



**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**

**MODALIDAD ESTUDIO DE CASO**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

La brecha digital y su impacto en el acceso a la información en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, 2024 (Estudio de Caso).

**AUTORA:**

**BAQUE ANCHUNDIA JULIXA FERNANDA**

**TUTOR:**

**Ing. Isabel Barreiro Cedeño Mg.**

**MANTA - ECUADOR**

**2025-1**

**Tema:**

La brecha digital y su impacto en el acceso a la información en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autonomo Descentralizado de Manta, 2024 (Estudio de Caso).

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

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de 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: **BAQUE ANCHUNDIA JULIXA FERNANDA**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025\_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultado), cuyo tema del trabajo es: **La brecha digital y su impacto en el acceso a la información en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, año 2024 (Estudio de Caso).**

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, 04 de agosto de 2025

Lo certifico,



Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg. GA

**Docente Tutor**

**Área:** Administrativas Contables y Comercio

### Autoría

Yo Julixa Fernanda Baque Anchundia con cedula de identidad N° 131492121-2, declaro que soy la autora del presente trabajo de Integración Curricular bajo la modalidad de Estudio de caso titulado: **“La brecha digital y su impacto en el acceso a la información en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, año 2024”**, cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y La Facultad Ciencias Administrativa Contable y Comercio, como parte del proceso de culminación de mi formación profesional, cumpliendo Cada uno de los aspectos mencionados debe ser considerado detenidamente, teniendo precaución con los datos ofrecidos. Al mismo tiempo, afirmo que el material de investigación refleja el crecimiento y ha sido realizado bajo la supervisión adecuada del tutor académico. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta investigación.



Julixa Fernanda Baque Anchundia

C.I.:131492121-2

e131492121212@live.ulead.edu.ec

### **Dedicatoria**

Este trabajo investigativo va dedicado a Dios sin su fortaleza esto no hubiera sido posible por superarme cada obstáculo en este ciclo académico. también se lo dedico a mis papás y a mis hermanos quienes fueron los que estuvieron apoyándome y dándome ánimos en todo este proceso académico, especialmente a mi mamá gracias a ella por su apoyo incondicional que me brindo por nunca dejarme sola en todo este proceso, le dedico este logro a mis abuelos maternos que son mi razón de vida gracias por guiarme en cada paso que doy y a mis abuelos paternos, también este triunfo se lo dedico a mis tíos especial a mi tío padrino por inculcarme el valor de conocimiento y todas sus enseñanzas a lo largo de mi vida.

Por último este logro se lo dedico a mi mejor amiga y colega por cada ayuda por siempre motivarme y alentarme en todo este proceso de aprendizaje y a mis compañeros que poco a poco se convirtieron en amigos en cada risa estuvieron alentándome en cada paso y ahora también futuros colegas.

*Julixa Fernanda Baque Anchundia*

### **Agradecimiento**

Agradezco inmensamente a mi familia por guiarme y apoyame en cada instancia por ser el pilar fundamental durante este proceso.

Gracias a la Universida Laica Eloy Alfaro de Manabí por abrirme sus puertas y permitirme formame como profesional.

Gracias al departamento de Talento Humano de GAD de Manta por permitirme realizar este estudio de manera existosa.

Gracias a mi tutora, Ing. Isabel Barreiro por guiarme en este proceso de investigación por el apoyo que me brindo.

Gracias a cada uno de los docentes de la carrera de Gestión de la información Gerencial por impartir sus conocimientos, experiencias y guía para cumplir con este objetivo académico.

*Julixa Fernanda Baque Anchundia*

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Tema: .....                             | 2  |
| Certificación.....                      | 3  |
| Autoría .....                           | 4  |
| Dedicatoria.....                        | 5  |
| Agradecimiento.....                     | 6  |
| Índice.....                             | 7  |
| Resumen.....                            | 10 |
| Abstract.....                           | 11 |
| Introducción .....                      | 12 |
| Antecedentes Investigativos.....        | 14 |
| Justificación del Estudio de Caso ..... | 19 |
| Objetivos del Estudio de Caso .....     | 21 |
| Marco Conceptual.....                   | 22 |
| Marco Metodológico.....                 | 27 |
| Resultados obtenidos .....              | 29 |
| Triangulación: Entrevista.....          | 39 |
| Análisis de resultados.....             | 51 |
| Recomendaciones .....                   | 54 |
| Anexos .....                            | 58 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Anexos 1 Propuesta.....               | 58 |
| Anexos 2 Ficha de observación .....   | 63 |
| Anexos 3 Encuesta .....               | 64 |
| Anexos 4 Entrevistas.....             | 65 |
| Anexos 5 Evidencias Fotográficas..... | 67 |

### **Índice de tablas**

|                |    |
|----------------|----|
| Tabla 1 .....  | 29 |
| Tabla 2 .....  | 30 |
| Tabla 3 .....  | 31 |
| Tabla 4 .....  | 32 |
| Tabla 5 .....  | 33 |
| Tabla 6 .....  | 34 |
| Tabla 7 .....  | 35 |
| Tabla 8 .....  | 36 |
| Tabla 9 .....  | 37 |
| Tabla 10 ..... | 38 |

### **Índice de gráficos**

|                 |    |
|-----------------|----|
| Gráfico 1 ..... | 29 |
| Gráfico 2 ..... | 30 |

|                  |    |
|------------------|----|
| Gráfico 3 .....  | 31 |
| Gráfico 4 .....  | 32 |
| Gráfico 5 .....  | 33 |
| Gráfico 6 .....  | 34 |
| Gráfico 7 .....  | 35 |
| Gráfico 8 .....  | 36 |
| Gráfico 9 .....  | 37 |
| Gráfico 10 ..... | 38 |

## **Resumen**

La investigación surge ante la creciente digitalización de los procesos administrativos y la necesidad de comprender cómo las desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) afectan la gestión humana y los servicios ofrecidos.

Se empleó un enfoque mixto, con técnicas de entrevistas y encuestas semiestructuradas dirigidas a los empleados del departamento, con el fin de comprender sus percepciones, dificultades y necesidades en relación con el uso de herramientas digitales. La investigación buscó además identificar las principales causas de la brecha digital, tales como limitaciones en la infraestructura tecnológica, déficit en habilidades digitales y poca capacitación.

Los resultados indican que estas variables influyen en la disponibilidad y control de la información, disminuyendo la efectividad de los servicios de la investigación el cual tiene como iniciativas de formación en habilidades digitales, mejora en la tecnológica en la organización que aprecie el uso adecuado de la tecnología, estas acciones permite facilitar el acceso a la información, perfeccionando los procedimientos y promover una gestión que sea más clara y efectiva dentro de la gestión pública.

Finalmente se destaca que fortalecer las capacidades digitales del personal no solo mejora el funcionamiento interno del departamento, sino que también tiene un impacto positivo en la ciudadanía, promoviendo un entorno laboral más innovador y adaptable a los retos tecnológicos del entorno actual.

### **Palabras clave**

Brecha digital, Acceso a la información, Talento Humano, Tecnologías digitales  
Inclusión digital, Eficiencia administrativa, Innovación organizacional, Estrategias digitales.

## **Abstract**

This research arose from the increasing digitalization of administrative processes and the need to understand how inequalities in access to and use of information and communication technologies (ICTs) affect human resources management and the services offered.

A mixed approach was used, using interview techniques and semi-structured surveys targeting department employees to understand their perceptions, difficulties, and needs regarding the use of digital tools. The research also sought to identify the main causes of the digital divide, such as limitations in technological infrastructure, a lack of digital skills, and insufficient training.

The results indicate that these variables influence the availability and control of information, diminishing the effectiveness of the research services. This research includes initiatives such as digital skills training and technological improvement in organizations that value the appropriate use of technology. These actions facilitate access to information, improve procedures, and promote clearer and more effective management within public administration. Finally, it is emphasized that strengthening staff digital skills not only improves the department's internal functioning but also has a positive impact on citizens, promoting a more innovative work environment that is more adaptable to the technological challenges of today's environment..

## **Keywords**

Digital divide, Access to information, Human talent, Digital technologies

Digital inclusion, Administrative efficiency, Organizational innovation, Digital strategies

## **Introducción**

En la actualidad, la transformación digital emerge como un imperativo estratégico para las organizaciones públicas y privadas, dado que permite optimizar procesos, potenciar la eficiencia y garantizar un acceso más rápido y seguro a la información. La administración de la gestión de información lidia con una serie de complicaciones que afectan a la suma una considerable resistencia al cambio, especialmente entre los empleados de mayor edad quienes a menudo tienen menos destreza o disposición para aceptar nuevas tecnologías.

Los resultados de los estudios y las conversaciones en el sector sugieren que la mayoría del equipo cuenta con un conocimiento básico de herramientas administrativa el cual hay una notable falta de destrezas digitales más avanzadas, se observa que la ayuda técnica o el apoyo humano son percibidos como inconsistentes o limitados en cuanto a disponibilidad, lo que dificulta aún más la obtención, manejo y difusión eficaz de la información digital.

Esta situación resalta la necesidad de proponer programas de capacitación continua dirigidos a mejorar las habilidades digitales del equipo, así como promover una cultura organizacional que estima y facilite la aceptación de tecnologías, la cual forma la parte del uso de plataformas en la nube, de la gestión de grandes datos y la utilización de herramientas digitales avanzadas que deberían ser importantes para aumentar la eficiencia de los procesos internos. Adicionalmente, es necesario actualizar la infraestructura tecnológica y asegurar un soporte técnico constante que apoye y motive a los empleados durante la transformación digital.

También consiste en disminuir la resistencia al cambio cultural, la cual a menudo se origina en la falta de conocimiento o en la inseguridad en un entorno digital que está en constante cambio, una formación efectiva, junto con campañas de sensibilización y

acompañamiento, puede cambiar la percepción de los empleados, fomentando una actitud proactiva hacia la aceptación de nuevas herramientas y metodologías laborales.

Además, es importante fomentar la creación de entornos educativos donde el personal tenga la oportunidad de resolver inquietudes y desarrollar nuevas competencias digitales. El aprendizaje autónomo de destrezas será fundamental para impulsar una cultura digital abierta a todos.

