



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(a) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Diseño de un flujo de información que garantice el acceso a la información como derecho ciudadano en la EPAM 2023 (Propuesta Metodológica)

AUTOR:


Kevin Adrián Pico López

TUTOR:

Saltos Álava Sonia Karina

MANTA-ECUADOR

Cohorte 2023 (1)

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

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 Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante Pico López Kevin Adrian, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2023, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es “Diseño de un flujo de información que garantice el acceso a la información como derecho ciudadano en la EPAM, 2023”.

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. Karina Saltos Álava Mg.
Docente Tutor(a)

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a todas aquellas personas que han sido parte fundamental en mi camino hacia el conocimiento y el crecimiento personal.

En primer lugar, a mi familia, quienes siempre han estado a mi lado brindándome su amor, comprensión y apoyo incondicional. Gracias por ser mi fuente de inspiración y por alentarme a nunca rendirme en la búsqueda de mis sueños.

A mis amigos y compañeros, quienes compartieron conmigo momentos de estudio, risas y aprendizaje. Agradezco su compañía y el enriquecimiento que han aportado a mi vida.

A mis profesores y mentores, cuyo conocimiento y dedicación han sido fundamentales para mi formación académica y personal. Gracias por motivarme a explorar nuevas ideas y a cuestionar el mundo que me rodea.

Cada paso dado en este camino de aprendizaje ha sido significativo gracias a la presencia y el apoyo de todas estas personas especiales en mi vida.

Esta tesis es el resultado del esfuerzo y la dedicación de todos quienes me han acompañado en este trayecto. Espero que este trabajo contribuya de alguna manera al avance del conocimiento y a la mejora de nuestro entorno.

¡Gracias a todos ustedes por ser parte de este importante logro en mi vida!

Kevin Adrián Pico López

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento, en primer lugar, a Dios, quien ha sido mi guía y ha brindado fuerzas durante los momentos difíciles que enfrenté. Asimismo, le agradezco por las oportunidades que me ha otorgado y por permitirme completar mi carrera con salud y felicidad.

También deseo extender un sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a todos los profesores que, a lo largo de estos años, han impartido los conocimientos esenciales para mi desarrollo como profesional. Gracias a ellos, he adquirido las habilidades necesarias para convertirme en una profesional competente. A mi tutora, en particular, le agradezco enormemente su paciencia y valiosa orientación, que han sido cruciales para el éxito en este trabajo.

No puedo dejar de agradecer profundamente a mis familiares por su apoyo incondicional, comprensión, fortaleza y motivación, que me han impulsado a seguir adelante y alcanzar mis metas con determinación.

Kevin Adrián Pico López

índice

| | |
|---|-----|
| Certificación..... | II |
| Dedicatoria..... | III |
| Agradecimiento..... | IV |
| 1. Definición del tema:..... | 7 |
| 2. Resumen..... | 8 |
| Abstract..... | 9 |
| 3. Problema..... | 10 |
| 4. Objetivos..... | 11 |
| 4.1 Objetivo general..... | 11 |
| 4.2 Objetivos específicos..... | 11 |
| 5. Justificación..... | 12 |
| 6. Estado de Arte..... | 14 |
| 7. Marco teórico..... | 16 |
| 7.1 Estrategia Metodológica..... | 26 |
| 7.2. Metas y calendario de actividades..... | 27 |
| 8 Consideraciones metodológicas..... | 28 |
| 8.1 Método..... | 28 |
| 8.2 Técnicas..... | 28 |
| 8.3 Instrumentos..... | 28 |
| 8.4 Procedimiento..... | 28 |
| 8.6 Recursos..... | 34 |
| 9 Resultados..... | 36 |
| 10. Conclusiones..... | 51 |
| 11. Cronograma..... | 52 |
| Bibliografía..... | 53 |
| Anexos..... | 57 |

TABLAS

| | |
|-------------------------------|----|
| Tabla 1. Plan de acción | 34 |
| Tabla 2..... | 36 |
| Tabla 3..... | 36 |
| Tabla 4..... | 37 |
| Tabla 5..... | 37 |
| Tabla 6..... | 38 |
| Tabla 7..... | 38 |
| Tabla 8..... | 39 |
| Tabla 9..... | 39 |
| Tabla 10..... | 40 |
| Tabla 11..... | 40 |

FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Diagrama de flujo de Categoría de Usuario | 30 |
| Figura 2. Diseño de diagrama de flujo de Categorización de Usuarios..... | 31 |

1. Definición del tema:

Diseño de un flujo de información que garantice el acceso a la información como derecho ciudadano en la EPAM

2. Resumen

La deficiencia en el acceso a la información en una empresa pública hace que surjan nuevas necesidades que deben de ser cubiertas de manera óptima para alcanzar un buen flujo de información debido a que este es primordial en el manejo de gestión informacional. El objetivo de la propuesta es diseñar un flujo de la información de la EPAM para garantizar el acceso a la información como derecho ciudadano. Se aplicó como instrumento una encuesta tipo Likert, cuyas preguntas fueron estructuradas en base al acceso a la información como derecho ciudadano. El estudio fue llevado a cabo en la Empresa Pública de Aguas de Manta (EPAM), ubicada en el cantón de Manta de la provincia de Manabí. Fue utilizado un método prospectivo que a su vez me permitió describir con fundamentos teóricos sobre, el Diseño de un flujo de información en la EPAM en conclusión se logró reconocer que la principal causa que impide que la ciudadanía tenga de manera eficaz el acceso a la información, es que en algunos casos, la información puede estar disponible, pero puede ser difícil de encontrar o acceder; la información puede estar disponible solo en forma impresa, lo que puede dificultar su acceso para las personas con discapacidades o que no tienen acceso los canales comunicacionales como las redes sociales o el sitio web.

Palabras Claves: flujo de información, derecho ciudadano, gestión de información, acceso a la información.

Abstract

The deficiency in access to information in a public company gives rise to new needs that must be covered in an optimal way to achieve a good flow of information because this is essential in the management of information management. The objective of the proposal is to design of the EPAM information flow to guarantee access to information as a citizen's right. A Likert-type survey was applied as an instrument, whose questions were structured based on access to information as a citizen's right. The study was carried out at the Manta Public Water Company (EPAM), located in the canton of Manta in the province of Manabí. A prospective method was used, which in turn allowed me to describe with theoretical foundations about the Design of an information flow in the EPAM. In conclusion, it was possible to recognize that the main cause that prevents citizens from having effective access to information , is that in some cases, the information may be available, but it may be difficult to find or access; the information may be available only in print, which may make it difficult for people with disabilities to access it or who do not have access to communication channels such as social media or the website.

Keywords: information flow, citizen rights, information management, access to information.

3. Problema

El desarrollo de esta problemática se genera en cuanto a la deficiencia en el acceso a la información a causa de las nuevas tendencias de posicionamiento y funcionalidades de las empresas que se ven envueltas en la tecnología, debido a esto surgen nuevas necesidades que de una a otra forma las organizaciones buscan cubrir.

En la EPAM, se encontraron algunas debilidades que las empresas hoy en día deben de mejorar para un mayor alcance de sus clientes potenciales. Estas debilidades están enfocadas en el flujo de la información y su acceso a la misma, que, en base al diagnóstico realizado, se logró identificar que existe una mala comunicación en el lugar de trabajo que conlleva una menor productividad lo cual impide la difusión de este recurso intangible entre los departamentos conforme va descendiendo en la línea de mando y de los niveles jerárquicos.

El Proyecto de Nueva Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información (Información, 2019) manifiesta que el acceso a la información es un derecho reconocido en el desarrollo de las distintas dimensiones de la libertad de expresión, además es la herramienta principal de la participación ciudadana toda vez que permite a las personas decidir o incidir sobre las decisiones, acciones u omisiones que eventualmente les pudieran afectar. Los principios de publicidad y máxima divulgación de la información permiten alcanzar los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que son esenciales para alcanzar la democracia. En un sistema democrático las personas tienen derecho a acceder a aquella información que se encuentre en poder del Estado y de entidades que administren o se financien con recursos públicos.

Por lo tanto, Vázquez (2011) menciona que una eficaz gestión de la información exige no sólo conocer las fuentes, servicios y sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino tener bien definidas las políticas en torno al papel de cada cual, en el manejo de información y el flujo de cada información, desde su generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos. Así mismo, es necesario mencionar que el verdadero valor y uso de la información se manifiesta cuando es compartida con los clientes/usuarios adecuadamente, lo que coadyuvará a que puedan ejecutar decisiones y resolver diferentes problemáticas.

Es decir, las empresas través de la gestión de la información obtienen, analizan y procesan información que sirve para la toma de decisiones, es importante que exista un buen

flujo de la información ya que son considerados pasos importantes, e incluyen actividades específicas y sus secuencias, subprocesos de la gestión informacional y para la toma de decisiones. (Vargas, 2019).

En consecuencia, se debe solucionar la problemática tomando en cuenta lo que mencionan los diferentes autores considerados en esta investigación, el punto de partida es que la información dentro de la organización debe de estar disponible, sin importar el lugar donde se encuentre, tanto de manera física como digital, debe de ser almacenada correctamente para su búsqueda, tanto para los trabajadores como también de esta forma sea entregada al solicitante, debe cumplir con estándares de calidad, seguridad y a su vez debe de ser veras.

En este sentido, en lo que se refiere a su protección, debido a que al mismo tiempo que aquellos derechos son fundamentales y núcleo de aquélla, además su efecto los sitúa en un plano de peligro persistente que aumenta frente a la carencia de una eficaz y un adecuado manejo de la información.

Si bien es cierto, desde los estudios revisados se evidencian los esfuerzos realizados por otros investigadores, para fortalecer el acceso a la información, desde la integración de nuevas tecnologías que se apoyan en herramientas digitales, han tenido como propósito principal, mejorar no solamente la disponibilidad de la información, sino garantizar todo su ciclo de vida.

Para futuras investigaciones, se sugiere tomar en cuenta los factores que afectan directamente a la falta de comunicación que existe de la empresa hacia los usuarios de las entidades públicas o privadas, ya que, si bien cada empresa maneja su información de una manera determinada, existe cierta información que por reglamento debe de ser publica, en ocasiones ocurre por tener un sistema inadecuada para el manejo de la misma.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

- Diseñar un flujo de la información a la EPAM para garantizar el acceso a la información como derecho ciudadano.

4.2 Objetivos específicos

- Identificar el estado inicial de la Empresa Pública Aguas de Manta.

- Analizar el manejo de herramientas comunicacionales que se utilizan en la empresa de Aguas Manta.
- Identificar los pasos del diagrama de flujo para la Empresa Pública Aguas de Manta, que permita un acceso eficiente y transparente a la información relevante para los ciudadanos.

