientas en su trabajo diario.

### 2. ¿Con qué frecuencia reciben las capacitaciones?

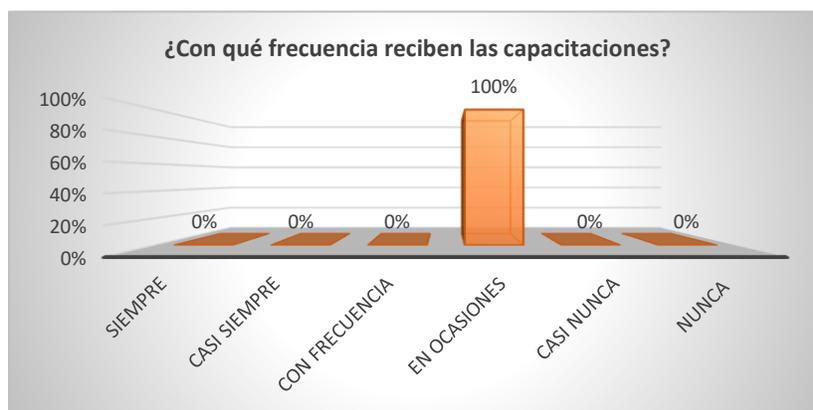
**Tabla N° 12**

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Con frecuencia	0	0%
En ocasiones	1	100%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 12**



**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

## ANÁLISIS:

En relación con la frecuencia de las capacitaciones el gerente manifestó que pocas ocasiones reciben capacitaciones acerca de estas herramientas, esto podría indicar una oportunidad de mejora en términos de proporcionar una capacitación más regular y continua.

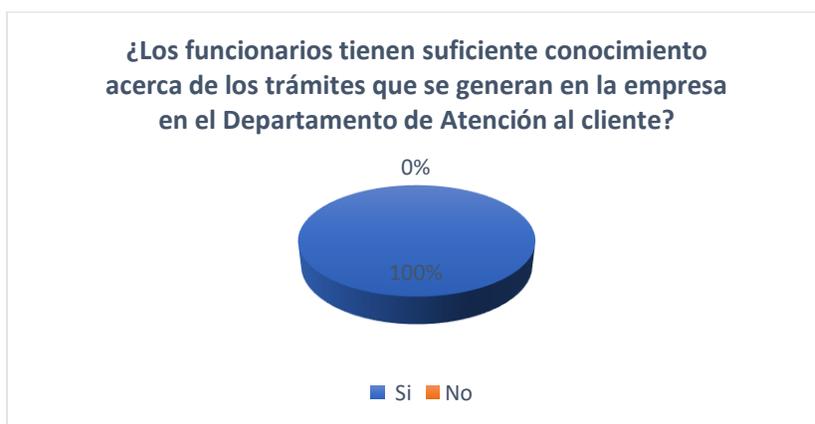
### 3. ¿Los funcionarios tienen suficiente conocimiento acerca de los trámites que se generan en la empresa en el Departamento de Atención al cliente?

**Tabla N° 13**

Respuestas	Frecuencia	%
Si	1	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.  
**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 13**



**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.  
**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

## ANÁLISIS:

El gerente menciona que los funcionarios si tienen suficiente conocimiento acerca de los trámites que se generan en la empresa en el Departamento de Atención al cliente. Esto indica que los funcionarios están bien informados y tienen el conocimiento necesario para gestionar eficientemente los trámites relacionados con el servicio al cliente. Cuando los funcionarios tienen un conocimiento adecuado de los trámites, pueden ofrecer un servicio de atención al cliente más completo y efectivo.