## **Antecedentes Investigativos**

En la era de la información, el acceso equitativo a la tecnología digital se ha convertido en un factor clave para el desarrollo social, económico y cultural sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos y la expansión de internet, millones de personas en todo el mundo aun enfrentan barreras significativas para acceder a la información no disponible en plataformas digitales, se conoce como la brecha digital y se disparidades entre quienes tiene acceso regular y habilidades para utilizar tecnologías de la información y la comunicación.

En el ámbito internacional la investigación realizada por (Navarro, 2018), La brecha digital: una revisión conceptual en la metodología para su estudio en México, en este apartado se. Se analizan investigaciones que tratan el uso y disponibilidad de las tecnologías de la información y la comunicación en el país. La meta es reconocer las instituciones que presentan los mayores niveles de desigualdad en ingresos y pobreza en Chiapas y el Distrito Federal, siendo este último el área con la menor brecha y desigualdad. Se aplican marcos conceptuales y metodológicos que incorporan enfoques cuantitativos para examinar el acceso y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. Los resultados muestran que un porcentaje reducido de la población tiene ordenador e internet en sus hogares (29.4% y 21.3%, respectivamente), además se evidencian diferencias significativas entre las entidades federativas en cuanto al acceso a estas tecnologías en los mismos aspectos. De este modo, lograron destacar los niveles de desigualdad digital en relación con el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en México, como conclusión. implica no solo mejorar el acceso a las tecnologías de la información para garantizar que las personas tengan las habilidades necesarias para utilizarlas de manera efectiva.

Este estudio, no solo pone en relieve existentes, sino que también enfatiza la importancia de las TIC como un motor potencial de desarrollo. Sin embargo, lograr una verdadera inclusión digital requiere una estrategia integral. Mejorar la infraestructura y el acceso, es igualmente crucial capacitar a las personas que puedan aprovechar estas tecnologías de manera efectiva y significativa en sus vidas, es un enfoque político y educativo robusto que ataque simultáneamente las barreras económicas, culturales y de habilidades.

En el territorio nacional la investigación realizada por (Garzón, 2022), Estudio de la Brecha Digital y el Proceso de Enseñanza Aprendizaje en Ecuador el objetivo es identificar sus efectos y proponer estrategias para mejorar el acceso y uso de tecnologías en la educación es considerada una investigación descriptiva basándose en un enfoque cuantitativo apoyada del método deductivo, los resultados de la investigación indican que la brecha digital en Ecuador afecta significativamente el proceso de enseñanza aprendizaje, especialmente durante la pandemia, se identificaron dificultades en el acceso a herramientas tecnológicas y en las competencias digitales de estudiantes mencionando que la brecha digital es un acontecimiento que permanece oculto; no obstante, ha sufrido una reducción a lo largo del tiempo debido al avance tecnológico y económico que ha obligado al país a adaptarse, esto se debe a las estrategias gubernamentales, iniciativas y programas que se han fomentado y facilitado para adjuntar el desarrollo tecnológico.

Es evidente que la desigualdad digital sigue siendo un obstáculo que afecta a la educación, especialmente durante períodos críticos como el de la pandemia, esto pone una situación necesaria para optimizar estrategias que permitan a los educadores acceder y usar recursos tecnológicos, el cual vincula el desarrollo tecnológico de los efectos positivos de la tecnología.

Así mismo la investigación realizada por (Bailón, 2018), Estrategias para la reducción de la Brecha Digital. Caso Infocentro Del Cantón Rocafuerte, Provincia De Manabí, Ecuador. 2018. Analizar las condiciones actuales de acceso y de las TIC, en la comunidad, así como evaluar el impacto de los Infocentros en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y en el desarrollo de habilidades digitales que permitan a los usuarios aprovechar mejor las oportunidades que ofrecen estas tecnologías utiliza la metodología descriptiva haciendo el uso del análisis documental en la revisión teórica, así como el método hipotético deductivo los resultados de la investigación muestran que los Infocentros Comunitarios, como el de Rocafuerte son efectivos en la reducción de la brecha digital, con un alto nivel de uso entre los usuarios. Como conclusión este tipo de formación en tecnología puede impulsar el crecimiento económico y social, permitiendo a las personas aprovechar las posibilidades que brinda la digitalización y a la vez, optimizar su calidad de vida. el gran grado de participación y el uso constante de estos recursos demuestra que cuando se ofrecen las herramientas y la formación necesarias la comunidad está lista para participar y utilizar la tecnología a su favor.

### **Definición del Caso de estudio**

La presente investigación se enfoca en la brecha digital en el acceso a la información dentro del departamento de Talento Humano Del Gobierno Autonomo Descentralizado (GAD) de Manta que enfrenta desafíos y oportunidades ligados al desarrollo tecnológico y la modernización de su administración pública, por lo tanto tiene como misión es proponer estrategias de políticas para la protección de los grupos de atención. Por lo tanto es esencial establecer mecanismos y herramientas efectivas para asegurar la estrategias de planes, programas y proyectos junto a organismos e instituciones tanto públicas como privadas, fomentando la responsabilidad compartida de los ciudadanos.

Su objetivo es alcanzar la equidad entre generaciones, considerando la perspectiva de género, la diversidad cultural, las personas con discapacidades y aquellas en situación de desplazamiento, asegurando la defensa y la garantía de los derechos, con la responsabilidad compartida de el Estado, la familia y la comunidad.

El área de talento humano desempeña una función fundamental en la administración de los recursos humanos de la organización, incluyendo tareas como la selección, formación, evaluación de resultados y la administración de beneficios para los trabajadores, la adecuada gestión de estas funciones depende, en gran medida, del acceso oportuno y eficaz a la información digital.

La brecha digital por falta de habilidades tecnológicas entre el personal, porque todos los empleados del no cuentan con el mismo grado de competencia en el uso de herramientas digitales, lo que puede retrasar actividades decisivas como el acceso de información. En cambio el proceso de digitalización ha puesto una respectiva desigualdad en la disponibilidad de las herramientas de información y comunicación, donde la utilización adecuada de los recursos

digitales en diferentes campos impactar la eficacia y el rendimiento de sus procedimientos dificultando el acceso a datos importantes, durante el crecimiento de la tecnología digital.

Este caso de estudio se aborda las siguientes preguntas clave:

¿Cuáles son las causas que origina la brecha digital para el acceso a la información en el Departamento de Talento Humano del GAD de Manta?

¿Cómo afecta la brecha digital al acceso y uso de la información en el Departamento?

¿Qué estrategias o soluciones podrían implementarse para reducir la brecha y mejorar el acceso a la información en este departamento?

### **Justificación del Estudio de Caso**

La evolución tecnológica ha transformado profundamente la manera en que se accede y se gestiona la información en las organizaciones, estas transformaciones también han dejado en evidencia una problemática creciente. La brecha digital se define como la desigualdad en el acceso, uso y habilidades para manejar tecnologías de información y comunicación (TIC).

La importancia de este estudio radica en que sus hallazgos permitirán a los gestores del GAD de Manta comprender mejor las limitaciones que enfrentan en el acceso a la información debido a la brecha digital y establecer estrategias adecuadas a la reducción de la brecha contribuirá no solo al mejoramiento de la eficiencia en el manejo del talento humano, sino también a fomentar una cultura organizacional que valore la capacitación y el desarrollo de competencias digitales. Esto a su vez, llevara una atención de mejor calidad de atención para la población, cumpliendo a las normas de claridad y eficacia que son esenciales en la administración pública.

En el contexto de las entidades gubernamentales como el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, la desigualdad podría limitar el uso de herramientas digitales esenciales que optimizan la operatividad y facilitan decisiones fundamentadas en el área de Talento Humano, esto se vuelve especialmente importante debido al rol clave que desempeña este departamento en la gestión del personal de la institución.

Tener acceso a información confiable y actualizada permite agilizar la toma de decisiones, mejorar la comunicación interna, simplifica los procesos de contratación y garantiza la formación continua de los empleados. Sin embargo, la existencia de una brecha digital en esta área puede dar lugar a diversos problemas, desde la lentitud de los procedimientos hasta la falta

de capacitación en nuevas tecnologías, lo que afecta negativamente a la efectividad del GAD de Manta y la calidad de sus servicios a la ciudadanía.

Esta problemática complica la formulación de estrategias efectivas para reducir la brecha y optimizar el rendimiento organizacional, además de limitar la utilización de los recursos tecnológicos disponibles. Al llevar a cabo un examen exhaustivo de la situación en el GAD de Manta, se podrán detectar elementos específicos que inciden en la brecha digital dentro del ámbito público y presentar sugerencias que sean aplicables en otras instituciones similares a nivel nacional.

## **Objetivos del Estudio de Caso**

### **Objetivo general**

Analizar cual es la brecha digital que existe en el acceso a la información con el fin de identificar limitaciones tecnológicas, capacidades del personal y oportunidades de mejoras en el departamento de Talento Humano del GAD de Manta, año 2024 (Estudio de Caso).

### **Objetivo Específicos**

- Diagnosticar el nivel de acceso y uso de herramienta digitales por parte del personal de humano con el fin de identificar las limitaciones tecnológica.
- Identificar las brechas digitales que interviene en el acceso y uso de la información en el departamento talento humano de GAD Manta.
- Presentar los principales efectos de la brecha digital en el proceso de gestión y flujo de la información dentro del departamento.
- Proponer una estrategias de mejora que contribuya reducir la brecha digital y optimice la gestion informativa en el departamento de talento humano.

## **Marco Conceptual**

### **Brecha digital**

Según (CABERO, 2015), la brecha digital puede ser entendida de varias maneras, abarcando desde la falta de acceso a las TIC hasta la carencia de uso efectivo de las mismas. Esta brecha puede manifestarse de diversas maneras por género situación económica, edad y también teóricamente por las capacidades cognitivas y sensoriales de los individuos. Se concluye destacando la importancia que tienen las instituciones educativas en reducir la brecha digital.