5. Justificación

El flujo de información dentro de la EPAM es constante, esta entidad pública cuenta con herramientas comunicacionales que permite el manejo correcto del flujo de información interno entre los diferentes departamentos de la empresa, la difusión tardía de información entre la entidad y los ciudadanos es una problemática que debe de resolverse, ya que indirectamente se está vulnerando el derecho de la ciudadanía para el libre acceso de la información.

El propósito de esta investigación realizar una propuesta metodológica que garantice que los manteses, tengan el acceso a la información como derecho ciudadano en la EPAM, para ello la investigación tiene como el objetivo de Analizar el diseño de flujo de la información de la EPAM para garantizar el acceso a la información como derecho ciudadano.

La importancia de este proyecto radica en mejorar los procesos informacionales, ya que el mismo que permitirá fortalecer una eficiente gestión informacional, la cual aportará una mejora en la toma de decisiones y sobre todo evitará que se siga vulnerando el derecho de acceso a la información.

Según la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública del Ecuador, los sujetos obligados brindan información pública, son toda persona individual o jurídica, pública o privada, que tiene derecho a solicitar, tener acceso y obtener la información pública que hubiere solicitado conforme lo establecido en esta ley. Por lo tanto, las empresas públicas como la EPAM tienen la obligación de brindar información a los ciudadanos, las restricciones de la información dentro de esta empresa se originaron, sin intención de perjudicar de los usuarios por la falta de coordinación con los gestores de información encargados de manejar los canales de comunicaciones que permiten tener un flujo (Pública, 2008)

Los ciudadanos no pueden acceder a la información actualizada de la EPAM debido a que no se está brindando información de manera oportuna, ya que la página web, la cual es el

principal canal de comunicación entre la empresa con la ciudadanía, no tiene un buen manejo de parte del gestor de la información, es evidente que por mejorar el flujo de información interno se ha dejado de lado el flujo de información con la ciudadanía.

El artículo 13 de la Convención Americana de Derechos Humanos (1969) refiere que 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.

Actualmente las empresas públicas deben tener un correcto flujo de información para que sus procesos informacionales sean eficientes y se pueda obtener una correcta gestión de información para así impulsar una comunicación más dinámica entre la empresa y la ciudadanía, un buen modelo gestión y los correctos procesos informacionales están relacionados porque permiten el desarrollo de una buena gestión de información dentro de la institución. (Zúñiga Najarro, 2023)

Si un ciudadano necesita información urgente, puede presentar una solicitud de información a través de las siguientes vías: Acudiendo personalmente a la Unidad de Transparencia del sujeto obligado. En este caso, le será asignado automáticamente un número de folio con el que podrá dar seguimiento a su requerimiento.

La LOTAIP menciona que toda persona a solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla sin que la persona necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso.

Guevara (2018) menciona que el flujo de información o comunicación dentro de una organización se refiere al movimiento de instrucciones y comunicaciones dentro de una organización. En muchas ocasiones, la mayoría de las organizaciones tienen procesos internos que se complican, lo que resulta en una pérdida de tiempo, clientes insatisfechos o pérdida de dinero. Los síntomas van desde una alta ineficacia de los procesos y la cultura del desorden, hasta el colapso total.

El impacto social que se espera adquirir a través esta propuesta es fomentar la cultura de participación ciudadana, ya que estos deberían de tener el derecho al libre acceso a la información, a los medios, al espacio y a la oportunidad y, en caso necesario, el apoyo para participar e incidir en las decisiones y colaborar en las acciones y actividades a fin de contribuir a la construcción de una sociedad mejor.

6. Estado de Arte

El acceso a la información es un derecho humano que es fundamental, este derecho se establece que todo individuo puede acceder a la información en posesión de órganos públicos, sujeto solo a un régimen limitado de excepciones, acorde con una sociedad democrática y proporcional al interés que lo justifica. Es decir, que los Estados deben asegurar el respeto al derecho al acceso a la información, adoptando la legislación apropiada y poniendo en práctica los medios necesarios para su implementación (Puebla, 2015).

De acuerdo a diversos estudios de Balind (2015) cuyo objetivo fue identificar las características claves que debe de contener un sistema de información de logística inversa partiendo del análisis de un sistema de información de logística normal. Para lo cual se realizó una amplia revisión de literatura de conceptos tales como desarrollo sustentable, cadena de suministro, logística, logística inversa, sistemas de información, flujos de información y flujos de información de la logística inversa.

En consecuencia, se obtuvo el resultado, la globalización ha incrementado la necesidad del control de los sistemas logísticos en las empresas, no sólo como almacén y transporte si no como el conjunto de actividades de planeación, control, producción, servicio, distribución, que se interrelacionan entre sus departamentos. Es por esto que la información es considerada un recurso en cualquier sistema; sin embargo, la complejidad de su manejo aumenta con la a sistema por lo tanto, el manejo y control del flujo de la información es la clave para la eficiencia.

Por otro lado, Torrijo (2021) menciona que cuyo objetivo fue caracterizar el tratamiento de la información y la comunicación en la gestión organizacional, particularizando en el contexto universitario a partir de la propuesta de un cuestionario que permita determinar la calidad de la información. Se utiliza el método del análisis documental en la revisión de la literatura sobre el tema tanto a nivel internacional como nacional tratándose la importancia de los procesos informativos-comunicacionales, la calidad de la información y la estructura de los flujos que tienen lugar entre las diferentes dependencias y su gestión adecuada para el éxito organizacional.

Por lo tanto, Se destaca la utilidad de los flujogramas para la representación de la información y de los canales de comunicación a utilizar, arribándose a conclusiones,

sustentadas en una adecuada gestión de la información y su comunicación a través de los distintos canales desde un flujo de información vertical en condiciones de respeto mutuo.

En ese sentido, Calatayud (2015) en su estudio, realizado en la empresa Moran distribuciones S.A, periodo 2015, participaron el personal del área de logística, contabilidad, sistemas y ventas, siendo el propósito de la presente investigación realizar una propuesta de mejora para el control y la gestión de los inventarios mediante el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP).

En su investigación, este autor a través de un método tipo experimental, recolectó información de la empresa usando una guía de observación determinando que Moran Distribuciones S.A. es una empresa bien organizada, pero con falencias en el manejo del flujo de información, se evidenció momentos críticos como la falta de control en el almacén, problemas internos de gestión que se está reflejando negativamente en el servicio prestado al cliente, la no contabilización de los costos vinculados con las compras, las diferencias entre el inventario que existía en el sistema y entre el físico.

Las acciones que tomo, para eliminar todas estas falencias es que se hizo la propuesta de mejora para el control y gestión de los inventarios mediante el sistema de planificación de recursos empresariales (E.R.P.) para la totalidad de los productos, integrándose así todas las áreas de la empresa, evidenciándose una mejora en el control y la gestión de los inventarios de la empresa Moran Distribuciones S.A.

Por otro lado, el estudio efectuado por Cuadrado (2017) el presente tema de investigación la tiene como objetivo conocer el manejo del flujo de información en proyectos de construcción, pues actualmente se han levantado varias redes sociales al personal de mano de obra, pero debido a que este no es permanente, cabe la necesidad de evaluar las redes periódicamente.

En su investigación, empleó como instrumento encuestas realizadas a todo el personal de la empresa y posteriormente analizarlas utilizando el programa para modelación de redes sociales Gephi, obteniendo tres redes fundamentales: trabajo, confianza y asesoría, desarrolladas en tres proyectos (A, B y C), la administración y la mina de producción de la empresa. Obteniéndose, como resultado un mayor manejo del flujo de información en el personal administrativo, debido a la relación de diálogos y a una comunicación escrita.

Así mismo, el estudio efectuado por Muñiz (2021) cuyo objetivo fue determinar cómo la comunicación organizacional incide en el desarrollo empresarial de la Distribuidora “Nieve Cell” del Cantón Portoviejo. Para el desarrollo de la investigación se emplean los métodos de investigación descriptivo, de campo y bibliográfico.

Dichos resultados fueron obtenidos con la aplicación de cuestionarios dentro de las encuestas y entrevistas realizadas a los directivos y demás trabajadores del comercio objeto de estudio, estas arrojaron como resultados que existen fallas e inconsistencia dentro de la comunicación organizacional, en la comunicación interna y externa, falta de compromiso en la transmisión de información y en el desempeño laboral, así como en la comunicación interpersonal y la cultura organizacional. Esta investigación destaca las fallas en el canal de información y la existencia de debilidades en lo que respecta a las estrategias de planeación, organización y la ausencia de la comunicación.

7. Marco teórico

Flujo de información de las empresas del siglo XXI.

Actualmente, el área de Gestión de la Información se define al flujo como las relaciones entre distintas partes de un grupo o sistema que se dictan o crean por unidad de tiempo o por período determinado. Los diferentes tipos de flujo son de autoridad, de material de trabajo, de información y de procesos de decisión (Irurueta, 2020)

Según Cabañas (2018) Entre estos flujos se encuentran los flujos de información. En cuanto a los flujos de información se ha observado que ha evolucionado a lo largo de los años, según Gabarro & Kotter, se pueden definir como un jefe que necesita saber lo que hacen sus subordinados (1992), luego Robbins menciona que la información es poder; por lo tanto, ésta debe ser administrada y guardada cuidadosamente (2000). Martínez describe los datos como fuente de información, es decir, información en la toma de decisiones, donde el rol de información también se le asigna a la labor de los directivos (2013).

Asimismo, Musiño (2013) frente a estudios recientes, esta idea de protección cuidadosa de la información ha desaparecido: los miembros de cualquier organización ahora saben de manera más general a qué se compromete la empresa para la que trabajan, qué se espera del producto o servicio, cuál es la calidad o qué actividades realizan los empleados de otros departamentos, etc.

En concordancia, Drew (2020) menciona que el flujo de información o comunicación dentro de una organización se refiere al movimiento de instrucciones y comunicaciones dentro de una organización. Puede haber varias direcciones en las que tiene lugar dentro de esta, como hacia abajo, hacia arriba, horizontal, diagonal y externa.

Por otro lado, Ruiz (2014) menciona que el flujo de información debe estar apoyado por herramientas informáticas que determinen cuándo y dónde se necesita información externa o interna y dónde se genera, diversos procedimientos para las funciones de información y verificaciones en los procesos de información y niveles de seguridad. , es decir, dichos procesos deben estar soportados en herramientas que aprovechen mejor las fuentes de información existentes y potencialmente brinden una visión global de los distintos procesos de la organización, facilitando así el control de gestión.

