



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:

Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Impacto de la gestión de la información en la participación ciudadana digital en el departamento de Tecnología y Comunicación de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico-EP de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de Manta, año 2024 (Estudio de Caso)

AUTOR

INTRIAGO ROMERO FARITS BENITO

TUTORA

Ing. Andrade Alvarado Sonia Patricia, Mg.

MANTA-ECUADOR

2025-1

Tema

Impacto de la gestión de la información en la participación ciudadana digital en el departamento de Tecnología y Comunicación de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico-EP de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de Manta, año 2024 (Estudio de Caso)

	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(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: Intriago Romero Farits Benito, 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: Impacto de la gestión de la información en la participación ciudadana digital en el departamento de Tecnología y Comunicación de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico-EP de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 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, 29 de julio de 2025

Lo certifico,



Ing. Patricia Anérade Alvarado

Docente Tutora

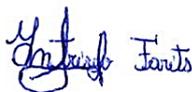
Área: Administrativas Contables y Comercio

Declaración Autoría

Yo, Farits Benito Intriago Romero, con cédula de identidad 131671609-9, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, dentro de la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio, de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, declaro que soy autor del trabajo de titulación con el tema, "Impacto de la gestión de la información en la participación ciudadana digital en el departamento de Tecnología y Comunicación de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico-EP de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de Manta, año 2024 (Estudio de Caso)".

Declaro que todas las fuentes utilizadas en este trabajo han sido citadas y referenciadas conforme a las normas académicas vigentes. Reconozco adecuadamente los aportes de terceros, ya sean ideas, teorías o contenidos, respetando los derechos de autor correspondientes. Asumo la total responsabilidad por el contenido presentado y autorizo su uso con fines académicos, siempre que se respete mi autoría.

Manta, 07 de agosto 2025



Farits Benito Intriago Romero

C.I: 131671609-9

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación, en primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y paciencia en cada paso del camino. También me lo dedico a mí mismo, por las horas de esfuerzo, la dedicación constante, los obstáculos superados y los sacrificios personales realizados para alcanzar esta meta, tanto profesional como personal.

Con todo mi cariño y amor, dedico este logro a mi padre, Benito Intriago, por su apoyo incondicional, por no dejarme solo en esta etapa de mi vida y por estar siempre presente para darme la mano cuando más lo necesité. También dedico este esfuerzo a mis abuelos y demás familiares, quienes estuvieron pendientes de mí, demostrándome su cariño e interés. Agradezco, igualmente, a mis amistades, con quienes compartí risas, aprendizajes y momentos inolvidables a lo largo de este camino.

Por último, dedico este trabajo en memoria de mi madre, Lucía Romero, quien fue y seguirá siendo mi pilar fundamental y mi motivación diaria para ser una mejor persona y alcanzar mis metas. Me dejó valiosas lecciones de vida, que aún hoy continúan guiándome, y fue quien forjó al hombre que soy. Con esfuerzo y sacrificio, siempre me puso como prioridad, brindándome su amor incondicional y un ejemplo eterno de fortaleza. Este logro lleva tu nombre, mamá.

Intriago Romero Farits Benito

Reconocimiento

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por haberme formado como profesional y brindarme las herramientas académicas y éticas necesarias para desarrollarme en el campo de la Gestión de la Información Gerencial. Esta institución ha sido muy importante en mi crecimiento personal y profesional.

Reconozco con profunda gratitud a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio por darme la oportunidad de cursar esta carrera, impulsándome a alcanzar una meta tan significativa. Su compromiso con la excelencia académica ha sido clave en mi proceso formativo.

Agradezco profundamente a la ingeniera Patricia Andrade, por su valiosa guía y compromiso a lo largo de este proceso de titulación. Su amplio conocimiento en el área de gestión de la información, así como su capacidad para transmitirlo con claridad, empatía y pasión, fueron fundamentales para enriquecer mi aprendizaje. También extendo mi reconocimiento a todos los docentes que acompañaron mi formación universitaria. Cada uno, desde su especialidad, contribuyó con saberes teóricos, herramientas prácticas y principios éticos que marcaron positivamente mi desarrollo académico.

Finalmente, hago un especial reconocimiento al Departamento de Tecnología y Comunicación, así como a la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la ULEAM (EP-ULEAM), por abrirme las puertas y permitirme desarrollar mi trabajo de integración curricular. Su disposición y colaboración fueron determinantes para aplicar y fortalecer los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional.

Intriago Romero Farits Benito

Índice

Tema	1
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento.....	6
Resumen.....	9
Introducción.....	11
Antecedentes.....	12
Definición del estudio de caso	16
Justificación.....	19
Objetivos del estudio de caso.....	21
Objetivo general.....	21
Objetivos específicos	21
Marco conceptual.....	21
Gestión de la Información.....	21
Conceptos básicos de gestión de la información.	21
Importancia de la gestión de la información en el sector público.....	22
Ciclo de vida de la información.....	23
Seguridad y privacidad de la información.....	24
Capacitación del personal	24
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	25
Canales de participación	26
Acceso a la información	27
Participación Ciudadana Digital.....	27
Definición de participación ciudadana en entornos digitales.....	27

Importancia de la participación ciudadana en la gestión pública.....	28
Nivel de participación.....	28
Mecanismos de interacción ciudadana.	29
Portal web	30
Relación entre Gestión de la Información y Participación Ciudadana.....	30
Marco Metodológico.....	32
Modalidad	32
Tipo de diseño	32
Alcance de la Investigación	32
Métodos	33
Técnicas.....	33
Informantes clave.....	33
Instrumentos de investigación	34
Población y muestra.....	34
Tiempo de Realización	35
Resultados obtenidos.....	36
Resultados de la observación	36
Resultados de la entrevista.....	37
Análisis de la entrevista.....	41
Conclusiones	46
Recomendaciones	48
Referencias Bibliográficas.....	49
Anexos.....	54
Propuesta de solución	61

Resumen

Este estudio de caso tiene como finalidad analizar el impacto de la gestión de la información en los niveles de participación ciudadana digital, específicamente en el Departamento de Tecnología y Comunicación de la Empresa Pública Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM). La investigación surge del reconocimiento de la información como un recurso estratégico para la transparencia, la rendición de cuentas y la promoción de la interacción entre ciudadanía e instituciones públicas a través de medios digitales.

El trabajo evidencia diversas problemáticas que limitan la gestión eficiente de la información, tales como la ausencia de protocolos formales para la evaluación de contenidos, la obsolescencia tecnológica, personal poco capacitado y la escasa actualización de los portales digitales.

La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, con diseño de estudio de caso, aplicando técnicas como entrevistas semiestructuradas, guía de observación y análisis documental; se propone la implementación de un protocolo institucional para la evaluación previa de la información antes de su publicación en canales digitales. Esta propuesta pretende establecer lineamientos claros sobre los criterios de calidad, los responsables del proceso y los mecanismos de verificación de contenido, priorizando la utilidad y pertinencia de la información.

Palabras clave: Gestión de la información, Participación ciudadana digital, Evaluación de contenidos, Transparencia institucional, Canales digitales

Abstract

This case study aims to analyze the impact of information management on digital citizen participation levels, specifically within the Department of Technology and Communication of the Public Company Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM). The research arises from the recognition of information as a strategic resource for transparency, accountability, and the promotion of interaction between citizens and public institutions through digital platforms.

The study highlights several issues that hinder efficient information management, such as the absence of formal protocols for content evaluation, outdated technology, poorly trained personnel and the limited updating of digital portals.

The methodology used followed a qualitative approach with a case study design, applying techniques such as semi-structured interviews, observation guides, and document analysis. The proposal involves the implementation of an institutional protocol for the prior evaluation of information before its publication on digital channels. This proposal seeks to establish clear guidelines regarding quality criteria, responsible personnel, and content verification mechanisms, prioritizing the usefulness and relevance of the information provided.

Keywords: information management, digital citizen participation, content evaluation, public transparency, digital communication

Introducción

El presente estudio de caso se centra en el análisis del impacto de la gestión de la información en la participación ciudadana digital en el Departamento de Tecnología y Comunicación de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM).

La investigación surge del interés por comprender cómo las prácticas institucionales en torno a la recopilación, tratamiento, actualización y difusión de la información inciden en la interacción con la ciudadanía a través de medios digitales, especialmente en un contexto donde la transparencia, el acceso a la información y la participación son pilares fundamentales del gobierno abierto.

La finalidad de este trabajo es evaluar el impacto directo de las prácticas de gestión de la información del Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM en la participación ciudadana digital, analizando la influencia de la calidad, cantidad, accesibilidad y relevancia de la información proporcionada. Los objetivos específicos incluyen identificar desafíos y oportunidades, determinar las herramientas y tecnologías utilizadas actualmente, y proponer estrategias para mejorar la gestión de la información y optimizar la participación ciudadana digital.

En cuanto a la metodología, se adopta un enfoque cualitativo con diseño de estudio de caso, a través de técnicas como la entrevista, la guía de observación y el análisis documental. Estas herramientas permitieron recoger información relevante sobre las dinámicas internas del departamento, así como sobre las percepciones de los actores involucrados en la gestión y difusión de contenidos digitales.

La estructura del documento se organiza en varios capítulos; El primero aborda el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y los antecedentes. En el segundo

capítulo se presenta el marco teórico, conceptual y legal que sustenta el estudio. El tercer capítulo detalla la metodología utilizada. El cuarto expone los resultados obtenidos y su análisis, mientras que el quinto capítulo incluye la propuesta de protocolo institucional como alternativa de mejora y por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos.

Entre los principales resultados se identificaron debilidades como la ausencia de protocolos formales de gestión informativa, la dependencia operativa de una sola persona, la baja actualización de contenidos digitales y la carencia de mecanismos de evaluación de la información antes de su publicación. No obstante, también se evidencian oportunidades de mejora, como la apertura institucional al cambio, la disposición del personal y la existencia de iniciativas digitales en marcha. A partir de estos hallazgos, se propone un protocolo orientado a mejorar la calidad y la pertinencia de la información institucional, promoviendo así una participación ciudadana digital más efectiva, inclusiva y transparente.

Antecedentes

El Departamento de Tecnología y Comunicación de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM), se desarrolla en un contexto donde la digitalización de los servicios públicos es una prioridad. La gestión de la información es clave para asegurar la precisión y fluidez de los datos, permitiendo una interacción confiable y efectiva, en donde también se beneficia la comunidad universitaria.

Para abordar el impacto de la gestión de la información en la participación ciudadana digital en el Departamento de Tecnología y Comunicación de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico-EP de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de Manta, es fundamental comprender el contexto social, político, cultural, geográfico e histórico en el que se desarrolla esta dinámica.

Desde el punto de vista social, la empresa se encuentra en una región donde la tecnología y la comunicación digital han ido ganando terreno en los últimos años. La población, especialmente la juventud universitaria, muestra un creciente interés en la participación ciudadana a través de medios digitales, lo que implica una mayor demanda de información y servicios que faciliten la interacción con las instituciones públicas. La gestión eficiente de la información por parte de la empresa pública es crucial para fomentar una participación activa y significativa, permitiendo a los ciudadanos acceder a datos relevantes y expresarse en los procesos de toma de decisiones.

Políticamente, la institución se inserta en un contexto donde las políticas de transparencia y acceso a la información pública son cada vez más importantes para fortalecer la democracia y la rendición de cuentas. La gestión de la información en el Departamento de Tecnología y Comunicación juega un papel fundamental en este aspecto, al proporcionar herramientas y canales digitales que permitan a los ciudadanos acceder a la información de manera rápida y confiable. Esto contribuye a la generación de confianza en la administración pública y promueve un diálogo más abierto y participativo entre la comunidad y la universidad.