La brecha digital es probablemente uno de los primeros términos que se consideran al reflexionar sobre el impacto social de las tecnologías de la información de las TIC, desde entonces se ha notado que estas tecnologías crearán diferencias en las oportunidades de crecimiento de las comunidades, estableciendo así una separación entre aquellas que pueden acceder a ellas y las que no.

### **Importancia**

Según (CABERO, 2015), Es un fenómeno de gran relevancia en la sociedad contemporánea, porque se refiere a la desigualdad en el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se puede examinar desde diferentes puntos de vista cada uno mostrando de qué forma esta diferencia influye en varios elementos de la vida social económica y educativa. Al referirse a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), enfatiza su relevancia como instrumentos esenciales para el avance humano desde diversas ópticas sobre cómo esta diferencia impacta áreas decisiva como la educación, el acceso a oportunidades económicas y la implicación en la sociedad.

## **Evolución de la brecha digital**

Según (Lombana, 2018), ha sido empleado desde la década de 1990 para describir las variaciones en la disponibilidad de Internet y dispositivos tecnológicos, especialmente en Estados Unidos. Inicialmente, el enfoque estaba en la diferencia entre aquellos con acceso a tecnología y aquellos sin él. Con el tiempo, se ha hecho evidente que la disparidad digital es un tema más complejo, que engloba numerosos problemas estructurales que afectan el uso de la tecnología.

### **Factores determinantes de la brecha digital**

Según (Cañón, 2016), Los factores determinantes de la brecha digital son diversos y multidimensionales. A continuación se dará a conocer algunos de los principales factores asociados:

**Factores Socioeconómicos:** Según (Márquez, 2021), Es relevante para las capacidades digitales, en el caso de la brecha digital entre la población; o cada factor o indicador de la digitalización o la innovación o competitividad digital de los países.

**Acceso a la Tecnología:** (Cristaldo, 2018), su uso tenga algún valor específico en la persona y los servicios digitales estén a su alcance con el fin de mejorar su calidad de vida.

### **Impacto de la brecha digital en diferentes contextos**

De acuerdo con (CABERO, 2015), su efecto es considerable en la integración social y económica, ya que la carencia de habilidades digitales puede provocar que grupos vulnerables queden excluidos, perpetuando ciclos de pobreza y aislamiento, en un entorno donde muchas oportunidades laborales exigen competencias digitales, quienes no pueden acceder a estas tecnologías se encuentran en desventaja, lo que restringe su capacidad para mejorar su situación económica y social.

La tecnología no es un lujo, sino una necesidad fundamental; a medida que avanza, amplía las brechas existentes para aquellos sin los recursos para adoptarla, esto requiere una acción inmediata por parte de gobiernos y organizaciones para asegurar que las habilidades digitales sean accesibles y justas, funcionando como un medio para interrumpir ciclos de pobreza y promover una sociedad más justa e inclusiva.

### **Acceso a la información**

Según la (OEA, 2013), El derecho a la información se ve como un derecho esencial, dado que apoya otros derechos fundamentales, incluyendo la libertad de expresión y la participación ciudadana. Asimismo, este derecho es vital para el avance de políticas públicas eficientes, ya que habilita a los ciudadanos a reconocer problemas, sugerir soluciones y medir el impacto de las políticas adoptadas, al asegurar que las personas cuenten con información clara y significativa, se estimula una ciudadanía activa, capaz de ejercer su libertad de expresión y de involucrarse en el proceso de toma de decisiones.

### **Acceso a la información como derecho**

Según Abramovich y (Abramovich, 2000), el acceso a la información se ha consolidado en las últimas décadas como un derecho fundamental, estrechamente vinculado a la libertad de expresión y a la transparencia en la administración pública. Este derecho permite a los ciudadanos obtener información de interés público, el cual fomenta la participación en la vida democrática y el control sobre las acciones del Estado.

Fomenta la transparencia al exponer la gestión pública al escrutinio ciudadano, reduciendo así las posibilidades de corrupción. Asimismo, promueve la rendición de cuentas al obligar a las autoridades a justificar sus decisiones y acciones ante la sociedad, facilita la

participación activa ya que permite a los ciudadanos formar opiniones fundamentadas y contribuir al debate público con conocimiento de causa.

### **Factores que afecta el acceso a la información**

(OEA, 2013), el acceso a la información pública puede verse afectado por diversos factores que pueden limitar la capacidad de los ciudadanos para obtener la información que necesitan.

A continuación mencionamos algunos de estos factores incluyen:

- **Legislación Inadecuada:** (ACKERMAN y SANDOVAL, 2008), la existencia de leyes de acceso a la información que son ambiguas o insuficientes puede limitar la capacidad de los ciudadanos para obtener información. Si las excepciones no están claramente definidas o si no hay mecanismos de apelación, esto puede llevar a la desconfianza en el sistema y a la ineficacia de las leyes
- **Falta de Transparencia:** (Medranda, 2020), La falta de transparencia en la gestión pública es un obstáculo significativo. Muchas entidades no publican la información de manera clara y accesible, lo que dificulta que los ciudadanos comprendan cómo se administran los recursos públicos y cómo pueden ejercer su derecho a la información

Aspectos relevantes sobre el acceso a los datos públicos, trata de manera eficaz distintos aspectos que limitan el acceso a los datos públicos. Sin embargo, al incluir ejemplos concretos, propuestas de solución y mejores prácticas para enriquecer la discusión y ofrecer un enfoque más completo.

## Fuentes y canales de información

- **Portales de Información Digital:** (DÍAZ, 2023), Los portales de información en línea, como sitios web de noticias, plataformas de redes sociales y aplicaciones móviles, se han convertido en fuentes clave para el acceso a la información. Estos medios ofrecen a los usuarios la posibilidad de acceder de forma más rápida y ajustada a sus preferencias, alineándose con el acceso a la información.
- **Defensoría del Pueblo:** (Vega, 2023), tiene una función decisiva en la protección y afirma el derecho a la información, la Defensoría del Pueblo no solo ayuda a quienes enfrentan dificultades en su entorno sino para acceder a información precisa, porque también funciona como una entidad de supervisión donde actúa en casos de violaciones por parte de las instituciones.
- **Documentos Públicos:** (Vega, 2023), la normativa determina que ciertos documentos y registros producidos por las entidades son de acceso público, esto incluye actas, contratos, informes y otros documentos importantes que permiten a la ciudadanía conocer las decisiones y acciones de sus gobiernos.

## **Marco Metodológico**

### **Diseño de la investigación**

La investigación se llevará a cabo con un enfoque mixto, porque se pretende analizar y detallar el efecto de la brecha digital en un contexto particular, determinar las razones, cómo influye en la disponibilidad y utilización de la información, así como las posibles estrategias o soluciones que se podrían aplicar para mitigarla.

### **Métodos de investigación**

El enfoque mixto de la investigación para captar las vivencias, puntos de vista y obstáculos correspondientes, porque la investigación pretende no solo cuantificar la desigualdad digital mediante estadísticas, sino también entender cómo los empleados viven y perciben el acceso a la información y a las tecnologías digitales.

### **Técnicas o instrumento a aplicar**

La técnica o instrumento a aplicar de esta investigación será de entrevistas semiestructuradas a través de preguntas abiertas y guía de observación, dirigidas a directivos y empleados del departamento de Talento Humano para identificar barreras específicas en el acceso a la información, lo que permitirá obtener información relevante sobre las habilidades digitales de los empleados y su capacidad para acceder a la información necesaria para su trabajo diario.

**Población**

Todos los funcionarios que laboran en el Departamento de Talento Humano del GAD de Manta en 2024. Esta población incluye 10 empleados administrativos, técnicos, y personal de gestión.

**Muestra**

Se realizó un análisis de muestra en el departamento de Talento Humano a las 10 personas que trabajan en el mismo, el cual nos dieron información veraz y eficiente para nuestra realización de análisis de resultados, donde mostraremos las dificultades digitales que se encuentra en dicha area.

## Resultados obtenidos

**Tabla 1**

*Nivel de dominio en Herramientas Ofimáticas Básicas*

| Opciones                      | Fi | %    |
|-------------------------------|----|------|
| Básico                        | 3  | 30%  |
| Intermedio                    | 7  | 70%  |
| Avanzado                      | 0  | 0%   |
| No utiliza estas herramientas | 0  | 0%   |
| Total                         | 10 | 100% |

**Gráfico 1**



### Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos en este proceso investigativo nos da un índice considerable, que existen una gran parte de empleados que si tiene un nivel de conocimiento intermedio en el manejo de la herramienta ofimática , por lo que les permiten mejora su desempeño laboral, mientras que el otro porcentaje indica que ha obtenido una preparación de nivel de conocimiento básico en herramienta. Por lo tanto, podemos indicar que no todos los empleados tienen la misma capacidad de manejar antes las diversas herramientas tecnología básica.

**Tabla 2***Capacitación recibida en herramientas digitales*

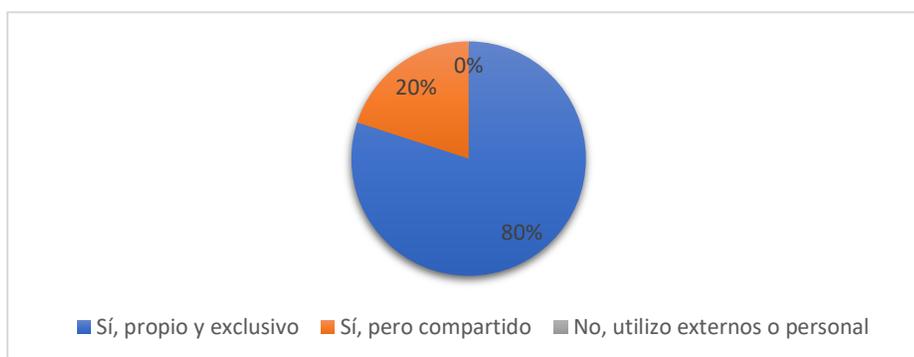
| Opciones     | Fi        | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Sí           | 1         | 10%         |
| No           | 9         | 90%         |
| Nunca        | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico 2****Interpretación:**

De acuerdo a la información adquirida, nos indica que existen una gran parte del personal, no ha recibido capacitación en herramientas digitales, por ende, puede representar una limitación para mejoramiento de sus habilidades en el campo laboral. Por otra parte, tenemos una minoría del personal que mencionaron haber recibido capacitaciones y formaciones en herramientas tecnológicas. Por lo tanto, no todos los empleados se encuentran capacitados sobre el manejo de estos programas tecnológicos.