Una de las características de la información es que fluye verticalmente, hacia arriba (de un subordinado a un superior) o hacia abajo (de un superior a un subordinado) y horizontalmente (entre personas de una misma organización) según la jerarquía de la organización. Desarrollar jerarquías de responsabilidad compartida) y diagonales (entre personas de diferentes niveles, pero sin relaciones subordinado-superior).

(Alba, 2018), haciendo referencia a estudios de Woodman (1985), Páez (1990), Fairer-Wessels (1997), Ponjuán (1998), Villardefrancos (2000), Noriega (2011), Alba y Herrera (2013) muestra que, si bien se reconoce la importancia de los flujos de información, estos no cuentan con una estructura clara y carecen de elementos que les permitan contribuir a los procesos organizacionales desde el punto de vista de la integración, más que de la integración a otras escalas superiores, como el conocimiento o su gestión, que ayuda a crear:

- Demasiada información innecesaria confunde a los funcionarios.
- Mala difusión y comunicación, por lo que no se difunde la información.
- Sobrecarga de información.
- No se presta suficiente atención a la información
- Duplicidad de información.
- Se dificulta el acceso.
- Uso y análisis de bajo nivel.
- Proceso lento de toma de decisiones.

El flujo de información se representa mediante un diagrama de flujo de datos (DFD), el cual debe constar de los siguientes elementos (Santos Valdés, 2003):

- Entidad Externa: Representa una entidad fuera del sistema que proporciona o recibe información. Puede referirse a departamentos, personas, máquinas, recursos u otros sistemas.
- Proceso: Representa una función realizada por un sistema que transforma o manipula datos. Un proceso debe poder generar un flujo de datos de salida a partir de un flujo de datos de entrada. Un proceso puede transformar un solo flujo de datos de entrada en múltiples flujos de datos de salida y siempre se necesita como intermediario entre los dispositivos externos y los almacenes de datos.
- Almacenamiento de datos: Representa información estática (como archivos, bases de datos, archivos, etc.) que el sistema utiliza independientemente del sistema de gestión de datos. Contiene la información necesaria para llevar a cabo el proceso.
- Flujo de Datos: Representa el movimiento de datos y establece comunicación entre procesos y almacenes de datos o dispositivos externos.

Los flujos de información dentro de una organización

En cuanto a Vargas (2017) menciona que existen diferentes formas de gestión de la información en las organizaciones, desde el momento de constitución de la empresa se piensa en definir políticas y estas políticas cooperan para precisar la forma de flujo de la información. Sin embargo, se debe tener en cuenta la planificación de la gestión de la información y su flujo en la empresa, el desarrollo de procesos mejorados, las relaciones internas y externas y los métodos para la solución de problemas, la optimización de los recursos y el tiempo para las decisiones y acciones. Sepa de antemano qué camino es el correcto y esté decidido a hacerlo. En particular, la gestión del flujo de información es tan importante como el flujo de materiales en una empresa.

Por ello, para Drew (2020) el flujo de información o comunicación en una organización se refiere al movimiento de instrucción y comunicación en una organización. Diferentes direcciones en las que esto puede suceder, como abajo, arriba, horizontalmente, en diagonal y externamente. Esta dirección depende del tamaño, estructura y naturaleza de la empresa. En la mayoría de las organizaciones tradicionales, el flujo de información se produce en movimientos verticales que se mueven hacia arriba y hacia abajo. En este caso, los gerentes instruyen a los empleados para que el flujo de información fluya hacia abajo. En las organizaciones existen cinco flujos de información que se presentan a continuación:

- De autoridad formal: flujo jerárquico, según organigrama

- Flujos reguladores: Información requerida para cumplir con funciones
- Comunicaciones informales: relaciones interpersonales
- Flujos de constelación de trabajo: entre personas que, por trabajar juntas, precisan de sistemas comunes que las interconectan
- De decisiones: información para tomar decisiones únicas

Prácticamente toda organización, independientemente de su tamaño, se ve obligada a intercambiar información con diversos actores de su entorno. Este tipo de intercambio se denomina flujo de información externa. Por otra parte, los propios miembros de la organización necesitan comunicarse entre sí para desarrollar sus responsabilidades y contribuir al logro de los objetivos, lo que favorece la movilidad interna. La propia estructura de la organización determina el flujo de información, por lo que conviene recordar que el desarrollo y evolución de diversas estructuras ha impuesto a las organizaciones los canales más idóneos y eficaces para sustentar la comunicación interpersonal.

Además, Cabañas (2018) alude que los flujos de información tienen una interacción dinámica en toda la organización, en todos los niveles, ya sea operativo, táctico o estratégico, lo que permite que los datos integren todo el conocimiento y fortalezcan el entorno y las computadoras de la organización. Estos procesos también se pueden describir a nivel vertical, donde se pueden observar las necesidades, requerimientos y tareas de cada nivel, dando como resultado datos que serán la clave para la toma de decisiones, la cual se lleva al siguiente nivel y finalmente se convierte en un cómputo ciclo, porque es información de valor agregado que será utilizada por otra persona o departamento, cuyo uso a su vez agregará nuevo valor en una cadena interminable; es decir, el buen funcionamiento del flujo de información en las cadenas de suministro permite que los procesos se realicen con mayor eficiencia y eficacia, y además permite a las organizaciones obtener beneficios como mayor competitividad, adaptación al cambio y mejora. Esto genera extraordinarios beneficios continuos en forma de estabilidad y crecimiento.

Por otra parte Castillo (2015) da a conocer que, el éxito de una organización depende no solo de cómo maneja sus materiales, sino también de cómo utiliza sus activos intangibles. Su correcto desarrollo depende de la existencia de un flujo suficiente de información entre la organización y su entorno, así como entre las distintas partes de la organización. Por lo tanto, las empresas deben contar con una estrategia de comunicación eficaz para tener éxito en términos de crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

Información como derecho ciudadano

De acuerdo con Baratz (2016) Una sociedad nunca podrá avanzar si no dispone de la información necesaria para hacerlo. De ahí que sea tan importante para las personas, colectivos y países el derecho de acceso a la información. Las sociedades quieren transparencia en sus gobiernos, quieren poder acceder a la información para saber, aprender y tomar decisiones, y quieren acceder a la información porque persiguen el desarrollo social, cultural, económico y político que necesitan. En definitiva, el acceso a la información es una necesidad social que no se puede impedir.

Por su parte Vera (2015) manifiesta que, el acceso a la información es un derecho humano importante que instituye que, todo individuo puede acceder a la información en posesión de órganos públicos, sujeto solo a un sistema reducido de excepciones, conforme con una sociedad democrática y proporcional al interés que lo justifica. Sirve como una herramienta e incentivo para que la información que es por cierto pública, no sea solamente de conocimiento para algunos.

La Biblioteca de Publicaciones Oficiales del Gobierno de la República del Ecuador (2018) da a conocer que el derecho para acceder a la información se reconoce ampliamente como una condición necesaria para el fortalecimiento del estado de derecho y la democracia. Este derecho comprende el libre acceso a información plural y oportuna, a poder solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir cualquier información.

Así, Soto (2018) menciona el derecho a la información es clave en la conformación de una cultura de transparencia de ingreso a la información y colaboración ciudadana, es el derecho de conocer activa o pasivamente las ideas, opiniones, hechos o datos que se generan en la sociedad y que permiten formarse una crítica, lo que está individuo a diferentes principios: Principio pro-persona, de universalidad, de interdependencia e indivisibilidad, de progresividad, de interpretación acorde, de máxima publicidad, de no discriminación, de accesibilidad y el inicio de rendición de cuentas, transparencia e imperio de la ley.

Asimismo, el ejercicio de este derecho fomenta conceder herramientas para el razonamiento de la sociedad que permitan plantear, intervenir y ofrecer seguimiento a proyectos comunitarios, y reclamar rendición de cuentas a los servidores públicos referente a las decisiones que toman en el ejercicio de sus funcionalidades. El derecho de acceso a la información es un derecho humano, por lo cual es fundamental resaltar que busca asegurar sin evasivas un derecho importante.

Además, Baratz (2016) señalan una serie de principios por el cual el acceso a la información apoyaba el desarrollo del fortalecimiento de las personas. A través de dicho acceso a la información las personas podrán:

- Ejercer sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.
- Ser económicamente activos, productivos e innovadores.
- Aprender y aplicar nuevas habilidades.
- Enriquecer su identidad y expresiones culturales.
- Formar parte de la toma de decisiones y participar en una sociedad activa y comprometida.
- Encontrar soluciones basadas en la comunidad para los desafíos del desarrollo.
- Garantizar la rendición de cuentas, la transparencia, la buena gobernanza, la participación y el fortalecimiento.
- Medir el progreso de los compromisos públicos y privados del desarrollo sostenible.

Sujetos obligados

Los sujetos obligados son los individuos naturales o jurídicas que cumplen funcionalidades públicas, como cada una de las instituciones del Estado, las organizaciones prestadoras de servicios públicos y los partidos y movimientos políticos.

- Cada una de las instituciones del Estado nacionales, departamentales, municipales y distritales, gobiernos, Senado, Cámara, Concejo, JAL, personerías, defensorías, contralorías, registradurías, superintendencias, auditorías, departamentos administrativos, institutos, universidades, hospitales, organizaciones públicas, notarías, tribunales, entre otras.
- Además, las organizaciones y sociedades en las que el Estado mantenga participación, las cámaras de comercio, los grupos significativos de ciudadanos, las entidades que administren instituciones parafiscales, fondos o recursos de naturaleza u origen público.

Para Becerra (2018) Algunos de los elementos que evidencian la cuarta revolución industrial que tienen efecto sobre la configuración de la ciudadanía y sus demandas hacia las instituciones son el impacto del internet en diferentes ámbitos de la vida social, el almacenamiento de información en la nube, las preocupaciones por la ciberseguridad y los análisis de big data. El Estado mismo se ha venido reconfigurando a partir de la

institucionalización de mecanismos democráticos de participación no convencionales que involucran flujos de información complejos y continuos. La tecnología ha posibilitado la transmisión de la información a cualquier persona sin importar su ubicación, generando espacios de participación como Facebook y Twitter en los que es posible dar visibilidad a nuevos actores y a diversos temas de relevancia pública que incluyen denuncias de abuso de poder estatal, corrupción, demandas por seguridad, entre otros.