Históricamente, la EP-ULEAM ha sido un referente en el desarrollo de estrategias de comunicación y tecnología en la región. Su ubicación geográfica en Manta, una ciudad con una rica historia y un papel estratégico en la economía de Ecuador, ha permitido que la institución desarrolle iniciativas que vinculan a la ciudadanía con los procesos de gestión y toma de decisiones. La implementación de herramientas de gestión de la información en el ámbito digital ha potenciado la capacidad de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general para involucrarse en actividades que impactan el desarrollo local y regional, facilitando el acceso a la información y el intercambio de ideas.

Referente a lo antes mencionado se han realizado investigaciones con el objetivo de afianzar y obtener resultados significativos y favorables, los cuales aportarán como fundamento de este estudio de caso en relación con el tema propuesto.

Según Torres y Ponjuán (2020), en su investigación “La otra cara de la información: la desinformación y la información imprecisa como retos para la gestión de la información institucional” cuyo objetivo fue abordar el problema actual de la calidad de la información en los sistemas de información, centrándose en las manifestaciones de desinformación e información imprecisa, así como en los vacíos de información. Donde se aplicó una metodología de análisis documental, que examina las características de las manifestaciones de desinformación y su impacto en la toma de decisiones y gestión de información en instituciones.

Los resultados de este estudio indican que las instituciones enfrentan la necesidad de optimizar y consolidar sus mecanismos internos con el objetivo de garantizar información de calidad, que facilite el desarrollo eficiente de los procesos y respalde una toma de decisiones más efectiva en el ámbito organizacional.

Por otro lado, Vásconez et al. (2020), en su investigación “La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales” cuyo objetivo fue discutir y analizar la importancia de la gestión de la información y el conocimiento en las empresas industriales, además se aplicó una metodología análisis documental exhaustivo de la gestión de la información y del conocimiento.

Los resultados indican que las empresas industriales requieren herramientas que les proporcionen control de la información, para llegar a tomar decisiones acertadas en bien de la empresa y establecer mejores procesos y estrategias empresariales acordes a las necesidades de sus clientes y las fortalezas que posee la empresa.

De la misma manera, Baque et al. (2020) en el presente estudio “Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador” cuyo objetivo es identificar las barreras y acciones que inciden en la gestión de la información para la toma de decisiones de los pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador, donde se aplicó una metodología de instrumento de medición que se basó un modelo de evaluación y se aplicaron análisis de frecuencia y pruebas no paramétricas.

Presenta como resultados, que la gestión de la información forma parte esencial dentro de una organización. Este proceso ha logrado fundamentar su importancia en el valor de las empresas y en la ventaja competitiva sostenible, lo que sugiere una necesidad de innovación y mejora en la gestión del conocimiento.

Para Loayza et al. (2021) en la investigación ”Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana” cuyo objetivo es explorar y analizar la participación ciudadana en América Latina, identificando mecanismos y procesos que profundicen y perfeccionen la democracia representativa, donde se aplicó una metodología de tipo teórico-descriptiva y documental, que incluye un rastreo bibliográfico, organización y análisis de documentos electrónicos entre 2015 y 2020.

Los resultados indican que el problema de la participación ciudadana radica en la falta de preparación de los gobiernos locales y de la ciudadanía para hacer de esta herramienta una gran utilidad y con ella se evite y controle los actos de corrupción en la búsqueda de bienestar de la comunidad.

Según Mendoza y Cuzcano (2021), en su estudio de investigación “Portales de los Ministerios de Gobierno del Ecuador: Elemento clave para la participación ciudadana” cuyo objetivo fue evaluar los portales web de los ministerios de gobierno ecuatoriano para

fomentar la participación ciudadana y garantizar el acceso a la información pública, donde se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo y utilizando la técnica de observación fundamentado con el artículo 7 de la LOTAIP.

Los resultados indican que la evaluación de los portales y los informes anuales deben orientarse a corregir las falencias que presentan actualmente y que en su mayoría están relacionados con la documentación de ayuda, que no orienta cabalmente a los usuarios respecto a los trámites y servicios que ofertan, y la usabilidad de los portales de transparencia que en ocasiones puede resultar complejo para encontrar la información deseada.

Según Meza y Andrade (2024), en su artículo de investigación “La participación ciudadana en la Gobernanza Territorial del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Manta, Provincia de Manabí” cuyo objetivo fue analizar el nivel de participación de la ciudadanía en el proceso de gobernanza territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta, se utilizó una metodología no experimental, de tipo transversal, con enfoque mixto y alcance descriptivo.

Los resultados indican que el Municipio de Manta realizó varias gestiones que le competen a la institución para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía en lo que respecta al uso de las herramientas de la participación ciudadana, con capacitaciones, charlas sobre la participación de la ciudadanía, pero en muchos casos estos grupos capacitados que representan a sus comunidades no dan la atención y continuidad a estos temas y se quedan para ellos estas capacitaciones.

Definición del estudio de caso

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM, expedida por el Honorable Consejo “Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí” del 12 de septiembre del 2012, brinda servicios de excelencia en el ámbito de consultorías, asesorías, ejecución y/o

administración en proyectos de producción, capacitación, investigación, inversión y demás para contribuir al desarrollo multidisciplinar del país.

Por otra parte, es necesario mencionar la misión de la empresa la cual es “Brindar servicios de excelencia en el ámbito de consultorías, asesorías, ejecución y/o administración en proyectos de producción, capacitación, investigación, inversión y demás afines a la ULEAM, con la participación de personal altamente capacitado para contribuir al desarrollo multidisciplinario del país; todo esto, sujeto a la Ley Orgánica de Empresas Públicas” y también su visión “Ser reconocidos como la empresa pública universitaria líder en brindar servicios de investigación, capacitación, consultoría y producción de calidad por su gestión eficaz, eficiente y proactiva en el Ecuador” (EP-ULEAM, 2012).

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico-EP de la ULEAM es una entidad que tiene como objetivo gestionar proyectos de producción y desarrollo que beneficien tanto a la universidad como a la comunidad local y regional. Su Departamento de Tecnología y Comunicación juega un papel crucial en la gestión de la información que se comparte con la ciudadanía, lo que incluye la creación de espacios digitales que permitan la interacción, consulta y participación de los diferentes grupos de interés.

La elección de esta organización para el estudio se justifica por su papel protagónico en la promoción del uso de herramientas digitales para la participación ciudadana y la necesidad de comprender cómo la gestión de la información puede influir en el fortalecimiento de este proceso participativo, con el fin de garantizar accesibilidad, participación y transparencia.

Este fenómeno es relevante debido a que la participación ciudadana digital se ha convertido en un aspecto esencial para fomentar la interacción y colaboración entre la comunidad y las instituciones públicas, especialmente en el contexto universitario donde la

generación y difusión de información son procesos fundamentales para la toma de decisiones y el desarrollo estratégico.

Por lo tanto, se procura que la información que es proporcionada en estos sitios no tal solo sea acorde a las necesidades de los ciudadanos, si no también garantizar que se cumpla con una buena gestión de la información tal como lo establece la LOTAIP "El principio de transparencia activa exige a las entidades públicas mantener actualizada y accesible la información de su gestión, lo que garantiza el acceso oportuno y claro a los datos relevantes, promoviendo una mayor confianza ciudadana y un control social efectivo" (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2023).

En la Empresa Pública Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM), se identifican problemas significativos relacionados la deficiente gestión de la información en el portal web de la empresa pública en donde se ve afectada la participación ciudadana digital, por tanto, es esencial investigar las causas de esta problemática, en este sentido se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿De qué manera la gestión de la información en el Departamento de Tecnología y Comunicación de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico-EP de la ULEAM influye en la participación ciudadana digital?
- ¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades que enfrenta la empresa pública en la implementación de estrategias de gestión de la información para fomentar la participación ciudadana?
- ¿Qué herramientas y tecnologías de gestión de la información se están utilizando actualmente para facilitar la participación digital de los ciudadanos?

- ¿Qué estrategia podría implementarse para mejorar la gestión de la información y, en consecuencia, potenciar la participación ciudadana digital en el contexto de la empresa pública y su relación con la comunidad?

Justificación

La justificación del estudio de caso sobre el impacto de la gestión de la información en la participación ciudadana digital en la EP-ULEAM se fundamenta en varias dimensiones clave. Se enfoca en un tema actual y crítico para las instituciones públicas, la necesidad de mejorar la transparencia y la participación a través de plataformas digitales, alineándose con las políticas de acceso a la información pública. Este aspecto cobra especial relevancia en un contexto donde la digitalización ha transformado las dinámicas de interacción entre las instituciones y los ciudadanos, mejorando la gobernanza.

La participación ciudadana digital se ha vuelto un mecanismo esencial para fortalecer la democracia y permitir una mayor rendición de cuentas. A nivel institucional, comprender los desafíos y las oportunidades de la gestión de la información digital es crucial para mejorar las herramientas y procesos que conectan a los ciudadanos con la toma de decisiones. De igual manera, se busca potenciar el rol del Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM en la mejora de la accesibilidad y la actualización de la información pública, garantizando que el portal web cumpla con los estándares de transparencia.

La disponibilidad de datos y recursos dentro de la universidad a través del acceso a fuentes documentales, datos internos que se generan en las dependencias, y las habilidades del profundo de las prácticas actuales de gestión de la información y sus implicaciones en la participación digital. Además, el uso de tecnología y herramientas de análisis de datos hará posible implementar recomendaciones prácticas y viables a corto y mediano plazo, lo que fortalece el impacto potencial del estudio.

Es crucial para avanzar en la mejora de los procesos de comunicación institucional y en la creación de un entorno más participativo. La gestión de la información juega un papel fundamental en la relación entre los ciudadanos y las instituciones, debido a que su correcta administración depende el acceso equitativo a la información. Este estudio no solo tiene un impacto en el ámbito académico, sino que también puede servir de modelo para otras instituciones que busquen mejorar la interacción digital con sus comunidades.

Al mejorar la gestión de la información, se promueve una mayor inclusión digital, lo que permite a sectores de la población que anteriormente no participaban activamente, tener acceso más directo y efectivo a los procesos de toma de decisiones. En términos de empoderamiento ciudadano, este proyecto fortalece la capacidad de los individuos para actuar como agentes de cambio, interactuando con el gobierno y la institución de manera informada. La participación ciudadana no solo se limita a la consulta de información, sino que también incluye la posibilidad de influir en políticas y decisiones que afectan directamente a la comunidad universitaria.

El presente estudio también busca mejorar la calidad de la participación ciudadana digital mediante la implementación de estrategias eficaces de gestión de la información. Al optimizar la forma en que se administra y se presenta la información en el portal web de la EP-ULEAM, se generarán canales más accesibles y eficaces para la participación de la comunidad, contribuyendo así al fortalecimiento de la democracia y la gobernanza inclusiva.

Objetivos del estudio de caso

Objetivo general

Evaluar el impacto directo de las prácticas de gestión de la información del Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM en los niveles de participación ciudadana digital, analizando cómo la calidad, cantidad, accesibilidad y relevancia de la información proporcionada influyen en la decisión de los ciudadanos de interactuar con la empresa a través de canales digitales.