**Tabla 3***Asignación de equipo de cómputo para el desempeño de funciones*

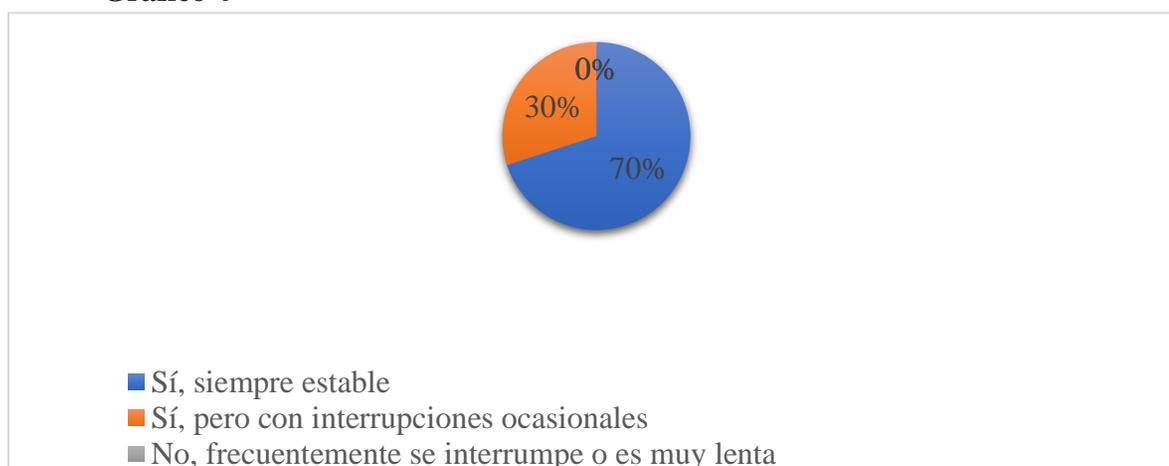
| Opciones                             | Fi        | %           |
|--------------------------------------|-----------|-------------|
| Sí, propio y exclusivo de la entidad | 8         | 80%         |
| Sí, pero compartido                  | 2         | 20%         |
| No, utilizo externos o personal      | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>                         | <b>10</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico 3****Interpretación:**

En este proceso investigativo se obtuvo como resultado; existe una parte de los empleados que utilizan su propio equipo de cómputo exclusivo y proporcionado por la entidad para realizar sus funciones; mientras que un número reducido comparte su equipo para sus actividades laborales, que significa un riesgo en su cumplimiento de sus funciones.

**Tabla 4***Estabilidad de la conexión a internet durante la jornada laboral*

| Opciones  | Fi        | %           |
|---|-----------|-------------|
| Sí, siempre estable                               | 7         | 70%         |
| Sí, pero con interrupciones ocasionales           | 3         | 30%         |
| No, frecuentemente se interrumpe o es muy lenta   | 0         | 0%          |
| No tengo acceso a internet en mi lugar de trabajo | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>                                      | <b>10</b> | <b>100%</b> |

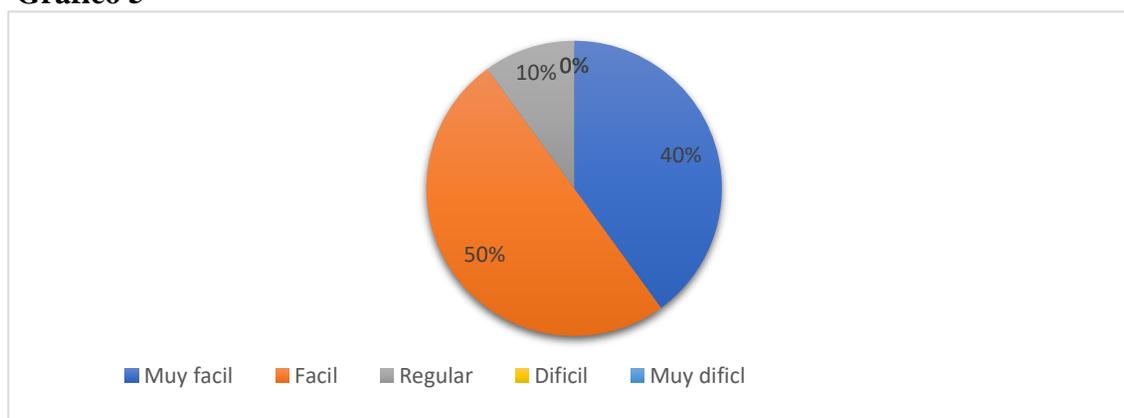
**Gráfico 4****Interpretación:**

En este muestreo indica que un gran grupo de empleados señala que el acceso al internet, se brinda con todos los parámetros necesarios para de funcionalidad al momento de cumplir con todos los servicios de la institución. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje que admite tener dificultades por los excesos de equipos conectados, por ende indicamos que no siempre hay interrupción de las funciones laboral por conectividad.

**Tabla 5**

Grado de facilidad de acceso a la información en sistemas digitales institucionales.

| Opciones     | Fi        | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Muy fácil    | 4         | 40%         |
| Fácil        | 5         | 50%         |
| Regular      | 1         | 10%         |
| Difícil      | 0         | 0%          |
| Muy difícil  | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

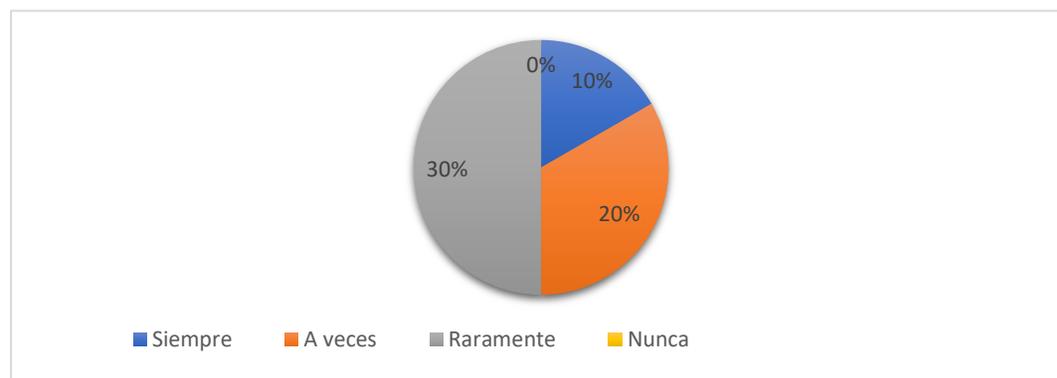
**Gráfico 5****Interpretación:**

La mayoría de los empleados le resulta muy fácil o fácil poder acceder a los sistemas digitales institucionales y les resulta más práctico poder ingresar a la información requerida de manera rápida. Mientras en una persona nos indica que le resulta regular ni tan fácil ni tan difícil tener acceso a los sistemas de la institución.

**Tabla 6**

*Incidencia de dificultades al acceder a la información en los sistemas digitales institucionales*

| Opciones     | Fi        | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Siempre      | 5         | 10%         |
| A veces      | 2         | 20%         |
| Raramente    | 3         | 30%         |
| Nunca        | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

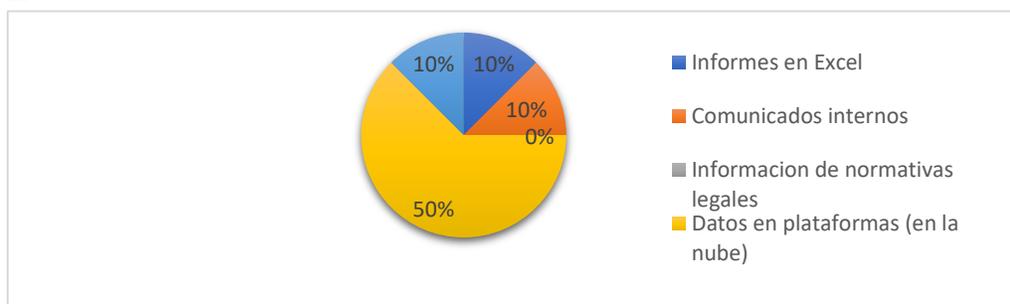
**Gráfico 6****Interpretación:**

Se menciona que una parte del personal presenta dificultades para poder acceder a la información en las plataformas digitales institucionales, generando exceso de volúmenes de información.

**Tabla 7**

*Tipos de información que presentan mayor dificultad en su procesamiento*

| Opciones                          | Fi        | %           |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| Informes en Excel                 | 3         | 30%         |
| Comunicados internos              | 1         | 10%         |
| Información de normativa legales  | 0         | 0%          |
| Datos en plataformas (en la nube) | 5         | 50%         |
| Todas las anteriores              | 1         | 10%         |
| <b>Total</b>                      | <b>10</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico 7****Interpretación:**

Una mayor parte considerable del personal encuentra que gestionar información en plataformas en la nube presenta mayores dificultades que la información que les toma más tiempo de poder procesar es mediante la nube, nos indica que algunos empleados tienen dificultades en procesar información mediante informe de Excel, comunicados internos por lo que algunos no interactúan con ese tipo de herramientas y se les limitará poder procesar información excesiva.

