



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Modelo de Gestión Comunicacional Caso de Estudio G.A.D de Manta 2023.

AUTORA:

MERO ROMERO SHEYLA JAMILETH


PERIODO:

2023-2024

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

Tema:

Modelo de Gestión Comunicacional, Caso de Estudio: G.A.D de Manta 2023.

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	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 1 de 1

CERTIFICACIÓN

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

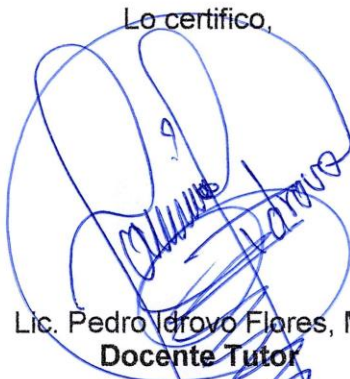
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular: Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante Mero Romero Sheyla Jamileth legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2025 (1), cumpliendo el total de 240 horas (96 FASE I: DISEÑO y 144 horas FASE II: Análisis de Resultados), cuyo tema del proyecto es "Modelo de gestión comunicacional caso de estudio G.A.D de 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, 15 de agosto de 2024

Lo certifico,



Lic. Pedro Ibarra Flores, Mg
Docente Tutor

Declaración de Autoría

Yo, Mero Romero Sheyla Jamileth estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado "Modelo de Gestión Comunicacional Estudio de Caso G.A.D de Manta 2023" es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente.

El contenido de este estudio es original y ha sido desarrollado íntegramente por mí, utilizando las fuentes y referencias adecuadas que han sido debidamente citadas. He utilizado una variedad de métodos de investigación para recolectar y analizar datos relevantes, siguiendo principios éticos y profesionales en todo momento.

Por esto declaro que este trabajo me corresponde exclusivamente y la propiedad intelectual de la misma pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Sheyla Mero R.
Mero Romero Sheyla Jamileth

Dedicatoria

Dedico esta investigación bajo la modalidad estudio de caso en primer lugar a Dios el cual me ha permitido estar presente y poder seguir empoderada en el proceso, hasta llegar a la sustentación y defensa.

A mis padres Ana Romero Ortega y Joselo Mero Catagua, quienes me inculcaron siempre el estudio para lograr ser una exitosa profesional como gestora de la información.

A mi familia, hermanos y amigos quienes me han brindado su apoyo y motivación.

A mi hermana Melanie Mero quien siempre me inculco el trabajo, sin dejar atrás mis estudios y el luchar por mi desarrollo personal y profesional.

A mi novio Eulises Sanchez y su familia quienes me motivaron y ayudaron de gran manera a seguir, no darme por vencida a pesar de las adversidades y a terminar esta etapa de mi carrera.

A mi amiga Daniela Delgado quien ha estado conmigo en las buenas, malas y cada momento desde el colegio, hasta ser mi colega y mi otra hermana en la vida.

“Todo sacrificio tiene su recompensa”

Srta. Sheyla Jamileth Mero Romero

Reconocimiento

A Dios quien merece el principal reconocimiento en cada uno de mis logros.

A mis padres Ana Romero Ortega y Joselo Mero Catagua quienes siempre soñaron en que sus cuatro hijos se graduaran y a pesar de ser la tercera, hoy soy la primera en poder darles esa satisfacción.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí quien me recibió y me guío durante todo este proceso para convertirme en una profesional. A la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio quien me dio la oportunidad de conocer más a fondo lo que la conforma. A la carrera de Gestión de la Información Gerencial la cual conocí y decidí ser parte de una carrera linda y nueva en el campo estudiantil y laboral. A los docentes quienes formaron parte esencial en todo mi proceso dando siempre lo mejor de ellos para transmitir sus conocimientos y convertirme en una profesional.

Al Lic. Pedro Idrovo Flores, Mg., en calidad de tutor quien quiero agradecer profundamente por todo su esfuerzo y dedicación a cada estudiante, en especial a mi persona, por creer en mi en este último procedimiento para poder llegar a mi meta. Gracias por ser un docente entregado a dar lo mejor.

Srta. Sheyla Jamileth Mero Romero

Índice

Caratula:	1
Tema:	2
Certificado	3
Declaración de Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento	6
Índice De Tablas	10
Introducción	11
Antecedentes Investigativos	13
Definición Del Caso De Estudio	16
Justificación	18
Objetivos	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos	20

Marco Conceptual	21
Gestión Comunicacional	21
Comunicación Institucional	22
Participación Ciudadana	22
Transparencia en la Gestión Pública	23
Página Web como Canal de Comunicación	23
Usabilidad y Diseño Web	24
Participación Digital y Redes Sociales	25
Buenas Prácticas en Comunicación Institucional	25
Enfoque de Servicio al Ciudadano	26
Accesibilidad y Diseño Adaptable	26
Marco Metodológico	27
Tipo de Estudio	27
Metodología de la investigación	28
Alcance del Estudio	28
Contactos Claves	28
Técnicas e Instrumentos	29
Resultados Obtenidos	30
Matriz De Triangulación De Entrevistas Aplicadas	32
Matriz de entrevista a la creadora de la página web de G.A.D de Manta	43
Análisis De Resultados	50

Análisis de las categorías	50
Conclusiones	54
Recomendaciones	56
Referencias.....	57
Anexo 1.....	59
Fotografías	59
Anexo 2.....	60
Entrevista Dirigida a los ciudadanos de la Ciudad de Manta.	60
Anexo 3.....	63
Entrevista dirigida a la creadora de la página web del departamento de comunicación.....	63
Propuesta De Solución	68
Título de la Propuesta.....	68
Objetivos	68
Introducción	68
Pasos para implementar un asistente virtual	69
Desarrollo de la Propuesta	71
Análisis de Factibilidad de la propuesta	74

Índice De Tablas

Tabla 1: _____ **32**

Tabla 2: _____ **43**

Introducción

La presente investigación es para dar a conocer un modelo de gestión comunicacional analizando el manejo y funcionalidad de la página del Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) de Manta teniendo como interés principal que siendo Manta una de las principales ciudades del Ecuador pueda disponer de una página web para la misma integración, trabajo y avances de la ciudadanía como canal de información y para su uso junto con la administración de la alcaldía.

La finalidad de este estudio de caso es que al realizar un análisis de la página web se pueda integrar en sus diferentes áreas una información actualizada, que se les pueda sugerir una actualización con herramientas o una Inteligencia Artificial que pueda ayudar con los trámites en línea y ayuda al cliente dándole a la ciudadanía alternativas para su uso, y que con estas herramientas en vez de generar dificultades se generen facilidades, estableciendo estrategias para una buena búsqueda dentro de la información pública o servicio que deseen obtener o tramitar .

En un mundo conectado, las plataformas digitales son fundamentales para la comunicación y el alcance de audiencias. En este caso, se analiza la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (G.A.D) para identificar áreas de mejora y ofrecer recomendaciones. El objetivo es analizar el diseño, la usabilidad y la funcionalidad de la página, brindando una experiencia satisfactoria a los usuarios. El estudio abarca aspectos como estética visual, organización de información, navegación y adaptabilidad a diferentes dispositivos. Se busca maximizar el impacto de la página en la comunidad y compartir lecciones aprendidas con otras organizaciones en línea.

La metodología presentada contiene un enfoque al modelo de comunicación institucional la cual se basa en reforzar la imagen, integridad, transparencia y la reputación de

la página web. La página web del G.A.D Manta es una herramienta esencial para comunicar información relevante a la comunidad, y es vital que su diseño y funcionamiento cumplan con los estándares actuales y brinden una experiencia satisfactoria a los usuarios, de tal manera que obtenga un vínculo cercano con la ciudadanía y se pueda ver reflejado de manera general en las demás ciudades.

Entonces al referirnos a un modelo de comunicación institucional se refiere directamente a lo que es transmitir y dar a conocer en este caso a la institución y la ciudadanía como, por ejemplo: los informes anuales, sus políticas, campañas, actividades, relaciones públicas, acontecimientos dentro de la administración o fuera de ella formando parte de sus obras efectuadas, etc.

Se ha tenido como resultado que, la página web de manta en la asignación de servicios en línea contiene una aplicación llamada Mantapp, la cual se relaciona y sirve como una ayuda para realizar los diferentes trámites que desee hacer el usuario en línea como también para informarse a cerca de lo que sucede en la ciudadanía pero de igual manera requiere de constante actualización de información como sugerencia de que se implemente una herramienta de una Inteligencia Artificial (IA) o un asistente virtual que facilite los servicios en línea y ayude al cliente.

Por otro lado, se cree necesario y de gran incentivación a la ciudadanía implementar en la página web y en la aplicación de Mantapp una portada que sea de motivación o impacto unas imágenes u obras de cómo es manta actualmente y que se pueda generar un buzón donde se interactúe con la ciudadanía, ofreciendo comentarios.

Antecedentes Investigativos

El Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) de Manta, conocido también como el Municipio de Manta, es la entidad encargada de la administración y el gobierno del cantón Manta, en la provincia de Manabí, Ecuador. Su origen se remonta a la época colonial, cuando Manta era un importante puerto comercial. Después de la independencia de Ecuador en 1822, Manta fue elevada a la categoría de cantón el 4 de noviembre de 1922. La creación oficial del G.A.D. de Manta se dio en 1988 con la promulgación de la Ley de Régimen Seccional, asignándole una amplia gama de funciones.

Entre las principales responsabilidades del G.A.D. de Manta se encuentran las obras públicas, como la construcción y mantenimiento de infraestructura; los servicios básicos, que incluyen agua potable, alcantarillado, recolección de basura y alumbrado público; la planificación urbana, mediante la elaboración y ejecución de planes de desarrollo urbano y territorial; y la promoción económica, que fomenta el crecimiento económico del cantón. Además, se enfoca en la cultura y el deporte, y colabora con la Policía Nacional para garantizar la seguridad ciudadana.

A lo largo de su historia, el G.A.D. de Manta ha enfrentado desafíos significativos, como la pobreza, la delincuencia y la falta de recursos. Sin embargo, ha logrado avances importantes, tales como la construcción de nuevas infraestructuras, la mejora de los servicios básicos y el desarrollo de programas sociales. Las principales características del G.A.D. de Manta son su autonomía para gobernarse y tomar decisiones propias, la descentralización para administrar recursos y servicios públicos, la participación ciudadana en la toma de decisiones y el control social mediante mecanismos de rendición de cuentas y transparencia.

