



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Estrategia de alfabetización digital para el acceso a la información del GAD-Manta

2023 (Propuesta Metodológica)

AUTOR:

Enderson Xavier Pilligua Pilligua

MANTA-ECUADOR

2022

1. Tema

Estrategia de Alfabetización Digital Para el Acceso a la Información del GAD-Manta 2023.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 3 de 42

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, modalidad de Propuesta Metodológica, bajo la autoría del estudiante Pilligua Pilligua Enderson Xavier, legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2022-2023, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es: **Estrategia de Alfabetización Digital Para el Acceso a la Información del GAD-Manta 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, 20 de julio de 2023.

Lo certifico,

Gardenia Cedeño Marcillo, PhD
Docente Tutor(a)
Área:

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedicó a mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente, siendo un ejemplo de superación y nunca decaer a pesar de todas las adversidades que se presenten en la vida y gracias a todos sus consejos que me dieron para poder llegar a estas instancias, a mi hermana y mi sobrino que a pesar de la distancia me apoyan, a Keila que estuvo siempre dándome ánimos para seguir adelante con mis estudios y por último, pero no menos importante a mi perrito Polar que estuvo conmigo cada noche haciéndome compañía en la culminación de mi proyecto.

Reconocimiento

La realización de esta investigación de propuesta metodológica fue posible, gracias a la cooperación brindada por la Doctora Gardenia Edith Cedeño Marcillo, quien desempeñó un papel importante como tutora y a los diferentes profesores de la carrera que gracias a sus conocimientos impartidos han sido fundamentales para mi crecimiento personal, académico y profesional.

Contenido

1. Tema	2
Dedicatoria.....	4
Reconocimiento	5
2. Resumen.....	9
Abstract.....	10
3. Problema	11
3.1 Delimitación del Problema	13
4. Objetivos.....	14
4.1 Objetivo General.....	14
4.2 Objetivo Específicos	14
5. Justificación	15
6. Estado del Arte.....	20
Antecedentes de la investigación	20
Antecedentes Internacionales.....	20
Antecedentes Nacionales	21
Fundamentos Teóricos	22
Derecho a la información.....	22
Herramientas Digitales.....	22
Gobiernos Electrónicos.....	22

Alfabetización Digital.....	23
Modelo de Alfabetización Digital (Belshaw)	23
7. Consideraciones Metodológicas	25
Análisis-Síntesis.....	25
Análisis Documental-Bibliográfico	25
Métodos Teóricos.....	25
Método Inductivo-Deductivo.....	25
Sondeo de Opinión.....	25
Guía de Observación.....	26
Encuesta	26
8. Resultados	27
9. Conclusiones.....	35
10. Cronograma.....	36
Título de la Propuesta	36
Objetivo General (Propuesta Metodológica)	36
Diseño de la Propuesta.....	36
I Etapa: Acceso a la información	36
II Etapa: Desarrollo de Habilidades	36
III Etapa: Difusión de los Gobiernos Electrónicos	37
IV Etapa: Evaluación de la Propuesta.....	37

11. Bibliografía	39
Anexos	40

2. Resumen

En el presente proyecto de investigación, modalidad propuesta metodológica con el tema “Estrategia de Alfabetización Digital Para el Acceso a la Información del GAD-Manta”, ha sido generada en base a la poca alfabetización digital que hay por parte de los ciudadanos y el poco uso de los gobiernos electrónicos, por lo consiguiente para su solución propone como objetivo, diseñar una estrategia de alfabetización digital que favorezca el derecho al acceso a la información del gobierno electrónico, teniendo como objetivos específicos identificar como se afecta el derecho a la información, fundamentar la propuesta y determinar los métodos de alfabetización.

En este sentido esta investigación profundiza un conjunto de teorías, basándose en las nuevas tecnologías de la información y en modelos de alfabetización digital con el fin de poder diseñar una estrategia que permita dar solución a las problemáticas encontradas.

Para la indagación se estableció como argumento de investigación al Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, en donde se aplicó un diagnóstico al sitio web y un diagnóstico preliminar a los ciudadanos evidenciándose que el sitio web no está completamente adaptada para personas con discapacidad, y en gran medida asisten personalmente a realizar sus trámites a causa del escaso nivel de alfabetización digital. Los métodos utilizados fueron, teórico, análisis, documental-bibliográfico, encuestas y guía de observación. Los resultados arrojaron que los ciudadanos no hacen uso de las plataformas virtuales, basándonos en un modelo de alfabetización digital de Belshaw se pretende tener una ciudadanía que haga uso de los gobiernos electrónicos.

Palabras Claves: Acceso a la información; Alfabetización digital, Gobiernos electrónicos; Gestión de la información.

Abstract

In this research project, the methodological proposal modality with the title "Digital Literacy Strategy for Access to Information of GAD-Manta", has been carried out based on the little digital literacy that exists coming from citizens and the slight use of electronic governments, therefore for its solution it is propose as an objective, the design of a digital literacy strategy that favors the right to access information of the e-government, having as specific objectives to identify how the right to information is affected, substantiate the proposal and determine literacy methods.

In this sense, this research focuses on a set of theories, based on new information technologies and digital literacy models in order to design a strategy that allows solving the problems encountered.

For the research, the Decentralized Autonomous Government (GAD in Spanish) of Manta was established as a research target, where a diagnosis was applied to the website and a preliminary diagnosis to the citizens, evidencing that the website is not completely adapted for people with disabilities, and to a large extent they personally attend to carry out their procedures because of the low level of digital literacy. The methods used were, theoretical, analysis, documentary-bibliographic, surveys and observation guide. The results showed that citizens do not make use of virtual platforms; based on a Belshaw digital literacy model, it is intended to have citizens that make use of electronic governments.

Keywords: Access to information; Digital literacy, E-government; Information management.

3. Problema

El derecho de acceso a la información pública tiene como fin, fundamentar el mismo, necesariamente vinculado a los derechos de libertad de pensamiento y de expresión. En el caso de la información pública, este es un derecho humano, ciudadano y colectivo, basado en la petición y obligación de transparencia de la actividad gubernamental, que es una de las principales obligaciones del Estado.