**Tabla 8**

*Disponibilidad de apoyo técnico y humano para la gestión de la información*

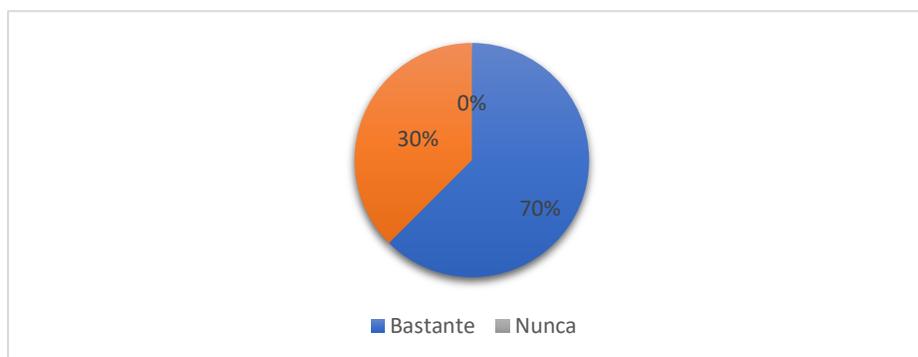
| Opciones     | Fi        | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Sí, siempre  | 3         | 30%         |
| A veces      | 7         | 70%         |
| No           | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico 8****Interpretación:**

Se refleja que la gran parte de los empleados en algunas ocasiones cuentan con apoyo técnico y humano para la gestión de la información. Se dispone de ayuda de un profesional cuando tienen incertidumbre para poder acceder a la información, mediante sus sistemas institucionales. Un grupo más pequeño de empleados si recibe este apoyo de manera constante.

**Tabla 9***Carencia de competencias digitales*

| Opciones        | Fi | %    |
|-----------------|----|------|
| <b>Bastante</b> | 7  | 70%  |
| <b>Poco</b>     | 3  | 30%  |
| <b>Nunca</b>    | 0  | 0%   |
| <b>Total</b>    | 10 | 100% |

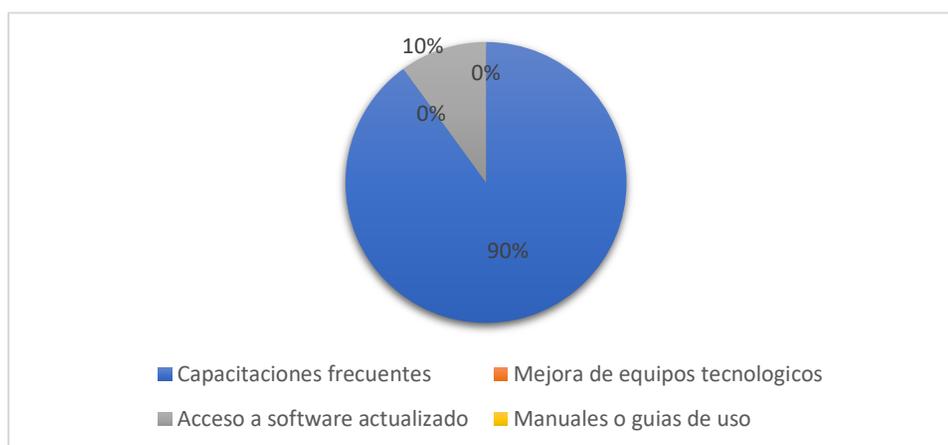
**Gráfico 9****Interpretación:**

Se muestra que la mayoría de los empleados se le resulta bastante difícil adaptarse a los sistemas, algunos empleados le resultan poco difícil adaptarse por la falta de aprendizaje y de habilidades muestra deficiencia para gestionar, acceder y difundir información en su área de trabajo.

**Tabla 10**

*Tipos de apoyo para potenciar las habilidades digitales en el entorno laboral*

| Opciones                       | Fi        | %           |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Capacitaciones frecuentes      | 9         | 90%         |
| Mejora de equipos tecnológicos | 0         | 0%          |
| Acceso a software actualizado  | 1         | 10%         |
| Manuales o guías de uso        | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>                   | <b>10</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico 10****Interpretación:**

Se menciona que la gran parte de los encuestados necesitan apoyos necesarios a la capacitación frecuente por lo que no tiene el conocimiento, mientras que sola una persona necesita apoyo en acceso a software actualizado para el departamento correspondientes para mejorar la utilización de las herramientas digitales.

### Triangulación: Entrevista

A continuación, se presenta el análisis de resultados obtenido de la entrevista que se realizó al subdirector Eduardo Chávez y a la asistente Karen Mera del departamento de talento humano del GAD de Manta.

| Preguntas  | Participante 1                            | Participante 2  | Citas   | Análisis del autor   |
|--|---|---|---|--|
| <p><b>¿Considera que todos los funcionarios del departamento tienen el mismo nivel de acceso y conocimiento de las herramientas digitales?</b></p> | <p>Acceso si conocimiento y nivel no.</p> | <p>El mismo nivel, todos tienen el conocimiento, algunos no tienen todo el conocimiento para acceder a herramientas digitales, de pronto no saben o no han investigado.</p> | <p>Jerez, (2013) destaca que: “Para construir conocimiento el individuo ha de poseer competencias digitales para proporcionar un entendimiento a los datos y transformarlos en información valiosa. En esta etapa, comprender el entorno en el que se</p> | <p>Hace mención que una persona para obtener conocimiento debe de desarrollar habilidades y competencias en las informaciones.</p> |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
|   |  |  | <p>generan o se obtienen los datos resulta esencial para establecer. el grado de validez de los posibles significados” (p.4) atribuibles a cada información.</p>   |  |
| <p><b>¿Cuáles considera que son las principales limitaciones tecnológicas que enfrenta actualmente su departamento?</b></p> | <p>La principal es el tema de la edad ya que hay personas adultas y son más reacios de indagar o buscar herramientas, para que mejoren el tema de productividad o eficiencia, la mayoría del personal no usan las herramientas</p> | <p>Que no hemos recibido capacitación cuando yo ingrese tenía que manejar el gestor y yo estaba perdida y no sabía exactamente el uso de esta herramienta de la institución.</p> | <p>Según estudios realizados por García,(2021), nos dice que: “La tecnología exige que los trabajadores se ajusten velozmente a las innovaciones tecnológicas y paradigmas comerciales. Las competencias más demandadas abarcan el manejo de datos, la</p> | <p>La era digital actualmente necesitan que los colaboradores de un departamento deben adaptarse a la resistencia al cambio, esto incluye a las nuevas tecnologías y a los modelos de negocio dispuesto.</p> |

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
|   | <p>para un mejor análisis, para tabular más rápido, el cual no saben usar el Excel incluso yo me considero que no se y tengo un nivel básico de manejar.</p> |  | <p>programación compleja y la supervisión de proyectos. Las organizaciones están en búsqueda creciente de expertos analíticos que sean capaces de descifrar grandes volúmenes de información y de programadores que sean capaces de desarrollar soluciones tecnológicas. innovadoras” .</p> |   |
| <p><b>¿Se han identificado diferencias en el manejo de herramientas digitales</b></p> | <p>El manejo de Excel se le ha pedido que sepan manejar indicadores y no</p>   | <p>Hay pocas personas que si manejan, una compañera si maneja el Excel puede que</p> | <p>Crespo y Cuellar, (2021), indica: “Aquellos de mayor edad son quienes enfrentan más</p>  | <p>Por lo general en cualquier institución las personas adultas</p> |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| <p><b>entre los diferentes niveles del personal?</b></p>  | <p>saben manejar de una manera correcta.</p>  | <p>no tenga el conocimiento, pero si trata de hacerlo, algunos se rehúsan como las personas mayores, ellos no tienen interés no les gusta o no quieren salir de la zona de confort.</p> | <p>retos, no solo quienes superan los 65 años, sino también aquellos que tienen a partir de los 40. Se menciona un tema generacional, que durante su formación no obtuvieron enseñanza en el ámbito digital en las etapas que corresponden al envejecimiento y desde los 40 o 50 años en adelante.”</p> | <p>siempre son las que presentan dificultades en el manejo de herramientas básicas, y esto se da porque tanto la organización y a criterio persona no se forman y ambas partes el cual todas las personas mayores deberían tomar en practica estas herramientas digitales.</p> |
| <p><b>Desde su experiencia, ¿qué dificultades enfrentan el personal al buscar o procesar información digital?</b></p> | <p>En una base de datos, todos manejan gestor documental del municipio, son muy pocos el cual</p> | <p>No hay problema, todos tenemos el acceso y todos pueden encontrar</p>  | <p>Crespo y Cuellar, (2021), se plantea: “Garantizar la inclusión de los individuos en la creación de</p>   | <p>Hay que garantizar la disponibilidad y el uso de información digital a través de diseño en</p>  |

|  |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
|  | normamente se maneja en físico.   | información en la nube.   | soluciones tecnológicas es esencial. Aunque las herramientas tecnológicas pueden ofrecer un considerable apoyo, se excluye del proceso de diseño a aquellos que las utilizarán, por lo que es necesaria su involucración de información digital” . | herramientas, porque estas son de apoyo para poder tomar decisiones, al momento de encontrar información de manera precisa y rápida. |
| <b>¿Cree que la infraestructura tecnológica actual es suficiente para garantizar un flujo informacional eficiente?</b> | Como departamento si es suficiente hay muchos programas que se debe implementar para mejorar mucho el | Se podría implementar más para garantizar un nuevo servicio, se debería ejecutar nuevas herramientas para ser un poco más rápidos y | Gallardo,(2006), sugiere como: “Una característica importante de destacar es que una nueva tecnología no es capaz de sustituir totalmente a las ya   | Cabe mencionar que antes de reemplazar una herramienta, se debe analizar las propiedades que tienen, porque las herramientas         |

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
|   | tiempo y tomar decisiones.   | eficaz en los procesos .  | existentes, que los desarrollos coexisten, a veces por poco tiempo y otras por periodos muy largos, pero las tecnologías no son sustitutivas sino suplementarias” (p.30).  | digitales no son sustitutas de ninguna sino más bien suplementarlas.  |
| <b>¿Qué herramientas digitales utiliza con mayor frecuencia para acceder y gestionar la información del departamento?</b> | Office me ayuda generar informes, Excel, el gestor del municipio, a título personal yo uso IA para crear imágenes para diapositivas para redacción de texto para conseguir consulta de un tema muy puntual | Paquetes de office, el gestor documental que más se utiliza, correo electrónico, quipus, por ahí IA como apoyo de cualquier corrección. | El autor López, (2021), expone que: “ Las organizaciones deben destinar recursos a iniciativas que faciliten a los trabajadores el desarrollo constante de nuevas competencias digitales. Un caso notable es el de | Es parte de las organizaciones que tienen que invertir en programas que les permita desarrollar nuevas habilidades en las herramientas digitales que se utilizan. |

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
|   | antes de tomar un criterio.                                      |   | Microsoft, que ha desarrollado un sistema de educación digital para asistir a los empleados en el conocimiento de avances tecnológicos recientes. La compañía ha promovido la capacitación en varias áreas, como inteligencia artificial y programación en la nube, mediante su programa Microsoft Learn”. |   |
| <b>¿Ha tenido dificultades al momento de acceder a documentos o sistemas por falta de</b> | Mala conexión si hay, en base a conocimientos se debería dar una | Si anteriormente cuando yo ingrese nunca tuve capacitación en el área de tecnología, de | Dijk,(2020), este autor define: “Tener conexión a la red es el primer paso para integrarse en el   | Uno de los requisitos primordiales es tener una buena conectividad de |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| <p><b>conectividad o capacitación?</b></p>  | <p>breve inducción de las herramientas digitales.</p> | <p>cómo manejar la herramienta entre mí mismos compañeros poco a poco me fueron ayudando, cuando me cambiaron de puesto una de mis compañeras me indicó cómo usarlo</p> | <p>ámbito digital y se transforma en una condición necesaria para lograr las etapas posteriores, como la adquisición de destrezas digitales, el aprovechamiento de la web y de las computadoras, así como las ventajas que se obtienen de su uso. digitales, el uso de internet y de los ordenadores y los beneficios derivados de su uso” (p.7).</p> | <p>internet para un mundo digitalizado, para seguir con las fases de desarrollo cognitivo y de nuevas habilidades digitales.</p> |
| <p><b>¿Ha recibido formación reciente sobre el uso de tecnologías o plataformas digitales</b></p> | <p>No</p>   | <p>No hemos recibido</p>  | <p>Según BITESIZE, (2025), La tecnología digital está presente en la mayoría de los</p>   | <p>Es necesario tener en cuenta la utilización de herramienta digital hoy en día porque</p>                                      |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <p><b>en su lugar de trabajo?</b></p>  |   |  | <p>empleos. A veces, es evidente su uso, por ejemplo, en la programación informática o la investigación científica . Sin embargo, también se utiliza en muchos otros sectores, desde la agricultura hasta la moda.</p> | <p>en cada lugar de trabajo se utiliza estas plataformas digitales.</p>  |
| <p><b>¿Qué tipo de capacitación en competencias digitales se ha brindado al personal del área en los últimos años?</b></p> | <p>El tiempo que yo tengo, las personas que llegan por compañerismo te enseñan a manejar el gestor documental, no hay una inducción o más bien como un video de que te dé</p> | <p>Ninguna, tengo un año y no se brinda otras capacitaciones mucho menos digitales como una iniciativa, el GAD recibe capacitaciones no todos, ciertos grupos de</p> | <p>Según Mondragon, (2023), “La competencia digital se apoya en las habilidades del uso de ordenadores para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar</p>                                      | <p>Es necesario que la personas tenga capacitación se formen en competencias digitales básicas, ya que las capacitaciones son indispensables para el manejo de las</p> |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
|   | los pasos a seguir de manejar el gestor documental.  | funcionarios asisten por zoom.   | información y para comunicar y participar en redes de colaboración a través de Internet”.  | tecnologías y sobre todo adaptándose a las necesidades en conjunto laboral.  |
| <b>¿Qué impacto ha observado la brecha digital en los procesos de acceso y gestión de la información?</b> | La mayor brecha tiene cierto grado de edad, ellos son rehaces a nuevas cosas, hay cosas para manejar, no hay un interés, las personas que son mayor edad poseen menos habilidades para manejar las herramientas digitales. | Las faltas de capacitaciones, que te expliquen, actualmente todo es digital y vivimos en una era demasiado avanzada, hay personas adultas que son conformistas que no quieren aprender más . | Por otro lado García,(2021), “El elemento esencial para preservar las competencias digitales es fomentar una cultura de planificación centrada en la innovación y el aprendizaje constante. Es fundamental que los trabajadores potencien habilidades como la inventiva, el razonamiento crítico y el trabajo en equipo en el ámbito virtual | El punto clave de mantener a las instituciones innovadas es que su personal desarrolle habilidades digitales promoviendo una cultura de planificación y mejora continua. |

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
|   |  |   | para sostener el entusiasmo y crear un entorno que minimice la reducción de los empleados” (p.7).  |   |
| <b>¿Qué estrategias ha implementado (o considera necesarias) para reducir la brecha digital en su equipo?</b> | Formación básica del manejo de herramientas digitales, porque Excel es muy amplio. | Ya que no hay capacitación general del GAD, de los que tienen más conocimiento explicarle el resto del equipo para agilizar sus procesos. | Para Sánchez,(2020), “ Las entidades que ofrecen formación técnica a su personal no solo incrementan su rendimiento en el trabajo, sino que también elevan la satisfacción y el compromiso de los trabajadores con la empresa” (p.7) | Actualmente las instituciones que ejecuten o brinden capacitaciones a sus empleados, les permitirá mejorar su desempeño laboral y compromiso de los trabajadores. |
| <b>¿Qué sugerencias</b>   | Implementar un sistema digital,  | Para mejorar el acceso, ponernos  | Solís,(2025), dispone que: “La   | Para poder implementar nuevas   |

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| <p><b>propondría para mejorar el acceso a la información en su entorno laboral?</b></p> | <p>hay cosas que se hacen, pero no es como un programa y está aislado, no es como tener un dashboard ahora que, si tú tienes la información, directamente te dirige a los gráficos.</p> | <p>más en la honda digital, cuando tú necesitas dar una respuesta de un trámite externo lleva tiempo, porque la persona encargada tiene que buscar en todas esas carpetas y si tú vas a la nube buscas el nombre del servidor y es más fácil de encontrar la información.</p> | <p>puesta en marcha de un sistema digital para administrar habilidades permite llevar a cabo tareas como la selección de personal, la capacitación y el crecimiento profesional, agiliza el proceso de toma de decisiones y incrementa la efectividad. organizacional” (p.2)</p> | <p>herramientas digitales, se debe de constar de la gestión del talento humano para facilitar este proceso, optimizando la toma decisiones y mejorando el desempeño organizacional.</p> |
|---|---|---|--|---|

*Elaborado por:* Julixa Baque Anchundia

### **Análisis de resultados**

Se observa que, aunque una porción importante de los participantes en la encuesta (70%) tiene un conocimiento intermedio en el uso de herramientas básicas de oficina, lo que sugiere una capacidad funcional para trabajar con datos, existe una crítica en la formación digital. Un sorprendente 90% de la fuerza laboral no ha recibido instrucción sobre el uso de herramientas digitales por parte del equipo de recursos humanos. Esta vinculada de manera directa a dificultades al manejar volúmenes grandes de datos y lleva a que la mitad de los consultados señale una notable complicación para adaptarse a los sistemas, lo que dificulta su capacidad para gestionar, acceder y compartir información en sus áreas laborales. En lo que respecta a la infraestructura, el 80% del personal utiliza computadoras que son de su propiedad y que fueron proporcionadas por la organización para realizar sus actividades. El acceso a internet es considerado un problema para el 70% de los encuestados, mientras que el 30% restante enfrenta circunstancias no adecuadas, donde se deben a la sobrecarga de dispositivos conectados al mismo tiempo en un solo lugar. A pesar de que el 90% de los empleados considera fácil acceder a los sistemas digitales institucionales, posiblemente sea la mayoría de usuarios jóvenes dentro del entorno digital, un preocupante 10% siempre experimenta dificultades al acceder a información digitales institucionales, lo que conduce a un mal manejo de internet. La información almacenada "en la nube" es la que presenta mayor dificultad para procesar para el 50% de los encuestados, porque algunos no se relacionan con este tipo de herramientas. Además, el apoyo técnico o humano para acceder o entender la información es percibido como "a veces" disponible por el 70% del personal, lo que sugiere una asistencia inconsistente cuando surgen problemas de información.

Los resultados cualitativos refuerzan estas observaciones, destacando el cambio de las limitaciones significativas, con personal adulto que "no tiene interés", "no les gusta" o "no quieren salir de la zona de confort", lo que afecta la productividad y el uso de herramientas para análisis, se reitera la ausencia de una inducción formal para el manejo de herramientas al ingreso y la falta general de capacitación digital en la Administración Pública.

Las herramientas más utilizadas son los paquetes de Office y el gestor documental, para mejorar el acceso a la información, se propone un sistema digital más integrado y la necesidad de una "onda digital" que permita buscar información rápidamente en la nube en lugar de en archivos físicos, en conclusión, los resultados revelan que, si bien hay una base digital y acceso básico a sistemas, la falta sistémica de capacitación y soporte consistente, junto con la resistencia al cambio, representan barreras sustanciales para una gestión, acceso y compartición eficiente y eficaz de la información digital en el departamento.

## Conclusiones

Luego de realizar el análisis, se evidencia que los empleados del departamento utilizan mayormente herramientas básicas, como microsoft Office y sistemas de gestión de documentos. Las tecnologías más avanzadas y soluciones digitales en la nube es limitada, y existen dificultades para manejar datos almacenados en estos sistemas, debido a la falta de capacitación en herramientas modernas que existen en la actualidad.

Se ha observado que gran parte del personal necesita una formación específica en tecnologías digitales lo que dificulta la gestión de datos no específicos a la ausencia de programas digitales que obstaculicen para acceder y aprovechar las tecnologías digitales que ya estén disponibles.

A pesar de las dificultades de los dispositivos y la conexión a internet es bastante resistente es donde surgen inconvenientes en la disponibilidad informal del soporte técnico, lo que limita la eficacia en el acceso, manejo de información digital.

Los programas de capacitación digital continua una cultura de aprendizaje y adaptabilidad, además de que se realicen inversiones en plataformas digitales, que facilitará una gestión eficiente de la información, disminuirá el acceso y motivará una mayor participación del personal en el uso correcto de nuevas tecnologías que optimicen los procesos y mejoren el rendimiento de información digital.

## Recomendaciones

Se debe llevar a cabo, programas integral de capacitaciones tecnologicas orientado el uso de plataformas digitales en la nube y herramientas modernas.el programa debe enfocarse en fortalecer las competencias digitales del personal del departamento,promoviendo no solo el manejo basico de software, sino tambien habilidades para interactuar, gestionar y procesar informacion en entornos digitales avanzados.

Se recomienda programas en herramientas digitales, adaptado a las necesidades y niveles de conocimiento del personal, donde debe incluir sesiones practica, acompañamiento continuo y estrategias para disminuir la resistencia al cambio,especialmente en los grupos con mayores dificultades tecnologicas.

Se sugiere fortalecer la infraestructura tecnologica mediante la implementacion de sistemas redundantes de conectividad y la mejora en la disponibilidad del soporte tecnico especializado, esto incluye protocolos de mantenimiento y correctivo,asi como asegurar la presencia de personal capacitado en horarios claves.

Y finalmente se recomienda proponer un programas de capacitacion digital continua, enfocado en el desarrollo de competencias especificas según la funciones del personal, donde se debe integrar estrategia institucional de transformacion digital que incluya la adopcion de plataformas digitales interoperables para mejorar la gestion y la colaboracion entre los departamentos.

## Referencias

- Abramovich. (2000). EL ACCESO A LA INFORMACIÓN COMO DERECHO.  
[https://www.cels.org.ar/common/documentos/acceso\\_informacion\\_como\\_derecho.pdf](https://www.cels.org.ar/common/documentos/acceso_informacion_como_derecho.pdf)
- ACKERMAN, y SANDOVAL. (2008). Leyes de Acceso a la Información en el Mundo.  
<http://132.248.82.60/bitstream/IIS/5301/1/Leyes%20de%20Acceso%20a%20la%20Informaci%3%b3n%20en%20el%20Mundo.pdf>
- Bailón, J. B. (diciembre de 2018). ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL. CASO INFOCENTRO DEL CANTÓN ROCAFUERTE, PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR. 2018.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/12/reduccion-brecha-digital.html>
- BITESIZE. (2025). *Como utilizamos la tecnología digital*.  
<https://www.bbc.co.uk/bitesize/articles/zf88jsg#:~:text=How%20do%20people%20use%20digital,jobs%20from%20farming%20to%20fashion.>
- CABERO. (2015). LA BRECHA DIGITAL. file:///C:/Users/usuario/Downloads/Brechadigital.pdf
- Cañón. (2016). BRECHA DIGITAL: IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIAL Y PERSONAL. FACTORES ASOCIADOS. file:///C:/Users/usuario/Downloads/0%20(4).pdf
- Crespo, M. L., y Cuellar, I. d. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. *lataforma de ONG de Acción Social*, 40.  
[https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1618308667\\_brecha-digital\\_cualitativo.pdf](https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1618308667_brecha-digital_cualitativo.pdf)
- Cristaldo, M. F. (2018). Brecha digital, factores que inciden en su aparición: acceso a internet en Paraguay. <http://scielo.iics.una.py/pdf/pdfce/v24n47/2076-054X-pdfce-24-47-00058.pdf>
- DÍAZ. (2023). Canales de acceso a la información. Un recorrido por su interés científico a partir de las publicaciones en Wos y Scopus durante las dos últimas décadas.  
<http://ww.w.revistaespacios.com/a23v44n02/a23v44n02p06.pdf>
- Dijk, V. (2020). La brech digital: una revisión conceptual y aportaciones.  
<https://www.redalyc.org/journal/4576/457654930005/html/>
- Gallardo. (2006). La brecha digital y sus determinantes.  
[https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L100/1/brecha\\_digital\\_y\\_determinantes.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L100/1/brecha_digital_y_determinantes.pdf)
- García. (2021). Modelo de calidad educativa de programas virtuales.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8890610.pdf>
- Garzón. (2022). Estudio de la Brecha Digital y el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en Ecuador - Caso De Estudio: Universidad Técnica De Machala.
- Jerez, C. B. (2013). Sociedad Del Conocimiento Y Entorno Digital. 27.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2010/201029582004.pdf>

- Lazo, J. D. (2010). IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) PARA DISMINUIR LA SOCIEDAD ACTUAL.
- Lombana, A. (2018). La evolución de las brechas digitales y el auge de la Inteligencia Artificial (IA).  
file:///C:/Users/usuario/Downloads/jackieb,+20\_09\_La+evol\_brechas\_digitales.pdf
- López. (2021). EQUILIBRIO ENTRE VIDA LABORAL Y VIDA FAMILIAR DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE CAPACITACIONES PROFESIONALES “CASCEP”.  
<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0d4cf072-bcec-4c8a-bbf3-e1f374bc13f4/content>
- LOPEZ RIEGA, J. A. (2024). *LA BRECHA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LA APLICACIÓN DE LAS TIC EN LA EDUCACIÓN PERUANA*.  
[https://repositorio.eespli.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14457/139/01\\_TI\\_EDA\\_LA%20BREC HA%20DIGITAL%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20APLICACI%C3%93N%20DE%20LAS%20TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.eespli.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14457/139/01_TI_EDA_LA%20BREC HA%20DIGITAL%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20APLICACI%C3%93N%20DE%20LAS%20TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Márquez, S. E. (2021). IMPACTO DE LA BRECHA DIGITAL EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA COMPETITIVIDAD. UN ENFOQUE BASADO EN TÉCNICAS AVANZADAS DE MACHINE LEARNING.  
[https://oa.upm.es/70223/1/SAMI\\_EL\\_GABALY\\_MARQUEZ.p](https://oa.upm.es/70223/1/SAMI_EL_GABALY_MARQUEZ.p)
- Medranda, M. (2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa.  
file:///C:/Users/usuario/Downloads/TITULACION/Comunicacion-ciudadania-y-transparencia-Acceso-a-la-informacion-publica-como-herramienta-de-participacion-ciudadana-en-la-gestion-administrativa.pdf
- Mondragon. (2023). *Que son las competencias digitales*.  
[https://www.mondragon.edu/es/web/biblioteca/que-son-las-competencias-digitales#:~:text=La%20competencia%20digital%20se%20apoya,and%20the%20Council%2C%202006\).](https://www.mondragon.edu/es/web/biblioteca/que-son-las-competencias-digitales#:~:text=La%20competencia%20digital%20se%20apoya,and%20the%20Council%2C%202006).)
- Navarro, D. A. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en Mexico.
- OEA. (2013). “El Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros Derechos” .  
<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/concursoinformate/docs/cortosp8.pdf>
- Olvera, E. Y. (2024). Análisis de la Brecha Digital y el Acceso a Recursos Tecnológicos en las Instituciones de Educación Secundaria en Ecuador.
- Sánchez. (2020). *Cotidianidad, educación y violencia*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8054561.pdf>
- Solís, S. L., Barberán, G. R., Lino, K. M., y Moreira, M. Z. (2025). Gestión del talento humano en el contexto de la transformación digital. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa*, 8(15).  
<https://recomunicar.org/index.php/recomunicar/article/view/386/635>

- Tixi, D. L. (2020). Impacto de la brecha digital en los procesos de enseñanza y aprendizaje en la escuela de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Valenzuela Mendoza, R. E. (2018). La dimensión organizacional del gobierno abierto. Un estudio de los factores que afectan el desempeño de las unidades de enlace y acceso a la información pública de la administración pública federal (2011-2015).  
<https://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/7267>
- Vega, Y. G. (2023). ANÁLISIS DE LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ECUADOR.  
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-InformacionYDerechoElCasoEcuador-9050370%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-InformacionYDerechoElCasoEcuador-9050370%20(2).pdf)
- Vega, Y. G. (2023). ANÁLISIS DE LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ECUADOR.  
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-InformacionYDerechoElCasoEcuador-9050370%20\(2\).pd](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-InformacionYDerechoElCasoEcuador-9050370%20(2).pd)

## **Anexos**

### **Anexos 1 Propuesta**

#### **Propuesta de solución**

### **Estrategia Digital para el Fortalecimiento de la Gestión Informativa en el Departamento de Talento Humano**

#### **Introducción**

En el contexto actual, la transformación digital se ha convertido en un factor clave para la mejora de los procesos organizacionales. En particular, el Departamento de Talento Humano requiere adaptar sus funciones mediante estrategias digitales que permitan gestionar de manera eficiente, segura y accesible la información del personal, la implementación de soluciones tecnológicas es fundamental para impulsar la modernización institucional y facilitar la toma de decisiones.

#### **Justificación**

La aceptación s: Identificar las principales faltas tecnológicas y las habilidades digitales del personal en el área de Talento Humanos. Proponer una estrategia digital de los procesos informativos, administrativos y de comunicación interna del área. Descripción de la propu de estrategias digitales en el Departamento de Talento Humano responde a la necesidad de reducir las barreras tecnológicas y mejorar la competencia digital del personal, la gestión eficiente y segura de los datos es esencial para optimizar procesos administrativos, administrativos y de comunicación interna, al fortalecer las capacidades tecnológicas, se logrará una gestión más efectiva, promoviendo una mayor agilidad y seguridad en las operaciones del área.

**Objetivo General:**

Establecer una estrategia digital que ayude a cerrar la brecha tecnológica y mejore la eficacia en la gestión de información del área de Talento Humanos.

**Objetivos Específicos:**

- Identificar las principales faltas tecnológicas y las habilidades digitales del personal en el departamento de Talento Humano del GAD de Manta.
- Proponer una estrategia digital de los procesos informativos, administrativos y de comunicación interna del departamento Talento Humano.

**Descripción de la propuesta**

Consiste en proponer un plan digital con el objetivo de optimizar la gestión informativa en el departamento de Talento Humanos, donde se llevará a cabo un análisis para determinar las limitaciones tecnológicas y las competencias digitales del equipo.

Luego, se presenta una estrategia que incorporará el uso de herramientas tecnológicas para mejorar los procesos informativos, administrativos y de comunicación interna. Esta estrategia tiene como propósito disminuir la brecha tecnológica, el cual aumenta la eficacia en la gestión de datos.

Proponer un cronograma en el área de Talento Humanos es decisivo para enfrentar los desafíos digital que enfrenta el departamento, las habilidades tecnológicas y aceptar herramientas adecuadas, donde la gestión de la información será más eficiente y segura alineándose con los reclamos actuales de la organización.

A continuación, se realizó un cronograma donde se propone una estrategia digital en el Departamento de Talento Humano, considerando un período de 6 meses:

| <b>Fase</b>                    | <b>Actividades</b>                                   | <b>Duración</b> | <b>Meses</b> | <b>Responsable</b>   |
|--------------------------------|--|-----------------|--------------|--|
| <b>Fase 1:<br/>Diagnóstico</b> | - Revisión de procesos actuales.                     | 2 semanas       | 1            | -Equipo de tecnologías y Talento Humano.                       |
|                                | - Evaluación de competencias digitales del personal. | 2 semanas       | 1            | -Recursos humanos y especialista digital.                      |
|                                | - Identificación de limitaciones tecnológicas.       | 2 semanas       | 1            | -Equipo interdisciplinario.                                    |
| Fase 2: Diseño de estrategia   | - Análisis de resultados del diagnóstico.            | 2 semanas       | 2            | -Equipo estratégico.   |
|                                | - Selección de herramientas tecnológicas apropiadas. | 2 semanas       | 2            | -Expertos en tecnología.<br>-Recursos humanos y capacitadores. |

|                             |   |           |   |  |
|-----------------------------|---|-----------|---|--|
|                             | - Diseño del plan de capacitación y capacitación del personal.    | 2 semanas | 2 |  |
| <b>Fase 3:<br/>Proponer</b> | - Adquisición e instalación de las herramientas tecnológicas.     | 1 mes     | 3 | -Equipo de tecnología y proveedores.<br>-Capacitadores y equipo de |
|                             | - Capacitación del personal en el uso de las nuevas herramientas. | 2 semanas | 3 | Información Tecnológica.<br>-Equipo técnico y de gestión.          |
|                             | - Integración de las herramientas en los procesos internos.       | 2 semanas | 3 |  |

|  |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
| <p>Fase 4:<br/>Monitoreo y<br/>ajuste</p>                    | <p>- Supervisión<br/>del uso y<br/>funcionamiento<br/>de las<br/>herramientas.<br/><br/>- Recopilación<br/>de feedback y<br/>ajustes<br/>necesarios.</p>                  | <p>1 mes<br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/>2 semanas</p>     | <p>4 y5<br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/>5</p> | <p>- Equipo de<br/>calidad y soporte<br/>técnico.<br/><br/>-Equipo<br/>interdisciplinario.</p> |
| <p><b>Fase 5:</b><br/><b>Evaluación</b><br/><b>final</b></p> | <p>- Evaluación<br/>del logro de los<br/>objetivos.<br/><br/>- Elaboración<br/>de informe y<br/>seguimiento.<br/><br/>- Elaboración<br/>de informe y<br/>seguimiento.</p> | <p>2 semanas<br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/>2 semanas</p> | <p>6<br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/>6</p>    | <p>-Dirección y<br/>responsables del<br/>proyecto.<br/><br/>-Equipo de<br/>evaluación.</p>     |

*Elaborado por:* Julixa Baque Anchundia

## Anexos 2 Ficha de observación

## FICHA DE OBSERVACION

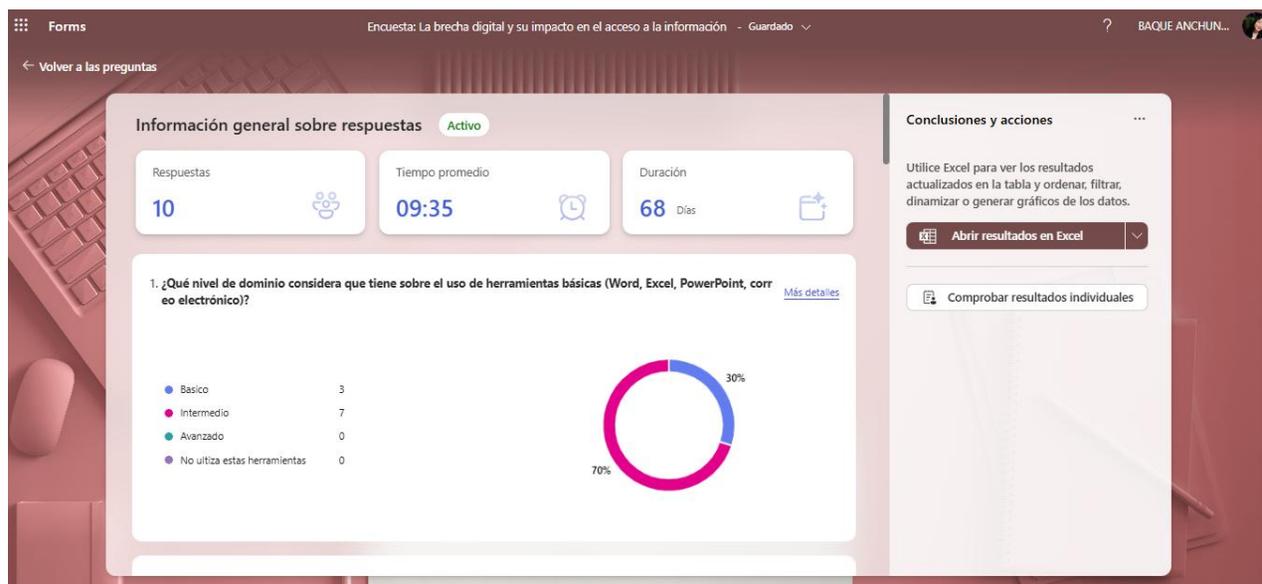
| Preguntas de Observación  | Si | No | Observación  |
|---|----|----|--|
| ¿El área de trabajo cuenta con computadoras, acceso a internet y otros recursos tecnológicos adecuados?         | ✓  |    | Si cuenta con los recursos tecnológicos primordiales, pero falta por mejorar algunas infraestructuras.   |
| ¿El personal utiliza plataformas digitales o sistemas informáticos para acceder a información institucional?    |    | ✗  | No cuenta con plataformas digitales para almacenar su información y las que usan no son de mucha ayuda.  |
| ¿Se presentan demoras o dificultades visibles al momento de buscar, compartir o registrar información?          |    | ✗  | La información solicitada por parte del usuario presenta demoras y no es eficiente.  |
| ¿Se evidencia dominio o inseguridad en el manejo de software institucional (por parte de algunos funcionarios)? |    | ✗  | Inseguridad existe por parte de los softwares ya que el personal no posee un dominio a las herramientas tecnológicas y sobre todo algunos trabajan de manera manual. |
| ¿Existen espacios físicos o tecnológicos que limiten el acceso equitativo a la información?                     |    | ✗  | No existen los espacios correspondientes para adquirir una información, ya que todo esta limitado.   |
| ¿Cómo se organizan y almacenan los documentos digitales? ¿Se sigue un protocolo de archivo electrónico?         |    | ✗  | No poseen protocolos en acceso a la información.   |
| ¿Qué tipo de interacción predomina: digital (correo, sistemas, chats) o tradicional (papel, llamadas)?          | ✓  |    | Por lo general lo realizan de manera tradicional son muy poca la información que se almacena digitalmente  |
| ¿Se observa colaboración o dependencia entre compañeros para el uso de herramientas tecnológicas?               | ✓  |    | Si poseen colaboración e incluso para compartir información de alguna herramienta lo hacen por compañerismo.   |
| ¿Qué actitudes o reacciones se detectan cuando surge un problema relacionado con el uso de tecnología?          | ✓  |    | Lo que se suele detectar siempre que la información es retrasada o no es información que beneficiaría para tomar decisiones.   |

*Elaborado por:* Julixa Baque Anchundia

## Anexos 3 Encuesta que se realizó al personal del departamento de Talento humano del GAD Manta.

Adjunto el enlace de la encuesta:

[https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=AHmhMY11\\_EyxGvToPCe47eswrh2SEEZCq33zu9m42YIUME5GUjk5VIBGMVRHNVcyMDRENzUzU0w2RS4u&analysis=true](https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=AHmhMY11_EyxGvToPCe47eswrh2SEEZCq33zu9m42YIUME5GUjk5VIBGMVRHNVcyMDRENzUzU0w2RS4u&analysis=true)



**Anexos 4 Entrevistas al director y la secretaria del departamento de Talento humano del GAD Manta**

**Entrevista: La Brecha digital y su impacto en el acceso a la información en el departamento de Talento Humano del gobierno Autónomo Descentralizado de Manta**

1. ¿Considera que todos los funcionarios del departamento tienen el mismo nivel de acceso y conocimiento de las herramientas digitales?
2. ¿Cuáles considera que son las principales limitaciones tecnológicas que enfrenta actualmente su departamento?
3. ¿Se han identificado diferencias en el manejo de herramientas digitales entre los diferentes niveles del personal?
4. Desde su experiencia, ¿qué dificultades enfrentan el personal al buscar o procesar información digital?
5. ¿Cree que la infraestructura tecnológica actual es suficiente para garantizar un flujo informacional eficiente?
6. ¿Qué herramientas digitales utiliza con mayor frecuencia para acceder y gestionar la información del departamento?
7. ¿Ha tenido dificultades al momento de acceder a documentos o sistemas por

falta de conectividad o capacitación?

**8.** ¿Ha recibido formación reciente sobre el uso de tecnologías o plataformas

digitales en su lugar de trabajo

**9.** ¿Qué tipo de capacitación en competencias digitales se ha brindado al personal

del área en los últimos años?

**10.** ¿Qué impacto ha observado la brecha digital en los procesos de acceso y gestión de la información?

**11.** ¿Qué estrategias ha implementado (o considera necesarias) para reducir la brecha digital en su equipo?

**12.** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el acceso a la información en su entorno laboral?

### Anexos 5 Evidencias Fotográficas