### 4. ¿Los funcionarios tienen acceso directo a la información que se genera en el Departamento de Atención al cliente?

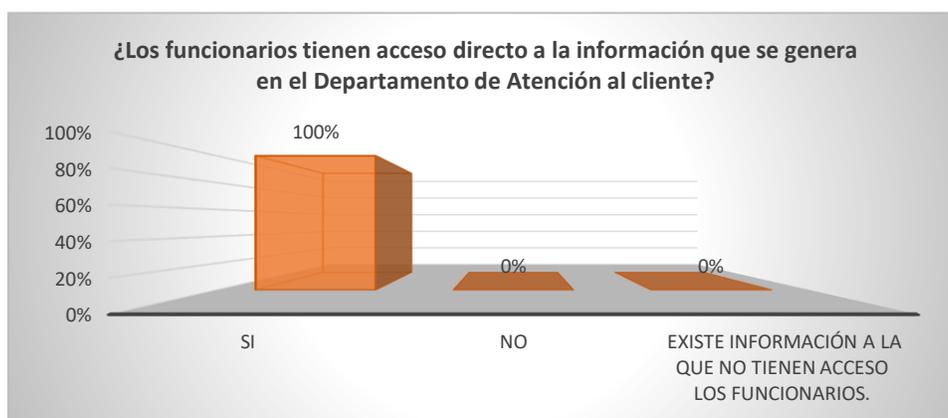
**Tabla N° 14**

Respuestas	Frecuencia	%
Si	1	100%
No	0	0%
Existe información a la que no tienen acceso los funcionarios	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

**GRÁFICO N° 14**



**Fuente:** Funcionarios del departamento atención al cliente de la EPAM.

**Elaborado por:** María Dayana Chinga Barcia.

## **ANÁLISIS:**

Con relación a si los funcionarios tienen acceso directo a la información que se genera en el Departamento de Atención al cliente, el gerente menciona que sí. Esto significa que los empleados tienen la capacidad de acceder a la información relevante de manera rápida y eficiente, lo que es esencial para brindar un servicio al cliente efectivo.

## **6. Presentación de la propuesta**

### **6.1. Título de la Propuesta:**

Propuesta de implementación de un Sistema CMS para mejorar la accesibilidad de información con relación a los trámites digitales en la Empresa Pública Aguas de Manta.

#### **Introducción**

La gestión del conocimiento desempeña un papel crucial en el éxito de cualquier organización. En el contexto de la Empresa Pública Aguas de Manta, mejorar la accesibilidad de información para los usuarios con relación a los trámites digitales es de suma importancia. Para lograr este objetivo, se propone la implementación del sistema CMS. Esta es una herramienta que ayuda a las organizaciones a crear, publicar y gestionar su contenido web.

El presente informe propone una metodología para implementar el sistema CMS, el cual permite perfeccionar el diseño o aspecto visual del sitio web y el contenido de este. Al reconocer y atender las necesidades y demandas de información de los usuarios, la implementación del CMS en la Empresa Pública Aguas de Manta, será más efectiva y contribuirá a una mejora significativa en la accesibilidad de información para los usuarios que realizan sus trámites.

Al mismo tiempo, la capacitación del personal de la EPAM-Manta será un aspecto esencial en la implementación de esta herramienta, de tal manera que los funcionarios se encuentren totalmente capacitados en el manejo del CMS, beneficiando de manera positiva el servicio que ofrecen. Además, se establecerá un sistema de monitoreo y evaluación para garantizar la efectividad de la herramienta.

De tal manera, se propone la reestructuración del portal web de la EPAM, en donde se incluya información relevante de los servicios que ofrece la organización y los trámites existentes, mediante una guía que direcciona paso a paso su ejecución. Este sitio web será un recurso clave para que los ciudadanos puedan acceder a la información con relación a su cuenta de agua potable y demás trámites que deseen realizar.

## **6.2. Objetivos:**

### **6.2.1. Objetivo general:**

Proponer la implementación de sistema CMS que gestione el contenido del sitio web de la EPAM para mejorar la accesibilidad de información con relación a los trámites digitales.

### **6.2.2. Objetivo Especifico**

1. Identificar las necesidades y demandas de información que tienen los usuarios para garantizar su accesibilidad y divulgación mediante el portal web de la EPAM.
2. Proponer la reestructuración del portal web de la EPAM, brindando información relevante acerca de los trámites que se realizan dentro de la institución.
3. Mejorar la accesibilidad de información al usuario al proporcionar información clara y actualizada sobre trámites digitales en el sitio web de la EPAM.

4. Capacitar al personal de la EPAM en el manejo del sistema CMS.

### **6.3. Fundamentación teórica**

Fernández (2023), nos dice que “Un gestor de contenidos o CMS permite la creación de un lugar web sin necesidad de conocer ninguna de estas tecnologías o, a lo sumo, conocimientos básicos relacionados con la edición de páginas web”.

