



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**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:**

**Licenciado en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

**Diseño de un sistema interactivo de información para cubrir las necesidades de información de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi 2023. (Propuesta Metodológica)**

**AUTOR:**

**Reyna Moreira Bryan Xavier**

**MANTA-ECUADOR**

**2023**

## Índice

Tema.....	4
Resumen.....	6
Problema .....	7
Delimitación del Problema .....	10
Objetivos.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Justificación .....	11
Estado del arte.....	15
Antecedentes de la Investigación.....	15
Fundamentos Teóricos .....	17
Derecho al acceso a la información. ....	17
Servicios en línea. ....	17
Gobiernos Electrónicos.....	18
Necesidad de Información. ....	18
Sistema interactivo.....	18
Consideraciones metodológicas.....	20
Resultados .....	21
Conclusiones .....	28
Cronograma.....	30
Título de la Propuesta .....	30
Objetivo General (Propuesta Metodológica) .....	30
Diseño de la Propuesta.....	30
Cronograma de aplicación de la propuesta .....	32
Bibliografías.....	33

Anexos .....35

### **Tema**

Diseño de un sistema interactivo de información para cubrir las necesidades de informacionales de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi

	<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</b> <b>BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página 5 de 37

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas Financieras y Contables, de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, modalidad de Propuesta Metodológica, bajo la autoría del estudiante Reyna Moreira Bryan Xavier, legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2022-2023, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es: Diseño de un sistema interactivo de información para cubrir las necesidades de información de información de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi, 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, 20 de julio de 2023.

Lo certifico,

Gardenia Cedeño Marcillo, PhD

**Docente Tutor(a)**

**Área:**

## Resumen

En un mundo cada vez más digitalizado, es fundamental que los gobiernos locales implementen sistemas eficientes y accesibles que permitan a los ciudadanos acceder de manera fácil y oportuna a la información gubernamental. El objetivo general de este trabajo de titulación es presentar el diseño de una propuesta metodológica basada en un sistema automatizado e interactivo del gobierno electrónico del GAD de Montecristi para cubrir las necesidades de información de los ciudadanos. El propósito principal es garantizar la satisfacción de los usuarios y promover la participación ciudadana en todas las esferas públicas.

**Palabras claves:** Gobierno Electrónico, Herramientas Digitales, Sistema Interactivo, Acceso a la Información.

## Abstract

In an increasingly digitized world, it is critical that local governments implement efficient and accessible systems that allow citizens to access government information easily and in a timely manner. The general objective of this degree work is to present the design of a methodological proposal based on an automated and interactive system of the electronic government of the GAD of Montecristi to cover the information needs of citizens. The main purpose is to ensure user satisfaction and promote citizen participation in all public spheres.

**Keywords:** Electronic Government, Digital Tools, Interactive System, Access to Information.

## Problema

El derecho a la información es un pilar fundamental del Estado de derecho; el mismo no tiene vigencia; es un derecho esencial, que alcanza no sólo a los periodistas o a los empresarios, sino a todos los ciudadanos.

Al abrirse a la ciudadanía, los gobiernos fomentan la transparencia y la rendición de cuentas, permitiendo a los ciudadanos tener acceso a la información y participar activamente en la toma de decisiones. Esto implica establecer canales de comunicación abiertos y efectivos, como consultas públicas, audiencias ciudadanas, mesas de diálogo y plataformas digitales que faciliten la interacción entre los ciudadanos y los tomadores de decisiones.

Las necesidades de información que poseen las personas son a diario, debido que se generan incógnitas sobre ciertos trámites o documentaciones que deben realizar los ciudadanos. Para cubrir en gran medida estas necesidades, surgen las tecnologías de la información y la comunicación, mejor conocidas como las TIC cuyos recursos y herramientas esenciales se utilizan para procesos, para administrar y distribuir la información mediante elementos tecnológicos. La función que tienen las TIC es facilitar el acceso a la información, de manera fácil y rápida.

Es evidente que las TIC han sido de mucha ayuda en los gobiernos debido que han puesto en marcha mejoras en las instituciones. La evolución de estas ha consistido en la implantación de sistemas que contribuyan a que los procesos sean eficientes y eficaces.

Es fundamental tener en consideración que las TIC han cambiado el panorama formativo, tanto de pequeños como de adultos y la formación tradicional, esto permite dar pasos a una era modernizada que fomenta otras habilidades, como por ejemplo el trabajo en equipo o creatividad, con acceso a miles de temáticas.

Esta herramienta tiene varias ventajas, debido que aporta en diferentes ámbitos, ya sea en la educación, en la salud, en el gobierno, entre otros. Por otra parte, permite el intercambio de información dentro del campo laboral, así como el aprendizaje interactivo.

Los gobiernos electrónicos o e-gobierno como objetivo principal buscan implementar tecnologías de información y conocimiento para agilizar los procesos y servicios que se le proporcionan al ciudadano, a través de aquello se busca conseguir las metas propuestas por la administración pública, como la participación de los ciudadanos en los procesos gubernamentales, para mejorar aspectos que le generen beneficios para ambos, Sin embargo, aún se evidencia que muchas instituciones públicas no brindan de manera proactiva la información que debería ser de dominio público, lo que impide a los ciudadanos tener acceso a datos relevantes para la toma de decisiones informadas.

Uno de los obstáculos es la falta de mecanismos eficientes para solicitar información. A menudo, los procedimientos son complejos, burocráticos y poco accesibles para la población en general. Los ciudadanos pueden enfrentar requisitos excesivos, tiempos prolongados de respuesta o negativas infundadas, lo que dificulta su capacidad para ejercer su derecho a la información.

Para esta investigación se ha tomado como contexto de estudio al Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi (GAD); como muestra de estudio a 20 ciudadanos que asisten o realizan sus trámites de manera presencial, escogidos al azar; evidenciándose los siguientes problemas:

- Ciudadanos no capacitados en el manejo de la página web del GAD-Montecristi.
- Falta de recursos tecnológicos.

- Falta de implementación de programas de capacitación a los ciudadanos para el uso de la página web del GAD Montecristi.
- Plataformas no adaptadas a personas con discapacidades.
- Escasa interactividad entre ciudadano y gobierno electrónico.

De lo anterior se generan las siguientes preguntas científicas, que en adelante se constituyen en objetivos específicos.

- ¿Cuál es el estado actual del acceso de la información ciudadana a través del portal web del GAD Montecristi?
- ¿Cuáles son las necesidades de información que presenta la ciudadanía del GAD Montecristi?
- ¿Cuáles son las teorías que fundamentan científicamente esta propuesta metodológica?
- ¿Cuáles son las características de un sistema interactivo automatizado que permita cubrir las necesidades de información de la ciudadanía del GAD Montecristi?

### **Delimitación del Problema**

Ausencia de un sistema interactivo de información, lo que limita el derecho al acceso de la información del gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi 2023.

### **Objetivos.**

#### **Objetivo General.**

Diseñar un sistema interactivo de información digital entre los ciudadanos y el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi 2023.

#### **Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar el estado actual del acceso de la información ciudadana a través del portal web del GAD Montecristi.
- Determinar las necesidades de información que presenta la ciudadanía del GAD Montecristi.
- Determinar las teorías que fundamentan científicamente esta propuesta metodológica
- Determinar las características de un sistema interactivo automatizado que permita cubrir las necesidades de información de la ciudadanía del GAD Montecristi.

## **Justificación**

El presente trabajo basado en una propuesta metodológica, mediante el diseño de un sistema interactivo de información pretende cubrir las necesidades de información de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi, esto permitirá generar una interfaz de usuario más intuitiva, retroalimentará el conocimiento de los ciudadanos puesto que contará con un procesamiento de lenguaje natural, el cual debe comprender preguntas o comandos del usuario y proporcionar respuestas relevantes, el mismo debe integrarse a otros sistemas como por ejemplo a una base de datos para brindar respuestas precisas.

El diseño de un sistema interactivo de información para cubrir las necesidades de información de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi tiene como propósito principal promover la transparencia, fortalecer la participación ciudadana, mejorar la eficiencia gubernamental y garantizar un acceso equitativo a la información. Al hacerlo, se contribuye a una gestión más efectiva y una toma de decisiones informada, generando beneficios tangibles tanto para los ciudadanos como para el gobierno local.

El objetivo de este trabajo de titulación se orienta a diseñar una propuesta metodológica basada en un sistema automatizado e interactivo del gobierno electrónico del GAD de Montecristi para cubrir las necesidades de información de los usuarios

En el contexto actual, el acceso a la información es fundamental para promover la participación ciudadana y el buen gobierno; esto demanda abordar esta problemática, a través de acciones que fortalecerán la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, promoviendo una mejor gobernanza y una mayor confianza entre el gobierno y los ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi.

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

¿Mediante qué estrategia digital se puede favorecer la interacción ciudadana con el GAD Montecristi, para favorecer el acceso libre a la información?

El propósito del diseño del sistema interactivo de información es promover la transparencia en la gestión gubernamental, brindando a los ciudadanos la posibilidad de conocer cómo se utilizan los recursos públicos, los indicadores de gestión y los informes de resultados. Esto fortalece la rendición de cuentas y fomenta la confianza en las autoridades locales.

Otro propósito importante es facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones. El sistema interactivo de información permitirá a los ciudadanos tener acceso a información actualizada y detallada sobre las políticas y acciones del gobierno local, lo que les permitirá formarse opiniones informadas y participar activamente en los procesos de toma de decisiones.

La importancia de esta propuesta metodológica es mejorar la gestión administrativa gubernamental, facilitar la difusión de información, promover la planificación ciudadana; Estos beneficios contribuirán a una gestión más eficiente e interactiva, así como a una mayor participación y satisfacción de los ciudadanos.

Es relevante porque promueve la interacción gobierno-sociedad; la participación ciudadana, mejora la eficiencia en la prestación de servicios y fortalece la toma de decisiones informadas. Además, contribuye a la innovación y modernización del gobierno local, impulsando el desarrollo sostenible y la calidad de vida de los ciudadanos.

Esta propuesta metodológica se fundamenta científicamente en las siguientes teorías:

- Herramientas Digitales.
- Marco Constitucional.
- Gobiernos Electrónicos.
- Necesidad de Información.
- Elementos AUPEX.

El modelo de AUPEX tiene como objetivo fomentar el aprovechamiento del potencial de las tecnologías digitales, la innovación y a mejorar el acceso a la información de manera continua, de la misma manera reforzar nuevas capacidades y competencias digitales.

Las principales directrices del marco metodológico de la propuesta se enmarcan dentro del diagnóstico y análisis de necesidades de información ciudadana, para lo cual los métodos inductivo, deductivo e inferencial son la base del diseño de sus etapas y actividades.

La estructura de la propuesta está basada en etapas y actividades que le otorgan el carácter metodológico de la misma. A partir del análisis y comprensión del contexto de este problema, así como del marco teórico que fundamenta científicamente el trabajo que se propone, y; desde un enfoque de los derechos humanos, gobierno abierto y administración electrónica es que se proporcionan los fundamentos teóricos-metodológicos que conforman la propuesta de difusión de la información ciudadana mediante formatos alternativos. La implementación de estos formatos contribuirá a fortalecer la transparencia; promover la participación ciudadana y garantizar un acceso equitativo y accesible a la información del GAD-Montecristi.

Las etapas de manera general abarcan los siguientes momentos:

- ETAPA I: Diagnóstico y análisis de necesidades

Actividades:

- Determinar las necesidades de los usuarios.

- ETAPA II: Identificar las fuentes de información.

Actividades:

- Definir los objetivos de información.
- Realizar investigación y exploración.
- Consultar a expertos y profesionales.

- ETAPA III: Actualización del portal web

Actividades:

- Configurar la infraestructura necesaria, como servidores, redes y bases de datos.
- Personalizar el sistema según los requisitos y necesidades específicas de los usuarios.

- ETAPA IV: Diseñar el sistema interactivo de información.

Actividades:

- Definir los objetivos claros para diseñar el sistema de información.
- Establecer un equipo de diseño responsable del proyecto.
- Realizar una evaluación de recursos, incluyendo personal, tiempo y presupuesto disponibles.
- Establecer un cronograma detallado para el diseño del sistema de información.

- ETAPA V: Capacitación y participación ciudadana

Actividades:

- ✓ Proporcionar capacitación adecuada a los usuarios del sistema de información.
- ✓ Capacitar a los usuarios en la operación del sistema, incluyendo funciones básicas y avanzadas.
- ✓ Asegurarse de que los usuarios comprendan cómo utilizar el sistema de manera efectiva.

## **Estado del arte**

### **Antecedentes de la Investigación**

En primer lugar (Manríquez 2018 citado por Herrera Lady, 2021), lleva por título “El uso de las TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México”. En este trabajo se manejaron varias teorías sobre las Tecnologías de Información y Comunicación, Gobierno Electrónico, web 2.0 entre las más importantes. De igual manera se abordaron varias estrategias de incorporación de herramientas digitales como son los portales web y servicios en línea.

El artículo presente enmarcó un proyecto innovador. Se utilizó una técnica que fue la encuesta online. Con dicha investigación se logró comprobar cómo las personas interactúan con la plataforma en base a las prestaciones de servicios que el GAD brinda.

Los resultados demuestran cómo funcionan los portales web, también mediante las sugerencias ciudadanas se logró implementar mejoras para establecer una comunicación directa Estado-ciudadano, esto fue gracias a las TIC's.

Los beneficios de esta herramienta es tener más eficiencia y eficacia, se reducirían costo y tiempo en el momento de acceder a un trámite o un servicio, por lo consiguiente,

con ello se consiguió mejoras en la administración pública, debido a que se modernizaría y habría una reducción de la burocracia.

El autor nos mencionó que debería existir sistemas que permitan cubrir las necesidades informativas u de otros ámbitos que sean eficiente y eficaz, los cuales cubran de forma parcial, hasta que puedan innovar nuevas formas para satisfacer las necesidades de la sociedad que se presentan día a día.

La investigación realizada en Carchi Ecuador por (Yáñez., 2019) cuyo objetivo fue destacar la importancia de implementar un Gobierno Electrónico que cumpla con todas las fases y se desarrolle como estrategia, para alcanzar la eficiencia en la gestión pública; por los resultados se determinó que, en la actualidad existen al menos 36 entidades, que realizan función pública con sitios web, versión 3.0, lo cual les permite tener mayor conectividad con este servicio. Este sistema permite receptor de manera oportuna las preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información pública y felicitaciones de los ciudadanos sobre los servicios que prestan las instituciones de la función ejecutiva.

Es importante considerar el artículo presente debido a que se desarrolló en un tiempo considerable por lo cual se generó una conformidad para el investigador. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y la observación con el fin de obtener datos que ayuden a la investigación presente.

Los resultados obtenidos ayudaron a identificar cómo la institución tiene carencia de estrategias para el desarrollo de la plataforma, por tanto, se determina un déficit en el manejo de las TIC, así se logró generar una propuesta que es la implementación de un sistema interactivo de respuestas automáticas en el GAD Montecristi.

## **Fundamentos Teóricos**

### ***Derecho al acceso a la información.***

Según (Mónica, 2015) El derecho al acceso a la información pública necesita algunas condiciones para el efectivo goce y ejercicio por parte de los ciudadanos. En este sentido, como lo ha establecido el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, para que se entienda que dicho derecho se encuentra realmente garantizado es necesario:

- Que las leyes que lo regulan aseguren la garantía de este derecho para todas las personas, sin discriminación y sin necesidad de manifestar interés alguno;
- Que todos los órganos estatales de todas las ramas del poder y de todos los niveles de gobierno, así como quienes ejecuten recursos públicos o presten servicios públicos esenciales para la comunidad, se encuentren obligados a entregar información pública y transparente; y,
- Que, el objeto del derecho debe ser regulado de manera adecuada de forma tal que no existan exclusiones arbitrarias o desproporcionadas.

El derecho de acceso a la información pública es un derecho fundamental y universal, por lo que toda persona, sin consideración de fronteras, tiene derecho a solicitar acceso a la información tal y como lo establece el artículo 13 de la Convención Americana de Derechos Humanos.

### ***Servicios en línea.***

Como menciona (Pietrolungo, 2018 citado por Herrera Lady, 2021) los servicios en línea van de simples a complejos. Un servicio en línea simple podría ser tan básico como proveer información a investigadores. Un servicio en línea complejo podría ser una aplicación para solicitar ayuda financiera en línea. Los servicios en línea incluyen

servicios de correo electrónico, sitios web de música o películas, motores de búsqueda o tiendas en línea (párr.1).

### ***Gobiernos Electrónicos.***

Según (Naser, 2017 citado por Herrera Lady, 2021) resalta que el gobierno electrónico es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el internet y los nuevos medios de comunicación (p.6).

### ***Necesidad de Información.***

Según (José C. G., 2022), puede afirmar claramente que el surgimiento de una necesidad de información es un fenómeno cuya comprensión y conocimiento exigen de una actividad hermenéutica, ya que se sostiene sobre un acto interpretativo, donde el texto a interpretarse es la manifestación de tal necesidad (en una primera instancia, para la persona del usuario).

Es importante la identificación de los usuarios potenciales tanto internos como externos, para detectar sus necesidades de información en particular o grupal a satisfacer a través del sistema, y de esta forma contribuir a su exitoso cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

### ***Sistema interactivo***

Los sistemas interactivos de comunicación son programas diseñados para simular conversaciones con personas, brindando respuestas automáticas a las entradas de los usuarios. Su capacidad para interactuar a través de texto y, en algunos casos, mediante interfaces multimedia, los convierte en herramientas útiles en diversos contextos, facilitando la

comunicación y la automatización de tareas. Sin embargo, es importante considerar sus limitaciones y reconocer que no pueden reemplazar completamente las interacciones humanas.

Para autores como Alejandro, 2021 mencionó que un bot de charla o bot conversacional es un programa que simula mantener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas a entradas hechas por el usuario. Habitualmente, la conversación se establece mediante texto, aunque también hay modelos que disponen de una interfaz de usuario multimedia. Más recientemente, algunos comienzan a utilizar programas conversores de texto a sonido (CTV), dotándolo de mayor realismo a la interacción con el usuario.

A través del análisis realizado se logró evidenciar que existen varios modelos que han sido diseñados para favorecer la interacción entre ciudadano y gobierno electrónico, destacándose el modelo de AUPEX, 2018, el que se referencia para esta propuesta metodológica. El mismo tiene como objetivo dar apoyo científico, está dirigido a fomentar el aprovechamiento del potencial de las tecnologías digitales, innovación y mejorar el acceso a la información de manera continua para poder reforzar las competencias digitales.

Las competencias que se mencionan dentro del modelo son cinco:

Competencia 1: Información y alfabetización digital.

Competencia 2: Comunicación y colaboración online.

Competencia 3: Creación de contenidos digitales.

Competencia 4: Seguridad en la red.

Competencia 5: Resolución de problemas.

El modelo de competencias está relacionado tanto con la educación como con la tecnología y herramientas digitales. Las competencias del modelo de AUPEX refleja la importancia de promover la participación de los ciudadanos con el Gobierno Electrónico.

### **Consideraciones metodológicas.**

Esta investigación fue realizada en Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi 2022 y se consideró como muestra de estudio a 20 ciudadanos y trabajadores. Los métodos y técnicas que se utilizaron en la misma fueron:

**Métodos teóricos:** Los métodos teóricos permitieron a esta investigación revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación no observables directamente, cumpliendo con la construcción del conocimiento que facilite la interpretación conceptual de los datos empíricos, la construcción y desarrollo de teorías

**Análisis documental-bibliográfico:** Empleado para la recopilación y el análisis de investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio, lo cual permitió conocer el tratamiento que ha tenido el objeto de estudio.

**Método Inductivo-Deductivo:** El método inductivo fue utilizado durante el proceso investigativo, permitió indagar de manera pormenorizada los elementos generales a través de la determinación de indicadores valorativos. El método deductivo fue utilizado a partir de los resultados obtenidos y de esta manera llegó a inferencias o proposiciones generales.

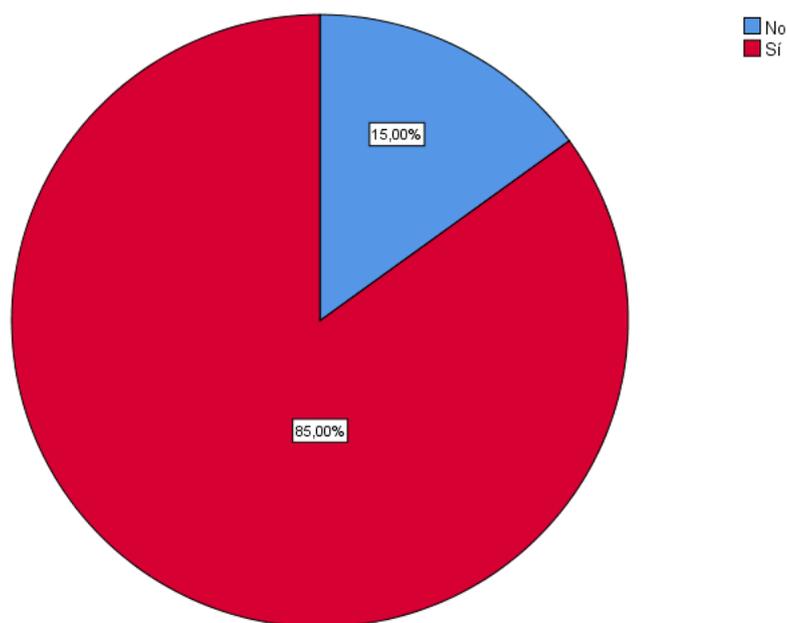
## Resultados

En esta etapa, se presenta el análisis de los resultados obtenidos en la recolección de datos, este estudio se llevó a cabo mediante una encuesta, que fue aplicada a 20 ciudadanos de la ciudad de Montecristi y la guía de observación a la plataforma del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi.

### Resultados de la Encuesta

*Gráfico N°1: Modalidad para realizar los trámites del GAD Montecristi.*

*¿Realiza trámites de forma virtual?*

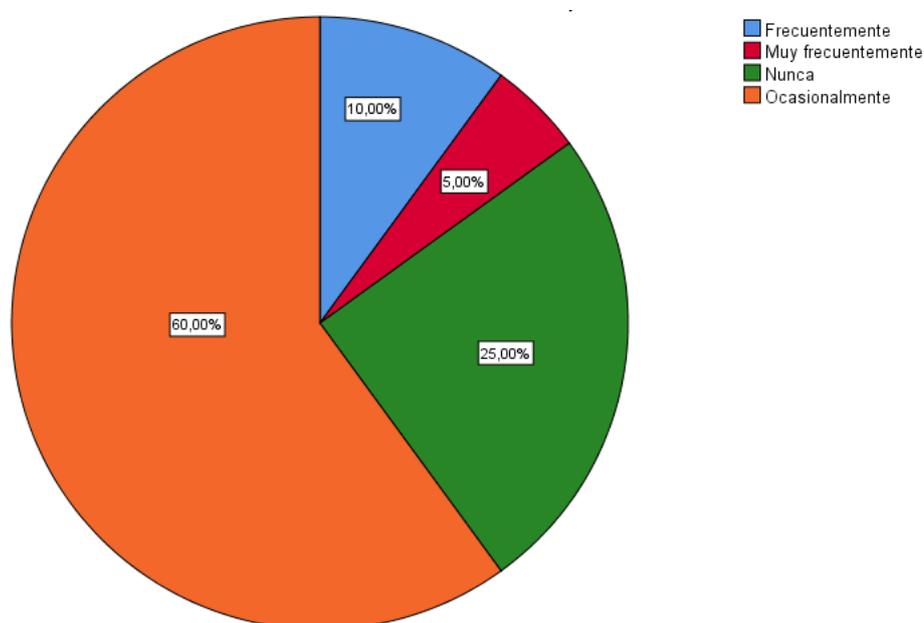


*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Montecristi.*

Los resultados obtenidos a través del instrumento de recolección de datos indican que la mayoría (85%) de los ciudadanos realizan sus trámites de manera presencial, por tanto, se manifiesta que el (15%) de los usuarios ejercen sus actividades de forma virtual.

**Gráfico N°2:** *Agilidad de las respuestas sobre trámites de parte del GAD Montecristi hacia los ciudadanos.*

***¿Las respuestas a los trámites ciudadanos se obtienen de forma inmediata?***

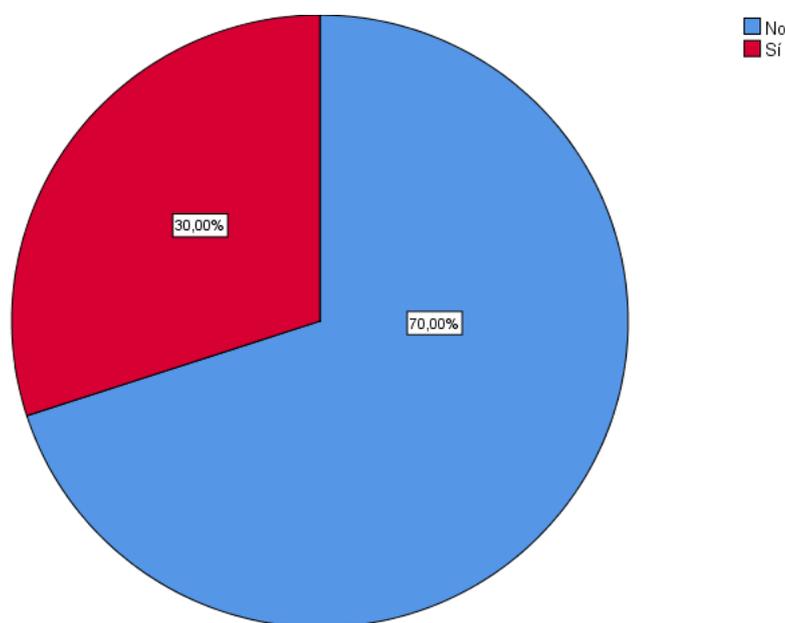


*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Montecristi.*

Con referencia a la pregunta planteada a la población perteneciente al cantón de Montecristi, se logró evidenciar que las respuestas que obtienen son ocasionalmente de forma inmediata contando con un 60%. Así mismo, se puede visualizar que el 25% de los encuestados han seleccionado la alternativa nunca. Por otra parte, el 10% consideró la opción de frecuentemente. Sin embargo, el 5% hace conocer que muy frecuentemente reciben respuesta de esta forma. Así podemos determinar un déficit de respuesta por parte del GAD hacia los ciudadanos.

**Gráfico N°3:** *Interactividad del sitio web con los ciudadanos.*

**¿El sitio web brinda facilidades para la interacción de los ciudadanos?**

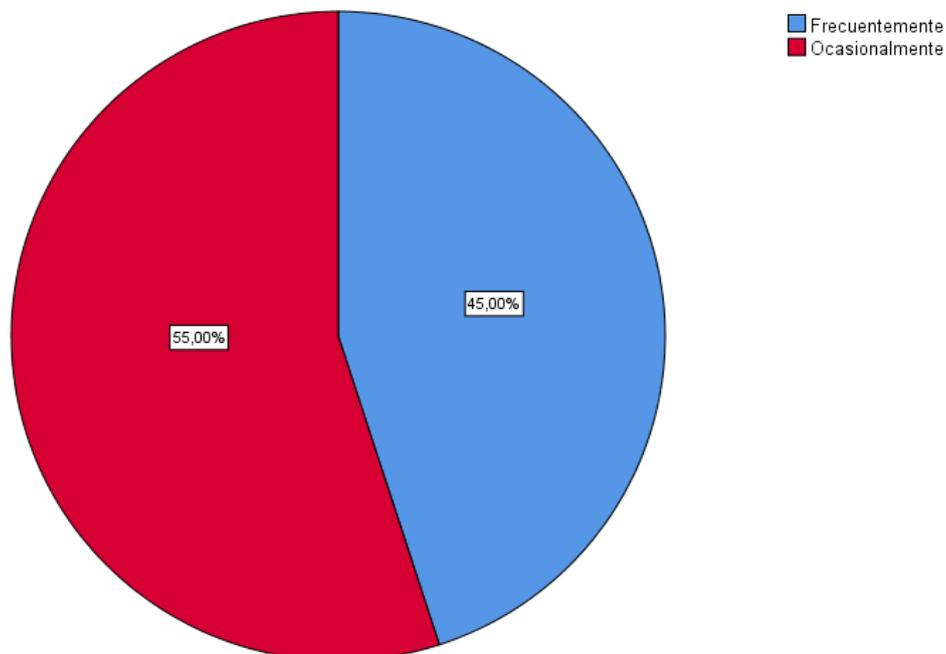


*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Montecristi.*

De acuerdo con los datos recolectados, estadísticamente se puede presenciar que la plataforma no es totalmente interactiva con el ciudadano debido que el 70% ha considerado no es interactiva, pero por otra parte el 30% ha demostrado que sí es de fácil navegación, es por ello que se genera una problemática, debido a que no se encuentra una interfaz que se adapte a los ciudadanos.

**Gráfico N°4:** Relevancia informativa de la plataforma.

*¿En qué medida se encuentra la información que se encuentra dentro de la plataforma es relevante?*

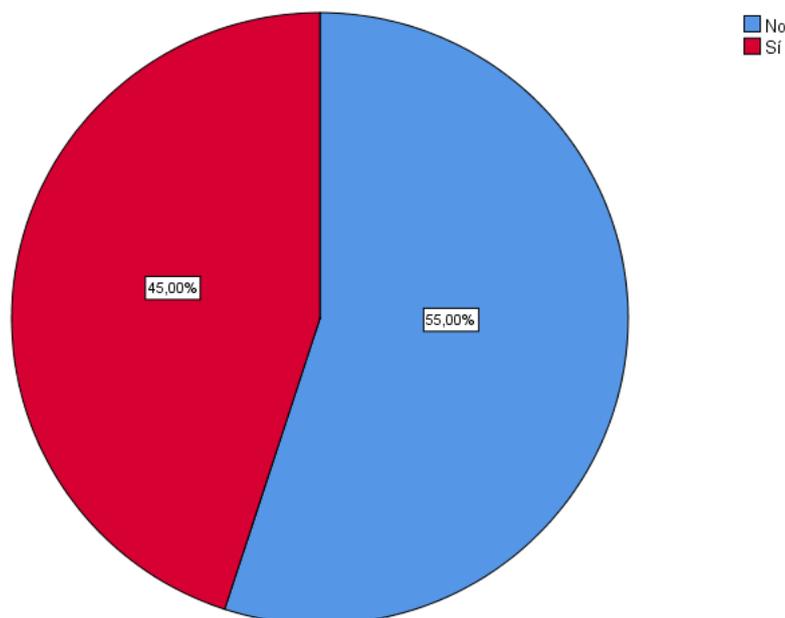


*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Montecristi.*

Los datos recabados mediante el instrumento de recolección nos han demostrado que la información que se encuentra dentro de la plataforma es ocasionalmente es relevante, debido que se cuenta con un 55%. De acuerdo a la experiencia de la población frecuentemente se evidenció que el 45% de la información es relevante, por ello se interpreta que los ciudadanos no encuentran una respuesta exacta a sus inquietudes con respecto a la información proporcionada en la plataforma.

**Gráfico N°5:** Utilidad de elementos de soporte informacional.

***¿Le proporciona ayuda la información de soporte que tiene el sitio web?***

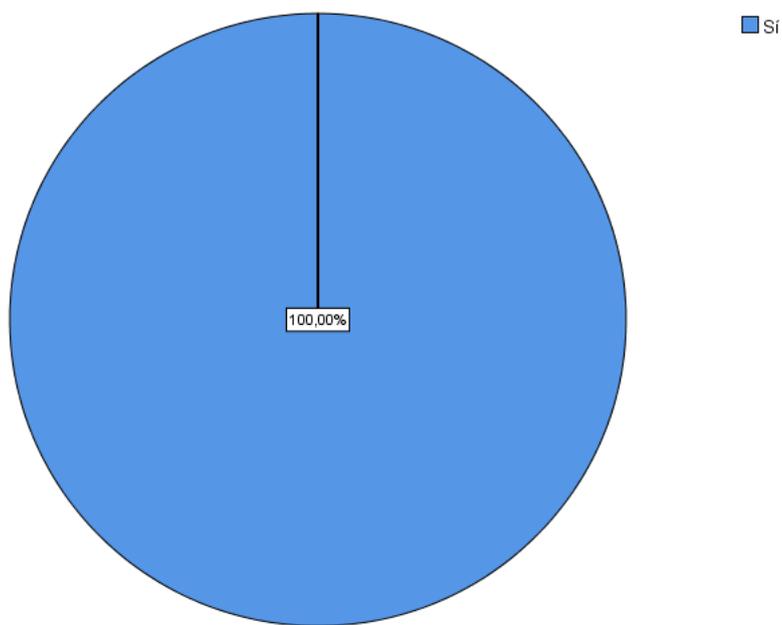


*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Montecristi.*

De acuerdo a la respuesta brindada por los ciudadanos del cantón Montecristi, se ha logrado evidenciar que el 45% de personas sí reciben ayuda mediante los elementos de soporte que tiene el sitio web del GAD, y el 55% no recibe dicha ayuda, es decir, existe una escasa comunicación del GAD Montecristi con la población del cantón mencionado.

**Gráfico N°6:** Necesidad ciudadana.

*¿Usted cree que es necesario un sistema interactivo de información para proporcionar ayuda a la ciudadanía?*



*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Montecristi.*

De acuerdo a la respuesta brindada por los ciudadanos del cantón Montecristi, se ha logrado evidenciar que el 100% de personas necesita este sistema interactivo de respuesta para satisfacer sus necesidades informativas.

## Resultados de la Guía de Observación

Los resultados obtenidos de acuerdo al método de observación que fue aplicado a la plataforma del GAD Montecristi se determinaron los siguientes aspectos:

- A) La información dentro del sitio web está actualizada;
- B) Hay procesos que no están en la plataforma, y no han sido agilizados; cuenta con elementos audiovisuales;
- C) No se encontraron tutoriales de los procesos que se llevan a cabo, como por ejemplo como procesos que se basen en rellenar formularios;
- D) La información se encuentra organizada;
- E) La interacción dentro de la plataforma tiene un poco de complejidad en base al manejo;
- F) La mayoría de los trámites son de forma presencial, lo cual genera incomodidad a los ciudadanos por no tener esa facilidad de realizar trámites desde sus hogares;
- G) La velocidad de carga es óptima; no existe una barra de progreso al realizar algún proceso existente en la plataforma;
- H) No existe un filtro de búsqueda de información;
- I) No contiene información irrelevante.

## Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos se arriba a las siguientes conclusiones:

En cuanto al estado actual del acceso de la información ciudadana a través del portal web del GAD Montecristi, se ha podido determinar que se encuentra una información limitada, debido que no existe un sistema interactivo de información que permita a los usuarios interactuar con la plataforma de la entidad y logre obtener respuestas de manera oportuna.

Las necesidades de información que presenta la ciudadanía del GAD Montecristi de manera general son sobre los trámites virtuales que se podrían realizar en la plataforma, sin embargo, no se han logrado cumplir, debido a que estos son de manera presencial, esto hace comprender que no existe una agilidad en los procesos.

Las teorías que fundamentan científicamente esta propuesta metodológica han permitido respaldar de manera teórica el presente trabajo, debido que proporcionan un marco teórico y conceptual que guía el diseño y la implementación de la metodología. Las teorías científicas ayudan a identificar los conceptos clave, las variables relevantes y las relaciones entre ellas, lo que puede mejorar la validez y la fiabilidad de los resultados de la investigación. Además, las teorías científicas pueden proporcionar una base para la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones. En resumen, las teorías científicas pueden permitir una propuesta metodológica rigurosa y confiable que contribuya al avance del conocimiento en un campo determinado.

En cuanto a las características del diseño de un sistema interactivo de información para cubrir las necesidades de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi, se considera un paso fundamental para mejorar la comunicación y la

transparencia en la gestión gubernamental. Al proporcionar acceso fácil y rápido a la información relevante, se fortalece la participación ciudadana y se fomenta una mayor colaboración entre los ciudadanos y el gobierno local. Además, el sistema interactivo de información puede ser una herramienta efectiva para monitorear y evaluar la gestión gubernamental identificando áreas de mejora y promoviendo la rendición de cuentas. En última instancia, este proyecto contribuirá a fortalecer la gobernanza local y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Montecristi.

Además, para que una plataforma sea interactiva se deben considerar los elementos como:

1. La navegación intuitiva; es un diseño de navegación claro y sencillo para que los usuarios encuentren lo que buscan sin esfuerzo.
2. Interfaz de usuario atractiva, debe ser una presentación visual equilibrada entre textos e imágenes.
3. Funcionalidad de búsqueda, debe existir un campo de búsqueda que ayude a los usuarios a encontrar información más rápido.
4. Mapas interactivos, proporciona mapas interactivos con la posibilidad de hacer zoom y mostrar información adicional.
5. Debe ser inclusivo para toda la sociedad.

## **Cronograma**

### **Título de la Propuesta**

Diseño de un sistema interactivo de información para cubrir las necesidades de información de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi.

### **Objetivo General (Propuesta Metodológica)**

Diseñar una propuesta metodológica basada en un sistema interactivo del gobierno electrónico del GAD de Montecristi para cubrir las necesidades de información de los usuarios.

### **Diseño de la Propuesta**

Los siguientes son los pasos que se pueden seguir para diseñar un sistema de información interactivo para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi:

- ETAPA I: Diagnóstico y análisis de necesidades  
Actividades:
  - Determinar las necesidades de los usuarios.
- ETAPA II: Identificar las fuentes de información.  
Actividades:
  - Definir los objetivos de información.
  - Realizar investigación y exploración.
  - Consultar a expertos y profesionales.

- ETAPA III: Actualización del portal web.

Actividades:

- Configurar la infraestructura necesaria, como servidores, redes y bases de datos.
- Personalizar el sistema según los requisitos y necesidades específicas de los usuarios.

- ETAPA IV: Diseñar el sistema interactivo de información.

Actividades:

- Definir los objetivos para diseñar el sistema de información.
- Establecer un equipo de diseño responsable del proyecto.
- Realizar una evaluación de recursos, incluyendo personal, tiempo y presupuesto disponibles.
- Establecer un cronograma detallado para la implementación.

- ETAPA V: Capacitación y participación ciudadana.

Actividades:

- Capacitar a los usuarios del sistema de información.
- Evaluar el uso del sistema por parte de la ciudadanía.
- Asegurarse de que los usuarios comprendan cómo utilizar el sistema de manera efectiva.



## Bibliografías

Alejandro, M. R. (2021). Rionegro.

AUPEX. (2018). *Marco de competencias digitales para la ciudadanía*.

Criado, G.-G. y. (2017).

Estefania, B., & Raiza, J. (2021). “*Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario.*”. Tulcán.

Gil-García, R. C. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. Obtenido de Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados.: <https://novagob.org/nuevo-libro-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-la-administracion-publica-conceptos-enfoques-aplicaciones-y-resultados>

Herrera Lady, M. D. (2021). “*Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar periodo 2018-2020*”. Tulcán.

José, C. G. (2022). *Usuarios de la Información*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.

José, C. Z. (2017). “*Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los.* Loja.

Mónica, V. P. (2015). *El Derecho a la Información Pública*. Quito: Comunicaciones INREDH.

Naser. (2017). “*Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar periodo 2018-2020*”. Tulcán.

Pietroluongo. (2018). *“Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar periodo 2018-2020”*. Tulcán.

Yáñez, J. F. (2019). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.  
Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1216/214>

## **Anexos**

Cuestionario sobre la interacción de los usuarios y el Gobierno Electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi.

**1. ¿Realiza trámites de forma virtual?**

Sí

No

**2. ¿Las respuestas a los trámites ciudadanos se obtienen de forma inmediata?**

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

**3. ¿El sitio web brinda facilidades para la interacción de los ciudadanos?**

Sí

No

**4. ¿En qué medida se encuentra la información que se encuentra dentro de la plataforma es relevante?**

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

**5. ¿Le proporciona ayuda la información de soporte que tiene el sitio web?**

Sí

No

**6. ¿Usted cree que es necesario un sistema interactivo de información para proporcionar ayuda a la ciudadanía?**

Sí

No

### Guía de observación de la Plataforma del GAD Montecristi.

Lista de cotejos para evaluar un sitio web			
<b>Sitio Web:</b> Gobierno Autonomo Descentralizado de Montecristi			
<b>Enlace:</b> <a href="https://montecristi.gob.ec/">https://montecristi.gob.ec/</a>			
	Sí	No	Observaciones
Información actualizada	x		Se encuentra información actualizada
Procesos ágiles		x	Existen procesos que no están en la plataforma y se encuentran procesos que no se han agilizado.
Elementos audiovisuales	x		Cuenta con los elementos necesarios.
Tutoriales de procesos		x	No se encuentran tutoriales de los procesos.
Información organizada	x		La información se encuentra establecida de manera correcta.
Interacción fácil		x	Existe un deficit debido a que hay complejidades de manejo en ciertos apartados.
Todos los trámites son virtuales		x	Hay trámites que son presenciales.
Velocidad de carga óptima	x		Se considera adecuada la carga de la plataforma.
Barra de progreso al realizar un proceso		x	No hay una barra de progreso, lo cual genera una inquietud al ciudadano.
Filtros de búsqueda de información dentro de la plataforma		x	No hay un sistema de filtro para encontrar más rápido la información.
Contiene información irrelevante		x	No contiene información irrelevante.