El G.A.D. de Manta desempeña un papel crucial en el desarrollo del cantón,

proporcionando servicios básicos esenciales y promoviendo el desarrollo económico y social. La misión del GAD de Manta es procurar el bienestar común a través de obras y servicios de calidad, beneficiando a sus habitantes y aquellos bajo su jurisdicción. La visión es convertirse en una ciudad moderna, incluyente, sostenible y próspera, con una gestión pública eficiente y transparente que garantice la calidad de vida de sus habitantes y el desarrollo integral del cantón. Los valores institucionales del G.A.D. de Manta incluyen el compromiso, eficiencia, transparencia, participación, equidad, solidaridad, sostenibilidad, innovación y respeto. Estos valores son fundamentales para el cumplimiento de sus objetivos y la mejora continua de los servicios públicos.

La comunicación es un elemento fundamental para el éxito de cualquier organización, y el G.A.D. de Manta no es una excepción. La gestión comunicacional es crucial para construir relaciones con los diversos públicos, promover la transparencia y la rendición de cuentas, y alcanzar los objetivos estratégicos. Un estudio de Del Mar Rojas, Ana Ester (2020), titulado "Aplicación de un Modelo de Comunicación Organizacional Estratégica en el Proceso de Fusión de Cassinelli y Celima-Trébol", subraya la importancia de una estrategia comunicacional efectiva. Este estudio, que analiza los efectos de la falta de gestión comunicacional durante la fusión de dos empresas peruanas, concluye que la ausencia de una estrategia adecuada afecta negativamente la imagen y reputación interna, generando incertidumbre y descontento entre los empleados, y dificultando la adaptación al nuevo entorno laboral. El estudio recomienda la implementación de una gestión comunicacional integral y estratégica para facilitar la transición, mejorar la moral de los empleados y mantener la reputación corporativa en procesos de fusión futuros. De manera similar, para el G.A.D. de Manta, una gestión comunicacional efectiva es esencial para promover la transparencia, mejorar la relación con los ciudadanos y alcanzar los

objetivos estratégicos del cantón.

Paredes, M. E. (2022). El análisis titulado *"Análisis de la Gestión Comunicacional del Ejército y Establecimiento de Estrategias para Fortalecer la Imagen Institucional"* se centra en mejorar la imagen del Ejército Ecuatoriano y sus relaciones con diferentes públicos a través de una investigación detallada de los fenómenos y actores comunicacionales. Utilizando una metodología basada en un análisis prospectivo y una matriz FODA, se examinan los procesos de comunicación, los productos y medios utilizados, y las interacciones con el público. Los resultados muestran que una comunicación estratégica, vista desde una perspectiva integral y multidisciplinaria, puede mejorar significativamente la gestión del Sistema de Comunicación Social del Ejército. En conclusión, el estudio recomienda que el Ejército adopte una visión de comunicación compleja y adaptable, que mantenga su identidad institucional y fomente una cultura de comunicación que responda a los cambios socioculturales y estratégicos, para fortalecer su imagen y mejorar sus relaciones internas y externas.

Bravo, Cedeño, S. P. (2021). El estudio titulado *"La Comunicación Digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro"* tiene como objetivo analizar la efectividad de la comunicación digital en dicho gobierno local y su impacto en la relación entre la población y las autoridades. La metodología se basa en una revisión teórica sistemática de las dimensiones comunicacional, organizacional y política en la administración pública, complementada con un estudio de caso cualitativo que incluye encuestas virtuales a las audiencias del cantón. Los resultados revelan que, aunque existe una conexión con el público, la comunicación se lleva a cabo de manera reactiva y carece de una estrategia de mediano o largo plazo que integre elementos estratégicos y establezca indicadores para un fortalecimiento continuo.

Definición Del Caso De Estudio

A través del tiempo se ha estado implementando el modelo de gestión comunicacional dentro de las organizaciones ofreciendo una base teórica y práctica la cual permite: planificar, organizar, ejecutar y evaluar sus actividades de comunicación de manera efectiva y eficiente. Para alcanzar sus objetivos estratégicos, siendo su objetivo principal el optimizar la comunicación interna y externa de la organización.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta es una organización gubernamental, la cual no ha sido la excepción en implementar un modelo de gestión comunicacional; aunque en toda su estructura se utilice, nuestro enfoque principal es en el departamento de la dirección de comunicación, esta área se conforma de un equipo que trabaja para informar a la ciudadanía a través de boletines, videos informáticos (largos y cortos), infografías, diseños, en temas de obras, inversión, turismo, gastronomía y temas sociales.

La Dirección De Comunicación es conformada por un total de 28 personas que trabajan en territorio de la dirección. En cuanto a la página web, dentro de Comunicación solo una persona la maneja y externamente son 3 quienes le dan el manejo necesario. Por otro lado, la dirección de comunicación implementa también un modelo de gestión comunicacional en base a estrategias comunicacionales donde se establecen compromisos que se reflejan en el día a día.

Dentro de la dirección de comunicación se maneja La página web del G.A.D Manta la cual cumple un rol clave al proporcionar un medio de comunicación accesible y de fácil alcance para los ciudadanos. A través de esta plataforma digital, el gobierno de Manta puede difundir noticias, eventos, programas, servicios que son de interés para la comunidad.

El estudio del caso busca analizar el diseño, la usabilidad y la funcionalidad de la página web del G.A.D Manta, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones para

optimizar su rendimiento como herramienta de un modelo de gestión comunicacional institucional. Además de ser una fuente de información, la página web del G.A.D de Manta no permite del todo fortalecer la interacción entre la institución y los ciudadanos, aunque proporciona formas de contacto por medio de los trámites y enlaces de comunicación, lo que fomenta la participación ciudadana es el permitir recibir comentarios, consultas y sugerencias de la ciudadanía, y si bien existe algún espacio, no consta un fácil acceso o una forma clara de su ubicación o su uso.

Al realizar un análisis se evaluó el diseño, la usabilidad y la funcionalidad de la página web, donde se encontró información desactualizada en diferentes servicios de acceso a la información de aquella, por otro lado, se evidencio la falta de herramientas que ayuden a la funcionalidad de los servicios en línea o una Inteligencia Artificial (IA) para interactuar con la ciudadanía.

A continuación, se integran algunas interrogantes que describen las problemáticas presentadas en la dirección de comunicación del G.A.D Manta:

¿Qué deficiencias existen en la actualización de información en la estructura y contenido de la página web del GAD de Manta?

¿Cómo se puede mejorar la navegación en la página web del GAD de manta para aumentar su usabilidad para todos los usuarios?

¿Qué mejoras se pueden implementar en la página web de Manta para su rendimiento y cumplimiento con los estándares modernos de usabilidad y accesibilidad?

¿Cómo afecta la falta de información actualizada en la página web?

Justificación

El estudio del modelo de gestión comunicacional del Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) de Manta, enfocado en su página web, es esencial debido a varios factores, así como la comunicación institucional es vital para el funcionamiento de cualquier organización, especialmente en el ámbito gubernamental, donde la transparencia, la participación ciudadana y la accesibilidad a la información son fundamentales para la democracia y la buena gobernanza. La página web del G.A.D de Manta es una herramienta crucial para la comunicación con los ciudadanos, proporcionando acceso a información sobre servicios, proyectos y actividades gubernamentales. Sin embargo, un análisis preliminar ha revelado áreas significativas de mejora en la página web del G.A.D de Manta. Se ha identificado la falta de información actualizada, la ausencia de herramientas interactivas como la inteligencia artificial para la asistencia en línea y una carencia de recursos que promuevan la participación ciudadana directa. Estas deficiencias no solo limitan la efectividad de la comunicación institucional, sino que también afectan negativamente la percepción y confianza de la ciudadanía en el gobierno.

El estudio tiene como objetivo optimizar la comunicación interna y externa del G.A.D de Manta, mejorando la eficiencia y efectividad de sus interacciones con los ciudadanos. Al abordar las deficiencias actuales y proponer soluciones concretas, como la actualización continua de la información, la implementación de inteligencia artificial para la atención al usuario y el desarrollo de mecanismos que faciliten la retroalimentación ciudadana, se busca:

Garantizar información pública actualizada y accesible para reforzar la confianza ciudadana en el G.A.D. de Manta.

Crear espacios y herramientas que permitan la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y gestión pública.

Asegurar que la página web sea intuitiva, navegable y accesible para todos, promoviendo una comunicación inclusiva.

Integrar tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, para optimizar los servicios en línea y mejorar la experiencia del usuario.

Proyectar una imagen institucional sólida mediante una comunicación clara, coherente y visualmente atractiva.

La importancia de este estudio radica en su capacidad para transformar la manera en que el G.A.D de Manta se comunica con su comunidad. En una era donde la información es poder, tener una página web funcional, transparente y participativa es esencial para cumplir con los estándares de gobernanza moderna. Además, un portal web eficiente no solo mejora la percepción pública, sino que también puede ser un ejemplo para otras instituciones gubernamentales, fomentando la adopción de buenas prácticas en comunicación institucional.

La factibilidad del estudio se sustenta en la disponibilidad de recursos tecnológicos y humanos dentro del G.A.D de Manta. Con un equipo de 28 personas en el departamento de comunicación y la infraestructura digital ya existente, es viable implementar las mejoras propuestas. Además, el creciente acceso a tecnologías como la inteligencia artificial y la evolución constante de herramientas de diseño web hacen que las recomendaciones del estudio sean prácticas y realizables.

El impacto social de este estudio es significativo. Una página web mejorada no solo facilita el acceso a la información, sino que también empodera a los ciudadanos al hacerlos partícipes activos en la gestión pública. Esto puede conducir a una mayor satisfacción ciudadana, una mejor colaboración entre la comunidad y el gobierno.

Objetivos

Objetivo General

- ✚ Analizar el modelo de gestión comunicacional del GAD de Manta a través de su página web.

Objetivos Específicos

- ✚ Identificar deficiencias en la actualización de información en la estructura y contenido de la página web del G.A.D de Manta
- ✚ Analizar la usabilidad de la página web del GAD de Manta para mejorar la navegación para todos los usuarios.
- ✚ Sugerir un sistema de inteligencia artificial o un asistente virtual para la página web del GAD de Manta que facilite los tramites y la accesibilidad de la página.

Marco Conceptual

El presente marco conceptual del estudio modelo de gestión comunicacional del G.A.D de Manta abarca aspectos clave como la gestión comunicacional, la comunicación institucional, la participación ciudadana, la transparencia en la gestión pública, la usabilidad y diseño web, la participación digital y las buenas prácticas en comunicación institucional. Estos elementos son esenciales para desarrollar una estrategia de comunicación efectiva que fortalezca la relación entre la institución y la comunidad, promoviendo la transparencia, la participación y el servicio al ciudadano. El aportar con estas estrategias permitirá al G.A.D de Manta mejorar su página web y sus canales de comunicación, logrando una interacción más efectiva con los ciudadanos y un mayor impacto en la comunidad. Al centrarse en la usabilidad, accesibilidad y transparencia, la institución puede construir un mejor modelo de gestión comunicacional.

Gestión Comunicacional

El objetivo de la gestión de la comunicación es lograr una comunicación eficaz tanto dentro de la organización como entre ésta y su entorno externo. Esta actividad consiste en el uso profesional de técnicas, métodos, procedimientos, tecnologías, que aseguran una interacción informativa y emocional eficaz entre los diferentes niveles de comunidades e individuos, que representan a la organización y su entorno. Cortes, D. (2023).

De acuerdo a lo mencionado por Cortes (2023) se menciona la importancia de la gestión de la comunicación como herramienta fundamental para lograr una comunicación efectiva siendo esencial para el éxito de cualquier organización, permite fortalecer las relaciones internas y externas, construir una imagen positiva y lograr los objetivos organizacionales, convirtiéndose en un pilar para navegar en un entorno cada vez más competitivo, impulsando el crecimiento y la sostenibilidad de la organización.

Comunicación Institucional

La comunicación institucional es esencial en la gestión pública y en el marketing. Consiste en un conjunto de estrategias, procesos y actividades que una institución gubernamental utiliza para establecer relaciones efectivas con la comunidad, difundiendo información y mensajes de manera clara, coherente y transparente (InboundCycle, 2022).

De acuerdo con lo mencionado por el autor, la comunicación institucional es vital para el éxito organizacional, ayudando a construir una reputación sólida, generar confianza y mejorar la percepción pública. Una gestión efectiva de la comunicación institucional requiere una planificación cuidadosa, coherencia en los mensajes y una comprensión profunda de las necesidades y expectativas del público objetivo.

Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un derecho fundamental que permite a los ciudadanos influir en la toma de decisiones, planificación y gestión de asuntos públicos. Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2023), la participación ciudadana implica la intervención activa y directa de los ciudadanos en los asuntos que afectan a su comunidad y sociedad.

Este proceso es crucial para fortalecer la democracia, empoderando a la población y permitiendo que sus voces sean escuchadas. Fomenta la transparencia y la rendición de cuentas en el gobierno, obligando a las autoridades a responder a las demandas y preocupaciones de los ciudadanos, una comunicación institucional efectiva debe promover y facilitar la participación ciudadana, creando espacios para el diálogo y la retroalimentación, lo cual puede incluir el uso de plataformas digitales como sitios web y redes sociales para recoger opiniones y perspectivas de los ciudadanos en la toma de decisiones y formulación de políticas públicas.

Transparencia en la Gestión Pública

La transparencia es esencial en la gestión pública, basada en valores éticos como la honestidad, integridad, responsabilidad y eficacia. Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la transparencia implica acciones claras que garantizan el acceso a información oportuna y clara para la ciudadanía sobre las acciones, recursos y decisiones de las instituciones públicas.

La transparencia involucra la apertura y accesibilidad de la información sobre las actividades, decisiones y recursos de una institución gubernamental. Una comunicación institucional transparente promueve la rendición de cuentas y fortalece la confianza de la comunidad en la gestión pública, mediante la publicación de informes detallados, datos financieros y una comunicación clara de las decisiones y políticas adoptadas.

Página Web como Canal de Comunicación

En la era digital actual, las páginas web son herramientas esenciales para la comunicación institucional. Según Euroinnova Business School (2023), las páginas web permiten la difusión de información de manera rápida, accesible y de amplio alcance, facilitando la interacción directa con los ciudadanos.

Una página web bien diseñada y gestionada puede servir como plataforma central para la comunicación institucional, proporcionando acceso a noticias, eventos, servicios y otros recursos importantes. Además, puede incluir herramientas interactivas como formularios de contacto, encuestas y foros de discusión que fomenten la participación ciudadana y permitan a la institución recoger retroalimentación y responder a las necesidades de la comunidad.

Sin embargo, a la página web del G.A.D. de Manta se posiciona como un canal de comunicación esencial, proporcionando una plataforma accesible y disponible las 24 horas del

día para que los ciudadanos obtengan información y accedan a servicios. Al centralizar la información en un único portal, se facilita la búsqueda de datos relevantes, como horarios de atención, procedimientos administrativos, noticias y eventos. Esta disponibilidad continua es crucial para aquellos que no pueden visitar las oficinas durante el horario laboral, asegurando que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a la información y los servicios del G.A.D.

Además, la página web contribuye significativamente a la transparencia y la confianza en la administración. Al publicar información detallada sobre las actividades del G.A.D., presupuestos, proyectos y decisiones importantes, se promueve un gobierno abierto y responsable. Esta transparencia no solo fortalece la confianza de los ciudadanos en la gestión pública, sino que también fomenta una mayor participación ciudadana, al permitir que las personas estén informadas y puedan involucrarse en los procesos de toma de decisiones que afectan a su comunidad.

Finalmente, como canal de comunicación interactivo, la página web puede incorporar herramientas como formularios de contacto, encuestas y un asistente virtual (como Botsify) para responder preguntas frecuentes y guiar a los usuarios en sus trámites. Estas funcionalidades mejoran la eficiencia operativa del G.A.D. al reducir la carga de trabajo del personal administrativo y acelerar la resolución de consultas.

Usabilidad y Diseño Web

La usabilidad de una página web se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden interactuar con el sitio y encontrar la información que buscan. (Casas et al.2023).

Un diseño web intuitivo y atractivo es crucial para mantener la atención del visitante y garantizar una experiencia positiva en el sitio. La usabilidad incluye aspectos como la

navegación, la estructura de la información, la velocidad de carga y la compatibilidad con diferentes dispositivos. Un sitio web debe ser fácil de usar para todas las personas, independientemente de su nivel de habilidad técnica, y debe proporcionar una experiencia de usuario fluida y satisfactoria.

Participación Digital y Redes Sociales

Además de la página web, las redes sociales y otros medios digitales son fundamentales para la comunicación institucional. Según Castells (2012), las redes sociales permiten una interacción más dinámica y directa con la comunidad, facilitando el intercambio de información y la participación ciudadana.

La participación digital se refiere al uso de plataformas digitales para interactuar, colaborar y compartir información en línea. Las redes sociales permiten a los usuarios conectarse con otras personas, compartir contenido, participar en debates y discutir temas de interés común, transformando la forma en que las personas se involucran y participan en la sociedad, tanto a nivel local como global.

Buenas Prácticas en Comunicación Institucional

El marco conceptual también puede incluir ejemplos de otras instituciones gubernamentales que hayan implementado con éxito estrategias de comunicación institucional centradas en la participación ciudadana y la transparencia. La comunicación de ideas es fundamental para la unión de las personas y el origen de la formación de sociedades, como destaca la Enciclopedia de la Ilustración francesa citada por González (2003). Estas buenas prácticas pueden servir como modelos a seguir y proporcionar ideas valiosas para mejorar la comunicación institucional del G.A.D de Manta. Esto incluye la planificación estratégica de la comunicación, la gestión de crisis, la integración de tecnologías avanzadas y la creación de

espacios para la participación ciudadana.

Enfoque de Servicio al Ciudadano

Según Martín-Castilla (2005), es crucial considerar al ciudadano como el centro de la comunicación institucional para garantizar que la información presentada en la página web sea relevante, clara y útil para sus necesidades. Cuando hablamos de "enfoque ciudadano", pensamos en la participación de las personas en sus comunidades, tomando responsabilidad por sus derechos y deberes. Un enfoque centrado en el ciudadano implica diseñar la comunicación institucional de manera que responda a las preguntas y preocupaciones de la comunidad, proporcionando información accesible y fácil de entender.

Accesibilidad y Diseño Adaptable

El diseño, desarrollo y mantenimiento de una página web deben garantizar que sea accesible para todos los usuarios, independientemente de su contexto y capacidades. Según Martínez-Sala y Monserrat-Gauchi (2016), un sitio web accesible permite a todos los usuarios acceder a la información y servicios ofrecidos, asegurando una comunicación inclusiva. La accesibilidad incluye el diseño responsivo, que adapta el contenido del sitio web a diferentes dispositivos y tamaños de pantalla, garantizando una experiencia de usuario coherente y satisfactoria. Además, se deben considerar las necesidades de usuarios con discapacidades, implementando características como lectores de pantalla, subtítulos y opciones de navegación alternativas.

Marco Metodológico

Para llevar a cabo el análisis del modelo de gestión comunicacional del Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) de Manta a través de su página web, se utilizó una estrategia metodológica que se alinea con el propósito del estudio y las características del contexto en el que se desarrolla. A continuación, se describe el tipo de estudio, su alcance, los contactos clave, las técnicas e instrumentos a utilizar, y se justifica el procedimiento a seguir para alcanzar los objetivos del estudio.

Tipo de Estudio

La presente investigación tiene un alcance exploratorio, considerando lo que afirma Fidias Garcel (2019) “la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir un nivel superficial de conocimiento”.

De acuerdo con Afirma Ramírez (2022), la investigación descriptiva son las que podríamos denominar de corte fotográfico. Es la descripción con mayor precisión, de las características de un determinado individuo, situaciones o grupos, con o sin especificación de hipótesis iniciales acerca de la naturaleza de tales características. (pág. 84).

Por lo tanto, de acuerdo con los autores este estudio es de tipo descriptivo y exploratorio, por motivo de que busca identificar y describir las características actuales de la página web del G.A.D de Manta, así como explorar áreas de mejora y proponer soluciones concretas para optimizar su funcionamiento como herramienta de comunicación institucional.

Metodología de la investigación

La presente investigación cuenta con un tipo de investigación *cualitativa*

Rodrigo Sampieri & Lucio (2019), indica que el enfoque cualitativo “Se utiliza para realizar descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (pág. 9).

Por lo expuesto, se pretende recolectar, analizar, describir e interpretar la información obtenida a partir de los instrumentos aplicados y de esta manera, serán procesados mediante una triangulación y análisis que permitan comprobar el estudio de este.

Alcance del Estudio

El alcance del estudio abarca el análisis del diseño, usabilidad, accesibilidad y funcionalidad de la página web del G.A.D de Manta. Incluye el análisis de contenidos, la estructura del sitio, el sugerir la implementación de herramientas tecnológicas y la interacción con los ciudadanos. Se focaliza en cómo estos elementos pueden mejorar la transparencia, participación ciudadana y eficiencia en la comunicación institucional.

Contactos Claves

Departamento de Comunicación del G.A.D de Manta: Colaboración con el equipo encargado del manejo de la página web para obtener información detallada sobre su funcionamiento actual, problemas y áreas de mejora.

Usuarios de la Página Web:

Entrevistas a los ciudadanos que utilizan la página web para recoger opiniones, experiencias y sugerencias sobre su usabilidad y funcionalidad.

Expertos en Tecnología y Comunicación Digital:

Consultas con profesionales en diseño web, inteligencia artificial y comunicación digital

para obtener recomendaciones y asesoramiento sobre mejores prácticas y herramientas tecnológicas aplicables.

Técnicas e Instrumentos

Análisis de Contenido:

Revisión sistemática de la información disponible en la página web del G.A.D de Manta para analizar la actualización y relevancia de los contenidos. Se utilizarán listas de verificación.

Entrevistas:

Entrevistas semiestructuradas con miembros del Departamento de Comunicación y expertos en tecnología para profundizar en los aspectos técnicos y estratégicos de la gestión comunicacional.

Observación Directa:

Análisis del diseño y la funcionalidad de la página web mediante la navegación y uso de sus diferentes secciones y servicios. Se documentarán problemas de usabilidad y se propondrán sugerencias de mejoras específicas.

Resultados Obtenidos

En este apartado se presentan los hallazgos generados a partir de la observación directa y el análisis de la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D.) de Manta, con el objetivo de identificar deficiencias en la actualización de información, analizar la usabilidad del sitio web y sugerir la implementación de un sistema de inteligencia artificial (IA) o asistente virtual. Estos resultados se exponen de manera organizada y clara, destacando los aspectos relevantes para el desarrollo del Estudio de Caso y alineándose con los objetivos específicos de la investigación.

Uno de los aspectos clave observados es la falta de actualización regular de la información presentada en el sitio web del G.A.D. de Manta. Se evidenció que varias secciones, especialmente aquellas relacionadas con Noticias y Eventos, no reflejan las actividades y anuncios más recientes. Este desajuste temporal compromete la credibilidad del sitio como una fuente de información oportuna y relevante, esencial para mantener a la comunidad informada sobre las actividades municipales y otros eventos importantes.

La sección de Trámites y Servicios también presenta problemas de actualización, con procedimientos y requisitos que no siempre están alineados con las políticas y normativas vigentes. Esto puede causar confusión y frustración entre los usuarios que dependen de esta información para realizar trámites municipales de manera eficiente. La necesidad de un sistema más eficiente de actualización de contenido es evidente para asegurar que la página web cumpla su función informativa de manera efectiva.

El análisis de la usabilidad de la página web se centró en evaluar la facilidad de navegación y la accesibilidad de la información para los usuarios. La estructura del sitio y la disposición de los elementos de navegación fueron evaluadas en términos de intuitividad y facilidad de uso. Se

encontró que la organización del menú de navegación no siempre es clara, con categorías y subcategorías que pueden resultar confusas para los usuarios. Además, la presencia de enlaces rotos y páginas de error afecta negativamente la experiencia de usuario, interrumpiendo el flujo de navegación y dificultando el acceso a la información deseada.

Otro problema identificado es la falta de un diseño responsivo adecuado, lo cual impide que el sitio se visualice correctamente en dispositivos móviles. En una era donde el acceso a internet a través de teléfonos y tabletas es común, esta deficiencia limita la accesibilidad del sitio web, excluyendo potencialmente a un segmento significativo de la población que depende de estos dispositivos para acceder a información en línea.

Por lo tanto, los resultados obtenidos evidencian una serie de deficiencias y áreas de oportunidad en la página web del G.A.D. de Manta. La falta de actualización de la información, los problemas de usabilidad y la necesidad de incorporar tecnologías avanzadas como la IA se destacan como aspectos clave a abordar. Estas observaciones subrayan la importancia de realizar mejoras técnicas y funcionales para garantizar que el sitio web cumpla con su propósito de manera eficiente y efectiva, facilitando el acceso a la información y los servicios para todos los ciudadanos.

Matriz De Triangulación De Entrevistas Aplicadas

Tabla 1:

Matriz de entrevista a los ciudadanos de Manta

	Participantes				Cita	Análisis
	P1 (Lionel Lucas)	P2 (Antonio Espinales)	P3 (Ingrid Cedeño)	P4 (Hugo Cedeño)		
¿Conoce la página web del municipio de Manta?	Si, la conozco porque la he visto por el facebook.	Sí, la conozco.	La he escuchado, pero nunca he entrado a ver la página.	Sí, claro que la conozco.	GoDaddy. (2023). Una página web es un documento electrónico accesible a través de internet que contiene información organizada y presentada de forma visual.	A partir de las respuestas de los entrevistados, se observa una variabilidad en el conocimiento de lo que es una página web, independientemente del sitio la mayoría de los entrevistados la conocen tanto directa e indirectamente como el entrevistado que la conoce por la aplicación de facebook y a excepción de una de

						las entrevistadas quien solo ha escuchado de su existencia, cumpliendo en su mayoría con lo descrito por el autor al referirse que una página web es accesible a través de internet que contiene información organizada y presentada de forma visual.
¿Cuál ha sido su experiencia con la página web?	Solo la he utilizado para consultar en los predios urbanos. A veces ahí salen cosas que uno	He tenido dificultades con el procedimiento para el traspaso de	No la he usado. Normalmente obtengo información a través de las redes sociales o	Realmente es satisfactoria, es nuestro gran soporte de información	La Experiencia de Usuario (UX, por sus siglas en inglés) son las percepciones y respuestas que una persona experimenta al interactuar con cualquier solución, ya	La experiencia de usuario con la página web del municipio de Manta varía significativamente entre los entrevistados, lo que refleja diferentes niveles de satisfacción y desafíos, encontrando como mayoría varias dificultades con el

<p>ni sabía. Por ejemplo, me tocó una vez mi suegro, le averigüé los predios urbanos, y la novedad es que debía esas áreas verdes.</p>	<p>dominio.</p>	<p>anuncios.</p>	<p>sobre proyectos.</p>	<p>sea un sitio web, una aplicación móvil, un dispositivo físico, o incluso un servicio (Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y el Conocimiento, 2024).</p>	<p>procedimiento de realizar trámites prefiriendo obtener información de otros lugares o ir físicamente, por otro lado también han encontrado la experiencia de la información útil y sorprendente, lo que resalta la efectividad de la página y a su vez el desconocimiento de los entrevistados en su uso. Estas respuestas, alineadas con la definición de UX de la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y el Conocimiento (2024), sugieren que, aunque la página web es útil para algunos, existen oportunidades para optimizar</p>
--	-----------------	------------------	-------------------------	---	---

						la experiencia y facilitar el acceso y la comprensión de los servicios ofrecidos.
¿Qué funciones utiliza cuando ingresa?	Para ver cuánto nos va a salir en los predios urbanos.	Para el procedimiento de traspaso de dominio de bienes inmuebles.	No la utilizo.	Las frecuentes, las normales. No hay ningún inconveniente en poder navegar en la página web.	La función de toda página web es exclusivamente la de difusión de información de toda índole: comercial, institucional, educativa, periodística, gubernamental, etc. (LANDOIS, 2021).	Las respuestas de los entrevistados reflejan una variedad de usos y niveles de interacción con el sitio. En conjunto, estas experiencias muestran que, la mayoría de entrevistados usan las funciones para ejercer trámites, mientras que la minoría no la usa por desconocimiento o simplemente porque no le ha tocado ejercer alguna función. Por tanto, según lo que indica (LANDOIS, 2021). cumple con la función de difusión de

						información de toda índole: comercial, institucional, educativa, periodística, gubernamental, etc.
¿Ha encontrado alguna dificultad al usar la página?	A veces el internet está lento, se colapsa.	Sí, he tenido dificultades con el procedimiento, indicando un problema en la eficiencia del proceso.	No me ha tocado realizar ningún trámite.	Solo cuando hay una interrupción general del servicio de internet.	La usabilidad web se refiere al grado de facilidad para acceder y navegar por una página de forma intuitiva, sencilla y rápida. (UNIR, 2021).	Las respuestas indican que mientras algunos usuarios enfrentan problemas de internet para otros existen desafíos con los procedimientos que deben abordarse, pocos son los que no le han tocado realizar alguna función mientras que en su mayoría las dificultades presentadas se deben a un colapso en la plataforma o problemas de internet, interfiriendo a lo establecido con (UNIR, 2021). Donde estipula que la usabilidad

						web se refiere al grado de facilidad para acceder y navegar por una página de forma intuitiva, sencilla y rápida.
¿Qué tan actualizada encuentra usted la página?	Se actualiza rápido, pero cuando colapsa se pone lenta.	La encuentro misteriosa y poco eficiente para obtener certificados de solvencia en crédito.	No eh entrado	La información siempre se actualiza y es pertinente.	El mantenimiento web es el conjunto de actividades y tareas que se realizan de manera periódica para garantizar que una página web funcione bien y cumpla con sus objetivos (Londoño, 2023).	Las opiniones de los entrevistados sobre la actualización de la página web reflejan diversas percepciones sobre su mantenimiento y eficiencia, en la mayoría de las respuestas algunos usuarios encuentran que la página se actualiza rápidamente, aunque enfrenta problemas de rendimiento cuando se colapsa, lo que sugiere la necesidad de optimizar.

						<p>Sin embargo, se refleja cómo no lleva mucha concordancia entre la pregunta y sus respuestas dado que ellos se refieren a la actualización como parte del internet y no como la actualización de información.</p> <p>Según lo que dice el autor se debe seguir con un mantenimiento para garantizar un buen funcionamiento cumpliendo los objetivos.</p>
<p>¿Tiene alguna sugerencia para</p>	<p>Ninguna sugerencia específica.</p>	<p>La alcaldesa debería tener más</p>	<p>Deberían utilizar videos y aplicativos para atraer más</p>	<p>Que la información sea veraz y</p>	<p>Para que una web sea accesible debe contar con un diseño responsive, es decir, que se pueda</p>	<p>Las sugerencias de los entrevistados para mejorar el uso y accesibilidad de la página son diferentes.</p>

<p>mejorar el uso y accesibilidad?</p>		<p>conocimiento sobre el proceso y capacitar al personal para agilizar los procedimientos.</p>	<p>a los jóvenes y facilitar la información.</p>	<p>no solo proclame grandes resultados, sino también reconozca las falencias.</p>	<p>visualizar correctamente en cualquier tipo de dispositivo, además de adaptarse a diferentes tipos de usuarios (UNIR, 2021).</p>	<p>Se puede decir que la mayoría no tiene una idea de como llegar a una mejora, aun así, también existen quienes proponen atraer a los jóvenes, agilizar los procedimientos, poner información actualizada, pero según el autor para mejorar la accesibilidad se debe visualizar correctamente en cualquier tipo de dispositivo, además de adaptarse a diferentes tipos de usuarios.</p>
---	--	--	--	---	--	--

<p>¿Cómo ve usted la implementación de una inteligencia artificial dentro del sitio?</p>	<p>Sería útil para que las personas puedan hacer consultas y pagos en línea, evitando desplazamientos innecesarios.</p>	<p>No creo que la inteligencia artificial esté por encima de la inteligencia natural, pero un asistente virtual podría ser útil en el futuro.</p>	<p>Me gustaría que implementaran inteligencia artificial para facilitar el acceso a información relevante para los jóvenes.</p>	<p>Aunque no comparto mucho la idea, reconozco que es inevitable y que podría ayudar, pero advierto sobre la dependencia excesiva de la tecnología.</p>	<p>Martech (2023). La inteligencia artificial online es una tecnología que puede proporcionar ideas y soluciones útiles para sitios web o empresas. Actúa como una herramienta que puede ayudar a recopilar datos, analizar información y mejorar la toma de decisiones mediante una mayor previsibilidad y respuestas automatizadas.</p>	<p>según las respuestas de los entrevistados se refleja por un lado una gran aceptación por la inteligencia artificial, aunque por otro lado no es algo de lo que estén conformes, por lo que piensan que en vez de ser una ayuda pueda perjudicar al talento humano; sin embargo, esto se debe mucho a las edades de los entrevistados siendo los adultos ya mayores quienes creen que perjudica sobre todo porque es algo que no manejan o les es difícil usarlo.</p> <p>A su vez la inteligencia artificial según el autor Martech</p>
---	---	---	---	---	---	---

						(2023). Explica que actúa como una herramienta que puede ayudar a recopilar datos, analizar información y mejorar la toma de decisiones mediante una mayor previsibilidad y respuestas automatizadas.
--	--	--	--	--	--	---

Nota: Triangulación de información revelada por los ciudadanos de la ciudad de Manta, citas de investigaciones retrospectivas y análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

Tabla 2:

Matriz de entrevista a la creadora de la página web de G.A.D de Manta

Categorías	Pregunta	Creadora De La Página Web	Citas	Análisis
<p>Manejo y control de la pagina</p>	<p>¿Podría contarme un poco sobre el manejo del sitio web del GAD de Manta y su público objetivo?</p>	<p>El manejo de la web se maneja de forma interna y externa, por medio de un proveedor de forma externa el cual se hace cargo de su respaldo, y, por otro lado, la</p>	<p>Según García (2021), el control de gestión o de una página (CG) es ante todo un método, un medio para conducir</p>	<p>El manejo del sitio web del G.A.D. de Manta, que combina una gestión interna con el Departamento de Comunicación y un respaldo externo por un proveedor, refleja un enfoque integral para garantizar su funcionalidad y seguridad. El público objetivo es toda la ciudadanía que busca información municipal, lo que subraya la importancia de mantener la página accesible y actualizada. Según García (2021), el control de gestión (CG) implica prever y establecer objetivos claros, lo que es esencial para una página web destinada a servir a un amplio público. Este</p>

		<p>norma interna, el Departamento de Comunicación.</p> <p>El público objetivo es toda la ciudadanía que busca información de municipio.</p>	<p>con orden el pensamiento y la acción, lo primero es prever, establecer un pronóstico sobre el cual fijar objetivos y definir un programa de acción.</p>	<p>método permite estructurar el pensamiento y la acción, asegurando que la página cumpla con sus metas de proporcionar información precisa y relevante. La combinación de una gestión interna y externa permite al G.A.D. de Manta planificar y ejecutar un programa de acción efectivo para mantener su sitio web operativo y útil para los ciudadanos.</p>
<p>Estrategias de comunicación</p>	<p>¿Tienen estrategias de comunicación para mejorar y difundir la utilidad de su página web?</p>	<p>Los recursos en cuanto a difusión se utilizan de forma adecuada para que de esta forma no afecte el POA (Presupuesto</p>	<p>Para Milena Smith (2018), son las acciones que lleva a cabo una organización dentro del área de</p>	<p>Las estrategias de comunicación del G.A.D. de Manta para mejorar y difundir la utilidad de su página web se centran en la utilización adecuada de recursos sin afectar el Presupuesto Operativo Anual (POA). La difusión se realiza a través de canales establecidos como redes sociales, el Departamento de Recaudación, el Registro de la Propiedad y empresas asociadas. Según Milena Smith (2018), estas acciones son</p>

		<p>Operativo Anual) de la dirección. Es decir, que solo para hacer difusión de la existencia de la web no es lo adecuado.</p> <p>La difusión de la web se maneja acorde a las estrategias que están dentro de los canales de comunicación.</p> <p>Redes sociales, Departamento de Recaudación, Registro</p>	<p>comunicación para alcanzar de manera eficaz los objetivos y metas planteadas.</p>	<p>fundamentales para alcanzar los objetivos y metas de comunicación de la organización. La implementación de estas estrategias permite que la web llegue de manera efectiva a la ciudadanía, utilizando los recursos disponibles de forma eficiente y alineada con los objetivos comunicacionales. Esto asegura que la página web no solo sea conocida, sino también utilizada de manera efectiva por el público objetivo.</p>
--	--	---	--	---

		de la Propiedad, Empresas		
Utilidad de la pagina	¿Cree usted que es importante difundir la utilidad de la página web del municipio de Manta? ¿por qué?	En la medida de lo posible se potencia o se difunde que el municipio cuenta con una página web. Es importante si, para que la ciudadanía en general sepa que existe otro medio de	Según Lujan Mora (2018), Las aplicaciones Web son aquellas herramientas donde los usuarios pueden acceder a un servidor Web a través de la red mediante un	La difusión de la utilidad de la página web del municipio de Manta es crucial para asegurar que la ciudadanía aproveche este recurso como un medio adicional para acceder a información pública. La página web actúa como una herramienta clave donde los usuarios pueden consultar y obtener datos relevantes mediante un navegador, según Lujan Mora (2018). Potenciar la difusión de esta herramienta garantiza que los ciudadanos sean conscientes de su existencia y de los servicios que ofrece, mejorando la

		comunicación en donde se pueden informar o acceder a toda la información pública que se requiera	navegador determinado.	accesibilidad y eficiencia en la comunicación entre el municipio y la comunidad. Esta estrategia no solo amplía el alcance de la información pública, sino que también optimiza la interacción y la participación ciudadana en los procesos municipales.
		Ahorita no. De hecho, se va a trabajar		Actualmente, el G.A.D. de Manta no ha implementado nuevas funcionalidades en su página web, aunque hay planes para futuras mejoras. La

<p>Funcionalidad</p>	<p>¿Han implementado alguna funcionalidad nueva recientemente?</p>	<p>y quiere trabajar. Pero como estamos en tiempos de crisis, claro se entiende con el proveedor del registro se requiere de una próxima reunión, una reunión hecha por las electoras, para saber cómo va a ser el tema de la contratación de este año, de la reunión hecha. Y trabajar para mejorar la página web. Porque aquí</p>	<p>Para Klever Delgado (2019) se define que la funcionalidad constituye la suma de capacidades para realizar por sí mismo actividades indispensables para satisfacer sus necesidades.</p>	<p>situación económica actual limita la capacidad para realizar cambios inmediatos. Según Klever Delgado (2019), la funcionalidad se define como la suma de capacidades que permiten a los usuarios realizar actividades esenciales para satisfacer sus necesidades. Esto indica que, aunque la página web del municipio está operativa, hay un reconocimiento de que se necesitan mejoras para cumplir con estas capacidades de manera más efectiva. La planificación para futuras reuniones y la colaboración con el proveedor reflejan un compromiso hacia la optimización de la funcionalidad del sitio, con el objetivo de ofrecer una experiencia más completa y satisfactoria para los usuarios.</p>
----------------------	---	---	---	---

		<p>obviamente no existe la mejora, pero hay que trabajarse. Pero hasta ahí estamos. Hasta donde usted la ve, pero si se necesitan mejoras.</p>		
--	--	--	--	--

Nota: Triangulación de información revelada por la creadora de la página web de G.A.D de Manta, citas de investigaciones retrospectivas y análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

Análisis De Resultados

EL presente análisis se centra en el modelo de gestión comunicacional del Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D.) de Manta, específicamente en la evaluación de su página web oficial. A través de una serie de entrevistas con usuarios y expertos, se ha recopilado información sobre diversas áreas clave, incluidas las deficiencias en la actualización de la información, la usabilidad de la página web y el potencial uso de inteligencia artificial. Este análisis busca proporcionar un entendimiento profundo de las fortalezas y debilidades del sitio web, así como recomendaciones para su mejora.

Análisis de las categorías

Gestión Comunicacional.

La gestión comunicacional del sitio web del G.A.D. de Manta se caracteriza por una colaboración entre esfuerzos internos y externos. El Departamento de Comunicación, en conjunto con un proveedor externo, se encarga del mantenimiento y la actualización del sitio web. Esta estructura dual tiene como objetivo asegurar que la plataforma funcione de manera eficiente, ofreciendo información precisa y relevante a la ciudadanía. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, se han identificado áreas de mejora significativas, especialmente en términos de difusión y efectividad comunicacional.

Uno de los desafíos más destacados es la variabilidad en la experiencia del usuario con respecto al acceso y uso del sitio web. Problemas técnicos como la lentitud de la conexión y la ineficacia de ciertos procedimientos han sido reportados, lo cual sugiere que las estrategias de gestión comunicacional necesitan ser reforzadas para mejorar la usabilidad y el rendimiento del sitio. Además, aunque se utilizan diversos canales para promover el sitio web, incluyendo redes sociales y otros departamentos municipales, la efectividad de estas estrategias de comunicación

es desigual. Esto puede deberse a una falta de claridad en la comunicación sobre las funcionalidades disponibles en el sitio, lo que limita el conocimiento y el uso de la página por parte de los ciudadanos.

Para abordar estos desafíos, es fundamental que la gestión comunicacional del G.A.D. de Manta considere no solo el mantenimiento técnico del sitio web, sino también la implementación de estrategias de comunicación más robustas y centradas en el usuario. Esto incluye asegurar que la información sobre el sitio y sus capacidades sea fácilmente accesible y comprensible para todos los segmentos de la población. La integración de tecnología, como la inteligencia artificial, también se plantea como una posible solución para mejorar la experiencia del usuario y atraer a un público más joven. No obstante, es crucial que estas innovaciones se pongan en práctica de manera que complementen, en lugar de reemplazar, el contacto humano, manteniendo un equilibrio adecuado entre tecnología y accesibilidad humana.

Deficiencias en la actualización de información

Desactualizaciones Regulares

Las entrevistas revelan que hay una percepción generalizada entre los usuarios de que la página web del G.A.D. de Manta no se actualiza con la frecuencia necesaria. La mayoría de los entrevistados señalaron que, si bien la información disponible en el sitio es útil, no siempre es actual. Este retraso en la actualización de información puede generar una pérdida de confianza entre los ciudadanos, quienes buscan información precisa y oportuna sobre los servicios municipales y otros asuntos relevantes.

Impacto en la Percepción Pública

La falta de actualizaciones regulares puede llevar a una percepción negativa del gobierno

local, consecuentemente los ciudadanos pueden sentir que no se les proporciona información de manera eficiente. Esto puede afectar la imagen institucional del G.A.D. de Manta, proyectando una impresión de desorganización o falta de transparencia.

Usabilidad de la pagina

Experiencia del Usuario (UX)

La experiencia de los usuarios con la página web del G.A.D. de Manta varía significativamente. Mientras que algunos entrevistados encuentran la información útil y bien organizada, otros se enfrentan a dificultades para realizar trámites en línea, lo que refleja problemas de usabilidad. Estos problemas incluyen una navegación poco intuitiva, dificultades para encontrar información específica y tiempos de carga lentos, especialmente durante un aumento significativo de visitantes.

Accesibilidad y Navegación

La accesibilidad es otro aspecto crítico. Algunos usuarios, especialmente aquellos con discapacidades, señalaron que la página no está completamente adaptada para sus necesidades. Esto incluye la falta de opciones de accesibilidad, como textos alternativos para imágenes, tamaños de letra ajustables y compatibilidad con lectores de pantalla.

Comparación con la Teoría de Usabilidad Web

La teoría de usabilidad web, Según Urpia (2018) indica que una página debe ser sencilla, intuitiva, agradable y segura. La página del G.A.D. de Manta cumple parcialmente con estos criterios, pero hay áreas que necesitan mejoras.

Sistema de inteligencia artificial

Las opiniones sobre la implementación de inteligencia artificial (IA) en el sitio web muestran una mezcla de entusiasmo y precaución. Algunos usuarios ven el potencial de la IA para mejorar la funcionalidad del sitio, facilitando procesos como consultas y pagos en línea y atrayendo a un público más joven. Sin embargo, otros expresan preocupaciones sobre la dependencia excesiva de la tecnología y prefieren mantener un equilibrio entre tecnología y contacto humano. La integración de IA debe ser manejada de manera que complemente los recursos humanos y no los reemplace, garantizando un uso eficiente y equilibrado.

Conclusiones

Identificar deficiencias en la actualización de información en la estructura y contenido de la página web del G.A.D de Manta

Se concluye que, el análisis realizado a través de las entrevistas y las observaciones sobre la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D.) de Manta revela deficiencias significativas en la actualización de información y en la estructura del contenido. A pesar de que la mayoría de los entrevistados están familiarizados con el sitio, esta falta de actualización oportuna genera confusión y desconfianza entre los usuarios, lo que a menudo los lleva a buscar información en otros canales o a preferir realizar sus gestiones de manera presencial.

Además, se identificaron problemas en la estructura del contenido, lo que dificulta la navegación y el acceso a la información relevante. Los usuarios encuentran que la organización del sitio no es intuitiva, lo que agrava la frustración al intentar acceder a datos actualizados. Estos problemas no solo afectan la percepción de la página web como una herramienta confiable y útil, sino que también limitan la capacidad del G.A.D. de Manta para comunicarse eficazmente con la ciudadanía.

A pesar de referirnos a deficiencias en la actualización de información, algo relevante es que los entrevistados se referían a actualización por parte del sistema, dando por entendido que no para todos les es un tema entendible.

Analizar la usabilidad de la página web del GAD de Manta para mejorar la navegación para todos los usuarios.

Se concluye que, a pesar de conocer la página web aun se les dificulta para navegar, encontrar información relevante y realizar trámites en línea, lo cual sugiere una falta de


coherencia y facilidad de uso en el diseño actual del sitio.


Aunque no es solo por el diseño sino también por desconocimiento, por un difícil manejo para los adultos mayores, no tienen a alguien como ayuda o una guía para manejar su uso.


✚ Sugerir un sistema de inteligencia artificial o un asistente virtual para la página web del GAD de Manta que facilite los tramites y la accesibilidad de la página.


Se concluye que, el estudio de caso destaca varias áreas clave para la mejora de la página web del G.A.D. de Manta, entre una de ellas se encuentra la inteligencia artificial la cual es fundamental para maximizar su uso y aprovechar su potencial como herramienta de comunicación, esta mejora contribuirá a una experiencia de usuario más coherente, accesible y satisfactoria, fortaleciendo la relación entre el municipio y la comunidad y es ahí donde entra un asistente virtual de tal modo que podría mejorar la accesibilidad y la eficiencia de la página, siempre y cuando se mantenga la opción de asistencia humana para aquellos usuarios que lo prefieran.

Recomendaciones

 Para fortalecer el Modelo de Gestión Comunicacional del G.A.D. de Manta, es esencial establecer un calendario de actualizaciones y mantenimiento constante de la página web. Esto asegurará que la información proporcionada sea siempre precisa, relevante y accesible para los usuarios.

 Intensificar la capacitación del personal administrativo es crucial para mejorar la competencia técnica en el manejo de herramientas digitales y la adaptación a innovaciones emergentes.

 Realizar evaluaciones periódicas del modelo comunicacional y de la página web, es fundamental para identificar áreas de mejora, además, es necesario recolectar opiniones de los usuarios permitirá ajustar las estrategias según las necesidades y expectativas de la comunidad. Esta retroalimentación continua garantizará que las modificaciones se alineen con las demandas de los ciudadanos, promoviendo una comunicación más efectiva y adaptada.

 Finalmente, se recomienda integrar un asistente virtual basado en inteligencia artificial en la página web. Este asistente debe proporcionar respuestas rápidas a preguntas frecuentes, guiar a los usuarios en el proceso de navegación y ayudar en la realización de trámites en línea. Es importante mantener la opción de asistencia humana para aquellos que prefieran interactuar con una persona real.

Referencias

- ✚ Bravo, Cedeño, S. P. (2021). *La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro*.
- ✚ Casas, S., Guanuco, G., & Vidal, G. (2023). Una lista de verificación para la evaluación de la usabilidad de sitios web de gobierno. *Ingenio Magno*, 14(1), 1–13.
<http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ingeniomagno/article/view/2643>
- ✚ CEPAL, O. R. (2023). *Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador*.
[https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernosautonomosdescentralizadosde_ecuador#:~:text=Los%20Gobiernos%20Aut%C3%B3nomos%20Descentralizados%20\(GAD,la%20Rep%C3%ABlica%20del%20Ecuador%20\(Art.](https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernosautonomosdescentralizadosde_ecuador#:~:text=Los%20Gobiernos%20Aut%C3%B3nomos%20Descentralizados%20(GAD,la%20Rep%C3%ABlica%20del%20Ecuador%20(Art.)
- ✚ Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2023, 28 de septiembre). *Sitio web oficial*. <https://www.cpcs.gob.ec/>
- ✚ Cortes, D. (2023, abril 18). ¿Qué es la gestión de la comunicación? | 2024. *Maestrías y MBA*. <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-gestion-de-la-comunicacion.html>
- ✚ Del Mar Rojas, A. E. (2020). *Aplicación de un modelo de comunicación organizacional estratégica en el proceso de fusión de Cassinelli y Celima-Trébol*.
- ✚ Euroinnova Business School. (2023, mayo 12). ¿Cuál es la importancia de la comunicación digital? *Euroinnova Business School*.
<https://www.euroinnova.ec/blog/cual-es-la-importancia-de-la-comunicacion-digital>
- ✚ Estudio de caso: Modelo de gestión comunicacional del GAD de Manta. (s/f). *Universidad Nacional de Loja*. <https://dspace.unl.edu.ec/>

- ✚ González, F. (2003). *La comunicación de ideas y su impacto en la formación de sociedades: Un análisis a partir de la Enciclopedia de la Ilustración francesa*. Editorial Académica.
- ✚ InboundCycle. (2022). La comunicación institucional es esencial en la gestión pública y en el marketing. *InboundCycle*. <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/comunicacion-institucional-que-es-y-como-trabajarla-con-el-inbound-government>
- ✚ Ley de Régimen Seccional. (s/f). *PDBA Georgetown*. <https://pdba.georgetown.edu/Decen/Ecuador/leymunicip.htm#:~:text=las%20redes%20sociales.,Comunicaci%C3%B3n%20institucional,publicitarias%20o%20las%20relaciones%20p%C3%ABlicas>
- ✚ Martín-Castilla, J. I. (2005). La administración inteligente: un modelo de administración pública orientada al servicio del ciudadano. *Auditoría Pública*, 36, 47-60.
- ✚ Martínez-Sala, A. M., & Monserrat-Gauchi, J. (2016). La accesibilidad, requisito de los sitios web oficiales. *Análisis de la accesibilidad de las webs turísticas oficiales de la costa mediterránea española*.
- ✚ Paredes, M. E. (2022). *Análisis de la gestión comunicacional del Ejército y establecimiento de estrategias para fortalecer la imagen institucional*.
- ✚ Transparencia. (s/f). *Gob.ec*. Recuperado el 28 de septiembre de 2023, de <https://www.cpccs.gob.ec/transparencia-y-lucha-contra-la-corrupcion/transparencia/>
- ✚ Urpia, E. (2018, 1 de junio). ▷ Usabilidad web: qué es, cómo mejorarla y ejemplos. *InboundCycle*. <https://www.inboundcycle.com/diccionario-marketing-online/usabilidad-web>

Anexo 1

Fotografías



Entrevista realizada a los ciudadanos de Manta.



Entrevista realizada a la creadora del contenido de la pág. web de Manta.



Entrevista realizada a los ciudadanos de Manta.

Anexo 2

Entrevista Dirigida a los ciudadanos de la Ciudad de Manta.

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Tema: Modelo de Gestión Comunicacional, caso de estudio: G.A.D de Manta 2023.

Entrevistadora(a): Sheyla Jamileth Mero Romero

GUIA DE ENTREVISTA

Aplicada a: _____

Institución: _____

Departamento: _____

Función: _____

1. ¿Conoce usted el GAD de Manta y su página?

2. ¿Cuál ha sido su experiencia con la página web?

3. ¿Qué funciones utiliza cuando ingresa al sitio web?

4. ¿Ha encontrado alguna dificultad al usar la página web? ¿Como cuáles?

5. ¿Qué tan actualizada encuentra la página y su información?

6. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la usabilidad y accesibilidad del sitio?

7. ¿Cómo ve la implementación de inteligencia artificial para mejorar los servicios y en la página?

Anexo 3

Entrevista dirigida a la creadora de la página web del departamento de comunicación

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Tema: Modelo de Gestión Comunicacional, caso de estudio: G.A.D de Manta 2023.

Entrevistadora(a): Sheyla Jamileth Mero Romero

GUÍA DE ENTREVISTA

Aplicada a: _____

Institución: _____

Departamento: _____

Función: _____

1. ¿Cuál es la estructura actual del departamento de comunicación del GAD Manta?

2. ¿Cuáles son los principales canales de comunicación que usan interna y externamente en el GAD Manta?

3. Hablando de la pág. ¿Qué desafíos han enfrentado en términos de uso y navegación del sitio web?

4. ¿Qué características de accesibilidad consideran más importantes para la página web?

5. ¿Han implementado alguna funcionalidad nueva recientemente para mejorar la experiencia del usuario? ¿De qué manera permite la interacción con los ciudadanos?

6. ¿Cómo se recopilan y gestionan los comentarios, consultas y sugerencias de la ciudadanía a través de la página web? y ¿cómo les ayuda esta información?

7. ¿Cuáles han sido los retos al implementar un modelo de gestión comunicacional?

8. Además de la ciudadanía en general, ¿hay grupos específicos dentro de la comunidad que considera prioritarios para alcanzar con la página web?

9. ¿han explorado alternativas económicas para implementar un modelo de gestión comunicacional para mejorar en el departamento y en el sitio web?

10. ¿Qué papel juegan las alianzas con otras instituciones en la difusión de la página?

11. ¿Qué herramientas o tecnologías planean implementar para lograr más mejoras?

12. ¿Han planeado usar IA para mejoras o un asistente virtual?

Propuesta De Solución

Título de la Propuesta

Implementación de un asistente virtual Botsify como herramienta digital para facilitar los servicios en línea bajo el modelo de gestión comunicacional de G.A.D de Manta.

Objetivos

Objetivo general

Proponer la implementación de un asistente virtual Botsify como herramienta digital para facilitar los servicios en línea bajo el modelo de gestión comunicacional de G.A.D de Manta.

Objetivos específicos

- ✚ Identificar las necesidades y demandas de información que tienen los usuarios para garantizar su accesibilidad a la página web de la G.A.D de Manta.
- ✚ Propiciar la accesibilidad de la información al usuario para proporcionar información clara y actualizada sobre el uso del asistente virtual Botsify en a la página web de la G.A.D de Manta.
- ✚ Capacitar al personal de la EPAM para gestionar el manejo del asistente virtual Botsify como herramienta digital.

Introducción

Botsify es una plataforma de creación de chatbots y asistentes virtuales que permite a las empresas desarrollar interfaces conversacionales sin necesidad de conocimientos avanzados en programación. Ofrece una interfaz intuitiva y amigable, que facilita la construcción de chatbots para diversas aplicaciones, desde la atención al cliente hasta la gestión de tareas automatizadas. Botsify se destaca por su facilidad de uso y su capacidad para integrarse con múltiples

plataformas y canales de comunicación, lo que lo convierte en una opción versátil para mejorar la interacción con los usuarios en línea. (Botsify, 2024)

Pasos para implementar un asistente virtual

Para implementar un asistente virtual efectivo con Botsify en la página web del G.A.D. de Manta, es esencial comenzar con una planificación detallada. El primer paso es definir claramente los objetivos del asistente virtual, tales como proporcionar información sobre servicios, asistir en la realización de trámites en línea, o resolver preguntas frecuentes de los ciudadanos. Una base de conocimientos sólida y bien estructurada es fundamental para que el asistente pueda ofrecer respuestas precisas y útiles. Botsify permite cargar y gestionar esta información de manera eficiente, asegurando que el asistente pueda manejar una amplia gama de consultas.

Una característica clave de Botsify es su capacidad para ofrecer respuestas personalizadas y contextuales. A través de la implementación de flujos de conversación diseñados específicamente para las necesidades del G.A.D. de Manta, el asistente virtual puede guiar a los usuarios a través de procesos complejos y proporcionar asistencia en tiempo real. Esto no solo mejora la experiencia del usuario al facilitar el acceso a información y servicios, sino que también reduce la carga de trabajo del personal administrativo al automatizar tareas repetitivas y frecuentes.

Además, Botsify ofrece integraciones con herramientas de análisis y CRM, lo que permite recopilar datos sobre las interacciones de los usuarios. Estos datos son valiosos para evaluar el rendimiento del asistente virtual y realizar ajustes basados en el feedback recibido. La capacidad de analizar patrones y tendencias en las consultas de los usuarios ayuda a mejorar

continuamente el asistente, ajustando sus respuestas y flujos de conversación para que se adapten mejor a las necesidades cambiantes de la comunidad.

Este proceso incluye las siguientes premisas antes de su implementación:

Definición Clara de Objetivos

Establecer claramente los objetivos que se desean alcanzar con el asistente virtual, como mejorar la eficiencia en la atención al cliente, facilitar el acceso a información sobre servicios, o automatizar procesos específicos. Esto ayudará a orientar el diseño y la implementación del asistente para cumplir con las expectativas del G.A.D. de Manta.

1. Desarrollo de una Base de Conocimientos Completa.

Crear y mantener una base de conocimientos detallada y precisa que abarque toda la información necesaria para que el asistente virtual pueda responder a las consultas de los usuarios de manera efectiva. Esto incluye datos sobre servicios, procedimientos, horarios y contactos relevantes.

2. Diseño de Flujos de Conversación Efectivos.

Diseñar flujos de conversación intuitivos que guíen a los usuarios a través de los procesos y consultas comunes. Los flujos deben ser lógicos, fáciles de seguir y capaces de manejar diversas situaciones que los usuarios puedan presentar.

3. Integración con Sistemas Existentes.

Asegurarse de que el asistente virtual se integre de manera efectiva con los sistemas y plataformas existentes del G.A.D. de Manta, como CRM, sistemas de gestión de trámites y herramientas de análisis. Esto permitirá una gestión fluida y la sincronización de datos entre diferentes sistemas.

4. Plan de Capacitación y Soporte Continuo.

Proporcionar capacitación adecuada al personal administrativo para que puedan gestionar y optimizar el asistente virtual. Además, establecer un plan de soporte continuo para resolver cualquier problema técnico y actualizar el contenido según sea necesario.

5. Consideraciones de Seguridad y Privacidad.

Implementar medidas de seguridad para proteger la información personal y sensible que pueda ser compartida a través del asistente virtual. Asegurarse de cumplir con las regulaciones de protección de datos para garantizar la privacidad de los usuarios.

6. Estrategia de Comunicación y Promoción.

Desarrollar una estrategia para informar a los ciudadanos sobre la disponibilidad y el uso del asistente virtual. Esto puede incluir campañas de comunicación en la web, redes sociales y otros canales para asegurar que los usuarios conozcan y aprovechen el nuevo recurso.

7. Evaluación y Mejora Continua.

Establecer un sistema para monitorear el rendimiento del asistente virtual, recolectar feedback de los usuarios y realizar ajustes continuos. Esto ayudará a mejorar la eficacia del asistente y a adaptarlo a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Desarrollo de la Propuesta

Para el desarrollo de esta propuesta se tomó en cuenta los resultados obtenidos de la investigación precedente, lo que permitió identificar las necesidades de información de los usuarios y las debilidades relacionadas al uso de herramientas digitales, lo que determinó como solución de este estudio de caso la propuesta de una implementación de un asistente virtual

Botsify como herramienta digital para facilitar los servicios en línea bajo el modelo de gestión comunicacional de G.A.D de Manta.

Las actividades que se realizarán durante el proceso de implementación del asistente virtual Botsify son:

Análisis de Necesidades y Objetivos

- ✚ **Evaluación Inicial:** Realizar un análisis exhaustivo para identificar las necesidades específicas del G.A.D. de Manta y los objetivos que se desean alcanzar con el asistente virtual. Esto incluye definir el alcance de las funcionalidades del asistente y las áreas en las que se debe centrar, como atención al cliente, gestión de trámites, o soporte informativo.

Selección y Configuración de Botsify

- ✚ **Registro y Configuración:** Crear una cuenta en Botsify y configurar el entorno de trabajo. Seleccionar el tipo de asistente (por ejemplo, chatbot o asistente conversacional) que se alinee con los objetivos definidos.
- ✚ **Integraciones:** Configurar las integraciones necesarias con otras plataformas y sistemas del G.A.D., como CRM, sistemas de gestión de trámites y herramientas de análisis, para asegurar una gestión fluida y coherente de los datos.

Desarrollo de la Base de Conocimientos

- ✚ **Creación de Contenido:** Desarrollar y cargar una base de conocimientos completa con información relevante para los usuarios, como detalles sobre servicios, procedimientos, horarios y contacto. Asegurarse de que el contenido esté actualizado y sea preciso.
- ✚ **Diseño de Flujos de Conversación:** Crear flujos de conversación y scripts que guíen a los usuarios a través de sus consultas y trámites. Estos flujos deben ser lógicos y

diseñados para abordar las necesidades comunes de los usuarios.

Entrenamiento y Personalización del Asistente

- ✚ **Entrenamiento de IA:** Utilizar las herramientas de Botsify para entrenar al asistente virtual, ajustando su capacidad de comprensión y respuesta mediante el aprendizaje automático. Esto puede incluir la adición de variaciones en las preguntas y respuestas para mejorar la precisión.
- ✚ **Personalización:** Ajustar el diseño y la personalidad del asistente virtual para que se alinee con la identidad del G.A.D. de Manta. Esto incluye la adaptación del tono de voz y la forma en que se presentan las respuestas.

Pruebas y Validación

- ✚ **Pruebas Internas:** Realizar pruebas exhaustivas del asistente virtual en un entorno de prueba para identificar y corregir cualquier problema o error en los flujos de conversación y en la integración con otros sistemas.
- ✚ **Feedback y Ajustes:** Recolectar feedback del personal administrativo y realizar ajustes necesarios antes del lanzamiento oficial.

Implementación y Despliegue

- ✚ **Integración en la Página Web:** Integrar el asistente virtual en la página web del G.A.D. de Manta, asegurándose de que sea fácilmente accesible para los usuarios y esté bien ubicado para maximizar su visibilidad y uso.
- ✚ **Lanzamiento:** Realizar el lanzamiento oficial del asistente virtual, asegurándose de que todos los usuarios potenciales estén informados sobre la nueva herramienta y sus beneficios.

Capacitación y Soporte

- ✚ **Entrenamiento del Personal:** Proporcionar capacitación al personal administrativo sobre cómo usar y gestionar el asistente virtual, así como cómo interpretar y utilizar los datos generados.
- ✚ **Soporte Continuo:** Establecer un sistema de soporte continuo para abordar cualquier problema técnico y realizar actualizaciones regulares basadas en el feedback de los usuarios y en la evolución de las necesidades.

Monitoreo y Mejora Continua

- ✚ **Evaluación del Desempeño:** Monitorear el desempeño del asistente virtual utilizando herramientas de análisis para evaluar la efectividad y eficiencia de las interacciones. Recolectar datos sobre el uso, las consultas frecuentes y las áreas de mejora.
- ✚ **Ajustes y Actualizaciones:** Realizar ajustes continuos en los flujos de conversación y en la base de conocimientos según el feedback recibido y los datos recopilados, asegurando que el asistente virtual siga siendo útil y relevante para los usuarios.

Análisis de Factibilidad de la propuesta

Para realizar un análisis de factibilidad de la propuesta de implementación de una herramienta digital se deben evaluar diferentes aspectos. A continuación, se presentan algunos elementos a considerar:

Factibilidad Técnica

- ✚ Evaluar la capacidad de Botsify para integrarse con los sistemas y plataformas actuales del G.A.D. de Manta, como CRM, sistemas de gestión de trámites y otras herramientas administrativas. Asegurarse de que las integraciones sean técnicas y operativas.
- ✚ Determinar si Botsify puede escalar para manejar el volumen de consultas esperado y

adaptarse a futuras expansiones de funcionalidades.

- ✚ Revisar la facilidad con la que se puede configurar y personalizar Botsify para cumplir con los requisitos específicos del G.A.D. de Manta, incluyendo la creación de flujos de conversación y la carga de contenido.
- ✚ Evaluar las capacidades de procesamiento del lenguaje natural y aprendizaje automático de Botsify para asegurar que el asistente pueda entender y responder adecuadamente a las consultas de los usuarios.

Factibilidad Económica

Costos de Implementación.

- ✚ Analizar el costo de las licencias y suscripciones necesarias para utilizar Botsify. Comparar estos costos con el presupuesto disponible para determinar si es una opción económicamente viable.
- ✚ Considerar otros costos asociados, como la personalización del asistente, la integración con sistemas existentes, y la capacitación del personal.

Retorno de Inversión (ROI).

- ✚ Evaluar los beneficios potenciales, como la mejora en la eficiencia operativa, la reducción de la carga de trabajo del personal administrativo, y la mejora en la satisfacción del usuario.
- ✚ Calcular los posibles ahorros en costos operativos y de personal mediante la automatización de tareas repetitivas y la mejora en la gestión de consultas.

Factibilidad Operativa

Capacitación y Soporte.

- ✚ Determinar los requisitos de capacitación para el personal que gestionará y operará el

asistente virtual. Asegurarse de que exista un plan de formación adecuado.

- ✚ Evaluar la disponibilidad de soporte técnico de Botsify para resolver problemas y realizar actualizaciones continuas. Considerar si el soporte es suficiente para mantener el sistema funcionando sin problemas.

Experiencia del Usuario.

- ✚ Evaluar la facilidad de uso del asistente virtual para los ciudadanos. Asegurarse de que la interfaz sea intuitiva y accesible, y que el asistente proporcione respuestas claras y útiles.
- ✚ Revisar la capacidad del asistente para adaptarse a diferentes necesidades y consultas de los usuarios, garantizando una experiencia positiva.

Factibilidad Legal y de Privacidad

Cumplimiento de Regulaciones.

- ✚ Asegurar que Botsify cumpla con las regulaciones de protección de datos aplicables, como el GDPR o leyes locales de privacidad, para proteger la información personal de los usuarios.
- ✚ Evaluar las medidas de seguridad implementadas por Botsify para proteger la información transmitida y almacenada por el asistente virtual.

Aspectos Legales.

- ✚ Revisar los términos y condiciones del servicio de Botsify para asegurar que cumplan con las necesidades legales del G.A.D. de Manta, y que no existan cláusulas que puedan ser problemáticas.

Factibilidad Social y de Aceptación

Aceptación de los Usuarios.

- ✚ Evaluar la disposición de los ciudadanos a interactuar con un asistente virtual en lugar de

métodos tradicionales de atención. Considerar estrategias para promover la adopción y el uso del asistente.

- ✚ Asegurarse de que el asistente sea accesible para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades o con diferentes niveles de habilidad tecnológica.

Impacto en la Comunidad

- ✚ Analizar cómo la implementación del asistente virtual impactará la comunicación entre el G.A.D. y los ciudadanos, y cómo contribuirá a una mayor transparencia y eficiencia.

Recursos necesarios.

Para la implementación del asistente virtual Botsify como herramienta digital para facilitar los servicios en línea bajo el modelo de gestión comunicacional de G.A.D de Manta, se requieren varios recursos que deben ser considerados y se presentan a continuación:

Recursos Humanos.

Equipo de Proyecto:

- ✚ *Líder del Proyecto:* Un responsable de coordinar la implementación del asistente virtual, supervisar el progreso y asegurar que se cumplan los objetivos del proyecto.
- ✚ *Desarrolladores y Técnicos:* Profesionales con experiencia en la configuración y personalización de Botsify, así como en la integración con otros sistemas y plataformas existentes del G.A.D. de Manta.
- ✚ *Diseñadores de Experiencia de Usuario (UX/UI):* Especialistas que diseñarán la interfaz del asistente virtual para asegurar que sea intuitiva y accesible para los usuarios.
- ✚ *Especialistas en Contenido:* Personal encargado de desarrollar y mantener la base de conocimientos del asistente, asegurando que la información proporcionada sea precisa y relevante.

- ✚ *Capacitación y Soporte:* Personal encargado de entrenar al equipo administrativo y de soporte para gestionar el asistente virtual y manejar cualquier problema técnico que pueda surgir.
- ✚ *Consultores de IA:* Expertos que pueden proporcionar asesoramiento especializado en el uso de Botsify y en la optimización de la inteligencia artificial para las necesidades específicas del G.A.D. de Manta.

1. Recursos Técnicos

Plataforma Botsify:

- ✚ *Licencias y Suscripciones:* Costos asociados con la adquisición de licencias y suscripciones a Botsify. Estos costos pueden variar dependiendo de las funcionalidades requeridas y el tamaño del proyecto.
- ✚ *Hardware y Software:* Equipos de computación y software necesarios para el desarrollo, configuración y prueba del asistente virtual. Esto incluye servidores, sistemas de almacenamiento y redes.
- ✚ *Integración de Sistemas:* Recursos técnicos para integrar Botsify con los sistemas existentes del G.A.D., como CRM, plataformas de gestión de trámites y herramientas de análisis.
- ✚ *Herramientas de Seguridad:* Implementación de herramientas y tecnologías para proteger la información transmitida y almacenada por el asistente virtual, cumpliendo con las regulaciones de protección de datos.

2. Recursos Financieros

Presupuesto para Implementación:

- ✚ *Costos Iniciales:* Incluyen las licencias de Botsify, costos de personal y consultoría, así

como cualquier inversión en hardware y software necesario.

- ✚ *Gastos Operativos:* Costos continuos asociados con la operación y mantenimiento del asistente virtual, como suscripciones de Botsify, actualizaciones, y soporte técnico.
- ✚ *Entrenamiento del Personal:* Inversión en programas de capacitación para el personal administrativo y de soporte, asegurando que estén preparados para utilizar y gestionar el asistente virtual de manera efectiva.

3. Recursos Operativos

Plan de Implementación:

- ✚ *Cronograma de Proyecto:* Un plan detallado que incluya todas las fases de la implementación, desde la configuración y personalización hasta las pruebas y el lanzamiento. Asegúrese de que el cronograma permita suficiente tiempo para cada etapa y ajuste según sea necesario.
- ✚ *Documentación Técnica:* Guías y manuales para el personal técnico sobre cómo configurar, gestionar y solucionar problemas con el asistente virtual.
- ✚ *Guías para Usuarios:* Material informativo para los usuarios finales sobre cómo interactuar con el asistente virtual y aprovechar al máximo sus funcionalidades.

4. Recursos de Comunicación y Marketing

Estrategia de Comunicación:

- ✚ *Campañas Informativas:* Recursos para promover el asistente virtual entre los ciudadanos, incluyendo materiales de comunicación como anuncios en la página web, redes sociales y otros canales de información.
- ✚ *Materiales Educativos:* Desarrollo de materiales educativos para ayudar a los usuarios a familiarizarse con el asistente virtual y entender cómo puede facilitarles el acceso a los

servicios del G.A.D.

- ✚ *Herramientas de Evaluación:* Recursos para recopilar y analizar el feedback de los usuarios sobre la eficacia del asistente virtual, y realizar ajustes basados en esta retroalimentación.

Beneficios esperados

Al implementar el asistente virtual Botsify como herramienta digital para facilitar los servicios en línea bajo el modelo de gestión comunicacional de G.A.D de Manta, se esperan los siguientes beneficios:

1. Mejora en la Eficiencia Operativa

Automatización de Tareas Repetitivas:

- ✚ *Reducción de Carga de Trabajo:* El asistente virtual puede manejar consultas frecuentes y tareas rutinarias, como proporcionar información sobre servicios, horarios, y procedimientos, lo que libera al personal administrativo de tareas repetitivas y les permite centrarse en actividades más complejas y de mayor valor.

Procesos Simplificados:

- ✚ *Optimización de Trámites:* Facilita la gestión de trámites y solicitudes en línea, guiando a los usuarios a través de los pasos necesarios y proporcionando asistencia en tiempo real. Esto puede acelerar el procesamiento de solicitudes y reducir los tiempos de espera.

Mejora en la Experiencia del Usuario

- ✚ *Atención al Cliente 24/7:*
- ✚ *Disponibilidad Continua:* Ofrece soporte y asistencia a los ciudadanos en cualquier momento del día, lo que mejora la accesibilidad a los servicios y la satisfacción del usuario. Esto es especialmente útil para quienes necesitan ayuda fuera del horario laboral.

Interacciones Personalizadas:

✚ *Respuestas Contextuales:* El asistente puede proporcionar respuestas personalizadas basadas en las consultas específicas de los usuarios, mejorando la relevancia de la información y la calidad de la interacción.

✚ *Ahorro de Costos*

Reducción de Costos Operativos:

✚ *Menor Necesidad de Personal:* Al automatizar tareas y consultas, se pueden reducir los costos asociados con la contratación y formación de personal adicional para atención al cliente. El asistente virtual puede manejar un gran volumen de interacciones sin requerir recursos humanos adicionales.

Eficiencia en la Gestión:

✚ *Optimización de Recursos:* La capacidad del asistente virtual para gestionar múltiples consultas simultáneamente permite una mejor utilización de los recursos disponibles, reduciendo la necesidad de inversiones en infraestructura adicional para el manejo de grandes volúmenes de consultas.