Mereño (2005) nos dice que:

Desde el punto de vista del usuario del sistema, se trata de gestionar, de forma uniforme, accesible, y cómoda, un sitio web dinámico, con actualizaciones periódicas, y sobre el que pueden trabajar una o más personas, cada una de las cuales tiene una función determinada; desde el punto de vista del cliente, se trata de un sitio web dinámico, con apariencia e interfaz uniforme, con un diseño centrado en el usuario, y que permite llevar a cabo fácilmente las tareas para las que ha sido diseñado (pág. 4)

### **6.4. Desarrollo de la Propuesta de implementación:**

Para el desarrollo de esta propuesta se tomó en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, se identificaron las necesidades de información de los usuarios y las debilidades relacionadas a los trámites digitales, lo que determinó el diseño de una propuesta de implementación de un sistema CMS para mejorar el portal web de la EPAM, brindando información relevante y actualizada.

El propósito de esta propuesta es mejorar las debilidades encontradas en la institución, a partir de los resultados obtenidos, además, por medio de la herramienta CMS se podrá perfeccionar el diseño o aspecto visual del sitio web y el contenido de este.

1. Evaluación de requisitos:

- Realizar un análisis de los requisitos de información relacionados con los trámites

2. Diseño y estructura del contenido:

- Definir una estructura de contenido clara y lógica que refleje la jerarquía de los trámites digitales.
- Establecer una organización adecuada que permita una fácil clasificación y búsqueda de los trámites.

3. Desarrollo e implementación del CMS:

- Integrar el CMS con el sitio web existente de la EPAM.
- Implementar funcionalidades que permitan la gestión eficiente del contenido, como la creación, edición y eliminación de páginas o secciones.

4. Capacitación y entrenamiento:

- Brindar capacitación a los funcionarios de la EPAM para gestionar el CMS.
- Proporcionar instrucciones claras sobre cómo actualizar y publicar contenido sobre trámites digitales.

5. Monitoreo y mejora continua:

- Monitorear el uso y la satisfacción de los usuarios con el sitio web y realizar ajustes en el CMS según sea necesario.
- Realizar actualizaciones periódicas del CMS para agregar nuevas funcionalidades y mejoras de rendimiento.

## **6.5. Análisis de Factibilidad de la propuesta**

Para realizar un análisis de factibilidad de la propuesta de implementación de un sistema CMS en el sitio web de la EPAM, se deben evaluar diferentes aspectos. A continuación, se presentan algunos elementos a considerar:

### **1. Factibilidad técnica:**

- Evaluar la compatibilidad del sistema CMS propuesto con la infraestructura tecnológica existente en la EPAM, como servidores, bases de datos y lenguajes de programación.
- Verificar los recursos técnicos disponibles para la implementación y mantenimiento del CMS, como personal capacitado y soporte técnico adecuado.

### **2. Factibilidad operativa:**

- Evaluar la capacidad del CMS propuesto para gestionar eficientemente la actualización y publicación de contenido relacionado con los trámites digitales.

### **3. Factibilidad financiera:**

- Realizar un análisis de costos completo, que incluya los gastos relacionados con la adquisición del sistema CMS, la capacitación del personal y los costos de mantenimiento a largo plazo.
- Comparar los costos estimados con el presupuesto disponible de la EPAM y evaluar la viabilidad financiera de la implementación del CMS.

## **6.6. Recursos necesarios**

Para la implementación del sistema CMS en la EPAM, se requieren varios recursos que deben ser considerados y se presentan a continuación:

### **1. Recursos humanos:**

- Personal de gestión del proyecto: Un gerente de proyecto responsable de supervisar y coordinar la implementación del CMS.
- Personal de gestión de contenido: Encargados de crear, actualizar y gestionar el contenido relacionado con los trámites digitales en el CMS.
- Equipo de capacitación: Profesionales encargados de capacitar al personal en el uso efectivo del CMS y su gestión.

### **2. Recursos financieros:**

- Presupuesto: Fondos asignados para la adquisición del CMS, capacitación y soporte continuo.
- Costos de licencia: Si el CMS seleccionado requiere una licencia de software, se deben incluir los costos correspondientes.
- Costos de personal: Los salarios y otros gastos relacionados con el personal involucrado en el proyecto deben ser considerados.