Objetivos específicos

- Identificar los principales desafíos y oportunidades que enfrenta el Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM en la implementación de estrategias de gestión de la información orientadas a fomentar la participación ciudadana digital.
- Determinar las herramientas y tecnologías de gestión de la información utilizadas actualmente por el Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM para facilitar la interacción y participación digital de la ciudadanía.
- Proponer estrategias orientadas a mejorar la gestión de la información institucional, con el fin de optimizar los niveles de participación ciudadana digital, considerando las necesidades de la comunidad y las mejores prácticas en el ámbito público-universitario.

Marco conceptual

Gestión de la Información

Conceptos básicos de gestión de la información.

La gestión de la información se centra en organizar, almacenar, recuperar y utilizar la información de manera eficiente y eficaz con el fin de facilitar la accesibilidad a la

información relevante y garantizar su integridad. En relación con lo anterior, Choo (2002), define que “la gestión de la información es el conjunto de procesos y sistemas que permiten la captura, organización, almacenamiento y recuperación de la información en una organización para mejorar la toma de decisiones y la eficiencia organizativa”.

Por otro lado, la información hoy en día se considera un activo estratégico de suma importancia debido a que una gestión efectiva de la información permite a las organizaciones tomar decisiones más acertadas, optimizar procesos, mejorar la colaboración y obtener una ventaja competitiva en el mercado. “La información es el activo más valioso en las empresas porque juega un papel muy importante en la toma de decisiones y en la determinación de nuevas estrategias comerciales” (Armuelles et al., 2022).

La gestión de la información es un ciclo continuo el cual debe ser constante, donde los datos se transforman en conocimiento y finalmente, en un activo estratégico utilizado para impulsar el crecimiento y el éxito de las organizaciones. Este proceso no solo mejora la toma de decisiones, sino que también optimiza los recursos, fomenta la innovación y fortalece la ventaja competitiva.

Importancia de la gestión de la información en el sector público.

La gestión de la información en el sector público es crucial para promover la participación ciudadana, transparencia y eficiencia en la administración. Según el estudio de Chávez y Barriosnuevos (2018):

La gestión eficaz de la información permite que los ciudadanos accedan a información confiable y oportuna, facilitando su participación activa en los asuntos públicos y garantizando la transparencia en la implementación de planes y proyectos beneficiosos para la comunidad. La disponibilidad de información pública precisa y accesible es fundamental para que los ciudadanos puedan monitorear la gestión y

asegurar el cumplimiento de los derechos de acceso a la información pública consagrados legalmente.

Bajo este antecedente Primera et al., (2007) refieren que “la penetración de la gestión de información en la administración pública ha transformado sus procesos, estructuras y servicios, aportando eficiencia y facilitando respuestas a una ciudadanía activa que demanda transparencia y atención a sus necesidades”.

La administración de la información en la actualidad se convierte en un mecanismo para fortalecer la confianza entre las instituciones y la sociedad, a través de una buena gestión, las entidades públicas pueden garantizar el acceso a datos confiables, empoderando a los ciudadanos para tomar decisiones informadas, esto no solo fomenta una ciudadanía activa, sino que también asegura que las instituciones cumplan con su deber de rendir cuentas.

Ciclo de vida de la información

El ciclo de vida de la información establece un punto de partida en donde se crea o se genera la información y hasta cuando se convierte en conocimiento tal como lo establece Ledón (2002):

El ciclo de vida de la información abarca todas las etapas que atraviesa la información, desde su creación hasta que se convierte en conocimiento útil. Este proceso incluye su circulación, transformación y las interacciones con las diferentes entidades que intervienen en cada fase.

La información se compone de varias etapas clave que organizan el manejo de los datos tal como lo establecen Laudon y Laudon (2020):

Creación: Se genera a través de diversas actividades, como transacciones comerciales, investigaciones, o la interacción de los usuarios.

Almacenamiento: Se conserva en diversos medios, como bases de datos, archivos, o en la nube.

Procesamiento: Se transforma y manipula para obtener nuevos conocimientos o para tomar decisiones.

Distribución: Se comparte con los usuarios autorizados a través de diversos canales, como informes presentaciones o por medios digitales.

Uso: La información se utiliza para realizar tareas, resolver problemas o tomar decisiones.

Seguridad y privacidad de la información.

Hoy en la era digital es un desafío constante para las instituciones públicas, por los grandes volúmenes de datos que manejan, y por consiguiente estas organizaciones deben de garantizar la protección de datos tal como lo menciona Terán et al.(2021) “La seguridad y la privacidad en la gestión de la información son fundamentales para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos en las organizaciones públicas. Estas prácticas ayudan a prevenir amenazas, reducir vulnerabilidades y proteger los activos organizacionales”.

Sin embargo no solo representan una necesidad, sino también un componente ético y estratégico para las organizaciones públicas. En un mundo cada vez más digitalizado, donde los datos se han convertido en un recurso valioso, garantizar su integridad y confidencialidad es clave para mantener la confianza de la ciudadanía y el correcto funcionamiento de los servicios públicos.

Capacitación del personal

Se entiende como un proceso sistemático mediante el cual se desarrollan y fortalecen las competencias técnicas, informacionales y digitales de los colaboradores dentro de una

organización. Una adecuada capacitación asegura que los empleados puedan adaptarse a los cambios tecnológicos y a las nuevas demandas sociales e institucionales.

Tal como señala Arévalo (2021), “la formación continua del personal en competencias informacionales y tecnológicas no solo mejora la eficiencia institucional, sino que también fortalece la capacidad de respuesta ante las demandas ciudadanas en entornos digitales cambiantes” (p. 100). En ese sentido, capacitar al personal no es un acto puntual, sino una estrategia sostenida que garantiza la actualización constante de conocimientos y habilidades en áreas como la gestión documental, la atención al usuario, el uso de sistemas de información y la protección de datos.

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Las TIC se han convertido en un elemento esencial para la transformación de las sociedades modernas. Estas herramientas no solo facilitan el acceso y manejo de la información, sino que también redefinen la manera de comunicarse e interactuar con más individuos.

Los autores Turban et al. (2015) definen que “Las TIC son un conjunto de herramientas y recursos tecnológicos que permiten la gestión de la información y la comunicación a través de diferentes soportes tecnológicos.” Estas tecnologías incluyen todo tipo de aparato electrónico, internet, software, redes sociales y muchas otras herramientas que permiten comunicarse, acceder a información de manera eficaz, trabajar de forma más eficiente y global”, tomando en cuenta lo mencionado, es importante recalcar que en la actualidad las TIC son el cimiento de una sociedad digital la cual ha cambiado la forma de comunicarse y de cómo se maneja la información.

Canales de participación

Los canales de participación son medios o espacios, físicos o digitales, que permiten a los ciudadanos interactuar con las instituciones públicas, expresar sus opiniones, realizar consultas, recibir información y contribuir a la toma de decisiones. Estos canales deben ser accesibles, eficientes y adaptados a las necesidades comunicativas de la comunidad, ya que constituyen una vía fundamental para fomentar la participación democrática y el control social en el ámbito institucional.

Tal como explican Peñafiel y Estrada (2021), “los canales digitales deben permitir una interacción continua y estructurada entre los ciudadanos y las instituciones, superando la lógica informativa para generar procesos deliberativos que fortalezcan la gobernanza democrática” (p. 50). En este sentido, los canales de participación no deben limitarse a ser espacios de comunicación unidireccional, sino que deben convertirse en plataformas activas de diálogo y colaboración.

Sistemas de información

Son un conjunto de componentes interrelacionados enfocados en lograr una gestión efectiva y eficiente de la información y con ello garantizar una toma de decisiones informadas la cual se fundamenta en datos precisos, en donde se evalúan los riesgos y beneficios y se escoge la mejor alternativa.

Tal como nos mencionan Laudon y Laudon (2016), "Los sistemas de información son un conjunto organizado de recursos humanos, técnicos y materiales orientados a la recopilación, almacenamiento, procesamiento y comunicación de la información en las organizaciones, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones y facilitar el control organizacional", además, no solo optimizan los procesos internos de las organizaciones, sino que también impulsan la innovación al permitir un análisis más profundo de los datos.

Acceso a la información

Es el derecho que tienen los ciudadanos de consultar y utilizar los datos públicos generados por las instituciones. Este acceso debe garantizarse bajo criterios de disponibilidad, comprensión, utilidad y oportunidad, permitiendo que la información esté al alcance de todos, sin discriminación ni barreras técnicas o comunicativas. En el ámbito institucional, el acceso a la información no solo promueve la transparencia y la rendición de cuentas, sino que fortalece la participación ciudadana y la toma de decisiones informadas.

Según Torres y Ponjuán (2020), “el acceso efectivo a la información pública no solo implica que esté disponible, sino que sea comprensible, confiable, accesible y útil para todos los sectores de la población” (p. 4). Esto implica no solo publicar información, sino asegurarse de que sea clara, actualizada, relevante y presentada en formatos accesibles para diversos perfiles de usuarios, incluyendo personas con discapacidad.

Participación Ciudadana Digital

Definición de participación ciudadana en entornos digitales

Es un proceso mediante el cual se le permite a los involucrados en los asuntos públicos, en la toma de decisiones a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) mediante el uso de internet, redes sociales, plataformas digitales y otras herramientas tecnológicas, que permitirá a los ciudadanos para que los ciudadanos expresar sus opiniones, participar en debates, proponer ideas y ejercer sus derechos democráticos de manera más activa y directa.

En este sentido, es crucial comprender cómo las tecnologías influyen en el acceso a información veraz y en la formación de opiniones responsables, Castellanos (2022), señala lo siguiente:

La participación ciudadana en el contexto digital viene determinada por el primero de los elementos que se predicen de toda acción participativa: el acceso a la información. Sin información la participación no es posible, por lo que la influencia tecnológica del modo en el que los ciudadanos acceden a la misma es determinante para un sano ejercicio democrático (p.3).

Importancia de la participación ciudadana en la gestión pública

Constituye un elemento clave para fortalecer la democracia y mejorar la gestión pública, ya que promueve la interacción entre la sociedad y las instituciones. Este proceso permite a los ciudadanos influir en la toma de decisiones, garantizar la transparencia y fomentar la corresponsabilidad en los asuntos públicos.

"La participación ciudadana se presenta hoy, de manera incuestionada, como el instrumento capaz de refundar la vida pública, instituyéndola en una dimensión realmente democrática, al facilitar un control efectivo de "lo estatal por lo societal" (Castellanos, 2022, p. 9).

Sin embargo, es importante reconocer que existen numerosos desafíos que deben ser abordados para garantizar su efectividad, como la desigualdad en el acceso a la información y a los recursos, la falta de formación ciudadana, y la complejidad de los procesos de participación, lo que le dificulta a los ciudadanos dar a conocer su opinión en asuntos públicos.

Nivel de participación

El nivel de participación se refiere al grado en que los ciudadanos se involucran activamente en los procesos institucionales a través de mecanismos de comunicación, consulta, toma de decisiones y control social. La existencia de canales no garantiza participación efectiva si no se mide, analiza y se responde a las contribuciones ciudadanas.

Como señala Díaz (2017), “la participación ciudadana en los asuntos públicos no solo refuerza la legitimidad democrática, sino que también permite a los ciudadanos influir directamente en la toma de decisiones que afectan sus vidas” (p. 10). De esta manera, el nivel de participación se convierte en un indicador clave de la calidad democrática institucional, ya que refleja la apertura real de las entidades hacia su entorno social.

Mecanismos de interacción ciudadana.

Son herramientas y canales diseñados para facilitar la comunicación y la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones, la gestión pública y el control social. Estos mecanismos incluyen consultas públicas, plataformas digitales, encuestas, entre otros, que buscan promover la transparencia, fortalecer la democracia y garantizar que las políticas públicas reflejen las necesidades y prioridades del pueblo.

Su implementación es clave para construir un ambiente de confianza entre las autoridades y la ciudadanía, fomentando una gobernanza más inclusiva y efectiva tal como lo menciona Álvarez (2014):

Son mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública los instrumentos con los que cuenta la ciudadanía de forma individual o colectiva para participar en todos los niveles de gobierno. Estos se activan para la elaboración de planes y políticas locales y sectoriales, definir agendas de desarrollo, mejorar la inversión pública, elaborar presupuestos, establecer rendición de cuentas, responder al control social, generar procesos de comunicación entre Estado y sociedad y promover la formación ciudadana (p. 4).

Sin embargo, para que estos mecanismos sean efectivos, es crucial garantizar su accesibilidad, transparencia y la inclusión de todas las personas, especialmente las de grupos vulnerables, que son los que más necesitan ser escuchados. Esto asegura una participación

equitativa y un impacto significativo para mejorar calidad de vida, lo que permite a la ciudadanía incidir directamente en la construcción de políticas públicas.

Portal web

Es una herramienta muy útil que te facilita el acceso a la información y los servicios que se necesitan por medio de internet tal como lo menciona O'Reilly (2001):

Un portal web es una plataforma en línea que sirve como punto único de acceso a una amplia gama de recursos y servicios, personalizados para las necesidades de un usuario específico o de una comunidad definida. Actúa como una puerta de entrada a información, aplicaciones y transacciones, ofreciendo una experiencia de usuario integrada y coherente.

Estos portales potencian la conectividad entre individuos, comunidades y organizaciones, mejorando la experiencia de usuario. Sin embargo, su efectividad depende de una interfaz intuitiva y de la actualización constante de su contenido, en este sentido se convierten en una pieza clave para promover la inclusión digital, la igualdad social y la productividad en distintos sectores.

Relación entre Gestión de la Información y Participación Ciudadana

Cuando la información sobre asuntos públicos es accesible, clara y transparente, los ciudadanos pueden comprender mejor las decisiones que afectan sus vidas, participar activamente en la toma de decisiones y ejercer un control más efectivo sobre sus representantes, en la misma línea, (Rincón et al., 2018), consideran que "La gestión del conocimiento y la participación ciudadana son esenciales para fomentar procesos colaborativos y de innovación social en comunidades vulnerables" (p. 55).

Por otro lado, la participación ciudadana genera una retroalimentación valiosa que ayuda a mejorar la gestión pública y a hacerla más acorde a las necesidades de la población,

en otras palabras, una buena gestión de la información empodera a los ciudadanos y la participación ciudadana enriquece la gestión pública.

Transparencia y acceso a la información

Se refiere a la apertura, claridad y acceso a la información que las instituciones públicas proporcionan a los ciudadanos para que estos puedan involucrarse activamente en la toma de decisiones, supervisión de recursos y diseño de políticas públicas, lo que asegura que los procesos de participación sean inclusivos, confiables y accesibles, garantizando que las decisiones se basen en información veraz y en un entorno de confianza mutua entre el gobierno y la sociedad, como lo destacan Paricio et al., (2020) que:

La transparencia en la participación ciudadana implica el uso de portales y plataformas que faciliten el acceso a la información pública y promuevan la interacción bidireccional entre ciudadanos e instituciones. Estas herramientas no solo cumplen con exigencias legales, sino que también potencian la comunicación pública y la rendición de cuentas en los niveles locales de gobierno. Al adoptar modelos efectivos, las administraciones pueden fortalecer la confianza y mejorar la implicación ciudadana en la gestión pública.

Sin embargo, no basta con proporcionar acceso a la información es importante que las plataformas sean inclusivas y accesibles para todos los sectores de la sociedad. Solo así se logrará una participación efectiva, donde las opiniones ciudadanas realmente impacten en la toma de decisiones públicas y en la mejora de los servicios gubernamentales.

Marco Metodológico

Modalidad

Este estudio se enmarca en una metodología cualitativa lo que permite explorar y analizar fenómenos sociales en su contexto natural tal como lo menciona Pizarro (2000), “la orientación cualitativa de investigación persigue entender los fragmentos de la realidad, tal y como la construye y da significación la propia persona, enmarcándolos de una manera global y contextualizada”, lo cual es esencial en investigaciones donde el objeto de estudio se centra en las experiencias, percepciones y dinámicas internas de una organización pública.

Tipo de diseño

El tipo de diseño de la investigación es la etnografía, puesto que, es una herramienta esencial para profundizar e interpretar la organización, y comprender cómo la gestión de la información influye en la participación ciudadana digital. Al aplicar este método, podemos obtener una visión profunda y rica de las prácticas, interacciones y significados que dan forma a este proceso.

Alcance de la Investigación

La metodología descriptiva facilita un análisis detallado y exhaustivo del impacto de las prácticas de gestión de la información en la participación ciudadana digital tal como lo establece Martínez (2018), "la investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio", lo que permite identificar patrones y relaciones que ayuden a comprender cómo la administración de información digital puede influir en los niveles de participación y transparencia.

Métodos

Se aplicó un método de estudio de caso, el cual se centra profundamente en un contexto particular para obtener una comprensión detallada y holística de un fenómeno específico, tal como lo indica Yin (2014), menciona que “el estudio de caso es una estrategia de investigación que examina un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son evidentes” (p. 16).

Por otro lado, el método inductivo, que toma la información detallada de múltiples casos y la utiliza para identificar patrones y tendencias generales, según lo expuesto por Sabino (2014), “el método inductivo parte de observaciones particulares para generar conclusiones generales, siendo esencial en la construcción de teorías en investigación científica” (p. 72).

Técnicas

La observación directa es una técnica de investigación que consiste en recopilar datos a través de la percepción sensorial directa de un fenómeno o situación, esta técnica permite obtener información rica y detallada, ya que captura las acciones, las interacciones y los contextos de manera más natural y menos estructurada que otras técnicas como las encuestas.

La entrevista es una conversación dirigida entre un investigador y un participante, con el objetivo de recopilar información cualitativa sobre un tema específico, permite acceder a las perspectivas, experiencias y opiniones de las personas de manera directa y profunda.

Informantes clave

Para la recolección de datos, se logró identificar un contacto clave, aquel que está directamente involucrado en el manejo de información y comunicación digital de la EP-

ULEAM., quien tambien es encargado del departamento, es ingeniero en sistemas y también maneja compras públicas.

Instrumentos de investigación

En este estudio se han seleccionado las técnicas y los instrumentos de recolección de datos, en función de la naturaleza del estudio, el contexto de la EP-ULEAM. Los instrumentos incluyen, una guía de observación y de entrevista, cada una con un propósito específico dentro del marco metodológico.

La guía de observación constituye el instrumento central de recolección de datos de esta investigación, ya que permite una evaluación directa y sistemática de las prácticas y procedimientos de gestión de la información en el departamento tal como lo mencionan Según Hernández et al. (2014) “la guía de observación permite recoger información en contextos naturales”, mientras que la guía de entrevista, es un formato que indica los temas y las preguntas clave que se deben abordar durante la conversación con el entrevistado, de acuerdo con Valles (2021), “la guía de entrevista es un instrumento estructurado que facilita la recopilación de información detallada de los participantes”.

Población y muestra

La población se refiere al grupo total de personas, instituciones, objetos o eventos que cumplen con ciertas características definidas. Según Hernández et al., (2014) "En un estudio de caso, la población incluye los elementos que cumplen con las características específicas del fenómeno investigado" (p.185).

En cambio, la muestra intencional busca ser representativa de una población más amplia, en el estudio de caso se eligen unidades específicas por su relevancia para el problema de investigación, tal como lo define Yin (2014) como un “conjunto de unidades

informativas seleccionadas de manera intencional para responder a las preguntas de investigación" (p. 45).

En este caso, la población está conformada por todo el personal de la Empresa Pública Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (EP-ULEAM), compuesto por 22 participantes. Para la muestra, se seleccionó a un colaborador que actúa como representante del Departamento de Tecnología y Comunicación. Este profesional es ingeniero en Sistemas de Información y está a cargo del área de sistemas y compras públicas del departamento, siendo además el responsable directo de la gestión y manejo de toda la información del área.

Tiempo de Realización

El estudio de caso generalmente se lleva a cabo en un periodo de **4 a 6 meses**, distribuido en las siguientes fases:

- **Fase 1: Diseño** (4 meses): Se establecen las bases del estudio y se definen los procedimientos que se seguirán para recolectar y analizar los datos.
- **Fase 2: Resultados** (4 meses): Se enfoca en interpretar, analizar y presentar los datos recopilados durante la investigación.

Resultados obtenidos

En el desarrollo de este estudio de caso, se emplearon dos técnicas fundamentales para la recolección de datos: la observación directa y la entrevista. Ambas herramientas fueron importante, debido a que facilitaron el proceso de análisis de la información obtenida, lo que permitió una evaluación exhaustiva de la situación actual del Departamento de Tecnologías y Comunicación de la EP-ULEAM.

Resultados de la observación

Durante la aplicación de la guía de la observación se pudo identificar los problemas detectados en el departamento de Tecnología y Comunicación EP-ULEAM con relación a la gestión de información y participación ciudadana.

En la figura 1, se puede observar las debilidades encontradas en el departamento en estudio.

Figura 1

Hallazgos en Departamento de Tecnología y Comunicación EP-ULEAM establecidos a partir de la guía de observación.

Problemas Detectados	Patrones (P) y Tendencias (T) Observadas
Falta de evaluación de la fiabilidad de las fuentes externas	(P) Desorden en la gestión informacional
Frecuencia de actualización variable, no estandarizada	(T) Falta de supervisión y evaluación continua
El portal institucional no está adaptado completamente a personas con discapacidad ni ofrece múltiples idiomas	(P) Barreras en accesibilidad informativa
No se publican datos completos sobre auditorías, presupuestos, ni contratos actualizados	(P) Déficit en transparencia activa
Ausencia de control informacional sistemático (no hay seguimiento ni bitácoras institucionalizadas)	(T) Ineficiencia operativa
Falta de procedimientos predeterminados para la protección y gestión de datos personales	(P) Desconexión tecnológica y (T) Riesgo en la seguridad de la información
La participación ciudadana no es evaluada fuera de redes sociales, y no se integran múltiples mecanismos de participación	(P) Aislamiento en el flujo de participación ciudadana digital

Nota. Resume las principales problemáticas, patrones y tendencias, detectadas en torno a la gestión de la información y la participación ciudadana digital en la EP-ULEAM.

Resultados de la entrevista

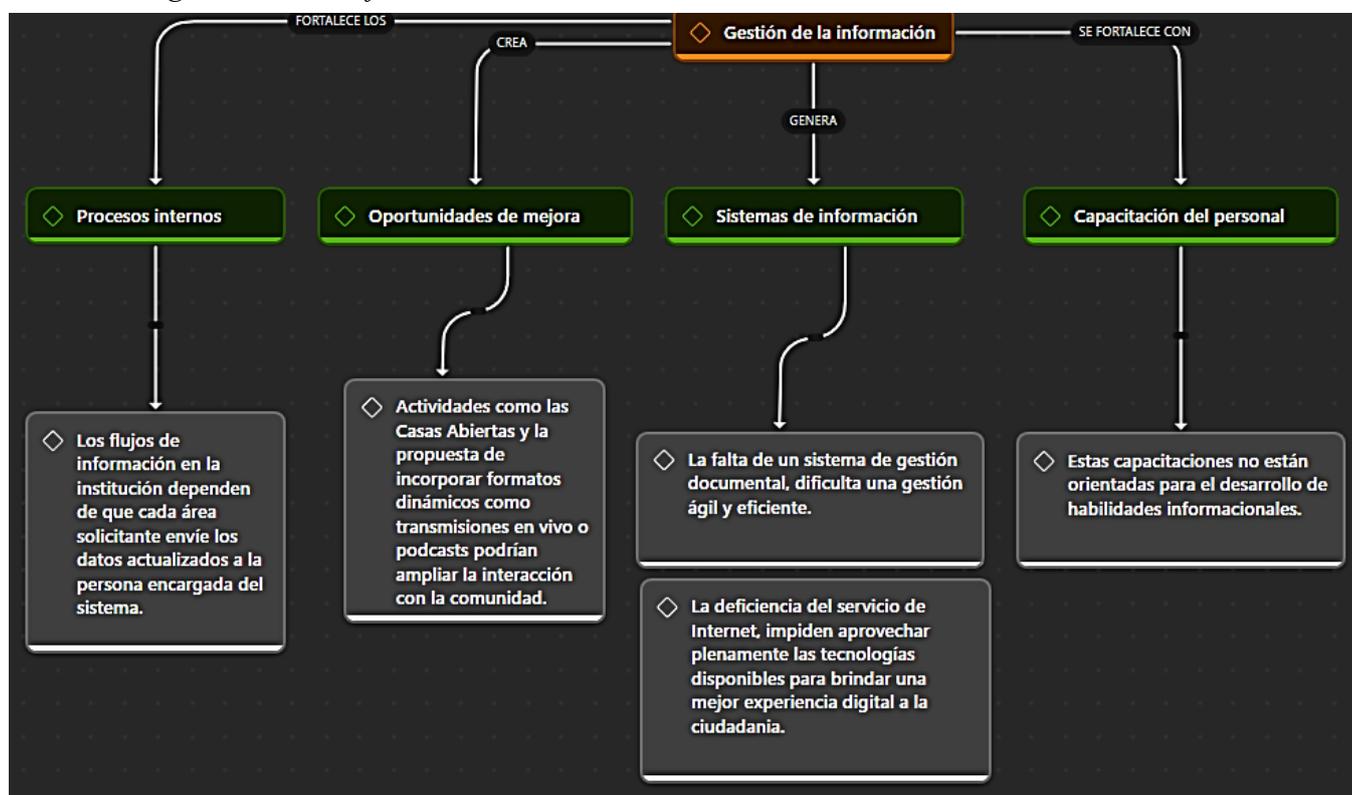
Los resultados obtenidos se representaron mediante redes semánticas elaboradas con la herramienta de análisis cualitativo ATLAS.ti. Estas redes fueron construidas a partir de la información recopilada durante la entrevista aplicada al representante del Departamento de Tecnología y Comunicación, con el objetivo de analizar las categorías centrales establecidas en el estudio.

Categoría 1: Gestión de la información

Responsable del departamento de tecnologías y comunicación.

Figura 2

Grado de conocimiento del encargado del Departamento de Tecnologías y Comunicación sobre la gestión de la información.



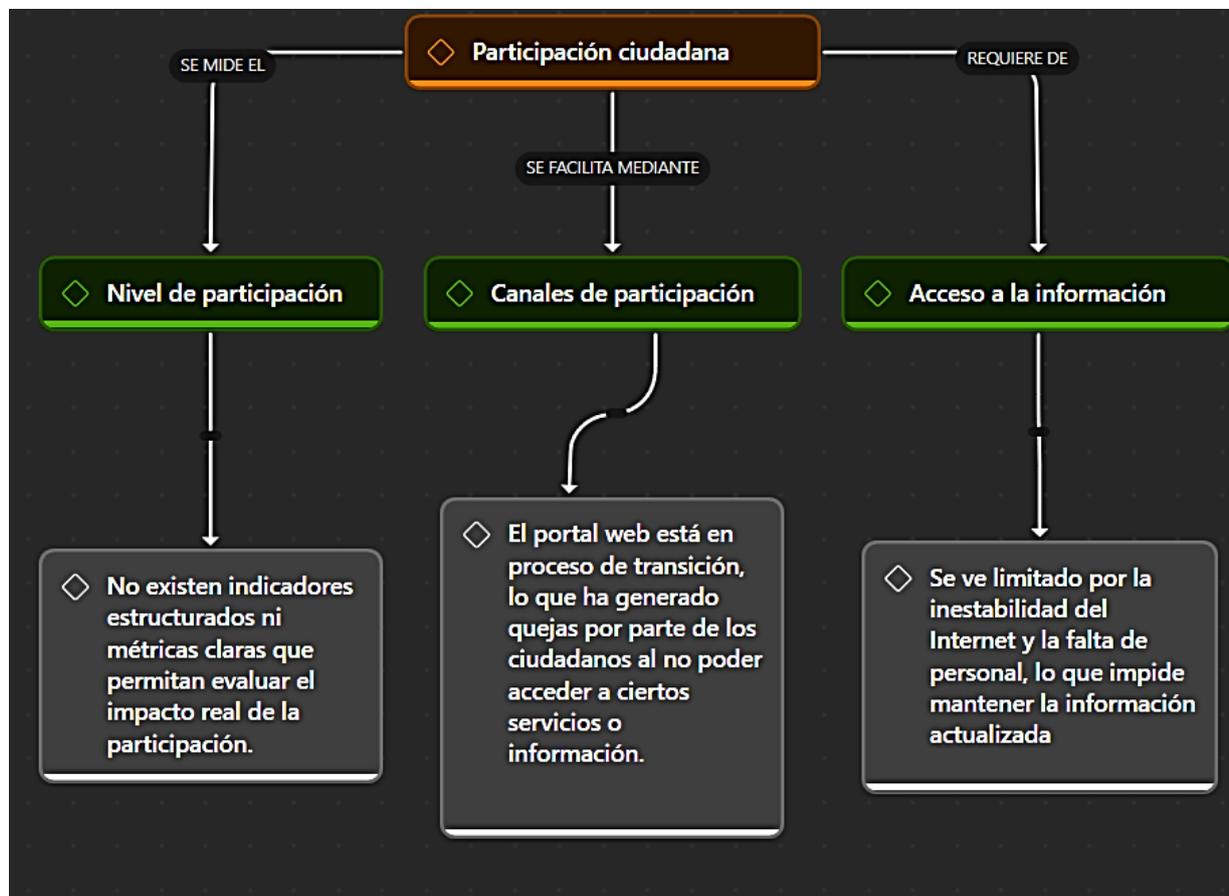
Nota. La figura refleja el nivel de conocimiento del representante del Departamento de Tecnologías y Comunicación sobre los procesos, oportunidades y limitaciones actuales en la gestión de la información institucional.

Categoría 2: Participación ciudadana

Responsable del departamento de tecnologías y comunicación

Figura 3

Grado de conocimiento del encargado del Departamento de Tecnologías y Comunicación sobre la participación ciudadana.



Nota. La figura demuestra el nivel de conocimiento del representante del Departamento de Tecnología y Comunicación, evidenciando su percepción sobre las debilidades en la participación ciudadana digital y sus limitaciones.

Análisis de los Resultados

El análisis de resultados se fundamenta en la triangulación de datos obtenidos mediante la guía de observación y la entrevista realizada al responsable del Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM. A partir de esta información, se examinan las variables relacionadas con la gestión de la información y la participación ciudadana digital, identificando coincidencias, discrepancias y áreas potenciales de mejora.

Análisis de la observación

El análisis realizado permitió identificar fortalezas y debilidades en la gestión de la información de la EP-ULEAM, considerando las dimensiones de calidad, accesibilidad, uso de tecnologías, participación ciudadana y cumplimiento normativo. La triangulación de datos, que incluyó la observación directa, el respaldo teórico y el análisis crítico, evidenció áreas que requieren atención prioritaria.

En relación con la calidad de la información, se constató que los datos internos son precisos; sin embargo, no existe un mecanismo formal para verificar la fiabilidad de las fuentes externas, lo cual compromete la veracidad de los contenidos difundidos. Torres y Ponjuán (2020), destacan que “la calidad informacional se garantiza cuando los datos generados son pertinentes, confiables, precisos y adaptados a las necesidades del usuario” (p. 42). A la luz de este planteamiento, se infiere que la ausencia de criterios unificados de control de calidad representa un riesgo para la toma de decisiones informadas, así como una limitación en la generación de confianza pública.

Respecto a la accesibilidad de la información, si bien el portal web de la institución se caracteriza por su facilidad de uso, se identificaron limitaciones significativas: la falta de herramientas inclusivas para personas con discapacidad, la ausencia de versiones en otros idiomas y una conexión de internet de baja calidad. Según Peñafiel y Estrada (2021), “el acceso a la información pública no solo es un derecho, sino una condición necesaria para la transparencia y la participación efectiva” (p. 5). Desde una perspectiva crítica, se observa que estas deficiencias tecnológicas y de diseño restringen la equidad digital y limitan el alcance de la información institucional.

En cuanto al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se evidenció una utilización limitada de herramientas digitales, ausencia de automatización de

procesos y dependencia de un único responsable para la actualización de contenidos. Leidner et al. (2015) sostienen que “las TIC bien integradas permiten automatizar procesos, gestionar datos estratégicamente y fortalecer el vínculo entre la institución y sus públicos” (p. 112). Esta situación refleja un desaprovechamiento de la infraestructura tecnológica, lo que genera vulnerabilidades operativas y limita la capacidad institucional de respuesta ante la dinámica informativa contemporánea.

El análisis del factor personas involucradas evidenció que, aunque existen capacitaciones puntuales, no hay un plan sostenido de fortalecimiento de competencias digitales ni de gestión de la información. Asimismo, se constató una concentración excesiva de responsabilidades en un solo funcionario, generando sobrecarga laboral y riesgo de interrupción de procesos. Arévalo (2021) enfatiza que “la formación continua del personal en competencias informacionales y tecnológicas mejora la eficiencia institucional y fortalece la capacidad de respuesta ante las demandas ciudadanas” (p. 84). Desde un enfoque crítico, se concluye que la ausencia de un plan formal de capacitación y de una adecuada distribución de tareas compromete la sostenibilidad del sistema informativo institucional.

Por otra parte, la participación ciudadana en entornos digitales se presentó como incipiente y carente de un plan estructurado, con herramientas limitadas para la interacción directa con la ciudadanía. Díaz (2017) argumenta que “la participación ciudadana en los asuntos públicos no solo refuerza la legitimidad democrática, sino que también permite a los ciudadanos influir directamente en la toma de decisiones” (p. 10). Bajo esta perspectiva, se observa que la limitada interacción ciudadana en el ámbito digital disminuye la legitimidad institucional y restringe los espacios de construcción colectiva de políticas y servicios.

En relación con el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), se evidenció un cumplimiento parcial, dado que apartados

fundamentales como el organigrama, auditorías y normativas internas se encuentran desactualizados o pendientes de publicación. Garay (2021) señala que “el cumplimiento de la LOTAIP debe reflejarse en la disponibilidad de información clara, completa y periódicamente actualizada, como forma de garantizar el control ciudadano” (p. 13). Esto implica que la falta de actualización continua debilita el control social y la transparencia activa, principios esenciales en la gestión pública.

Finalmente, la revisión de la gestión de datos personales mostró la inexistencia de políticas claras de protección de datos y de mecanismos formales de consentimiento, así como la ausencia de capacitación específica en esta materia. Para Obasan et al., (2012) afirma que “una adecuada gestión de la información implica proteger los datos personales como parte de la ética institucional y del cumplimiento normativo” (p. 98). En este contexto, se concluye que estas falencias representan un riesgo legal y ético que puede afectar negativamente la confianza ciudadana.

Análisis de la entrevista

El análisis de resultados se fundamenta en la triangulación de datos obtenidos mediante la guía de observación y la entrevista realizada al responsable del Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM. A partir de esta información, se examinan las variables relacionadas con la gestión de la información y la participación ciudadana digital, identificando coincidencias, discrepancias y áreas potenciales de mejora.

Categoría 1: Gestión de la Información

El análisis de la gestión de la información en la EP-ULEAM evidenció discrepancias entre el manejo documental físico y digital. El responsable del Departamento de Tecnología y Comunicación manifestó que “*la información física se encuentra en orden*”; sin embargo, reconoció que en el ámbito digital los datos se encuentran frecuentemente desactualizados,

situación que atribuyó a la mala conectividad a internet y a la falta de personal especializado. Esta percepción concuerda con lo expuesto por Hernández (2003), quien sostiene que “una gestión de la información efectiva requiere no solo del orden documental, sino también del soporte tecnológico y humano que asegure la utilidad pública de los datos”. A partir de esta coincidencia, se evidencia que los avances logrados en la gestión física de la documentación no se reflejan en el entorno digital, lo cual compromete la eficiencia institucional y limita el acceso oportuno a la información por parte de la ciudadanía.

Asimismo, el entrevistado indicó que las tareas de actualización y publicación digital recaen en una sola persona, lo que genera una alta vulnerabilidad operativa. Esta situación se alinea con la advertencia de Flexential (2023), quien afirma que “asignar solo a un empleado, experto en la materia o consultor a una aplicación empresarial crítica puede ser riesgoso. Si esa persona se va, sus operaciones pueden verse gravemente afectadas” (párr. 4). En este sentido, la dependencia de un único responsable para la gestión digital genera un riesgo estructural que puede paralizar la circulación informativa en caso de ausencia del encargado, afectando el flujo continuo y oportuno de la información institucional.

Por otra parte, el participante destacó la necesidad de fortalecer los sistemas tecnológicos y de establecer lineamientos claros para la gestión informativa con el fin de mejorar la relación digital con la ciudadanía. Esta apreciación coincide con el planteamiento de Leidner et al. (2015), quienes señalan que “la tecnología de la información para la gestión se considera crucial para el desempeño organizacional”. No obstante, la observación realizada revela que la infraestructura tecnológica actual es insuficiente, lo que limita la interacción efectiva con los usuarios y reduce la capacidad de la institución para responder a las demandas digitales emergentes.

En relación con la formación del personal, el entrevistado mencionó que se han realizado capacitaciones puntuales sobre el uso de herramientas tecnológicas y la organización de archivos, pero admitió la inexistencia de un plan de formación continua y la ausencia de indicadores que permitan evaluar el impacto de estas acciones. Esta declaración guarda relación con lo planteado por Arévalo (2021), quien sostiene que “la formación continua del personal en competencias informacionales y tecnológicas no solo mejora la eficiencia institucional, sino que también fortalece la capacidad de respuesta ante las demandas ciudadanas en entornos digitales cambiantes” (p. 84). En consecuencia, se identifica la necesidad de implementar políticas de capacitación sistemáticas que garanticen la actualización constante de las competencias digitales del personal.

La triangulación entre la información proporcionada por el entrevistado, la evidencia observada y la literatura especializada revela que la EP-ULEAM enfrenta retos estructurales en la gestión digital de la información. Las principales debilidades se relacionan con la dependencia de un único responsable para la actualización digital, la carencia de un sistema de gestión documental formal, la limitada infraestructura tecnológica y la falta de un plan sostenido de capacitación del personal. Estas condiciones no solo comprometen la eficiencia interna, sino que también afectan la transparencia institucional y limitan la participación ciudadana digital efectiva.

Categoría 2: Participación ciudadana

El responsable del Departamento de Tecnología y Comunicación señaló que la interacción con la ciudadanía se desarrolla principalmente a través de redes sociales como Facebook e Instagram, aunque reconoció que no existe una estrategia institucional formal que articule estas acciones con indicadores de evaluación. Esta situación se relaciona con lo planteado por Díaz (2017), quien sostiene que “la participación ciudadana en los asuntos

públicos no solo refuerza la legitimidad democrática, sino que también permite a los ciudadanos influir directamente en la toma de decisiones que afectan sus vidas” (p. 10). A partir de esta triangulación, se observa que, si bien la institución utiliza canales digitales de comunicación, su alcance es limitado debido a la falta de planificación estratégica y de mecanismos que garanticen la incorporación de las opiniones ciudadanas en la gestión universitaria.

En cuanto a los canales de participación, el entrevistado indicó que estos se restringen al uso de redes sociales, correo institucional y WhatsApp Business, sin implementar otros mecanismos como foros, encuestas o formularios interactivos. Esto coincide con la reflexión de Peñafiel y Estrada, (2021), quienes afirman que “un entorno digital participativo exige plataformas estructuradas que faciliten tanto la información como la interacción ciudadana en los asuntos públicos” (p. 5). El análisis crítico de esta información revela que la institución mantiene un modelo de comunicación predominantemente unidireccional, donde la ciudadanía actúa como receptora pasiva de información, careciendo de espacios efectivos de retroalimentación o construcción colectiva de decisiones.

En relación con el acceso a la información, el entrevistado manifestó que se publican contenidos básicos como rendiciones de cuentas y convenios institucionales; sin embargo, su actualización depende exclusivamente de una sola persona, lo que provoca retrasos, especialmente cuando existen fallas de conectividad. Esta situación confirma lo expuesto por Torres y Ponjuán (2020), quienes sostienen que “el acceso a la información confiable y comprensible es esencial para fortalecer la transparencia y el vínculo entre ciudadanía e instituciones” (p. 42). Desde una perspectiva crítica, la limitada capacidad técnica y la dependencia operativa de un solo funcionario restringen la oportunidad y permanencia del acceso digital, afectando la transparencia institucional y el derecho ciudadano a la información pública actualizada.

En cuanto al nivel de participación ciudadana, el entrevistado indicó que se mide únicamente a través de la actividad en redes sociales, sin indicadores formales ni herramientas de análisis del impacto de la interacción digital. Esta situación se alinea con lo planteado por Aquije et al. (2021), quienes afirman que una participación efectiva requiere estructuras institucionales que integren las voces ciudadanas en la toma de decisiones públicas. El análisis evidencia que la participación digital actual es espontánea y limitada, sin mecanismos que aseguren la inclusión sistemática y deliberativa de los aportes ciudadanos en la toma de decisiones académicas o administrativas.

La triangulación entre los datos obtenidos en la entrevista, las observaciones realizadas y la literatura consultada pone de manifiesto que la participación ciudadana digital de la EP-ULEAM carece de una planificación estratégica integral. La dependencia de canales informales y unidireccionales, la ausencia de mecanismos interactivos formales y la falta de indicadores de evaluación limitan el alcance de la interacción con la ciudadanía, restringiendo su potencial de incidencia en la gestión universitaria. Esto representa una oportunidad para el desarrollo de una política institucional que fortalezca los canales digitales de participación, garantizando espacios inclusivos, evaluables y sostenibles en el tiempo.

Conclusiones

1. Se determina que la gestión de la información del Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM presenta avances en la organización de los documentos físicos, pero mantiene debilidades significativas en el ámbito digital. La falta de mecanismos sistemáticos de verificación de fuentes externas, la dependencia de un único responsable para la actualización de contenidos y la obsolescencia tecnológica limitan la oportunidad, confiabilidad y accesibilidad de la información institucional.

2. Se evidencia un uso limitado de tecnologías de información y comunicación, con dependencia de redes sociales, correo institucional y WhatsApp Business como principales canales de interacción ciudadana. Si bien estas herramientas permiten una comunicación básica, su uso no está articulado a una estrategia institucional ni a indicadores de evaluación del impacto, lo que impide medir de manera efectiva la participación digital y la retroalimentación ciudadana. La carencia de un sistema formal de gestión documental y la débil infraestructura tecnológica afectan la circulación fluida de la información y reducen el alcance de la interacción en entornos digitales.

3. El estudio evidencia la ausencia de un plan formal y continuo de capacitación para el personal encargado de la gestión de la información. La formación existente se limita a capacitaciones puntuales, sin una planificación sistemática ni indicadores de impacto.

4. El estudio confirma que la gestión de la información desempeña un papel fundamental en los niveles de participación ciudadana digital. La EP-ULEAM cuenta con una base inicial de recursos tecnológicos y canales de comunicación, pero carece de una estrategia integral que articule la calidad, accesibilidad y actualización de la información con mecanismos de participación ciudadana formales y sostenibles.

5. Para optimizar la interacción digital, resulta necesario implementar políticas de capacitación continua, fortalecer la infraestructura tecnológica, diversificar los canales de participación y establecer indicadores que permitan evaluar el impacto de las acciones comunicacionales, contribuyendo así a la transparencia, la confianza ciudadana y la mejora de la gestión universitaria.

Recomendaciones

1. Diseñar e implementar una política integral de gestión de la información aprovechando las competencias del profesional en gestión de la información, se recomienda desarrollar lineamientos institucionales que aseguren la calidad, veracidad y pertinencia de los datos publicados, incluyendo criterios de verificación de fuentes y protocolos de actualización periódica.

2. Desarrollar un plan estratégico de participación ciudadana digital donde el profesional puede liderar la elaboración de un plan que incorpore mecanismos formales de interacción con la ciudadanía, tales como foros virtuales, encuestas y formularios digitales, integrando estos espacios a los procesos de toma de decisiones institucionales y estableciendo indicadores para evaluar su impacto.

3. Implementar un sistema de gestión documental digital que permita optimizar la clasificación, almacenamiento y recuperación de información digital, garantizando eficiencia y trazabilidad en los procesos informativos.

4. Se recomienda diseñar y aplicar métricas que permitan evaluar la calidad y la efectividad de la gestión de la información y de la participación ciudadana digital. Estos indicadores facilitarán la toma de decisiones estratégicas basadas en evidencia.

5. Se sugiere liderar programas de capacitación interna en competencias informacionales y tecnológicas, orientados al uso de herramientas de gestión documental y plataformas digitales de interacción ciudadana, fortaleciendo así la capacidad institucional para enfrentar los desafíos de la sociedad digital.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, P. (2014). *Participación ciudadana en la gestión pública*. En Boletín Informativo 5: Estado de los mecanismos de participación ciudadana. Publicación académica.
- Aquije Loayza, M. L., López Malpartida, H. J. C., & Garay Peña, L. E. (2021). *Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana*. Revista de Ciencias Sociales, 27(2), 150–168. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.38565>
- Arévalo, J. (2021). *La capacitación del talento humano en la transformación digital de las organizaciones públicas*. Revista de Administración Pública y Sociedad, 18(2), 95–108. <https://doi.org/10.22395/aps.v18n2a5>
- Arévalo, M. (2021). *Competencias informacionales en el entorno digital: Formación continua del talento humano*. Revista Latinoamericana de Gestión del Conocimiento, 6(2), 79–89.
- Armuelles, R., Peñalba, M., Piti, M., & Rodríguez, V. (2022). La información como activo estratégico de una empresa. *Semilla Científica*, 3(3), 162-169.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2023). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpedocumentoslotaip/LOTAIPyReglamento-2015.pdf>
- Baque Sánchez, E. R., Moran Chilán, J. H., & Álvarez Vásquez, C. A. (2020). Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador. *Avances*, 22(2), 183-193. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869116002>
- Castellanos Claramunt, J. (2022a). Participación ciudadana en contextos digitales. En J. Sierra Rodríguez & F. Reviriego Picón (Eds.), *Escenarios de la participación*

ciudadana: una visión multinivel (pp. 1-27). Fundación Manuel Giménez Abad.

<https://doi.org/10.47919/FMGA.OC22.0107>

Castellanos Claramunt, J. (2022b). Participación ciudadana en contextos digitales. En J.

Sierra Rodríguez & F. Reviriego Picón (Eds.), *Escenarios de la participación*

ciudadana: una visión multinivel (pp. 1-27). Fundación Manuel Giménez Abad.

<https://doi.org/10.47919/FMGA.OC22.0107>

Chávez, L., & Barriosnuevos, J. (2018). Gestión de información como herramienta para la participación ciudadana en la administración pública. *Revista Académica Gente Clave*, 2(1), 35-52.

Choo, C. W. (2002). *Information management for the intelligent organization: The art of scanning the environment* (3rd ed.). Information Today, Inc. De

De Andrés Pizarro, J. (2000). El análisis de estudios cualitativo. *Atención Primaria*, 25(1), 42-46.

Díaz Aldret, A. (2017). *Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas*.

Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, 62(231), 9–33.

<https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2017.231.55565>

EP-ULEAM. (2012). Misión y Visión de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la ULEAM. <https://ep-uileam.gob.ec/nosotros/>

Garay Peña, L. E. (2021). *Los mecanismos de participación ciudadana y su relación con la transparencia institucional*. *Revista de Ciencias Políticas*, 5(5), 1–13.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

- Hernández, F. L. (2003). La “crisis de identidad” de los profesionales de la información. *El profesional de la información*, 12(1), 46.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de información gerenciales* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Managing Information Systems: What Managers Need to Know* (16th ed.). Pearson.
- Ledón Tedros, C. (2002). Ciclo de vida de la información. *Primera aproximación a su estudio. Trabajo de Diploma. La Habana: Universidad de La Habana. Facultad de Comunicación*, 42.
- Leidner, D. E., Lo, J., & Preston, D. S. (2015). *Information technology for management: Advancing sustainable, profitable business growth* (10th ed.). Wiley.
- Loayza, M. M. L. A., Malpartida, M. H. J. C. L., & Peña, L. E. G. (2021). Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10070-10091.
- Martínez, C. (2018). Investigación descriptiva: Definición, tipos y características. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>
- Mendoza, J. P., & Cuzcano, A. E. (2021). Portales de los Ministerios de Gobierno del Ecuador: Elemento clave para la participación ciudadana. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 6, 40-47.
- Meza, C. M. P., & Andrade, X. A. C. (2024). *La participación ciudadana en la gobernanza territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta, provincia de Manabí, periodo 2022-2023: Citizen participation in the territorial governance of the decentralized autonomous government of the Manta canton, Manabí province, period*

2022-2023. Revista Científica Multidisciplinar G-nerando, 5(2), 819–830.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.13387365>

Muñoz-Rodríguez, J. M., Lázaro-Cantabrana, J. L., & González-González, C. S. (2021).

Diseño e implementación de protocolos en contextos institucionales: una guía metodológica. Editorial Universitaria. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4729612>

Obasan, K. A., Ariyo, A. A., & Hassan, B. A. (2012). *Information management and data protection in public institutions*. International Journal of Information Technology, 8(2), 92–101.

O'Reilly, T. (2001). *What is Web 2.0?* Communications of the ACM, 44(9), 33-35.

Paricio-Esteban, P., Bruno-Carlos, T., Alonso-Romero, E., & García-Alcober, M. P. (2020).

Webs y portales de transparencia para la participación ciudadana en la gestión de las relaciones públicas con los stakeholders locales. *Profesional de la Información*, 29(3), e290335. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.35>

Peñafile Mendoza, J., & Estrada Cuzcano, A. (2021). *Portales de los Ministerios de*

Gobierno del Ecuador: Elemento clave para la participación ciudadana. Revista Tecnología y Ciencia, 36(2), 45–58. <https://doi.org/10.31243/rtc.v36i2.2051>

Primera, N., Peña, D., & Fernández, N. (2007). Vinculando la información y sus tecnologías a la participación del ciudadano en la gestión pública local. *Sistemas, Cibernética e Informática*, 4(2), 38-42.

Rincón, CE, Hermith, DP, & Bautista Molina, W. (2018). Innovación social y su importancia en la gestión del conocimiento y la participación ciudadana. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 10 (18), 51–61.

Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Editorial Panapo.

- Terán, Y. J., Naranjo, B. A., & Llerena-Izquierdo, J. (2021). Seguridad en la gestión de la información para las organizaciones públicas desde el enfoque ISO/IEC 2700: Un mapeo sistemático. *Universidad Politécnica Salesiana*.
- Torres, D., & Ponjuán, G. (2020). *La otra cara de la información: la desinformación y la información imprecisa como retos para la gestión de la información institucional*. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 31(2), 1–10.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36616667004>
- Turban, E., Leidner, D. E., McLean, E. R., & Wetherbe, J. C. (2015). *Tecnología de la información para la gestión: Desarrollo y gestión de sistemas de información* (9.^a ed.). Wiley.
- Valles, M. S. (2021). *Técnicas cualitativas de investigación social* (5^a ed.). Editorial Síntesis.
- Vásconez-Barrera, F., Oleas López, M., Bastidas, F. E., Vásquez, U. P., & Condo, L. (2020). La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales. *Revista Espacios*, 41(19).
- Yin, R. K. (2014). *Estudio de caso: Diseño y métodos* (5^a ed.). Sage Publications.

Anexos

Anexo 1

Guía de observación aplicada en el departamento de tecnología y comunicación



Guía de Observación

DATOS IMPORTANTES	
Nombre de la empresa:	Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico.
Nombre del observador:	Intriago Romero Farits Benito
Departamento evaluado:	Departamento de tecnologías y comunicación
Fecha:	16/09/2024
Objetivo:	Observar y analizar problemas en la Gestión de la información para la participación ciudadana digital.

INTRUCCIONES: Observar la ejecución de las actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si - no).

Indicador	Interrogante	Escala de medición		Observaciones
		SI	NO	
Calidad de la información				
	¿Se aplica variedad de formatos en los diferentes documentos que se difunden en los medios de comunicación que posee la empresa? (texto, audio, video)			
	¿La información es precisa en los diferentes canales que mantienen en la organización?			
	¿Considera que la información es relevante para los ciudadanos?			
	¿Se evalúa la fiabilidad de las fuentes de información?			
	¿La empresa cuenta con un manual de procesos?			
	¿Están los procesos de la empresa alineados y operando de acuerdo con lo establecido en el manual de procesos?			
	¿Cómo la empresa garantiza que la información comunicada a sus			

	clientes sea clara y fácilmente comprensible?			
	¿Con qué frecuencia la información se actualiza?			
	¿La empresa ajusta sus políticas para responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos?			
Accesibilidad de la información				
	¿La empresa cuenta con equipos adecuados para divulgar información?			
	¿La entidad cuenta con conexión a internet?			
	¿La conexión WIFI es estable para realizar las labores institucionales (publicar información)?			
	¿Es fácil la navegación en el portal web?			
	¿El portal web es accesible para personas con discapacidad?			
	¿Se manejan varios idiomas en el portal web?			
	¿Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC)?			
Personas involucradas				
	¿Quiénes son las personas involucradas en el proceso de difundir información?			
	¿Cuenta la empresa con una persona específica o un equipo dedicado a la difusión de			

	información a través de los canales oficiales?			
Participación ciudadana				
	¿Se mide el número de ciudadanos registrados?			
	¿Se mide la frecuencia de participación de ciudadanos?			
	¿Existen variedad de canales de participación? (foros, encuestas, etc.)			
Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Pública				
	¿Qué consideraciones se toman en cuenta al momento de difundir la información?			
	¿La empresa dispone de un organigrama actualizado, mostrando la disposición jerárquica?			
	¿Se publican documentos actualizados que detallen la normativa y leyes que rigen la entidad?			
	¿Disponibilidad de manuales y procedimientos internos?			
	¿Se publican las metas y objetivos (Misión y visión)?			
	¿Se publica la información sobre salarios?			
	¿Se incluye información detallada sobre los servicios,			

	incluyendo horarios y formas de acceso?			
	¿Se incluye la información sobre el presupuesto, ingresos y gastos?			
	¿Se publican los resultados definitivos de las auditorías realizadas?			
	¿Se publican información sobre préstamos, contratos de crédito, montos, plazos, y condiciones financieras?			
	¿Se publican informes de gestión, metas y otros indicadores de desempeño?			
	¿Se incluye el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico de los responsables del acceso a información pública?			
	¿Se publican todos los contratos colectivos vigentes, junto con anexos y reformas?			
	¿Se publican detalles de convenios, incluyendo las partes involucradas y el objeto del convenio?			
Ley Orgánica De Protección De Datos Personales				
	¿Está la empresa familiarizada con los requisitos y obligaciones establecidos en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)?			
	¿La empresa ha identificado correctamente todos sus activos de información conforme a los			

	requisitos de transparencia activa establecidos en el Art. 19 de la LOTAIP?			
	¿Está la empresa asegurando que los activos de información, como contratos, presupuestos y resoluciones, sean publicados de manera completa y comprensible, en línea con el Art. 19 de la LOTAIP?			
	¿Se obtiene un consentimiento previo por parte del ciudadano, para utilizar sus datos personales?			
	¿Se garantiza la seguridad de los datos personal?			
	¿Se evalúan los riesgos de pérdida de información?			
	¿El personal es capacitado sobre la protección de datos personales?			
	¿Existen políticas para garantizar la protección de datos personales?			
	¿Existen procedimientos predeterminados para la gestión de datos personales?			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Entrevista con el responsable del departamento de tecnología y comunicación



Tabla 1

Categorías abordadas, subcategorías, indicadores cualitativos y su articulación con los objetivos específicos (OE) y las preguntas del instrumento