Ciertos de los recursos que evidencian la cuarta revolución industrial que poseen impacto sobre la configuración de la ciudadanía y sus solicitudes hacia las instituciones son el impacto del internet en diferentes espacios de la vida social, el almacenamiento de información en la nube, las preocupaciones por la ciberseguridad y los estudios de big data. El Estado mismo se vino reconfigurando desde la institucionalización de mecanismos democráticos de colaboración no convencionales que implican flujos de información complejos y consecutivos. La tecnología ha posibilitado la transmisión de la información a cualquiera sin que importe su localización, generando espacios de participación como Facebook y Twitter en los cuales es viable ofrecer visibilidad a nuevos actores y a varios temas de relevancia pública. (Reyes Beltrán: 2017, p. 131).

Principios del derecho de acceso a la información según Droguett (2019)

- El derecho de acceso a la información es un derecho fundamental de toda persona.
- El derecho de acceso a la información se aplica a todas las entidades públicas, a todos los poderes del Estado y a todas aquellas entidades privadas que realicen funciones públicas.
- El derecho de acceso a la información se aplica a toda la información elaborada, recibida o en posesión de las entidades públicas, sin importar cómo esté almacenada.
- Realizar solicitudes debe ser sencillo, rápido y gratuito.
- Los funcionarios tienen la obligación de ayudar a los solicitantes.
- Principio de publicidad de la información: el secreto y la denegación de la información son la excepción.
- Las denegaciones de acceso a la información deben ser limitadas y estar debidamente motivadas.
- Toda persona tiene el derecho a recurrir las denegaciones de acceso o la no contestación a las solicitudes realizadas.

- Las entidades públicas, a iniciativa propia, deben poner a disposición del público información básica y esencial sin que sea necesario realizar una solicitud.
- El derecho de acceso a la información debe ser garantizado por un órgano independiente.

Por su parte, García (2015) menciona que en cualquier intento de medir el desarrollo mediático: No solo importa la falta de las limitaciones sobre los medios, sino además el nivel de acceso otorgado a todos los sectores de la sociedad, en especial a los más marginados, para lograr información y hacerse oír por los medios. Reducido ingreso o falta de empatía con los medios está en funcionalidad de la pobreza y falta de enseñanza. También puede ser causado o exacerbado por cuestiones de idioma, género, edad, etnicidad o la brecha entre los sectores urbano y rural. Hace falta además fomentar la “alfabetización” en temas de la información de los medios (UNESCO, 2008, p. 4).

Acceso a la información de entidades públicas.

Según la LOTAIP (2019) las entidades publicas deben de brindar acceso a la siguiente información:

- Representación de estructura orgánica, funcionalidades y actividades.
- Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para todos los años fiscal.
- Directorio con cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de empleados y funcionarios, así como las escalas salariales de todos los trabajadores de la entidad.
- Proyecto de compras anual, contrataciones adjudicadas, obras públicas y bienes adquiridos o arrendados.
- Detalles de los servicios que prestan y trámites que se brinda en la entidad, incluyendo normas, costos, formatos, formularios y protocolos.
- Descripción de los procesos para tomar decisiones.
- Mecanismos de presentación de quejas y demandas
- Un registro de activos de información, que se basa en una lista categorizada de toda la información que poseen y cuál está disponible para el público

- Un esquema de cómo se dará a conocer la información.
- Datos abiertos.

Entrega la información

La entrega de la información puede ser de dos maneras: ya sea por soporte virtual o físico.

- La entrega virtual: Se genera una vez que la información requerida se otorga por medio de correspondencia electrónico. Su empleo no genera costo alguno a la persona solicitante y se realiza si la “naturaleza de la información solicitada” y la “capacidad” de la entidad así lo permite. En la entrega virtual la información es remitida, en los plazos de Ley, a la dirección de correspondencia electrónico consignada por el individuo solicitante. Para tal impacto, si la solicitud ha sido presentada en la unidad de recepción documentaria, aquél tendrá que ofrecer su conformidad para la implementación de este medio; si la solicitud ha sido presentada por medio del portal de transparencia, él tendrá que expresar su alternativa por utilizarlo.
- La entrega física: La entrega física de la información requerida se efectúa por medio de una unidad de recepción documentaria o el módulo pensado para tal objetivo. Si existe costo de reproducción de la información, la persona solicitante debe presentar la respectiva constancia de pago.

En cuanto a Fuentes (2017) da a conocer que, en efecto, de la normativa y la jurisprudencia del sistema interamericano emergen inequívocamente ciertos estándares que precisan el alcance y contenido del derecho de acceso a la información pública. A saber:

- La legitimación activa debería ser extensa; es decir, cualquiera física o jurídica, nacional o extranjera, tiene la facultad de solicitar información al Estado sin tener que enseñar un interés especial o una afectación concreta.
- El Estado tiene la obligación de proporcionar la información requerida, salvo una vez que los datos peticiones estuvieren reservados o exceptuados en funcionalidad de criterios anteriormente determinados taxativamente por la ley, que tienen que ser además legítimos y estrictamente necesarios en una sociedad democrática. Y una vez que el Estado no cuente con la información solicitada, el organismo receptor de la petición, tendrá que contestar manifestando las causas por las cuales no cuenta con dicha información.

- El principio de máximo alcance también debe basarse en que cualquier información en poder de las autoridades públicas debe ser completa, oportuna y accesible. Por tanto, el principio es abierto y el secreto es la excepción.
- Los sujetos obligados a brindar información son todo el país - Ministerios ejecutivo, legislativo, judicial y estatal - instituciones administrativas estatales centrales y descentralizadas, empresas y corporaciones del país o empresas con participación mayoritaria del estado, organismos autónomos, reguladores e instituciones estatales. Fuera del país, en todos los niveles (nacional, provincial, municipal). BIREDIAL-ISTEC'17 276.
- De acuerdo con el principio de posibilidad de transferencia de información, el plazo de respuesta de la administración a la solicitud del solicitante debe ser breve.
- El acceso a la información pública debe ser gratuito, pero si es necesario copiar archivos o información a diferentes dispositivos de almacenamiento, el costo de la copia debe, en principio, ser asumido por el solicitante.
- Es importante garantizar la posibilidad de acudir a los tribunales de protección de derechos si la respuesta no se da dentro del plazo especificado o si la respuesta es incompleta o poco clara.
- También debe haber un organismo independiente dedicado para monitorear el cumplimiento de las regulaciones relevantes y resolver disputas entre los solicitantes y el estado, accesible de una manera simple, eficiente, rápida y económica. Costos para no bloquear las solicitudes de información y brindar la oportunidad de impugnar la decisión de un funcionario público de negar el acceso o no responder a una solicitud.
- Por otro lado, los países deben tomar medidas más estructurales, tales como: desarrollar un plan de implementación y un presupuesto apropiado para el acceso público a la información, adoptar estándares, políticas y prácticas que aseguren el almacenamiento y manejo adecuado de la información, así como el acceso sin trabas a la información. Información; educación y capacitación de funcionarios públicos para implementar el derecho a la información pública; campañas sistemáticas para informar al público sobre la existencia y el uso del derecho a la información.

7.1 Estrategia Metodológica

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Empresa Pública de Aguas de Manta (EPAM), ubicada en el cantón de Manta de la provincia de Manabí, El estudio fue realizado mediante el empleo del *método* prospectivo que a su vez me permitió describir con fundamentos teóricos sobre, el Diseño de un flujo de información en la EPAM, el cual jugó un papel importante en cuanto al garantizar el acceso a la información como derecho ciudadano, fue de corte transversal, ya que se recolectaron los datos en un determinado tiempo. Se utilizó también el método analítico que permitió conocer a profundidad el objeto de estudio y con el método cuantitativo se logró recopilar los datos y en base a esto se realizaron los análisis estadísticos.

Se aplicaron las *técnicas* e instrumentos como herramientas para la recolección de datos: mediante una *encuesta*, cuyas preguntas fueron estructuradas en base al acceso a la información como derecho ciudadano, *el cuestionario* fue aplicado para identificar las restricciones que existen dentro del sistema de información de la EPAM.

Los datos obtenidos se recopilaron, procesaron y se tabularon a través de una hoja de cálculo en Microsoft Excel, el cuestionario fue realizado de manera presencial, procediendo a la interpretación y análisis de los resultados, se lo realizo con una población de 50 Usuarios de EPAM, de la cual se tomó una muestra aleatoria simple de 30 Usuarios de EPAM.

Dentro de los criterios de inclusión de esta investigación, se consideró a los usuarios de la ciudad de Manta, que tuvieron interés en acceder a información a través del sistema del EPAM y en los criterios de exclusión estaban los usuarios de la ciudad de Manta que nunca habían accedido al sistema electrónico del EPAM

Este procedimiento se elaboró realizando un análisis del tema para identificar las variables y objeto de investigación, se establecieron objetivos, luego se realizó una investigación teórica de cada variable para posterior a ello relacionar el contenido además de la síntesis que, a través de las partes analizadas, lo que posibilito determinar las causas que impiden que la ciudadanía tenga de manera eficaz el acceso a la información en la Empresa Pública de Aguas de Manta.

7.2. Metas y calendario de actividades.

| Actividades investigativas | Tiempo de ejecución | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------|---|---|---|---------------------------------|---|---|---|------------------------|---|---|---|---------------------|---|---|---|
| | Septiembre- Octubre 2022 | | | | Noviembre- Diciembre 2022 | | | | Enero- Febrero 2022 | | | | Marzo-Abril 2021 | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Inducción y selección del tema | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fase 1 Diseño teórico | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Fase 1 Diseño Metodológico | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Fase II Aplicación de los instrumentos de investigación | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| Fase II Tabulación y análisis de los resultados | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| Fase II Redacción de conclusiones y recomendaciones | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| Presentación del borrador del informe final | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| Revisión del informe por los miembros del tribunal | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

8 Consideraciones metodológicas

8.1 Método

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Empresa Pública de Aguas de Manta (EPAM), ubicada en el cantón de Manta de la provincia de Manabí, El estudio fue realizado mediante el empleo del método prospectivo que a su vez me permitió describir con fundamentos teóricos sobre, el Diseño de un flujo de información en la EPAM, el cual jugó un papel importante en cuanto al garantizar el acceso a la información como derecho ciudadano, fue de corte transversal, ya que se recolectaron los datos en un determinado tiempo. Se utilizó también el método analítico que permitió conocer a profundidad el objeto de estudio y con el método cuantitativo se logró recopilar los datos y en base a esto se realizaron los análisis estadísticos.

8.2 Técnicas

Para esta investigación se utilizó como técnica un cuestionario con la finalidad de obtener información relevante sobre el tema del diseño de un flujo de información que garantice el acceso a la información como derecho ciudadano en la EPAM (Entidad Pública de Acceso a la Información). En este caso, el cuestionario permitiría recopilar datos de un grupo más amplio de ciudadanos, empleados o usuarios de la EPAM, con el objetivo de comprender sus necesidades, expectativas y percepciones sobre el acceso a la información.

8.3 Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento una encuesta tipo Likert, cuyas preguntas fueron estructuradas en base al acceso a la información como derecho ciudadano, en el contexto de una propuesta metodológica nos ayuda a evaluar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la disponibilidad y accesibilidad de la información en la EPAM además de identificar las restricciones que existen dentro del sistema de información de la EPAM.

8.4 Procedimiento

Para elaborar y consolidará la propuesta metodológica del diseño de un flujo de información que garantice el acceso a la información como derecho ciudadano en la EPAM, se implementará los siguientes procedimientos:

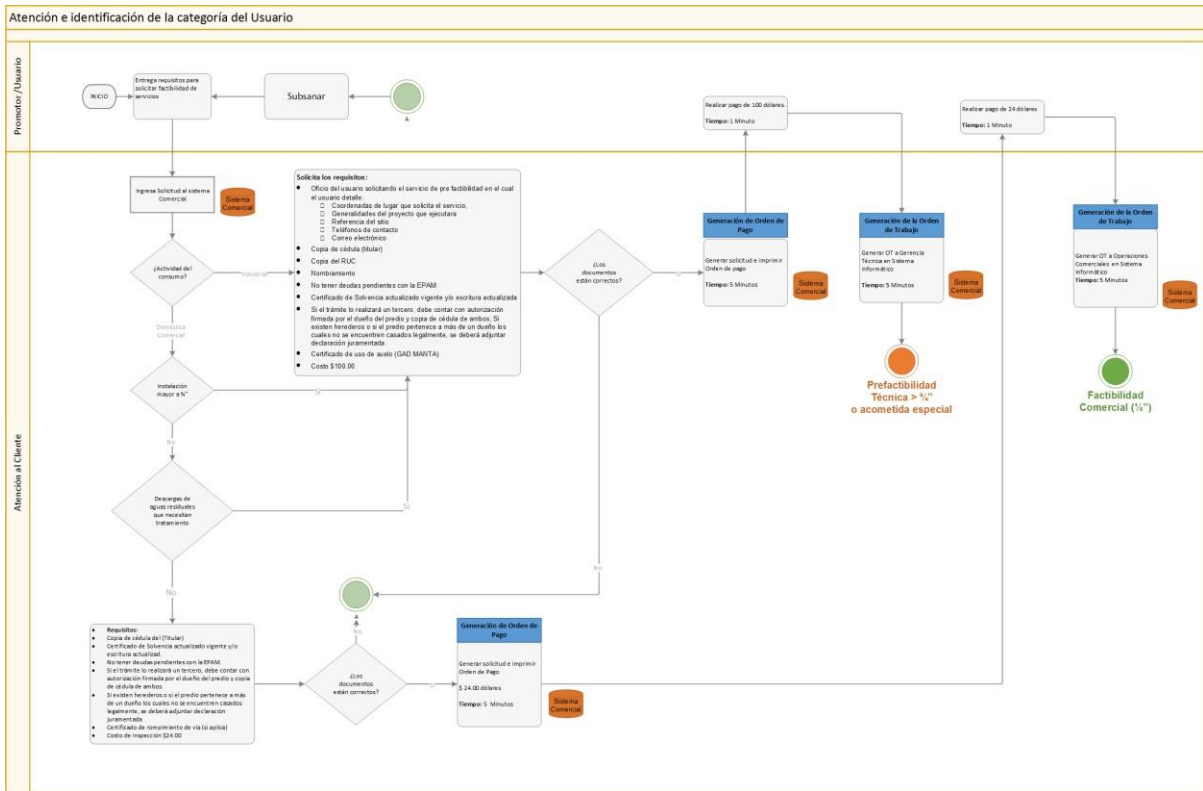
Se identifico que el problema es la falta de un flujo de información eficiente y garantizado que asegure el acceso a la información como un derecho ciudadano en la EPAM, debido a que existen obstáculos y deficiencias en el acceso a la información en la EPAM, lo que limita el ejercicio pleno de este derecho por parte de los ciudadanos.

De acuerdo a Medranda Morales (2017) El derecho de acceso a la información pública es un referente para lograr que los ciudadanos gocen de su derecho, a través de la adquisición de información referente a la rendición de cuentas, la transparencia de las servicios que ofrece una entidad, la mejorar de calidad de servicios que se ofrece ayuda de forma colectiva o cotidiana que se realiza dentro de una empresa pública.

Por ende, es necesario tener un buen flujo de información dentro de la EPAM, en primera instancia debemos saber que la información dentro de una empresa se elabora para ser utilizada por distintos usuarios. Por ese motivo, circula entre distintas personas, sectores u organizaciones. En una organización esta circulación se llama flujo de la información, y expresa la forma en que pasa de un sector a otro de la misma (De Paz Toledo, 2022).

El flujo de información se produce en un movimiento vertical que se dirige hacia abajo y hacia arriba, Por lo cual, la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de las empresas, así como también en las actitudes de los trabajadores y usuarios. Muchos de ellos conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta (Balarezo Toro, 2014).

Figura 1. Diagrama de flujo de Categoría de Usuario

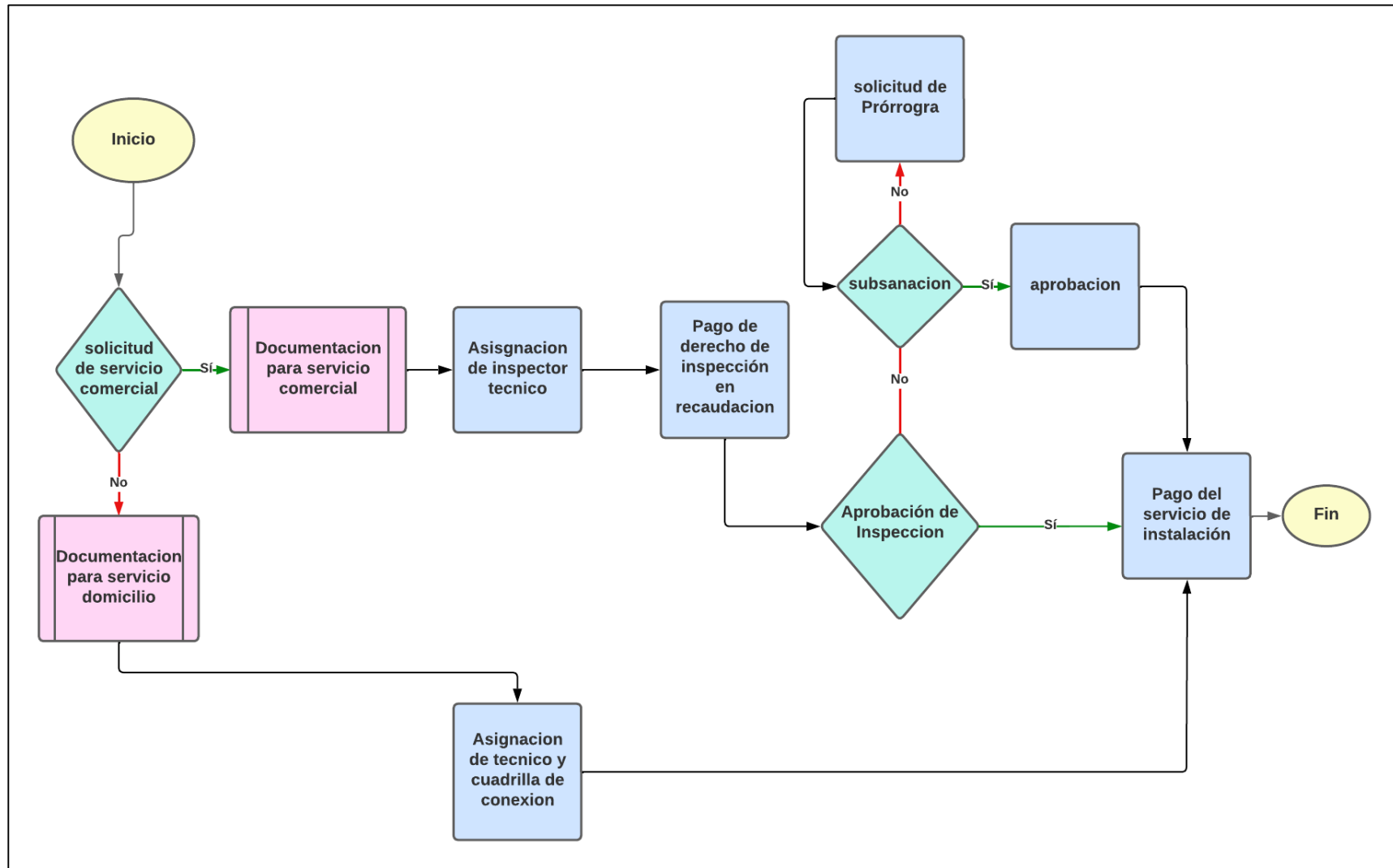


Fuente: EPAM.

Según la EPAM, en la categorización de usuarios existe una problemática en cuanto al flujo de información en el área de atención al cliente, en la parte de las inspecciones de factibilidad comercial existe una demora en las inspecciones ya que toma de 48 a 120 hora el poder realizar este proceso lo que genera demoras en el proceso de aprobación lo más factible es que sea atendido dentro de un plazo de 24 horas podría ser por una mala coordinación en el agendamiento de citas.

Otro aspecto preocupante es el atendimento de observaciones para servicios comerciales, si bien un determinada entidad en el caso de un servicio comercial tuvo observaciones de parte del técnico especializado durante su inspección, es necesario reducir el plazo máximo a 15 días para agilizar los procesos, cabe señalar que actualmente este proceso dura hasta 45 días, si es reducido el tiempo beneficiara a los usuarios comerciales y la opción en el caso de que el usuario llegue a necesitar un tiempo extra es proveer una prórroga para subsanar adecuadamente las observaciones.

Figura 2. Diseño de diagrama de flujo de Categorización de Usuarios.



Fuente: Elaboración Propia.

La implementación de esta propuesta se realizará dentro de la empresa de aguas Manta, se pretende generar mejoras en la calidad y tiempo de categorización de usuarios a través del diseño de un diagrama de flujo (figura 2).

El diagrama de flujo comienza con un usuario que solicita un servicio comercial. El usuario se clasifica luego en uno de dos grupos: usuarios con o sin observaciones. Los usuarios sin observaciones pueden continuar con el proceso de aprobación, que se completa dentro de las 24 horas. Los usuarios con observaciones deben completar un proceso de atención de observaciones, que se completa dentro de los 15 días. Si un usuario necesita más tiempo para completar el proceso de atención de observaciones, se le puede otorgar una prórroga.

El diagrama de flujo es más eficiente que el proceso actual de la EPAM por varias razones. Primero, reduce el tiempo requerido para completar el proceso de atención de observaciones de 45 días a 15 días. Esto es beneficioso para los usuarios comerciales, ya que les permite obtener sus servicios comerciales más rápido. En segundo lugar, el diagrama de flujo incluye un proceso de atención de prórrogas, lo que permite a los usuarios que necesitan más tiempo para completar el proceso completarlo. Esto garantiza que todos los usuarios tengan la oportunidad de completar el proceso y recibir los servicios comerciales que necesitan.

En general, el diagrama de flujo es una forma más eficiente de abordar el proceso de atención de observaciones de la EPAM. Reduce el tiempo requerido para completar el proceso y permite a los usuarios que necesitan más tiempo para completarlo.

El primer paso es asegurar el acceso al lugar donde se realizará el estudio. Esto puede implicar contactar con el gerente del lugar, firmar un contrato y proporcionar información sobre el estudio, después es necesario asegurar que los participantes estén receptivos al estudio. Esto puede implicar explicar los beneficios del estudio, responder a sus preguntas y asegurarles que su participación es confidencial.

Esta propuesta debe ser factible en términos de tiempo antes de que empiece el siguiente año fiscal, verificar los recursos y participantes con los que contamos par el diseño del mismo, para que sea posible completar el estudio en el plazo previsto, con los recursos disponibles y con un número suficiente de participantes.

Hay que tener en cuenta los imprevistos que pueden ocurrir durante el estudio. Estos imprevistos pueden incluir problemas con el acceso al lugar, la receptividad de los participantes o el método de investigación. Es importante tener un plan de contingencia para estos imprevistos. Lo más importante es que el estudio requerirá recursos, como tiempo, dinero y personal. Es importante tener en cuenta los recursos necesarios para realizar el estudio y asegurarse de que estén disponibles.

Los datos obtenidos se recopilaron, procesaron y se tabularon a través de una hoja de cálculo en Microsoft Excel, el cuestionario fue realizado de manera presencial, procediendo a la interpretación y análisis de los resultados, se lo realizó con una población de 50 Usuarios de EPAM, de la cual se tomó una muestra de 30 Usuarios de EPAM. Dentro de los criterios de inclusión de esta investigación, se consideró a los usuarios de la ciudad de Manta, que tuvieron interés en acceder a información a través del sistema del EPAM y en los criterios de exclusión estaban los usuarios de la ciudad de Manta que nunca habían accedido al sistema electrónico del EPAM

Se elaboró realizando un análisis del tema para identificar las variables y objeto de investigación, se establecieron objetivos, luego se realizó una investigación teórica de cada variable para posterior a ello relacionar el contenido además de la síntesis que, a través de las partes analizadas, lo que posibilitó determinar las causas que impiden que la ciudadanía tenga de manera eficaz el acceso a la información en la Empresa Pública de Aguas de Manta

8.6 Recursos

Tabla 1. Plan de acción

| Items | Actividades | Recursos | Responsable | Duración |
|---------------------------------------|--|---|---------------------------|-----------|
| Recopilar información | El primer paso es recopilar información sobre el flujo actual de información en EPAM. Esto puede hacerse mediante entrevistas con los empleados, análisis de documentos y observación del flujo de trabajo. | Talento Humano. Investigador y gestor de la información. Recursos Físicos Computador, internet, cuestionarios, lápices y/o plumas. | Gestor de la información. | 1 semana |
| Analizar la información | Una vez que se haya recopilado la información, debe analizarse para identificar áreas de mejora. Esto puede hacerse identificando cuellos de botella, desperdicios y errores en el flujo de trabajo. | Talento Humano. Investigador y gestor de la información. Recursos Físicos Computador, internet, programas de análisis de datos. | Gestor de la información. | 1 semana |
| Diseñar un nuevo flujo de información | Luego de que se hayan identificado las áreas de mejora, se puede diseñar un nuevo flujo de información que aborde estos problemas. Este nuevo flujo de información debe ser eficiente, efectivo y eficiente. | Talento Humano. Investigador y gestor de la información. Recursos Físicos Computador, internet, programas de análisis de datos. | Gestor de la información. | 2 semanas |

| | | | | |
|---|---|--|---|-----------|
| Implementar el nuevo flujo de información | Posterior a que se haya diseñado un nuevo flujo de información, debe implementarse. Esto puede implicar capacitar a los empleados, actualizar los sistemas informáticos y cambiar los procedimientos de trabajo | Talento Humano. Investigador y gestor de la información. Recursos Físicos Computador, internet, guía de observación. | Gestor de la información. Equipo de ventas y recaudaciones | 2 semanas |
| Monitorear el nuevo flujo de información | Después de implementar nuevo flujo de información, debe monitorizarse para asegurarse de que está funcionando correctamente. Esto puede implicar recopilar datos sobre el rendimiento del flujo de trabajo, realizar entrevistas con los empleados y analizar los comentarios de los clientes | Talento Humano. Investigador y gestor de la información. Recursos Físicos Computador, internet. | Gestor de la información. especialista en computación | 4 semanas |
| Realizar mejoras | Si el nuevo flujo de información no está funcionando correctamente, se deben realizar mejoras. Esto puede implicar que el gestor puede realizar cambios en el diseño del flujo de trabajo, capacitar a los empleados o actualizar los sistemas informáticos. | Talento Humano. Investigador especialista en computación y gestor de la información. Recursos Físicos Computador, internet, programas de análisis de datos. | Gestor de la información. especialista en computación | 2 semanas |

Fuente: Elaboración Propia.

9 Resultados

Los resultados obtenidos a través del cuestionario Likert fueron los siguientes:

1. ¿EPAM publican las remuneraciones (mensuales y o anuales), los viáticos, justificaciones de movilizaciones del personal que labora en la empresa?

Tabla 2

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 2 | 6,67% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 19 | 63,33% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 5 | 16,67% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 3 | 10,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los resultados sugieren que hay una diversidad de opiniones y una falta de consenso claro sobre la publicación de las remuneraciones, viáticos y justificaciones de movilizaciones en EPAM. Esto puede reflejar la complejidad y las consideraciones específicas relacionadas con la divulgación de esta información, así como las diferentes perspectivas de los participantes en relación con la transparencia y la privacidad en el ámbito laboral.

2. ¿EPAM publica el informe anual de rendición de cuentas?

Tabla 3

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 22 | 73,33% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 3 | 10,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 5 | 16,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los resultados sugieren que hay una diversidad de opiniones y una falta de consenso claro sobre la publicación de las remuneraciones, viáticos y justificaciones de movilizaciones en EPAM. Esto puede reflejar la complejidad y las consideraciones específicas relacionadas con la divulgación de esta información, así como las diferentes perspectivas de los participantes en relación con la transparencia y la privacidad en el ámbito laboral.

3. ¿EPAM publica los planes operativos anuales?

Tabla 4

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 6 | 20,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 23 | 76,67% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los resultados sugieren que la mayoría de los participantes no perciben que EPAM publique sus planes operativos anuales. Esto puede plantear interrogantes sobre la transparencia y la comunicación de la empresa en relación con sus objetivos y estrategias operativas a futuro.

4. ¿EPAM publican las actas de las reuniones ordinarias y/o extraordinarias de los jefes de la parte Administrativa u Operativa?

Tabla 5

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 15 | 50,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 6 | 20,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 8 | 26,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los resultados sugieren que la mayoría de los participantes no perciben que EPAM publique las actas de las reuniones de los jefes de la parte Administrativa u Operativa. Esto puede plantear interrogantes sobre la transparencia y la comunicación de la empresa en relación con los procesos de toma de decisiones y la divulgación de información sobre las actividades de los líderes de la empresa.

5. ¿EPAM publica el presupuesto anual aprobado, especificando gastos y financiación?

Tabla 6

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 29 | 96,67% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: la mayoría de los participantes no perciben que EPAM publique su presupuesto anual aprobado, especificando los gastos y la financiación de manera transparente. Esto plantea preguntas sobre la rendición de cuentas y la divulgación de información financiera en la empresa.

6. ¿Se detalla el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa?

Tabla 7

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 6 | 20,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 10 | 33,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 11 | 36,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 2 | 6,67% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los resultados revelan una falta de consenso claro sobre el detalle del cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa. Esto sugiere que algunos participantes tienen preocupaciones o dudas sobre la transparencia y la divulgación de esta información, mientras que otros pueden estar satisfechos con la forma en que se presenta.

7. ¿Se detalla el valor de las recaudaciones de forma general por prestaciones de servicios de Agua Potable y Alcantarillado?

Tabla 8

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 18 | 60,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 11 | 36,67% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: la mayoría de los participantes no perciben que se detalle el valor de las recaudaciones de forma general por prestaciones de servicios de Agua Potable y Alcantarillado. Esto plantea interrogantes sobre la transparencia y la comunicación de la empresa en relación con sus ingresos y la divulgación de información financiera relacionada con los servicios que brinda.

8. ¿Se detalla el valor de las recaudaciones de cada usuario por prestaciones de servicios de Agua Potable y Alcantarillado?

Tabla 9

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 14 | 46,67% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 5 | 16,67% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 11 | 36,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los resultados indican que la mayoría de los participantes no perciben que se detalle el valor de las recaudaciones de cada usuario por prestaciones de servicios de Agua Potable y Alcantarillado. Esto plantea interrogantes sobre la transparencia y la comunicación de la empresa en relación con los costos y las tarifas de los servicios proporcionados a los usuarios.

10 ¿Se detalla el presupuesto que es designado a las diferentes obras públicas a cargo de la EPAM?

Tabla 10

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 18 | 60,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 10 | 33,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 2 | 6,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: la mayoría de los participantes no perciben que se detalle el presupuesto asignado a las diferentes obras públicas a cargo de EPAM. Esto plantea interrogantes sobre la transparencia y la comunicación de la empresa en relación con la asignación de recursos para obras públicas y la divulgación de información financiera relacionada con dichas obras.

11 ¿Se detalla el valor de los nuevos servicios otorgados a los ciudadanos?

Tabla 11

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 4 | 13,33% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 9 | 30,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 17 | 56,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los resultados indican que la mayoría de los participantes no perciben que se detalle el valor de los nuevos servicios otorgados a los ciudadanos. Esto plantea interrogantes sobre la transparencia y la comunicación de la empresa en relación con la información sobre los costos y beneficios de los nuevos servicios implementados para los ciudadanos.

11. ¿Se publica de forma detallada la inversión en tecnología, investigación, desarrollo e innovación?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 2 | 6,67% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 19 | 63,33% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 8 | 26,67% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los datos muestran una falta de consenso claro sobre si se publica de forma detallada la inversión en tecnología, investigación, desarrollo e innovación. La mayoría de los encuestados no tiene una opinión definitiva al respecto, esto puede indicar la necesidad de una mayor transparencia y divulgación de información en estas áreas para garantizar la confianza y el conocimiento público, es importante tener en cuenta que estos resultados se basan en una muestra limitada de 30 encuestados y se generaron a partir de una elaboración propia, lo que puede afectar la representatividad y generalización de los hallazgos.

12. ¿Se publica la liquidación de los presupuestos de ejercicios anteriores y/o la cuenta general?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 8 | 26,67% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 11 | 36,67% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 7 | 23,33% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 4 | 13,33% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los datos revelan una falta de acuerdo en cuanto a la publicación de la liquidación de los presupuestos de ejercicios anteriores y/o la cuenta general. La mayoría de los encuestados está en desacuerdo total o parcial con la divulgación de esta información. Esto puede indicar una necesidad de mayor transparencia y rendición de cuentas en términos de la gestión presupuestaria.

13. ¿Se indica la cantidad presupuestaria adjudicada al mantenimiento de las plantas potables?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 9 | 30,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 20 | 66,67% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los datos revelan un alto grado de desacuerdo en cuanto a si se indica la cantidad presupuestaria adjudicada al mantenimiento de las plantas potables. La mayoría de los encuestados está en desacuerdo total o parcial con la divulgación de esta información. Esto puede indicar la necesidad de una mayor transparencia y divulgación de los recursos destinados al mantenimiento de las plantas potables, con el fin de garantizar la confianza y la rendición de cuentas en este ámbito.

14. ¿Se publica un directorio completo de la empresa informativa, así como el distributivo del personal?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 7 | 23,33% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 21 | 70,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 2 | 6,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: los datos revelan un alto grado de desacuerdo en cuanto a si se publica un directorio completo de la empresa informativa y el distributivo del personal. La mayoría de los encuestados está en desacuerdo total o parcial con la divulgación de esta información. Esto puede indicar la necesidad de una mayor transparencia y divulgación en términos de la estructura de la empresa informativa y el personal que la compone. Una mayor divulgación de esta información podría fomentar la confianza y la rendición de cuentas.

15. ¿Se publica la contratación de obras y/o servicios?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 13 | 43,33% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 9 | 30,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 8 | 26,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: Los datos revelan un desacuerdo significativo en cuanto a si se publica la contratación de obras y/o servicios. La mayoría de los encuestados está en desacuerdo total o parcial con la divulgación de esta información. Esto sugiere la necesidad de una mayor transparencia y rendición de cuentas en el proceso de contratación de obras y servicios. Una mayor divulgación en este aspecto podría mejorar la confianza y la supervisión por parte del público.

16. ¿Se publican los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 25 | 83,33% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 5 | 16,67% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: Existe un alto grado de desacuerdo en cuanto a si se publican los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, contrataciones de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios. La mayoría de los encuestados está en desacuerdo total con la divulgación de esta información. Esto destaca la necesidad de una mayor transparencia y rendición de cuentas en los procesos de contratación y adquisición de bienes y servicios. Una mayor divulgación en este ámbito puede promover la confianza y garantizar una mayor supervisión por parte del público.

17. ¿Publica la empresa informativa el código deontológico orientado a mejorar las prácticas de gestión interna y trabajo comunicacional?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 27 | 90,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 2 | 6,67% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: La mayoría de los encuestados está en desacuerdo total con la divulgación de esta información. Esto sugiere la necesidad de una mayor transparencia y divulgación de los principios éticos y las normas de trabajo en el ámbito de la empresa informativa. Una mayor divulgación en este sentido podría fomentar la confianza y garantizar prácticas más responsables en la gestión interna y el trabajo comunicacional.

18. ¿Se publica un código de tratamiento sobre los colectivos de atención prioritaria? (niños/as, mujeres, personas mayores, discapacidad)

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 8 | 26,67% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 9 | 30,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 13 | 43,33% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: hay una proporción significativa de personas que considera que no se proporciona suficiente información sobre el tratamiento de los colectivos de atención prioritaria, hecho que sugiere la necesidad de una mayor transparencia y divulgación de información sobre el tratamiento de estos colectivos. La falta de información clara puede dificultar la identificación de las necesidades y la implementación de acciones específicas para garantizar su atención adecuada.

19. ¿Existe un histórico de cambios realizados desde su fundación?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 30 | 100,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: : El 100% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que existe un histórico de cambios realizados desde su fundación. Esto sugiere que la organización no tiene un buen registro de sus cambios y que puede ser difícil para los empleados y los clientes rastrear los cambios que se han realizado. Esto puede ser un problema, ya que puede dificultar a las personas entender cómo funciona la organización y mantenerse al día con los últimos cambios.

20. ¿Se informa sobre la realización, junto con colectivos sociales, de programas y proyectos en beneficio de la comunidad?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 23 | 76,67% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 7 | 23,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: el 76,67% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la organización informa sobre la realización, junto con colectivos sociales, de programas y proyectos en beneficio de la comunidad. Esto sugiere que la organización no informa adecuadamente sobre sus actividades de servicio comunitario. Esto puede ser un problema, ya que puede dificultar a las personas entender cómo la organización está beneficiando a la comunidad, Independientemente de la razón, la falta de información sobre las actividades de servicio comunitario es un problema que debe abordarse. La organización debe considerar importante informar sobre sus actividades y debe asegurarse de tener los recursos para hacerlo. La organización también debe crear una cultura de informar sobre sus actividades.

21. ¿Se publican los compromisos asumidos con la comunidad?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 30 | 100,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 100% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la organización publica los compromisos asumidos con la comunidad. Esto sugiere que la organización no publica sus compromisos con la comunidad. Esto puede ser un problema, ya que puede dificultar a las personas entender cómo la organización está beneficiando a la comunidad y puede hacer que sea más difícil para la organización rendir cuentas de sus compromisos.

22. ¿Se ofrece información sobre la sede social y el lugar físico de recaudación?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 29 | 96,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 96,67% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación de que la organización ofrece información sobre la sede social y el lugar físico de recaudación. Esto sugiere que la organización ofrece información sobre su sede social y su lugar físico de recaudación, pero que esta información no es clara o accesible para todos, La EPAM debe considerar cómo puede mejorar la claridad y la accesibilidad de la información sobre su sede social y su lugar físico de recaudación. La organización puede hacer esto estructurando y organizando mejor la información, haciéndola disponible en varios idiomas y haciéndola disponible en línea.

23. ¿Se publica el nombre, dirección, apartado postal y dirección electrónica de la persona encargada de atender la información pública?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 11 | 36,67% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 4 | 13,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 15 | 50,00% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 36,67% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la organización publica el nombre, dirección, apartado postal y dirección electrónica de la persona encargada de atender la información pública. Esto sugiere que la EPAM no publica esta información o que no es fácil de encontrar.

24. ¿Se promueve el derecho al acceso a contenidos de las personas con discapacidad auditiva o visual?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 9 | 30,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 21 | 70,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: según los datos el 70,00% de los encuestados está parcialmente en desacuerdo con la afirmación de que la organización promueve el derecho al acceso a contenidos de las personas con discapacidad auditiva o visual. Esto sugiere que la organización no está haciendo lo suficiente para promover el derecho al acceso a contenidos de estas personas.

25. ¿Se publica el informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 8 | 26,67% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 19 | 63,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 2 | 6,67% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 63,33% de los encuestados está parcialmente en desacuerdo con la afirmación de que la organización publica un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública. Esto sugiere que la organización no publica este informe o que no es fácil de encontrar. Una posibilidad es que la organización no considere importante publicar este informe. Otra posibilidad es que la organización no tenga los recursos para publicar este informe. Finalmente, es posible que la organización simplemente no tenga la cultura de publicar este informe.

26. ¿Se informa sobre las sanciones recaídas a la empresa en función de la legislación aplicable?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 10 | 33,33% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 15 | 50,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 5 | 16,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 50,00% de los encuestados está parcialmente en desacuerdo con la afirmación de que la organización informa sobre las sanciones recaídas a la empresa en función de la legislación aplicable. Esto sugiere que la organización no informa adecuadamente sobre las sanciones que ha recibido.

27. ¿Difunde a través de su web mecanismo de difusión de derechos y deberes ciudadanos?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 17 | 56,67% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 10 | 33,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 2 | 6,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 56,67% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la organización difunde a través de su web mecanismo de difusión de derechos y deberes ciudadanos. Esto sugiere que la organización no difunde adecuadamente información sobre los derechos y deberes ciudadanos a través de su sitio web.

28. ¿Existe una política de protección de datos?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 9 | 30,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 12 | 40,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 9 | 30,00% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 70% de los encuestados está parcialmente en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la organización tiene una política de protección de datos. Esto sugiere que la organización no tiene una política de protección de datos o que la política no es efectiva, La EPAM debe considerar cómo puede mejorar su política de protección de datos. La organización puede hacer esto creando una política que sea clara, concisa y fácil de entender. La organización también debe asegurarse de que la política sea implementada y seguida por todos los empleados.

29. ¿Se da información en la web sobre las sanciones sobre el incumplimiento de las obligaciones de los usuarios de EPAM?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 3 | 10,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 1 | 3,33% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 8 | 26,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 18 | 60,00% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 60% de los encuestados está parcialmente de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación de que la organización da información en su sitio web sobre las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones de los usuarios de EPAM. Esto sugiere que la organización proporciona información sobre las sanciones, pero que la información no es siempre clara o fácil de encontrar.

30.¿Existen redes sociales operativas?

| Items | # | % |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Estoy totalmente en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| Ni de acuerdo , ni en desacuerdo | 5 | 16,67% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 1 | 3,33% |
| Estoy totalmente de acuerdo | 24 | 80,00% |
| Total | 30 | 100,00% |

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la afirmación de que la organización tiene redes sociales operativas. Esto sugiere que la organización tiene redes sociales activas y que las usa para comunicarse con sus seguidores.

10. Conclusiones

Se logro reconocer que la principal causa que impide que la ciudadanía tenga de manera eficaz el acceso a la información, es que en algunos casos, la información puede estar disponible, pero puede ser difícil de encontrar o acceder; la información puede estar disponible solo en forma impresa, lo que puede dificultar su acceso para las personas con discapacidades o que no tienen acceso los canales comunicacionales como las redes sociales o el sitio web.