### **3. Recursos tecnológicos:**

- Hardware: Servidores, equipos informáticos y otros dispositivos necesarios para la implementación del CMS.

- Software: Además del CMS, pueden ser necesarios otros software y herramientas relacionadas para el desarrollo y la gestión del contenido.
- Infraestructura de red: Conexiones de red y otros componentes necesarios para la integración del CMS con el sitio web existente.

### **Duración**

La duración de la realización, ejecución y aplicación de la propuesta puede variar dependiendo de varios factores, como el alcance del proyecto, la complejidad del sistema CMS, los recursos disponibles. Sin embargo, se establece que el tiempo de implementación tiene una duración aproximada de seis meses.

### **6.7. Metas**

Las metas específicas para la implementación del sistema CMS en el sitio web de la EPAM para mejorar la accesibilidad de información con relación a los trámites digitales podrían incluir:

**Meta 1:** Diseñar e implementar del sistema CMS para asegurar la accesibilidad de información con relación a los trámites digitales en la EPAM.

**Meta 2:** Realizar al menos cuatro capacitaciones o talleres dirigidos al personal de la EPAM-Manta sobre el manejo de la información dentro del sitio web y la implementación del sistema CMS.

**Meta 3:** Establecer un sistema de monitoreo y evaluación para medir el impacto del sistema CMS, utilizando indicadores como el número de visitas al sitio web y la satisfacción de los usuarios.

## 6.8. Beneficios esperados

Al implementar el sistema CMS en el sitio web de la EPAM para mejorar la accesibilidad de información con relación a los trámites digitales, se esperan varios beneficios:

**Mejora en la accesibilidad de información:** El CMS facilitará el acceso a información actualizada y relevante sobre trámites digitales en el sitio web de la EPAM. Los usuarios podrán encontrar fácilmente la información que necesitan, lo que mejorará su experiencia y agilizará el proceso de realizar trámites.

**Mejora en la experiencia del usuario:** Al proporcionar información clara, actualizada y fácilmente accesible sobre los trámites digitales, se mejorará la experiencia del usuario en el sitio web de la EPAM. Los usuarios podrán encontrar rápidamente los detalles y requisitos de los trámites, lo que reducirá la frustración y mejorará la satisfacción general.

**Agilización de procesos:** Al tener una gestión del contenido más eficiente y una mayor accesibilidad de información, los trámites digitales se realizarán de manera más rápida y eficiente.

**Mejora en la imagen de la EPAM:** Al proporcionar un sitio web con información clara y actualizada sobre trámites digitales, la EPAM mejorará su imagen de cara a los usuarios. Esto generará confianza y transmitirá una imagen de eficiencia y compromiso con la atención al cliente.

## **7. Conclusiones y recomendaciones**

### **7.1. Conclusiones**

Analizados los objetivos específicos que se han planteado en la presente investigación y por su parte los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, se exponen las siguientes conclusiones:

En virtud de lo estudiado, se analiza que la mayoría de los funcionarios tienen un nivel medio de conocimiento acerca de las herramientas de gestión que se manejan dentro de la organización, lo que sugiere que están familiarizados con estas. Sin embargo, es importante continuar brindando capacitación y apoyo para mejorar aún más el conocimiento en el uso de estas herramientas.

En base a lo expuesto anteriormente, es importante que la organización continúe promoviendo y fomentando el uso de estas herramientas, brindando capacitación y apoyo adecuado a los empleados de la Empresa Pública Aguas de Manta. En conclusión, establecer metodologías efectivas para garantizar el intercambio de conocimientos y brindar soluciones a los trámites en la EPAM es crucial para mejorar la eficiencia, la calidad de información y la satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios.

Asimismo, la implementación de herramientas tecnológicas especializadas para facilitar la colaboración y la gestión del conocimiento tiene un impacto significativo en la mejora de la accesibilidad de la información. Como es el sistema CMS el cual permitirá una gestión eficiente de trámites digitales y promoverá el dinamismo en la gestión del conocimiento. Los beneficios incluyen la mejora de la accesibilidad de información, la agilización de los procesos, la

facilitación de la colaboración y el intercambio de conocimientos, y la mejora continua en la gestión de trámites.