Objetivo Específico (OE)	Categoría de Estudio	Subcategorías	Indicadores Cualitativos	Preguntas de Entrevista Asociadas
OE1. Identificar los principales desafíos y oportunidades que enfrenta el Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM en la implementación de estrategias de gestión de la información orientadas a fomentar la participación ciudadana digital.	Desafíos en la gestión de la información	Procesos internos	Existencia de protocolos definidos, dificultades técnicas, falta de recursos humanos o tecnológicos.	1. ¿Cómo describiría el proceso actual de gestión de la información dentro del Departamento? 2. ¿Cuentan con un protocolo o proceso definido para mantener actualizada la información en el portal web institucional? ¿Por qué considera que esto es relevante? 3. ¿Qué desafíos enfrenta el equipo en la organización, clasificación o publicación de la información digital? 4. ¿Qué mecanismos emplean para asegurar que la información publicada sea veraz, precisa, confiable y actualizada? 5. ¿Cómo se gestiona la privacidad y la seguridad de la información sensible dentro del Departamento?
		Oportunidades de mejora	Identificación de buenas prácticas, apertura institucional al cambio, disposición a la innovación.	16. ¿Desde su perspectiva, qué oportunidades considera que podrían aprovecharse para fortalecer la gestión de la información y la participación digital? 17. ¿Qué acciones específicas propondría para mejorar la participación ciudadana a través de canales digitales? 20. Desde su experiencia, ¿cómo cree que la EP-ULEAM puede fortalecer la relación digital con la ciudadanía a través de una gestión más estratégica de la información?
OE2. Determinar las herramientas y tecnologías de gestión de la información utilizadas actualmente por el Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM para facilitar la interacción y participación digital de la ciudadanía. OE3. Proponer estrategia orientada a mejorar la gestión de la información institucional, con el fin de optimizar los niveles de participación	Tecnologías de la información	Sistemas de información	Tipos de sistemas utilizados (gestión documental, plataformas, bases de datos), frecuencia de uso.	6. ¿Considera que cuentan con las herramientas digitales adecuadas para una gestión eficiente de la información? ¿Cuáles utilizan? (Por ejemplo: sistemas de gestión documental, bases de datos, plataformas colaborativas, correo institucional, entre otros). 7. ¿Qué mejoras tecnológicas cree que serían necesarias para optimizar la gestión de la información?
		Capacitación del personal	Existencia de procesos de formación técnica, percepción de efectividad.	8. ¿El personal del Departamento ha recibido capacitación específica sobre el uso de estas herramientas tecnológicas? ¿Qué tan efectiva ha sido dicha capacitación?
	Participación ciudadana digital	Canales de participación	Variedad y funcionalidad de medios digitales utilizados (web, redes, apps).	11. ¿Qué tan fácil resulta para los ciudadanos interactuar con el portal web o los canales digitales institucionales? 12. ¿Qué mecanismos digitales están actualmente habilitados para permitir la participación o consulta ciudadana? (Ej.: portal web, redes sociales, apps móviles, formularios, etc.)

<p>ciudadana digital, considerando las necesidades de la comunidad y las mejores prácticas en el ámbito público-universitario.</p>	<p>Acceso a la información</p> <p>Nivel de participación</p>	<p>Percepción sobre accesibilidad, claridad y utilidad de la información publicada.</p> <p>Formas de evaluación, indicadores internos, percepción del impacto.</p>	<p>9. ¿Qué tipos de información considera usted más relevantes para los ciudadanos que interactúan con la EP-ULEAM?</p> <p>10. ¿Cree que la información publicada actualmente es accesible, comprensible y útil para el ciudadano común? ¿Por qué?</p> <p>13. ¿Existen campañas, planes o estrategias activas para incentivar la participación ciudadana digital?</p> <p>14. ¿Cómo evalúan actualmente el nivel de participación ciudadana digital? ¿Qué indicadores utilizan para medir dicho impacto?</p> <p>15. ¿Considera que una gestión eficiente de la información contribuye a mejorar la transparencia institucional? ¿Por qué?</p> <p>18. ¿Considera que una mejor gestión de la información podría aumentar los niveles de participación ciudadana digital? ¿Por qué?</p> <p>19. ¿Existen actualmente estrategias institucionales definidas para fomentar la participación digital desde la gestión de la información? ¿Cómo evalúa su efectividad?</p>
--	--	--	--

Propuesta de solución

Protocolo Institucional para la Evaluación de Contenidos Digitales en la EP-ULEAM

Fundamentación.

La implementación de un protocolo institucional para la evaluación previa de la información, constituye una estrategia clave dentro de la gestión de la información pública. Esta herramienta permite garantizar la calidad, veracidad y pertinencia de los contenidos difundidos a través de los canales digitales institucionales.

Como afirman Muñoz y Rodríguez (2021), “los protocolos son herramientas fundamentales en los entornos institucionales, ya que establecen normas y procedimientos que garantizan coherencia, calidad y eficacia en los procesos de comunicación y toma de decisiones” (p. 87). En este contexto, un protocolo de evaluación previa brinda criterios claros que mejoran la gestión de la información y previenen errores que puedan afectar la imagen institucional o generar desinformación.

Además, disponer de un mecanismo formal permite alinear la producción y publicación de contenidos con las necesidades de la comunidad, promoviendo la transparencia activa y la participación informada.

Justificación.

En el Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM se ha identificado la ausencia de mecanismos claros para la evaluación previa de la información publicada en canales digitales. Esta carencia puede comprometer la veracidad, pertinencia y utilidad de la información destinada a la ciudadanía.

Por tal motivo, resulta necesario establecer un protocolo formal que defina procedimientos, responsabilidades y criterios específicos de evaluación, con el fin de

asegurar que la información difundida cumpla con estándares de calidad, claridad y confiabilidad. Esta propuesta busca fortalecer la gestión institucional de la información, minimizar errores comunicativos y reforzar la transparencia y confianza ciudadana.

Base legal

La EP-ULEAM, como entidad pública, debe regirse por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), la cual establece que la información pública debe ser accesible, oportuna, completa y fidedigna para garantizar los derechos ciudadanos contemplados en la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2023).

Objetivo general

Establecer un protocolo institucional que regule la evaluación previa de los contenidos informativos antes de su publicación en los canales digitales de la EP-ULEAM, garantizando su calidad, relevancia y alineación con las necesidades informativas de la ciudadanía.

Objetivos específicos

1. Definir criterios de calidad, pertinencia, veracidad y claridad de la información.
2. Establecer responsabilidades en el proceso de evaluación informativa.
3. Fortalecer la gestión de la información digital con un enfoque centrado en la ciudadanía.

Beneficiarios

La propuesta impactará positivamente en los servidores públicos encargados de la generación, revisión y difusión de contenidos institucionales, al dotarlos de una herramienta clara que mejora su desempeño informativo. De igual manera, los estudiantes y profesionales de la Licenciatura en Gestión de la Información se benefician al contar con un referente práctico de aplicación de sus conocimientos en entornos reales, fortaleciendo su perfil profesional. En un sentido más amplio, se favorece a toda la comunidad universitaria y a los actores del entorno social vinculados con la EP-ULEAM, al asegurar el acceso a información confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones informadas.

Alcance

El presente protocolo se aplicará a toda la información publicada en canales digitales por el Departamento de Tecnología y Comunicación de la EP-ULEAM, incluyendo el sitio web institucional y las redes sociales oficiales.

Criterios de Evaluación de la Información

Para asegurar la calidad de los contenidos informativos difundidos a través de los canales digitales de la EP-ULEAM, se han definido una serie de criterios técnicos que orientan la evaluación previa de cada publicación. Estos criterios permiten valorar de manera objetiva aspectos fundamentales como la vigencia, pertinencia, veracidad y claridad de la información, alineándolos con los principios de transparencia, accesibilidad y utilidad pública. La aplicación sistemática de estos criterios contribuye a fortalecer la confianza ciudadana, reducir riesgos de desinformación y mejorar la gestión institucional de la información.

Criterio	Descripción
Actualidad	Verificar que la información esté actualizada y se corresponda con la realidad institucional.
Pertinencia	Examinar que el contenido esté alineado con los objetivos y necesidades de la comunidad.
Veracidad	Corroborar la autenticidad y exactitud de los datos e información proporcionados.
Claridad	Asegurar que la información sea comprensible, evitando ambigüedades o tecnicismos innecesarios.

Responsables

La implementación del protocolo institucional requiere de una asignación clara de responsabilidades que garantice su aplicación efectiva. En este contexto, el gestor de la información desempeña un rol protagónico como articulador entre las unidades generadoras de contenido y los canales de difusión institucional. Su formación le permite evaluar con criterio técnico la calidad, coherencia y relevancia de los contenidos informativos, asegurando que estos cumplan con los estándares establecidos.

El responsable del Departamento de Tecnología y Comunicación, y el Gestor de la Información lidera la verificación de fuentes, la validación normativa y la alineación comunicacional, convirtiéndose en una figura clave para la mejora continua de la gestión informativa en la EP-ULEAM.

Fases del protocolo para la evaluación con el fin de fortalecer la gestión de la información de los contenidos

El protocolo de evaluación se estructura en fases secuenciales que permiten organizar y sistematizar el proceso de verificación de los contenidos digitales institucionales. Cada fase cumple una función estratégica en la mejora de la calidad informativa, desde la recepción del contenido hasta su publicación y archivo validado. Este enfoque por etapas garantiza un control riguroso y transparente, asegurando la trazabilidad de las decisiones y el cumplimiento normativo. Además, fortalece la gestión de la información institucional al establecer un modelo operativo replicable, orientado a la eficiencia, a la participación informada y a la consolidación de buenas prácticas comunicacionales dentro de la EP-ULEAM.

Fase	Descripción
1. Verificación de la calidad informativa	Se analiza si el contenido es claro, preciso, coherente y relevante para el público objetivo.
2. Validación de fuentes y datos	Se revisa si la información proviene de fuentes confiables, si los datos están actualizados y completos.
3. Cumplimiento normativo	Se evalúa si el contenido cumple con la normativa legal LOTAIP y los lineamientos institucionales.
4. Alineación comunicacional	Se verifica que el tono, lenguaje, estilo y formato del contenido sean acordes al canal institucional y a la identidad de la EP-ULEAM.
5. Valoración de pertinencia	Se determina si el contenido aporta valor real a la ciudadanía, si responde a necesidades informativas actuales o demandas frecuentes.

Instrumentos y formatos

Para garantizar la correcta aplicación del protocolo de evaluación informativa, se propone el diseño y uso de instrumentos y formatos normalizados. Estos recursos permitirán establecer procedimientos estandarizados, facilitar la trazabilidad de los procesos y asegurar una documentación estructurada de las decisiones tomadas. Entre los instrumentos propuestos se incluyen: formularios de verificación de calidad informativa, plantillas de control de publicaciones, flujogramas de procesos, y fichas de validación informativa.

Cada uno de estos documentos debe contener campos específicos relacionados con los criterios establecidos (actualidad, pertinencia, veracidad, claridad), responsables del proceso, fechas de revisión y observaciones, de manera que sirvan como evidencia de la gestión adecuada de los contenidos digitales.

Indicadores de seguimiento

Con el objetivo de evaluar la eficacia y sostenibilidad del protocolo propuesto, se plantean indicadores que permitan realizar un monitoreo continuo de su implementación. Entre los indicadores clave se consideran: el porcentaje de publicaciones corregidas antes de su difusión, el tiempo promedio de validación de contenidos, la cantidad de contenidos rechazados por no cumplir con los criterios establecidos, y el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la claridad y utilidad de la información publicada. Estos indicadores no solo facilitarán la retroalimentación y mejora continua del protocolo, sino que también contribuirán a fortalecer la cultura institucional orientada a la calidad informativa.

Beneficios

El protocolo representa una herramienta replicable en otras instituciones del sector público o privado, aportando al fortalecimiento de la cultura de calidad informativa. Asimismo, promueve una gestión más eficiente y responsable de los contenidos digitales, con

impacto directo en la relación entre las organizaciones y sus públicos. Este tipo de iniciativas mejora la visibilidad, la confiabilidad institucional y contribuye al cumplimiento de normativas vigentes, consolidando el perfil profesional del licenciado en Gestión de la Información.