Se Comprendió que el manejo de herramientas comunicacionales que se utilizan en la empresa de Aguas Manta sucede a través de una variedad de herramientas comunicacionales para llegar a sus clientes de una manera efectiva. La empresa utiliza estas herramientas para comunicar información sobre sus servicios, para promocionar sus eventos y para construir relaciones con sus clientes.

Se Identificó que entre las restricciones que existen dentro del sistema de información de la EPAM la principal causa es que la EPAM no tiene una política de comunicación clara y concisa que establezca los estándares para la recopilación, el uso y la divulgación de información. Esto puede llevar a la confusión y la falta de transparencia.

11. Cronograma

| | | | | | Septiembre del 2022 | | Octubre | | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | Enero | | | | |
|-----------------------|--|----------|----------|------|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|
| | | | | | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TAREA | ACTIVIDADES | INICIO | FIN | DÍAS | 19/09/2022 | 26/09/2022 | 03/10/2022 | 10/10/2022 | 17/10/2022 | 24/10/2022 | 31/10/2022 | 07/11/2022 | 14/11/2022 | 21/11/2022 | 28/11/2022 | 05/12/2022 | 12/12/2022 | 19/12/2022 | 26/12/2022 | 02/01/2023 | 09/01/2023 | 16/01/2023 | |
| Fase 1: Diseño | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tarea 1 | Socialización | 19-9-22 | 26-9-22 | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tarea 3 | Asignación de tema Estudio del estado del arte Árbol del problema Planteamiento del problema | 3-10-22 | 17-10-22 | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tarea 4 | Justificación | 17-10-22 | 24-10-22 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tarea 5 | Delimitación del problema Formulación del problema Preguntas científicas Objetivo General y Objetivos Específicos | 24-10-22 | 31-10-22 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tarea 6 | Introducción | 31-10-22 | 5-12-22 | 34 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tarea 7 | Definición de Variables Dependiente e Independiente Marco teórico. | 5-12-22 | 26-12-22 | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tarea 8 | Metodología Diseño metodológico | 26-12-22 | 9-1-23 | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Bibliografía

- Alba, M. &. (2018). Articulación de procesos, flujos de información y conocimiento bajo criterios de infoconocimiento y sostenibilidad en el reporte corporativo. *Cuadernos de Contabilidad*, 117-129.
- Balarezo Toro, B. D. (2014). La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL DRIVE".
- Balind, V. C. (2015). Sistema de información en el proceso de logística inversa, revisión de literatura. *Cultura Científica y Tecnológica*, 55.
- Baratz. (28 de octubre de 2016). *Comunidad Baratz*. Obtenido de <https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-derecho-de-acceso-a-la-informacion-es-un-derecho-fundamental/>
- Becerra, J. V. (2018). Un modelo para la implementación de la Ley de Transparencia en Colombia: el Software Transparenci. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 99-112.
- Biblioteca de Publicaciones Oficiales del Gobierno de la República* . (28 de septiembre de 2018). Obtenido de <https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/derecho-humano-de-acceso-a-la-informacion?idiom=es>
- Cabañas, M. A. (2018). Valoración del flujo de información y conocimiento: una experiencia en la cadena de suministro Cocheros SAS. *Palermo Business Review*, 65-82.
- Calatayud Paco, M. P. (2015). Propuesta de mejora en el control y gestión de los inventarios mediante el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) en la empresa Moran distribuciones sa de la ciudad de Arequipa, 2015.
- Castillo, L. (2015). *Biblioteconomía*. Obtenido de <https://www.uv.es/macass/T11.pdf>
- Coalición ProAcceso* . (28 de octubre de 2016). Obtenido de <https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-derecho-de-acceso-a-la-informacion-es-un-derecho-fundamental/>
- Cuadrado Merlo, S. A. (2017). Manejo del flujo de la información en proyectos de construcción. *Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2017*.

- de Frutos García, R. (2015). Indicadores mediáticos: herramientas para la participación ciudadana y el acceso a la información. *Vivat Academia*, 141-162.
- De Paz Toledo, T. Y. (2022). "Implementar un chatbot basado en ibm watson para mejorar el servicio de información recurrente en la empresa inversiones Santa SRL,."
- Drew*. (23 de abril de 2020). Obtenido de <http://blog.wearedrew.co/procesos-interdepartamentales/los-flujos-de-informacion-y-la-comunicacion-interna-de-tu-empresa#:~:text=El%20flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20o,%2C%20horizontal%2C%20diagonal%20y%20externa.>
- Droguett, C. G. (2019). "El derecho de acceso a la información pública como derecho fundamental y su reconocimiento en la jurisprudencia constitucional chilena.". *Revista española de la transparencia* .
- Facundo Irurueta. (2020). *Academia*. Obtenido de https://www.academia.edu/42356366/Flujos_de_informaci%C3%B3n#:~:text=Son%20las%20relaciones%20entre%20las,informaci%C3%B3n%3B%20de%20procesos%20de%20decisi%C3%B3n.
- Fuentes, G. O. (2017). El acceso a la información pública como sustrato esencial del gobierno abierto. *In Universidad de La Plata*.
- Guevara. (2018). Técnicas de recepción y comunicación. MF0975. TUTOR FORMACIÓN. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gtxTDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=flujo+de+informaci%C3%B3n+o+comunicaci%C3%B3n+dentro+de+una+organizaci%C3%B3n+se+refiere+al+movimiento+de+instrucciones+y+comunicaciones+dentro+de+una+organizaci%C3%B3n.&ots=tvTTxIb3>
- Información, P. d. (2019). Proyecto de Nueva Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información.
- Macías Muñiz, K. S. (2021). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL: CASO DISTRIBUIDORA “NIEVE CELL” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, AÑO 2021. *Bachelor's thesis, Jijipijapa. UNESUM*, Bachelor's thesis, Jijipijapa. UNESUM.

- Medranda Morales, N. J. (2017). Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: comparación de caso Ecuador y España.
- Musiño, C. M. (2013). a investigación sobre los flujos de información en las fábricas: el enfoque de la disciplina administrativa. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, 91-101.
- Pública, L. L. (2008). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf&ved=2ahUKEwjG7P-MmdD7AhVVmYQIHbdcAKUQFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw1EYMYEy_kH-bVNMP1B9-WW
- Puebla, M. V. (mayo de 2015). *El Derecho a la Información Pública*. Obtenido de https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho_a_la_informacion_publica.pdf
- Ruiz, D. S. (04 de octubre de 2014). *Delasalle*. Obtenido de <https://prezi.com/f6or7xx4w3u6/flujos-de-informacion/>
- Saunders Vázquez, A. (2013). Propuestas de bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la dirección de energía renovable del MINBAS. 38-112.
- Silva, D. d. (25 de agosto de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/flujos-comunicacion-interna/>
- Torrijo, E. M. (2021). La información y la comunicación en la gestión organizacional: retos en el contexto universitario. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 54-67.
- Vargas Perdomo, Y. (2014). Estudio del flujo informativo en la Vicerrectoría de Información y Posgrado del ISMM . *Doctoral dissertation, Departamento de Ciencias de la Información*.
- Vargas, C. I. (2019). "Gestión de la Información en las Organizaciones para la toma de decisiones gerenciales."

- Vargas, R. (2017). *Servicio Nacional de Aprendizaje*. Obtenido de <https://docplayer.es/56765510-Aspectos-basicos-sobre-el-flujo-de-informacion.html>
- Vázquez, A. S. (2011). Propuesta de bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la dirección de energía renovable del Minbas. *Instituto Superior de Tecnología y Ciencias Aplicadas*.
- Vera, B. V. (mayo de 2015). *Comunicaciones INREDH*. Obtenido de https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho_a_la_informacion_publica.pdf
- Zúñiga Najarro, A. A. (2023). "Análisis comparativo de los criterios de distinción ente el derecho de acceso a la información pública y el derecho a la autodeterminación informativa, a partir de las sentencias de Hábeas Data de la Corte Superior de Justicia de Arequipa y las resolucio.

Anexos

Fotos de la encuesta.



Certificado de Plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Propuesta metodológica Pico_López_Kevin

14%
Similitudes



< 1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Propuesta metodológica
Pico_López_Kevin.docx
ID del documento: 643f0f9e30a64ce0734b82184309d64be4ae672e
Tamaño del documento original: 409,66 kB

Depositante: Sonia Saltos Alava
Fecha de depósito: 19/7/2023
Tipo de carga: interfaz
fecha de fin de análisis: 19/7/2023

Número de palabras: 13.407
Número de caracteres: 88.946

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|--|
| 1 | www.comunidadbaratz.com El derecho de acceso a la información es un derecho ... https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-derecho-de-acceso-a-la-informacion-es 6 fuentes similares | 3% | | Palabras idénticas : 3% (408 palabras) |
| 2 | repositorio.unsa.edu.pe Propuesta de mejora en el control y gestión de los inventa... https://repositorio.unsa.edu.pe/items/1518e59a-81b5-46b3-8184-3c53731f1745/full 2 fuentes similares | 2% | | Palabras idénticas : 2% (237 palabras) |
| 3 | www.inredh.org https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho_a_la_informacion_publica.pdf 12 fuentes similares | 2% | | Palabras idénticas : 2% (224 palabras) |
| 4 | www.eumed.net Flujos de Información https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/169/flujo_de_informacion.html#:~:text= Dentro del proce... 2 fuentes similares | 1% | | Palabras idénticas : 1% (200 palabras) |
| 5 | Documento de otro usuario #702485 El documento proviene de otro grupo 12 fuentes similares | 1% | | Palabras idénticas : 1% (199 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|---|
| 1 | repositorio.uta.edu.ec La Transparencia Fiscal como factor relevante en la Ejecució... https://repositorio.uta.edu.ec/8443/jspui/bitstream/123456789/3372/1/T5145M.pdf | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (27 palabras) |
| 2 | dialnet.unirioja.es https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292872.pdf | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (21 palabras) |
| 3 | hdl.handle.net Análisis de la accesibilidad web en los portales gubernamentales-m... https://hdl.handle.net/20.500.12672/13786 | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (22 palabras) |
| 4 | www.dof.gob.mx DOF - Diario Oficial de la Federación http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5425537&fecha=12/02/2016 | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (20 palabras) |
| 5 | repositorio.flacoandes.edu.ec Acceso a la información pública y desarrollo huma... http://repositorio.flacoandes.edu.ec/bitstream/10469/15663/2/FLACSO-2017MALC.pdf | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (20 palabras) |

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf&ved=2ahUKEWj...
- <https://prezi.com/f6or7xx4w3u6/flujo-de-informacion/>
- <https://www.zendesk.com.mx/blog/flujo-comunicacion-interna/>