Por otro lado, es importante mencionar que el sitio web de la Empresa Pública Aguas de Manta no posee suficiente información y su interfaz resulta compleja, de manera que los usuarios que ingresan en el sitio web no encuentran suficiente información para realizar sus trámites sin inconvenientes. En consecuencia, los usuarios prefieren realizar los trámites de manera presencial debido a que la comunicación entre el usuario y el funcionario es de manera directa.

## **7.2. Recomendaciones**

Es recomendable que la organización evalúe y revise su enfoque de capacitación para asegurarse de que se brinde una capacitación adecuada a los funcionarios sobre las herramientas de gestión del conocimiento. Esto puede implicar la planificación de sesiones de capacitación periódicas, talleres prácticos, tutoriales en línea o cualquier otra forma de educación que se adapte a las necesidades y la disponibilidad de los funcionarios.

Además, es importante contar con recursos de capacitación disponibles, como materiales de referencia, guías de usuario y tutoriales en línea, para que los funcionarios puedan acceder a ellos en cualquier momento y revisar los conceptos y procedimientos relevantes para el uso de las herramientas de gestión del conocimiento. Los resultados obtenidos resaltan la importancia de brindar capacitación y apoyo adecuados a los funcionarios en el manejo de herramientas de gestión del conocimiento. Es importante promover y fomentar el uso regular de estas herramientas, ya que facilitan la colaboración, el intercambio de conocimientos y la eficiencia en la comunicación dentro de una organización.

Para finalizar, es importante que en el sitio web de la EPAM se proporcione información completa, actualizada y verídica de los servicios que ofrecen, así mismo; incluir una guía que dirija paso a paso la realización de los trámites digitales. Además, implementar estrategias de comunicación y divulgación para aumentar la visibilidad del portal. Esto puede incluir la promoción a través de diferentes canales, como redes sociales, correo electrónico u otras formas de comunicación directa. De esta manera, se asegurará de que los usuarios estén informados y puedan aprovechar los beneficios del portal web de la EPAM.



## 9. Referencias bibliográficas

- Alicia, V., Eliani, F., & Marian, C. (2020). Importancia de la gestión del conocimiento para la creación de valor en las empresas cubanas. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia*, 10.
- Astrid, J., & Valbuena, J. (2007). La gestión de conocimientos en entidades de conocimiento. El caso de los laboratorios académicos y de las empresas de base tecnológica en Europa. *Pensamiento & Gestión*, 24.
- Awad, M., & Ghazari, M. (2004). *Knowledge Management*. Bogotá: Prentice Hall.
- Bermúdez, J. (2020). Gestión del conocimiento: definición, función, implementación y ventajas. <https://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-en-las-organizaciones-sus-ventajas/>, 20.
- Briceño, B., Strand, K., & Marshall, M. (2020). *La gestión del conocimiento: recursos y oportunidades*. Copyright © Banco Interamericano de Desarrollo ("BID").
- Cofemer. (2013). *¿Qué es un trámite?* México.
- Concha, U., & Mitma, J. (2010). *Un modelo de gestión del conocimiento en la universidad pública*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Farfán, D., & Garzón, M. (2006). *La gestión del conocimiento*. Universidad del Rosario: Bogotá.
- Flores, J. (2010). *La Gestión del conocimiento y las herramientas colaborativas: una alternativa de aplicación en Instituciones de educación superior*. Colegio Universitario José Lorenzo Pérez Rodríguez.
- Jiménez, D. (2022). *Herramientas para la transformación digital en las empresas*. Viafirma.

Moral, D. (2007). *Gestión del conocimiento*. Thomson-Paraninfo.

Nagles, N. (2015). *LA gestión del conocimiento como fuente de innovación*. Colombia: Revista Escuela de Administración de Negocios.

Ortiz, P. (2016). Importancia e impacto de la gestión del conocimiento.

<https://www.gestiopolis.com/importancia-e-impacto-la-gestion-del-conocimiento/>, 25.

Rodríguez, K. (2022). *La Digitalización de trámites, el camino para disminuir la corrupción*.