Ante esta necesidad surge el gobierno electrónico o e-gobierno, como fundamento a la aplicación de tecnologías, que constituye uno de los pilares fundamentales para la gestión pública, es parte de una de las maneras para mejorar la interacción de los ciudadanos con el sector público, privado y empresas, pudiéndose llevar a cabo cualquier trámite de sus necesidades sin muchos inconvenientes.

Gobierno Electrónico implica la innovación en la Administración Pública a través del uso de la tecnología para agilizar procesos; estas nuevas políticas públicas han sido claves para el desarrollo de la llamada sociedad de la información y del conocimiento, a través de la adaptación de las nuevas tecnologías en los procedimientos y objetivos de la administración pública con la finalidad de incrementar su eficiencia y eficacia.

Por ende, uno de sus objetivos principales, es fomentar la transparencia, participación y el derecho a la información, la cual brinda posibilidades desarrollar un pleno ejercicio cívico, con el fin de acercar el Estado a los ciudadanos e impulsar una sociedad de la información y del conocimiento y ética siendo así más justa y equitativa para todos y se sienta más seguros de poder realizar sus trámites en línea.

Sin embargo, el derecho a la información de los ciudadanos se ha visto vulnerado, a los conocimientos insuficientes por parte de los usuarios en cuanto a los trámites que se puede

realizar en línea, la poca cultura con respecto al uso de los gobiernos electrónicos y al poco uso de dispositivos inteligentes como smartphone, Tablet, computadoras, optando por ir con terceras personas a realizar sus trámites.

Además, hoy en día hay de una gran cantidad de ciudadanos que aún son analfabetas digitales, los cuales no utilizan el servicio en línea, además no conocen la existencia de las plataformas gubernamentales.

Por los estudios desarrollados se evidencia también que existen personas alfabetizadas digitalmente, pero con discapacidades físicas como: no videntes, problemas auditivos y las plataformas virtuales en su gran mayoría no tienen la facilidad de acceso para todos ellos lo cual genera el poco uso de ellas.

Para esta investigación se ha tomado como contexto de estudio al Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (GAD), como muestra de estudio a 10 ciudadanos que asisten o realizan sus trámites, escogidos al azar, evidenciándose los siguientes problemas:

- Ciudadanos con pocos conocimientos sobre el uso los gobiernos electrónicos
- Inexistencia de capacitaciones hacia los ciudadanos para el uso de los gobiernos electrónicos
- Aplicación del GAD-Manta con poco uso por parte de los ciudadanos.
- Sitio web no completamente adaptado para todos los tipos de discapacidades.

3.1 Delimitación del Problema

Escasa alfabetización digital por parte de los ciudadanos, lo que limita el derecho al acceso de la información del gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta 2023.

De lo anterior se generan las siguientes tareas científicas que en adelante constituyen los objetivos específicos de esta propuesta metodológica.

- ¿De qué manera afecta actualmente al derecho a la información libre y oportuna a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de MANTA?
- ¿Cuáles son las teorías que fundamentan científicamente esta propuesta metodológica?
- ¿Mediante que métodos de alfabetización digital se podrá favorecer el derecho al acceso y la utilización del gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta?

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Diseñar una estrategia de alfabetización digital que favorezca el derecho al acceso a la información del gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

4.2 Objetivo Específicos

- Diagnosticar como afecta actualmente el derecho al acceso a la información a los usuarios de gobierno autónomo descentralizado de Manta.
- Fundamentar científicamente la propuesta metodológica.
- Determinar los métodos de alfabetización para favorecer el derecho al acceso a la información del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

5. Justificación

La escasa alfabetización digital que limita el uso de los gobiernos electrónicos por parte de los ciudadanos o usuarios, lo cual ha propiciado la necesidad de implementar programas de alfabetización digital orientados a los ciudadanos, para favorecer la correcta utilización de los Gobiernos Electrónicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta con la finalidad de fomentar la participación y reforzar los conocimientos.

El análisis y reflexión de esta temática, ha propiciado la necesidad de diseñar una propuesta metodológica basada en un sistema de alfabetización digital de manera procesal y sistemático para favorecer el derecho al acceso a la información del gobierno electrónico del GAD Manta, en donde los ciudadanos podrán obtener acceso a las diferentes plataformas y poder hacer uso de ellos sin inconvenientes.

Actualmente vivimos en un mundo en el que las herramientas digitales y los gobiernos electrónicos, desempeñan un papel fundamental en nuestro diario vivir, porque se requiere de aquello para la generación de trámites, es una manera de innovar en la Administración Pública a través del uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la transparencia, participación y permitiendo establecer vínculos entre el Estado y los ciudadanos e impulsando una Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Es importante reconocer que la implementación de herramientas digitales y gobiernos electrónicos no está exenta de desafíos. En muchos casos, los ciudadanos se enfrentan a obstáculos como el desconocimiento de estas plataformas, lo cual impacta directamente en su capacidad de realizar trámites desde la comodidad de sus hogares. Además, es frecuente encontrarse con situaciones en las que se les niega la información solicitada, lo que afecta la transparencia y la participación ciudadana en los procesos administrativos.

Sin embargo, debido al desconocimiento de herramientas digitales y gobiernos electrónicos, lo cual afecta al derecho a la información de varias maneras los ciudadanos no están familiarizados con los servicios en línea y no sepan dónde encontrar información que necesiten, limitando su acceso a la información pública y la participación en los procesos gubernamentales. Esta contradicción genera la formulación del problema de la siguiente forma:

¿Cuál es la estrategia de alfabetización digital que se debe implementar para favorecer el derecho al acceso de la información del gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta 2023?

El propósito de este proyecto es motivar e incentivar a los ciudadanos, adaptarse al modelo de alfabetización digital en relación con los gobiernos electrónicos, de manera que permita fortalecer el conocimiento acerca del uso de estas herramientas, lo cual tendrá un impacto de manera significativa en la ejecución de trámites en línea.

Con la realización de propuesta metodológica se pretende aplicar un sistema de alfabetización digital de manera procesal y sistemático; se favorecerá el derecho al acceso y la utilización del gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, lo que permitirán fortalecer el alfabetismo digital por parte de los ciudadanos que utilizan los servicios.

La importancia de este proyecto radica en el aporte social que tendrá, debido a que incentivará a que los ciudadanos generen interés por adquirir conocimientos acerca del uso de los gobiernos electrónicos y su importancia, lo que aportará de manera fundamental a los ciudadanos y funcionarios, en la ejecución de trámites y garantizan que tengan un derecho a su libre uso de la información

La relevancia social que tiene este proyecto radica en conocer la importancia de adquirir conocimientos acerca del uso de los Gobiernos Electrónicos, para mejorar el nivel de

alfabetismo digital, fomentando la participación ciudadana de los usuarios del GAD Manta, sin temor a vivir nuevas experiencias en la agilización de sus trámites y obtener el derecho a la información libre y de calidad.

Esta propuesta metodológica se fundamenta científicamente en las siguientes teorías:

- Alfabetización Digital
- Marco constitucional
- Herramientas Digitales
- Gobiernos Electrónicos
- Elementos Belshaw: cultural, cognitivo, constructivo, comunicativo, confidencial, creativo, crítico, cívico

El modelo de Belshaw tiene como objetivo abordar las diferentes etapas de la alfabetización digital, desde el acceso básico hasta la capacidad de resolver problemas complejos, para que las personas puedan participar plenamente en la sociedad digital y aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología, para tener una ciudadanía que evolucione constantemente en un mundo de evolución tecnológica.

La estructura de la propuesta está basada en el modelo de Belshaw, D. (2014), el cual científicamente se fundamenta en la noción de que la alfabetización digital es más que simplemente adquirir habilidades técnicas.

Las fases y actividades que conforman esta propuesta son:

- Fase I: Acceso a la información: El objetivo es garantizar que todas las personas tengan acceso equitativo a las tecnologías digitales y a la conectividad necesaria para participar plenamente en la sociedad digital.

- Fase II: Desarrollo de Habilidades: El objetivo es desarrollar habilidades básicas en el uso de herramientas y tecnologías digitales, incluyendo la capacidad de utilizar dispositivos, navegar por internet, enviar correos electrónicos y utilizar aplicaciones comunes.
- Fase III: Desarrollo de habilidades de comunicación: Aquí se busca fomentar habilidades de comunicación efectiva en entornos digitales, incluyendo la capacidad de interactuar en redes sociales, participar en debates en línea y colaborar en proyectos digitales.
- Fase IV: Promover la ética ciudadana: El objetivo es promover una ciudadanía digital responsable y ética, desarrollando habilidades para comprender y respetar los derechos digitales, la privacidad, la seguridad en línea y el uso responsable de la tecnología.
- Fase V: Desarrollo de Creatividad digital: En esta etapa, se busca fomentar la capacidad de crear contenido digital original y significativo, utilizando herramientas de diseño, multimedia, programación y narración digital.
- Fase VI: Desarrollo de competencias informacionales: El objetivo es desarrollar habilidades críticas de búsqueda, evaluación y análisis de información en línea, promoviendo la capacidad de discernir fuentes confiables, evaluar la calidad de la información y utilizarla de manera efectiva.
- Fase VII: Capacitación continua: El objetivo es fomentar habilidades de aprendizaje autónomo y continuo en entornos digitales, incluyendo la capacidad de acceder a recursos educativos en línea, participar en cursos en línea y utilizar herramientas de aprendizaje digital.

- Fase VIII: Identidad y bienestar: Promover la conciencia de la identidad digital y el bienestar en línea, incluyendo el manejo de la reputación digital, la resolución de conflictos en línea y la promoción de la salud mental y emocional en entornos digitales.

6. Estado del Arte

Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Este tema por la relevancia social que tiene ha sido tratado desde los siguientes estudios:

Alvarado, Cevallos, Moran, & Preciado (2019) han afirmado lo siguiente:

El Gobierno Electrónico es un aspecto clave en el proceso de modernización del Estado peruano, promueve el acercamiento de la administración pública a la población a través del uso de las tecnologías de información y comunicaciones para asegurar: el acceso a la información, los trámites por medios electrónicos, la transparencia de los asuntos públicos y la participación dinámica de la ciudadanía. (p. 102)

En base a los métodos se utilizó el de INCAE, clasifica a tres las categorías de calidad, las cuales se subdividen en 6 niveles y estas en 24 criterios generales y a cada uno de estos criterios se le asigna pesos.

El significado de los pesos según Robayo (2017):

- Peso 1. Acciones básicas sin necesidad de interacción.
- Peso 2. Requiere de interacción lo que puede involucrar cambios en los procesos de la institución.
- Peso 3. Implica el desarrollo de una infraestructura compleja, que permita la interoperabilidad entre instituciones (p. 36).

El resultado resalta que el portal de transparencia suma puntos a la categoría de calidad de información, sin embargo, no todos los gobiernos regionales cumplen con publicar y actualizar la información que se produce en cada administración, ya que, si se cumpliera con

ello, esto permitiría que los gobiernos regionales fortalezcan su legitimidad, transparencia, participación ciudadana y estarían a un paso de convertirse en gobiernos abiertos.

Antecedentes Nacionales

Burbano & Jaramillo (2021) Definen que la investigación realizada en Montúfar (Carchi) Se realizó con el propósito de identificar la apertura y el acceso a la información que puede gozar la ciudadanía a través de las diferentes plataformas públicas digitales: Esta información debe estar enfocada en fomentar la participación ciudadana, la transparencia y la prestación de servicios a los que tienen derecho los distintos sectores económicos y sociales del GAD Municipal del cantón Montúfar y la ciudadanía en general.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó un enfoque de tipo mixto, debido a que se toma en cuenta la recolección de datos cuantitativos y a la vez se permite recolectar información cualitativa, mediante encuestas a la ciudadanía y entrevista a funcionarios con conocimientos sólidos de lo que es el Gobierno Electrónico.

Los resultados de la encuesta demuestran la falta de conocimiento de la ciudadanía para hacer uso de la plataforma digital y la inconformidad frente a los servicios en línea que presta la institución. Por otra parte, refleja la falta de compromiso en la actualización y publicación de información de carácter público, lo que denota la necesidad de fortalecer la transparencia institucional, además de presentar alternativas que promuevan la participación ciudadana. Es por ello que se recomienda la creación de un plan de socialización y mejorar el diseño de la página con el fin que sea más amigable con los usuarios y con ello logre los resultados esperados por el Municipio de Montúfar.

(p.11)

Fundamentos Teóricos

Para comprender los fundamentos teóricos de esta propuesta metodológica se abordan las teorías de autores como:

Derecho a la información

Según (Márquez I, Tolentino-Mayo L, & Barquera S., 2021), el derecho a la información que tiene todo individuo de “investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión” como se establece en el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH).

Herramientas Digitales

Berrocal & Aravena (2021) han afirmado lo siguiente:

A medida que el mundo avanza a causa de la globalización del siglo XXI, los tiempos y las distancias se han acortado, por ello, la masiva utilización de las comunicaciones y la informática son el resultado a las necesidades que la humanidad reclama. Hoy día el uso de las TIC está ingresando a todos los ámbitos sociales y organizacionales, ejemplo claro es en la educación, en donde la masificación de información, su utilidad y forma de búsqueda implican un grado de dominio superior de las herramientas digitales a emplear y de las estrategias comunicativas adecuadas para saber elegir entre una información y otra. (p. 3)

Gobiernos Electrónicos

Zambrano, Vélez & Vélez (2019) Definen lo siguiente:

El Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas

y otras agencias gubernamentales. Estas tecnologías pueden servir para una amplia gama de objetivos: a) Mejorar distribución de servicios gubernamentales al ciudadano, b) Mejorar la interacción con las empresas y la industria, c) Fortalecer al ciudadano mediante el acceso a la información o crear una Gestión Pública más eficiente (Secretaría Nacional de la Administración Pública). (p. 4)

Alfabetización Digital

Reyes (2020) Define lo siguiente

Hoy en día se considera que un sujeto alfabetizado es aquel que cuenta con una formación basada en las habilidades de interactuar con dispositivos digitales desde el enfoque del uso eficiente del hardware (pantalla táctil, botones de encendido y apagado, lectores de huella digital) y del software (menús de navegación, ofimática, navegadores de internet, elementos hipertextuales) que los lleve a realizar procesos de lectura y escritura eficientes en formatos digitales, así como interactuar en escenarios virtuales de manera crítica, reflexiva y ordenada. (pág.7)

Modelo de Alfabetización Digital (Belshaw)

A través del análisis teórico efectuado se evidencian, varias propuestas para favorecer la Alfabetización digital, de lo cual prevalece el modelo de Belshaw el que se asume como base científica para esta propuesta metodológica.

Es una combinación de teorías y enfoques relacionados con la educación, la tecnología y la alfabetización. Algunos de los fundamentos científicos que respaldan el modelo de Belshaw son: Teoría del constructivismo: El modelo de Belshaw se basa en la teoría del constructivismo, que sostiene que el aprendizaje es un proceso activo y significativo en el que los individuos

construyen su propio conocimiento a través de la interacción con su entorno. El enfoque gradual y progresivo del modelo de Belshaw refleja la importancia de construir sobre los conocimientos previos y promover la participación de los aprendices en su propio proceso de aprendizaje.

Belshaw (2011)

7. Consideraciones Metodológicas

Los métodos y técnicas utilizadas en la presente investigación fueron:

Análisis-Síntesis

Este método ayudó a conocer más profundamente las realidades con las que se enfrenta el objeto de estudio, simplificar su descripción, descubrir relaciones aparentemente ocultas y construir nuevos conocimientos a partir de otros que ya se poseía.

la exégesis conceptual de los datos empíricos, la construcción y desarrollo de teorías.

Análisis Documental-Bibliográfico

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

Métodos Teóricos

Los métodos teóricos permitieron a esta investigación descubrir las relaciones fundamentales del objeto de estudio no visibles directamente, desempeñando con la elaboración del conocimiento que proporcione.

Método Inductivo-Deductivo

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

Sondeo de Opinión

Este método fue aplicado a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, con el fin de saber, su nivel de conocimiento de los gobiernos electrónicos y sobre su uso a través de una encuesta.

Guía de Observación

Es el instrumento que permitió al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que condujo a la recolección y obtención de datos e información del Gobierno Electrónico del Gad Manta.

Encuesta

La encuesta permitió conocer su nivel de conocimiento de los usuarios y uso de dispositivos inteligentes y plataformas digitales a través de una encuesta de 8 preguntas.

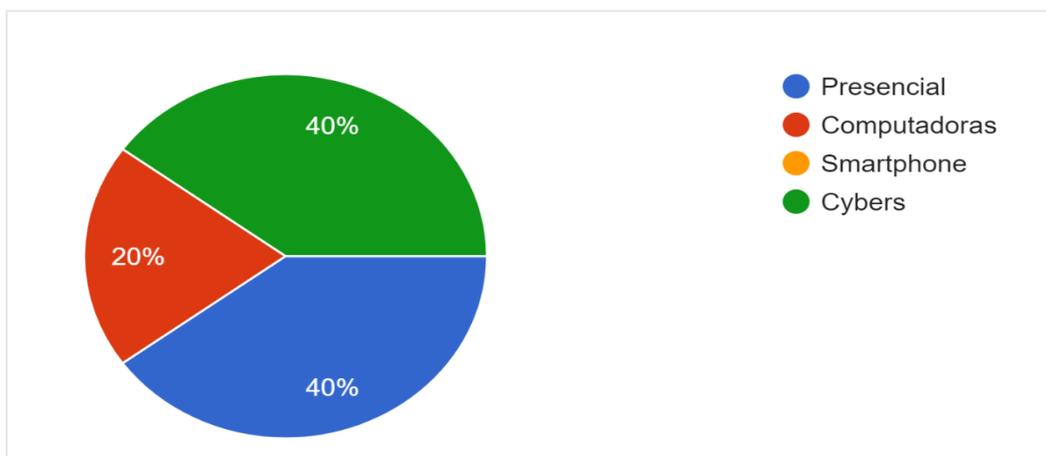
8. Resultados

En este capítulo, se realiza la descripción y análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recogida de información aplicados a ciudadanos de la ciudad de Manta y la guía de observación a la plataforma del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

Los instrumentos aplicados y sus resultados de la encuesta realizada a diez ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta se muestran a continuación.

Figura N°1:

Medio por donde realiza trámites.



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

Los resultados obtenidos a través de las encuestas a los ciudadanos indican que en su gran mayoría (80 %) realizan sus trámites de manera presencial y en cybers. Sin embargo, el otro 20% restante lo realiza a través de computadoras personales.

Lo que significa que hay poco uso de las plataformas virtuales del Gobierno Autónomo Descentralizado De Manta.

Figura N°2:

Razones por las que realizan trámites virtuales.



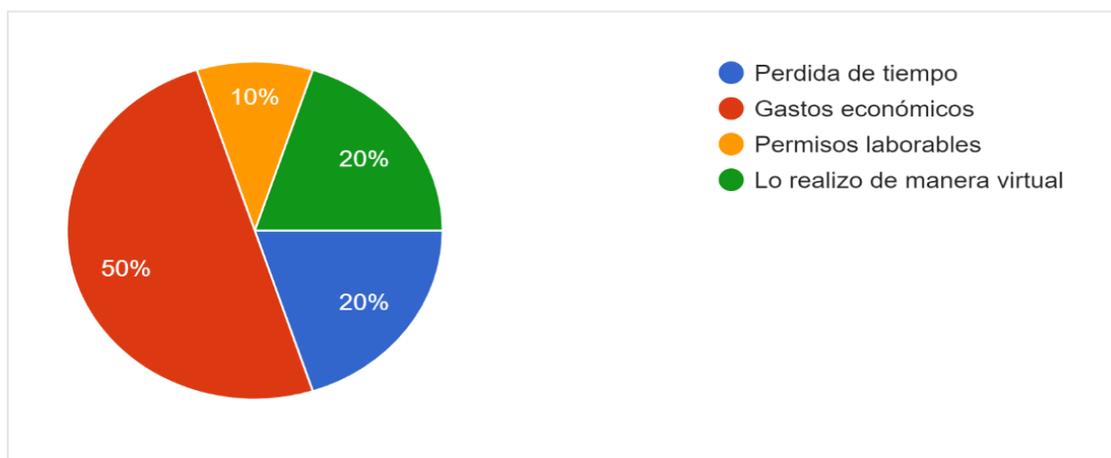
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Manta.

Los usuarios encuestados en su 50% realizan sus trámites presenciales por poco conocimiento sobre las plataformas, el 30% tiene poco conocimiento sobre dispositivos tecnológicos y el otro 20% lo realiza de manera virtual.

Lo que da como resultado que existe escaso conocimiento sobre las plataformas digitales y los dispositivos tecnológicos por parte de los ciudadanos de Manta.

Figura N°3:

Efectos de realizar trámites de manera presencial.



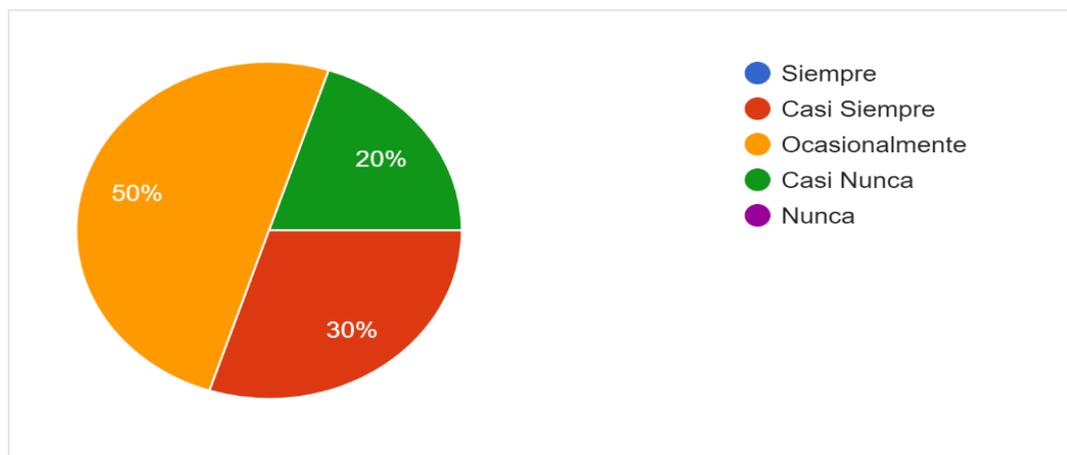
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Manta.

Los resultados demuestran que los usuarios en su 50% les afecta en lo económico realizar trámites de manera presencial, el 20% por pérdida de tiempo y el 10% en permisos laborales, mientras que escasamente el 20% lo realiza de manera virtual.

Los usuarios que realizan trámites de manera presencial indican que esto perjudica a los ciudadanos con su tiempo, gastos económicos o su trabajo.

Figura N°4:

Respuesta a Solicitud de información.



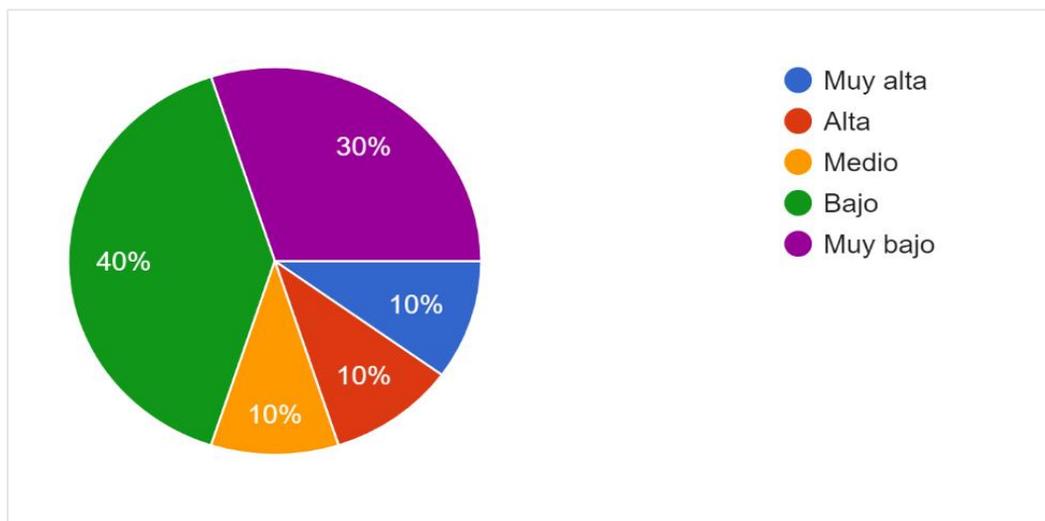
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Manta.

Los ciudadanos encuestados indican que cuando solicitan información en su 50% es entregada ocasionalmente, el 30% indica que casi siempre y el 20% indica que casi nunca es entregada a tiempo.

Concluyendo el derecho a la información se ve vulnerada hacia los usuarios a la hora de pedir una información, basando en la LOTAIP que asegura que la información debe de ser publica y disponible para los ciudadanos cuando soliciten su información sobre la institución o personal.

Figura N°5:

Nivel de Conocimiento sobre manejo de dispositivos inteligentes



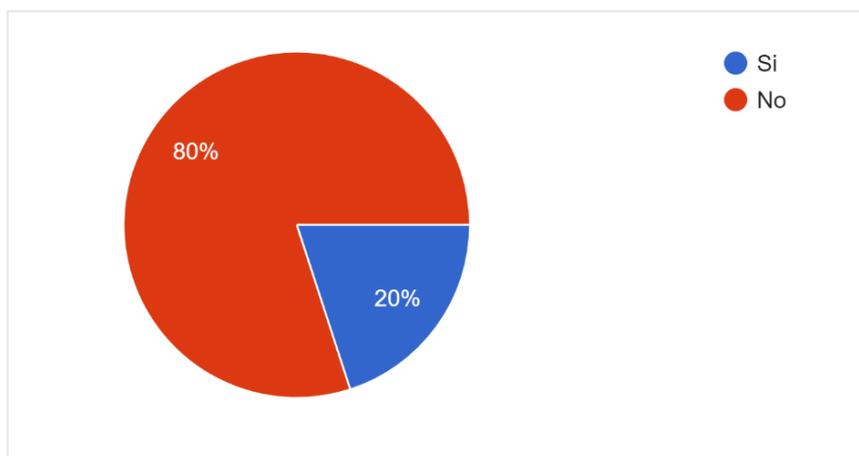
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Manta.

Los resultados obtenidos indican que los ciudadanos en su mayoría del 40% tiene un conocimiento bajo, el 30% muy bajo y los otros 30% entre muy alto, alto y medio.

Existe por parte de los ciudadanos de manta niveles bajos en cuanto a manejos de dispositivos inteligentes.

Figura N°6:

Cocimiento de trámites virtuales.



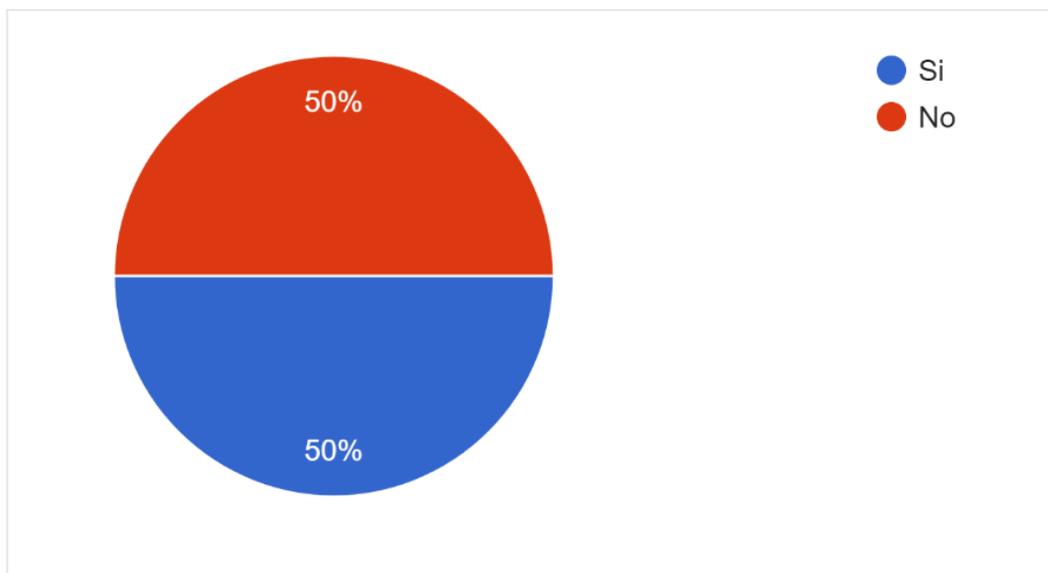
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Manta.

Los usuarios encuestados indican en su mayoría (80%) que no tienen conocimiento sobre cómo realizar un trámite de manera digital y el 20% indica que si tiene conocimiento.

Se infiere que en la gran mayoría de los ciudadanos tienen conocimientos bajos y muy bajos sobre el uso de un dispositivo móvil y a la vez no conocen cómo realizar un trámite de manera digital. Sin embargo, el 10% porcentaje indica que tienen conocimiento sobre el uso de dispositivos tecnológicos y saben realizar trámites de manera digital.

Figura N°7

Cocimiento sobre plataformas virtuales.



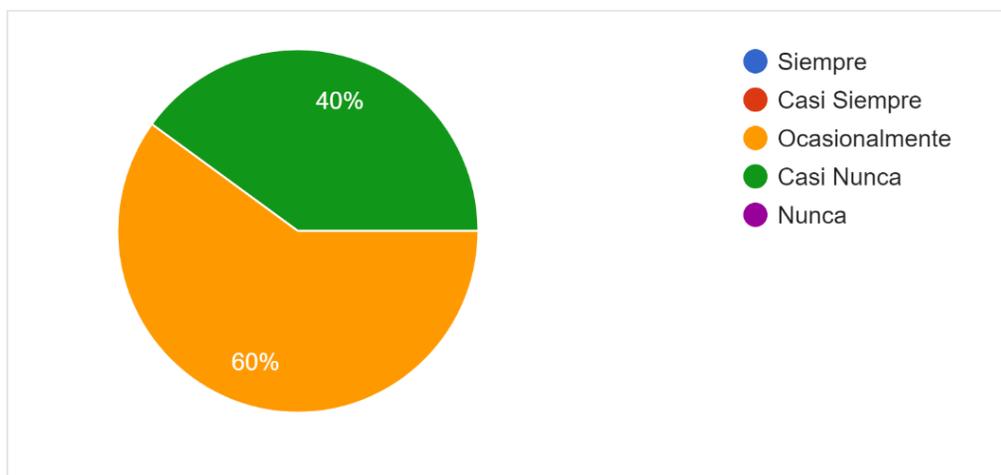
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del GAD Manta.

Los usuarios encuestados indican que un 50% conoce sobre las plataformas del municipio mientras que el otro 50% no conoce.

Los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de manta indican que tienen conocimiento sobre las plataformas virtuales para poder realizar trámites, pero a vez la otra gran mayoría no conoce sobre las dichas plataformas.

Figura N°8

Frecuencia de realizar un trámite de manera digital.



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

Los usuarios encuestados indican que en su 60% realiza trámites digitales ocasionalmente mientras que el 40% restante casi nunca realiza.

Concluyendo con el gobierno electrónico en el gobierno autónomo descentralizado de Manta no se observa que exista una buena utilidad por lo que se busca implementar el plan de investigación para poder tener una ciudadanía alfabetizada digitalmente.

9. Conclusiones

Una vez finalizada la presente investigación se arribó a las siguientes conclusiones:

- Se diagnóstico el sitio web del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, para determinar el nivel de acceso mediante una guía de observación, y a su vez la usabilidad de los usuarios a través de la recopilación y análisis de la encuesta.
- Se fundamentó teóricamente la propuesta metodológica de la investigación a través de estudios investigativos en sitios web académicos, partiendo desde estudios internaciones y locales.
- Se determinó que con el modelo Belshaw de alfabetización digital, se podrá favorecer el derecho al acceso a la información a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

10. Cronograma

Título de la Propuesta

Proyecto institucional de alfabetización digital para favorecer el derecho al acceso y utilidad del gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta 2023.

Objetivo General (Propuesta Metodológica)

Diseñar una propuesta metodológica basada en un sistema de alfabetización digital de manera procesal y sistemático para favorecer el derecho al acceso y la utilización del gobierno electrónico del GAD Manta.

Diseño de la Propuesta

I Etapa: Acceso a la información

Estudio Diagnostico de redes sociales y medios tradicional más usados

Creación de puntos acceso a internet gratuitos

Establecer las redes y medios tradicionales para difundir información

II Etapa: Desarrollo de Habilidades

- **Ética ciudadana:**

Taller sobre comprensión de los derechos digitales

Creación de contenido multimedia con temas relacionados a la ética digital

- **Creatividad digital**

Capacitaciones sobre hacer contenidos multimedia

Creación de contenido multimedia para fomentar el uso de medios digitales

- **Desarrollo de competencias informacionales**

Capacitaciones sobre competencias informacionales

Desarrollo de contenido digital con información sobre manejo, búsqueda, recuperación de información

- **Identidad y bienestar**

Capacitaciones de habilidades de comunicación en los entornos digitales e interacción para que participen en debates y proyectos a futuro en medios digitales

Creación de contenido multimedia Fomentar la creatividad digital, seguridad en línea y el uso responsable de los dispositivos tecnológicos

III Etapa: Difusión de los Gobiernos Electrónicos

Creación de contenidos multimedia para la difusión de los gobiernos electrónicos

Creación de campañas publicitarias usando segmentadores de ubicación, edad.

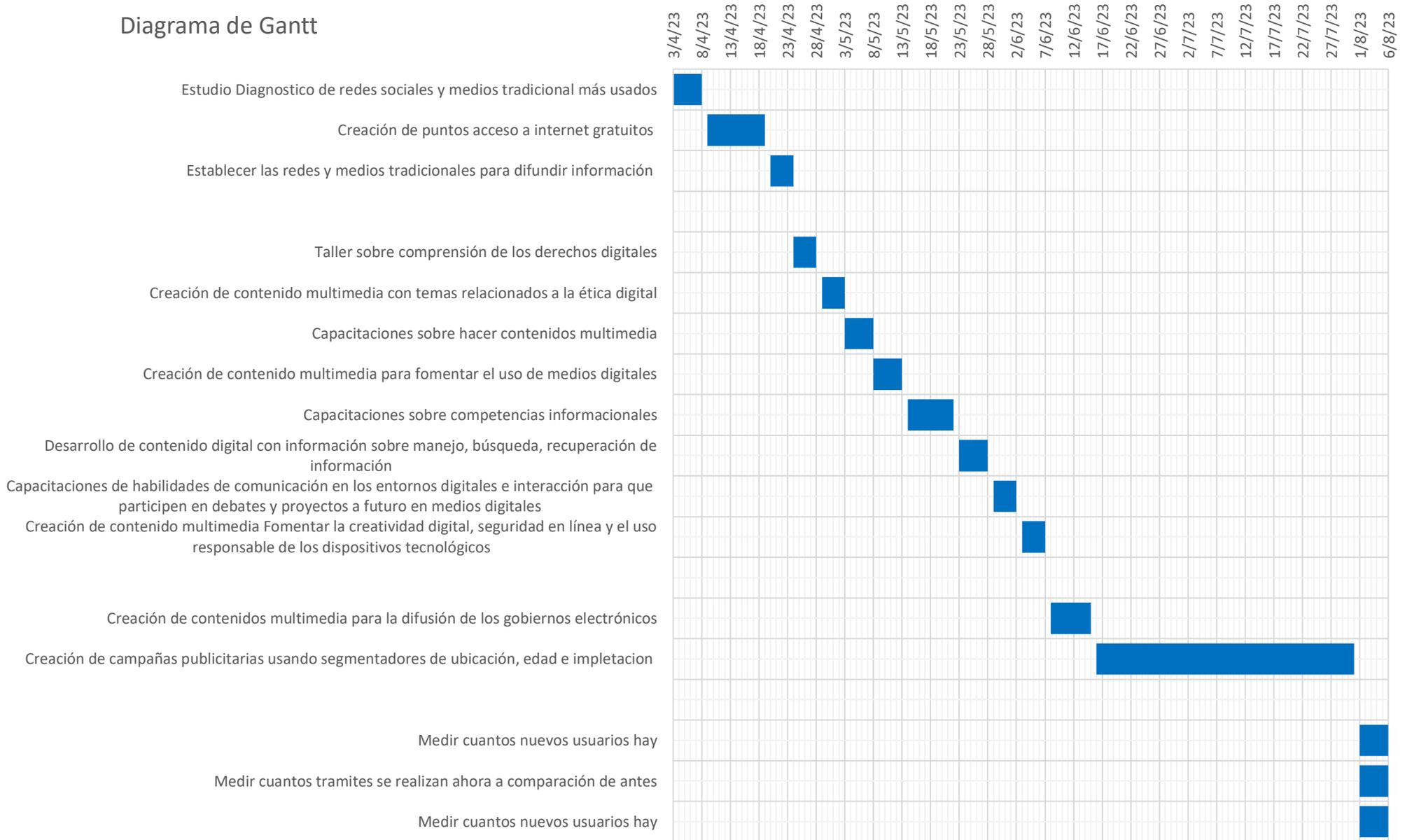
IV Etapa: Evaluación de la Propuesta

Medir cuantos nuevos usuarios hay

Medir cuantos trámites se realizan ahora a comparación de antes

Medir cuantos nuevos usuarios hay

Diagrama de Gantt



11. Bibliografía

- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., & Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Belshaw, D. (2012). *dougbelshaw.com*. Obtenido de <https://dougbelshaw.com/thesis>
- Burbano, E., & Jaramillo, R. (2021). *Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario*. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1234>
- Márquez I, Tolentino-Mayo L, & Barquera S. (enero-febrero de 2021). Regulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a la población infantil: el derecho a la información. *Salud Publica Mex* [Internet]. *Salud Pública de México*, 63(1), 92-99. Obtenido de <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/11194>
- Reyes, G. (Enero-Julio de 2020). Alfabetización y alfabetización digital. *Transdigital*, 1(1), 1-17. Obtenido de <https://doi.org/10.56162/transdigital15>
- Robayo, M. (2017). *Gobierno Electrónico en el Ecuador: Análisis de su implementación en el marco del Plan Nacional 2014 -2017*. Obtenido de <https://bit.ly/2K79Xeh>
- Zambrano , C., Vélez , X., & Vélez, Y. (Julio - Septiembre de 2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 5(3), 355-374. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/940/1227>

Anexos

La presente encuesta se realizó con el objetivo de saber sobre el nivel de conocimiento de los gobiernos electrónicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, en los ciudadanos residentes en Manta con promedio de edad entre los 20 a 50 años siendo mitad mujeres y mitad hombres.

1. ¿Desde que medio realiza sus trámites de este municipio?

- Presencial
- Computadoras
- Smartphone
- Cybers

2. ¿Si sus trámites lo realizan de manera presencial, porque motivo no los hace virtual?

- Poco conocimiento sobre las plataformas
- Poco conocimiento sobre dispositivos tecnológicos
- Prefiero Presencial
- Lo realizo de manera virtual

3. ¿En qué le afecta, asistir cuando va a realizar un trámite de manera presencial?

- Pérdida de tiempo
- Gastos económicos
- Permisos laborables
- Lo realizo de manera virtual

4. ¿Cuándo solicita información personal o permisos en el GAD, esta es entregada al instante?

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

5. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre manejo de dispositivos inteligentes (laptops, Tablet, Smartphone)?

- Muy alta
- Alta
- Medio
- Bajo
- Muy Bajo

6. ¿Tiene conocimiento de cómo realizar trámites de manera digital?

- Si
- No

7. ¿Conoce sobre las plataformas digitales del Municipio para poder realizar trámites de manera virtual?

- Si
- No

8. ¿Con que frecuencia realiza un trámite de manera digital en el GAD?

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

Guía de observación Pagina Web

Lista de cotejo para evaluar una pagina web			
Pagina Web: Gobierno Autonomo Descentralizado de Manta			
Direccion o url: https://manta.gob.ec/			
	Si	No	Observaciones
Pagina web inclusiva con ciudadanos con discapacidades		x	Falta la adaptacion para personas con cegera, deterioro motor
Informacion Actualizada	x		Cada dia suben informacion actualizada
Procesos agiles y eficazes	x		Hay procesos que aun faltan agilizar
Elementos dinamicos(audio, imagenes, videos)	x		Hay ciertos apartados que señala que hay informacion multimedia pero esta en blanco
Imágenes son de ayuda y se relacionan con el tema expuesto	x		No se cuenta con ningun video tutorial
Videos tutoriales sobre procesos		x	Se recomienda para aquellas personas que nunca han realizado un tramite en linea
Informacion clasificada correctamente	x		Apartados clasificados por secciones
Facilidad de navegacion	x		Cuentan con interfaz facil de comprension
Links funcionales		x	Algunos links no estan funcionales
Todos los tramites son en linea		x	Se ofrencen los servicios en linea pero no todos se pueden realizar en la paguina
Lenguaje de facil comprension	x		Tiene Vocabulario facil
Velocidad de carga de pagina rapida	x		Las paginas cargan rapido
Barras de carga al subir un documento y verificar su proceso		x	Deberia de exisitir para una confirmacion
Posibilidad de subsanar un error(boton de deshacer)	x		Hay pero no en todos los sitios de la pagina web
Opcion de autocompletar para una facil busqueda		x	Se debe implementar para ahorrar mas tiempo
Filtros de busqueda	x		No funciona correctamente con la informacion previamente solicitada
Contiene informacion innecesaria		x	Solo hay informacion importante
Iconos para facilidad de entendimiento(Icono de interrogacion, icono de visto para aprobar)		x	Se deberia implemanetar para mas facilidad de entendimiento