Romero, Z. (2018). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: EVOLUCIÓN Y CONCEPTOS*. SABER, CIENCIA Y Libertad.

Romero, Z. (2018). *Gestión del conocimiento: Evolución y conceptos*. MIS Quarterly.

Samuel.A, Myriam .S, Marco A. (2008). *Modelo de gestión del conocimiento apoyado en la vigilancia tecnológica y la inteligencia competitiva para la cadena productiva de la uva isabella en la bioregión del Valle del Cauca*. Colombia: Cuadernos de administración.

Sanguino, R. (2003). *la gestión del conocimiento. su importancia como recurso estratégico para la organización*.

Tiwana, A. (2001). *The Essential Guide to Knowledge Management Englewood Cliffs*. Prentice Hall PTR.

Vargas, A., & Moreno, M. (2016). *la gestión del conocimiento en las organizaciones*. Encuentros científicos.

Zapata, P. (2022). *Trámites digitales: Transformación y eficiencia en beneficio de los ciudadanos*. Colombia: Impacto TIC.

## Anexos

### **Encuesta dirigida al Gerente de Atención al cliente de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM)**

Se aplica la presente encuesta con el propósito de determinar la dinámica del uso de herramientas de gestión del conocimiento a fin de elevar una propuesta metodológica que favorezca la gestión de trámites digitales en la EPAM. (Manta)

#### **DATOS GENERALES:**

Cargo:

Tiempo en el cargo:

- 1. La gestión del conocimiento se define como el esfuerzo que hace una organización para adquirir, aumentar, organizar, distribuir y compartir el conocimiento entre todos los empleados.**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
- 2. ¿Utilizan herramientas de gestión del conocimiento para compartir y transmitir la información?**
  - a) Casi siempre
  - b) Usualmente
  - c) Ocasionalmente
  - d) Casi nunca
  
- 3. ¿Cuáles son los Tipos de herramientas de gestión de conocimiento que usan?**
  - a) Redes sociales
  - b) Google Doc
  - c) Net meeting
  - d) Datawarehouse
  - e) Groupware
  - f) Otras
  - g) Ninguno de las anteriores
  
- 4. ¿Cuáles son los beneficios de contar con herramientas de gestión de conocimiento?**
  - a) Mejora la comunicación interpersonal
  - b) Mejora de la atención a los clientes

- c) Permite compartir información con los demás miembros de la empresa.
  - d) Rapidez en los trámites
  - e) Mayor productividad
  - f) Ninguno de los anteriores
- 5. ¿Considera que las herramientas especializadas en gestión del conocimiento ayudan a que sea más eficiente la gestión de trámites digitales?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 6. ¿Los funcionarios reciben capacitaciones acerca del uso de herramientas de gestión del conocimiento?**
- a) Si
  - c) No
  - d) En ocasiones
- 7. ¿Con qué frecuencia reciben las capacitaciones?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Con frecuencia
  - d) En ocasiones
  - e) Casi nunca
  - f) Nunca
- 8. ¿Los funcionarios tienen suficiente conocimiento acerca de los trámites que se generan en la empresa en el Departamento de Atención al cliente?**
- a) Si
  - b) No
- 9. ¿Los funcionarios tienen acceso directo a la información que se genera en el Departamento de Atención al cliente?**
- a) Si
  - b) No
  - c) Existe información a la que no tienen acceso los funcionarios.

## **Encuesta dirigida a los funcionarios de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM)**

### **PRESENTACIÓN:**

Estimado funcionario (a):

Se aplica la presente encuesta con el propósito de determinar la dinámica del uso de herramientas de gestión del conocimiento a fin de elevar una propuesta metodológica que favorezca la gestión de trámites digitales en la EPAM. (Manta)

### **DATOS GENERALES:**

Cargo:

Tiempo en el cargo:

Perfil profesional:

- Las herramientas de gestión del conocimiento sirven para recopilar y distribuir de manera efectiva los conocimientos internos y externos de una empresa, para que los empleados tengan acceso a la mayor cantidad de información posible.
- 1. ¿Cuál es su nivel de aprendizaje acerca de las herramientas de gestión de conocimiento?**
    - a) Alto
    - b) Medio
    - c) Bajo
    - d) Nada
  
  - 2. ¿Utilizan herramientas de gestión del conocimiento para compartir y transmitir la información?**
    - e) Casi siempre
    - f) Usualmente
    - g) Ocasionalmente
    - h) Casi nunca
  
  - 3. ¿Cuáles son los Tipos de herramientas de gestión de conocimiento que usan?**
    - a) Redes sociales
    - b) Google Doc
    - c) Net meeting
    - d) Datawarehouse
    - e) Groupware
    - f) Otras
    - g) Ninguno de las anteriores
  
  - 4. ¿Cuáles considera que son los beneficios de contar con herramientas de gestión de conocimiento?**

- a) Mejora la comunicación interpersonal
- b) Mejora de la atención a los clientes
- c) Permite compartir información con los demás miembros de la empresa.
- d) Rapidez en los trámites
- e) Mayor productividad
- f) Ninguno de los anteriores

**5. ¿Considera que las herramientas especializadas en gestión del conocimiento ayudan a que sea más eficiente la gestión de trámites digitales?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

**6. ¿Cuál cree que serán las consecuencias de no contar con herramientas de gestión de conocimiento para dar soluciones a los tramites que se realizan?**

- a) Dificultad para tener acceso a los datos en el momento que se necesitan
- b) Se multiplican las tareas
- c) Inconvenientes en los trabajos virtuales
- d) Comunicación poco asertiva
- e) Retraso en las actividades

**7. ¿Se siente usted lo suficientemente capacitado en el manejo de herramientas de gestión del conocimiento?**

- a) Si
- b) No
- c) Muy poco

**10 ¿Con qué frecuencia reciben las capacitaciones?**

- g) Siempre
- h) Casi siempre
- i) Con frecuencia
- j) En ocasiones
- k) Casi nunca
- l) Nunca

## **Encuesta dirigida a los usuarios de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM)**

### **PRESENTACIÓN:**

Estimado usuario (a):

Se aplica la presente encuesta con el propósito de determinar la dinámica del uso de herramientas de gestión del conocimiento a fin de elevar una propuesta metodológica que favorezca la gestión de trámites digitales en la EPAM.

- 1. La razón por la que estuvo en la Empresa Pública Aguas de Manta fue:**
  - a) Presentación de reclamo
  - b) Convenio de pago
  - c) Exoneraciones
  - d) Suspensión Definitiva del servicio
  - e) Cambio de Propietario
  - f) Estudio de Factibilidad
  - g) Consulta del dinero a pagar
  - h) Otros
  
- 2. ¿De qué manera usted realiza sus trámites?**
  - a) Directamente en la empresa
  - b) Mediante el portal web de la EPAM
  
- 3. ¿En qué formato entrega sus documentos?**
  - a) Digital
  - b) Físico
  
- 4. ¿Tiene conocimiento de que existe un portal web?**
  - a) Si
  - b) No
  
- 5. ¿Si usted conoce que la EPAM dispone de un portal web porque realiza los trámites de manera presencial?**
  - a) No provee de un dispositivo.
  - b) No provee de servicios de internet.
  - c) No posee conocimiento acerca del manejo de la página web.
  - d) La página web no provee suficiente información para la realización del trámite.
  - e) El entorno de la página web es compleja.
  - f) Le resulta mejor recibir información directamente de la empresa.

- 6. ¿Al momento de realizar su trámite en el portal web de la EPAM, encontró suficiente información en donde se explique paso a paso su ejecución?**
- a) Si
  - b) No
  - c) Difícil comprensión
  - d) Incompleto
- 7. Al momento de realizar su trámite de manera presencial. ¿La orientación que recibió por parte del funcionario le proporcionó información suficiente para realización de este?**
- a) Si
  - b) No
  - c) Incompleta
- 8. Indique el nivel de satisfacción que obtuvo al momento de realizar el trámite:**
- Totalmente insatisfecho
  - Insatisfecho
  - Algo satisfecho
  - Satisfecho
  - Totalmente satisfecho
- 9. ¿Conoce acerca de las herramientas de gestión de conocimientos?**
- a. Si
  - b. No
  - c. Muy poco
- 10. ¿Cree que gracias a la de la gestión de conocimiento se puede lograr más agilidad al momento de recibir información y realizar sus trámites?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo