



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

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

**El Rol de la Gestión de la Información en la Transparencia de la Información Pública
en el Museo Centro Cultural Manta, 2024 (Estudio de Caso).**

AUTOR:

MOLINA FUENTES PETER ELEAN

MANTA-ECUADOR

2025-1

Tema:

El Rol de la Gestión de la Información en la Transparencia de la Información Pública en el Museo Centro Cultural Manta, 2024 (Estudio de Caso).

Certificación

Declaración De Autoría

Yo, Peter Elean Molina Fuentes, con cédula de identidad N.º 1312509209, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y cursando la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, declaro que soy autor del trabajo de titulación “El rol de la gestión de la información en la transparencia de la información pública en el Museo Centro Cultural Manta, 2024 (Estudio de caso)”.

El presente trabajo tiene como finalidad culminar el desarrollo académico y profesional, bajo mi responsabilidad; asimismo, certifico que las fuentes externas que se han utilizado para este trabajo han sido citadas conforme a las normativas correspondientes. Por lo tanto, declaro que soy autor de este estudio de caso.

Manta, 20 de julio de 2025.

Peter Elean Molina Fuentes.

C.I.:1312509209

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a Dios por darme paciencia, sabiduría y guía en cada paso de este camino, permitiéndome superar los desafíos, aprender de cada experiencia y avanzar con fe hacia mis metas.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser la base que me sostuvo en los momentos más difíciles, confiando siempre en mí y brindándome fuerzas para no rendirme.

A mis hermanas, por su compañía, comprensión y palabras de aliento que me motivaron a continuar cuando las fuerzas parecían agotarse.

Y a mi mascota, que con su lealtad y cariño me brindó alegría y compañía en los días más largos de este proceso.

Molina Fuentes Peter Elean.

Agradecimiento

Quiero manifestar mi más honesta gratitud agradecimiento a la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad De Ciencias Administrativas, Contables y Comercio por permitirme formarme académicamente y alcanzar una de las metas más importantes de la vida profesional

También me nace reconocer a cada uno de los profesores quienes con su experiencia y enseñanzas me aportaron herramientas fundamentales para defenderme ante los desafíos de la vida profesional. A mis compañeros, les agradezco por su paciencia colaboración y amistad que forjamos en este camino.

De una manera muy especial agradezco a mi tutora, Ingeniera Isabel Barreiro por su apoyo constante, por guiarme en este camino con paciencia y consejos fundamentales para la construcción de esta investigación.

Para finalizar, a mi familia, gracias por ser la base fundamental en mi vida, recordándome que con esfuerzo todo lo podemos lograr.

Molina Fuentes Peter Elean.

Resumen

La gestión de la información y la transparencia, son bases fundamentales en la administración de instituciones públicas, en especial en aquellas instituciones dedicadas a la preservación y difusión del patrimonio cultural, como los museos. La presente investigación, titulada “El rol de la gestión de la información en la transparencia de la información pública en el Museo Centro Cultural Manta, 2024”, surge del interés de comprender de qué manera la gestión de la información puede optimizar los mecanismos de transparencia de la información en las instituciones públicas culturales, por tanto, el objetivo principal es analizar la eficiencia de la gestión de la información en esta institución y su impacto en la transparencia de la información pública durante el año 2024. La metodología implementada es un estudio de caso bajo un enfoque cualitativo de investigación-acción, los resultados muestran que existe una gestión de la información ineficiente que afecta la transparencia institucional, por lo cual se recomienda una propuesta de solución para erradicar el problema identificado

Palabras Claves: gestión de la información, transparencia de la información, pública, acceso

Abstract

Information management and transparency are fundamental foundations in the administration of public institutions, especially those dedicated to the preservation and dissemination of cultural heritage, such as museums. This research, entitled "The role of information management in the transparency of public information at the Manta Cultural Center Museum, 2024", arises from the interest of understanding how information management can optimize information transparency mechanisms in public cultural institutions. Therefore, the main objective is to analyze the efficiency of information management in this institution and its impact on the transparency of public information during the year 2024. The methodology implemented is a case study under a qualitative action research approach. The results show that there is an inefficient information management that affects institutional transparency. Therefore, a solution proposal is recommended to eradicate the identified problem.

Keywords: information management, information transparency, public, access

Índice

Tema:	2
Certificación.....	3
Declaración De Autoría.....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento	6
Resumen.....	7
Abstract	8
Introducción	11
Antecedentes Investigativos.....	13
Contextualización de la institución.....	13
Definición del Caso de Estudio	18
Justificación del Caso de Estudio.....	21
Objetivos.....	23
Objetivo General.....	23
Objetivos específicos:	23
Marco Conceptual.....	24
Gestión de la Información	24
Importancia de la Gestión de la Información.....	24
Tecnologías de la Información	24
Sistemas de información.....	25
Transparencia de la Información Pública	25
Elementos Clave de la Transparencia de la Información Pública: Acceso Libre y Abierto.....	26
Rendición de Cuentas	26
Claridad.....	27
Cumplimiento de Normas Legales	27
Derecho al Acceso a la Información.....	28
Importancia de la Relación entre Transparencia y Rendición de Cuentas	28
Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública.....	29
Marco Metodológico	30
Resultados Obtenidos	32
Análisis de Resultados.....	34
Triangulación de la Información	42
Conclusiones.....	48
Propuesta.....	50
Referencias Bibliográficas	56
Anexos.....	60

Índice de tablas

Tabla 1	34
Tabla 2	35
Tabla 3	36
Tabla 4	37
Tabla 5	38
Tabla 6	39
Tabla 7	40

Índice de figuras

Figura 1	35
Figura 2	36
Figura 3	37
Figura 4	38
Figura 5	39
Figura 6	40
Figura 7	41

Introducción

La gestión de la información y la transparencia son bases fundamentales en la administración de instituciones públicas, en especial en aquellas instituciones dedicadas a la preservación y difusión del patrimonio cultural, como los museos. En este contexto, el presente estudio tiene como finalidad analizar cómo la gestión de la información contribuye a fortalecer la transparencia institucional, tomando como caso de estudio al Museo Centro Cultural Manta, un espacio emblemático que no solo conserva la herencia cultural de la región, sino que también actúa como un puente entre la cultura y la sociedad.

El presente trabajo de investigación, “El rol de la gestión de la información en la transparencia de la información pública en el Museo Centro Cultural Manta, 2024”, emerge del interés de comprender de qué manera la gestión de la información puede optimizar los mecanismos de transparencia de la información en las instituciones públicas culturales. En un contexto donde factores como la rendición de cuentas y el acceso a la información son factores claves de la gobernanza pública, por tanto, resulta esencial estudiar el proceso informacional del museo, identificando zonas de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

El estudio tiene como finalidad destacar la transparencia de la información institucional a través de una propuesta de solución, que posibilitará que el Museo Centro Cultural Manta proporcione información de manera accesible, transparente y oportuna. Por lo tanto, el objetivo principal del estudio se basa en analizar la eficiencia de la gestión de la información en dicha institución y su impacto en la transparencia de la información pública durante el año 2024.

Por otro lado, la investigación se realiza bajo metodología de un estudio de caso con enfoque cualitativo, en el modelo de investigación-acción y con un carácter descriptivo-

explicativo. La investigación se llevó a cabo en dos etapas: diseño y exposición de los hallazgos. Se emplearon técnicas como el análisis síntesis, el análisis documental y bibliográfico, y el análisis inductivo-deductivo. Las técnicas utilizadas incluyeron la observación directa, cuestionarios para visitantes y entrevistas con el personal del museo.

Los resultados obtenidos, permitieron confirmar que la problemática identificada en un primer momento tales que existe una gestión de la información ineficiente que afecta la transparencia institucional, por lo cual existe la necesidad de implementar mejoras en los procesos informacionales para garantizar una administración más abierta, accesible y participativa entre la institución y la ciudadanía.

Antecedentes Investigativos

Contextualización de la institución

El Museo Centro Cultural Manta, tuvo su origen en 1962 como una filial del Banco Central del Ecuador, con el propósito de preservar el patrimonio cultural de la provincia de Manabí. En el 2010, paso a integrarse al Ministerio de cultura y patrimonio fusionándose a la Red de Museos Nacionales, Desde entonces la función del museo se a enfocado en conservar, investigar y difundir el legado cultural y ancestral de los manabitas, promoviendo la identidad cultural por medio de actividades educativas.

La institución se divide en cinco etapas y ofrece espacios enfocados en arqueología, artes visuales, exposiciones temporales y actividades educativas. El sitio es de gran importancia, puesto que, reúne más de 180 elementos de la cultura manteña, incluyendo cerámica, metales y la icónica silla en forma de U. Además, se exhiben obras de destacados artistas ecuatorianos del siglo XX.

El museo es un lugar importante para la provincia, puesto que resguarda vestigios de culturas precolombinas que cumplen una función educativa a través de talleres, visitas guiadas y conferencias, fortaleciendo la identidad manabita.

En la Universidad César Vallejo, sede Tarapoto (Perú), Shuña (2021) se realizó la investigación titulada “Gestión de la información y toma de decisiones en las referencias y contrarreferencias del Hospital II-2, Tarapoto, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de la información y la toma de decisiones en el proceso de referencias y contrarreferencias dentro de dicha institución hospitalaria.

La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de naturaleza descriptiva- correlacional y de corte transversal, la población estuvo conformada por 94 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado

en gestión de la información y toma de decisiones el mismo utilizado como instrumento para la recolección de datos.

Los resultados obtenidos reflejan una correlación positiva entre la correcta gestión de la información y la calidad en la que se toman decisiones, se identificó que la falta de administración de datos tanto físicos como digitales afecta negativamente en los procesos en la mayoría de los casos generando errores y fallas operativas.

A partir de estos resultados, se concluye que es fundamental fortalecer los sistemas de información institucional así como también promover los procesos de capacitación continua dirigidos al personal administrativo de la institución, este paso se considera imprescindible para una toma de decisiones más efectiva, además se recomienda la integración de soluciones tecnológicas para obtener información precisa y segura de una manera ágil, contribuyendo con la mejora del rendimiento operativo y la calidad de los servicios.

En la Universidad Técnica de Babahoyo, Montero (2019) desarrolló el estudio titulado “Gestión de información pública exigida por la LOTAIP en el GAD de Babahoyo”, cuyo propósito fue identificar las deficiencias en la gestión de la información pública dentro de esta entidad gubernamental, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). La investigación se fundamentó en la línea de gestión administrativa y se apoyó en los métodos analítico e inductivo, utilizando encuestas aplicadas al personal administrativo y entrevistas dirigidas al Director de Gestión Estratégica.

Los resultados indican que existen deficiencias en la gestión de documentos específicamente documentos financieros y digitales, así como a la falta de actualización del contenido publicado, por tanto, la falta de control sobre la información emitida y activada en la comunicación entre áreas limita y afecta directamente la toma de decisiones.

Por lo que el estudio concluye que estas deficiencias comprometían la aplicación de la LOTAIP, impactando directamente los principios de transparencia y rendición de cuentas. En consecuencia, se resaltó la necesidad urgente de implementar medidas correctivas orientadas a mejorar los procesos de gestión de la información, así como de fortalecer la cultura organizacional en torno al acceso abierto, oportuno y eficiente de los datos institucionales.

En la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Lucio, Silva y Moreira (2022) llevaron a cabo un estudio titulado “Gestión de la información en las estrategias normativas para la organización y dinámica de la economía de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Manabí”, con el objetivo de analizar las estrategias normativas que inciden en la organización económica y operativa de estos gobiernos locales. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, basado en un análisis documental y riguroso en relación a las fuentes especializadas en gestión pública. El análisis de la investigación permitió evidenciar que una correcta gestión de la información y un uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) son claves para fortalecer los procesos de planificación, garantizando la transparencia institucional y el fomento de la participación ciudadana activa.

Además, se subraya la importancia de articular políticas fiscales sostenibles, incluyendo el manejo eficiente del gasto público, la recaudación tributaria, la deuda y mecanismos como la dolarización, que tienen un impacto directo en la capacidad operativa de los GAD.

Una de las principales contribuciones del estudio es la idea de integrar procesos. En las estrategias normativas, la gestión de la información apoya la toma de decisiones. Los aspectos económicos y administrativos deberían ajustarse mejor a las necesidades y expectativa de los Ciudadanos. El estudio concluye que la gestión basada únicamente en la información debe considerarse un apoyo técnico, si no un elemento clave, en la formulación

de políticas de gobiernos locales que fortalecen y retienen a sus empleados a lo largo del tiempo.

En el marco de la contextualización sobre la transparencia en la gestión de la información, a continuación, se presentan diversos estudios que abordan esta temática desde distintas perspectivas y entornos institucionales.

En la Universitat Oberta de Catalunya y la Universidad Autónoma de Barcelona, de acuerdo con Cerrillo i Martínez y Casadesús de Mingo (2018) en su investigación titulada “El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño”, se planteó como finalidad analizar cómo la gestión documental puede influir directamente en el cumplimiento de las obligaciones de transparencia en las administraciones públicas. La investigación se llevó a cabo bajo una metodología de carácter documental con un enfoque analítico, centrado y basado en examinar las transformaciones necesarias en la gestión documental para así optimizar los mecanismos de transparencia en la información pública. Como caso de análisis, se considera la ley 19/2014 de Cataluña, con relación a la transparencia y el acceso a la información pública. Los hallazgos demuestran que una transparencia efectiva requiere de sistemas de gestión documental integral y alineados con los estándares internacionales, como la norma ISO 15489. Se determina que la adopción de un enfoque basado en la transparencia parte desde las etapas del ciclo documental de la información como la representación de una estrategia esencial para asegurar un acceso efectivo, ágil y oportuno a la información pública, se evidencia que la integración sistemática de la gestión documental dentro de la estructura organizacional no solo contribuye a fortalecer los mecanismos internos, sino que también nos permite mejorar significativamente los procesos de rendición de cuentas y el fomento de la participación ciudadana,

En la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), en Ecuador, de acuerdo con Delgado (2024) en su investigación titulada “Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública como instrumento para garantizar el derecho de libre acceso a la información en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi en el periodo 2024 – Estudio de Caso”, se propuso analizar la LOTAIP como herramienta para garantizar el derecho ciudadano de libre acceso a la información pública en dicho gobierno local. La metodología empleada se basó en un enfoque cualitativo con un diseño descriptivo-exploratorio. Se utilizaron técnicas como la observación directa, encuestas y entrevistas a funcionarios del GAD de Montecristi y a ciudadanos usuarios de los servicios institucionales. Esta muestra incluyó a tres empleados y veinte usuarios, quienes dieron su opinión. Se proporcionan datos importantes sobre el estado del acceso a la información. Los hallazgos muestran que existe cumplimiento de la normativa, pero no es completo, ya que se observan algunas infracciones, restricciones para actualizar y difundir información en el sitio web institucional. También se necesita capacitación para funcionarios y público en general, finalmente la investigación concluye que la LOTAIP es una normativa adecuada, aunque su eficacia es limitada.

Definición del Caso de Estudio

Actualmente el acceso a la información pública y la gestión de la información a través de la tecnología son importantes para el funcionamiento de las instituciones públicas de manera eficiente, es indispensable que los sistemas tecnológicos se encuentren actualizados, personal alfabetizado y canales de comunicación adecuados que permitan garantizar la transparencia y la participación ciudadana. Sin embargo, aún existen instituciones que presentan deficiencias en este ámbito, impactando su operatividad interna y su cumplimiento legal de rendir cuentas a la ciudadanía.

Por otro lado, gracias a nuestro diagnóstico actual, el cual permitió identificar que en cuanto a la gestión de la información existen diversos factores que inciden negativamente como es el caso de la desorganización documental, especialmente en los libros que disponen, mismo que no están clasificados con códigos, categorías ni ningún otro mecanismo que facilite su búsqueda, localización y control, lo que genera pérdida de tiempo, duplicación de registros, dificultad en el acceso interno y riesgo de pérdida o deterioro de documentos relevantes. Es importante mencionar que, aunque esta información ha sido registrada en un sistema informático “IVE”, dicho software es limitado, poco eficiente y no responde a las necesidades de almacenamiento, búsqueda o clasificación actuales. Asimismo, el uso de equipos tecnológicos es desactualizado y obsoleto haciendo no exista una digitalización ágil y segura de la información.

Además, la institución no cuenta con personal técnico capacitado para operar plataformas más avanzadas, lo que agrava la ineficiencia del sistema de información.

La falta de capacitación en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) genera una brecha en la implementación de los procesos de reforma y modernización institucional, lo que resulta en una dependencia de tecnologías tradicionales y obsoletas. Esta

restricción y deficiencia afecta los sistemas de gestión y difusión de la información, puesto que, limita el acceso público de la información.

En cuanto a la transparencia de la información pública, la institución actualmente no posee un portal web autónomo, puesto que, depende del Ministerio de Patrimonio y Cultura afectando la transparencia de la información pública. En este sentido, al disponer de un sitio web propio esto impide a dar cumplimiento a lo estipulado en la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP). Dicha normativa exige la publicación continua y accesible de información relativa a la gestión institucional, el presupuesto, los proyectos ejecutados. Nómina del personal entre otros aspectos. La falta de una plataforma digital propia limita la capacidad a la ciudadanía para valorar el desempeño de la institución.

Asimismo, los ciudadanos cuando solicitan acceder a información de forma presencial existen mucha burocracia, donde los direccionan a un canal directo que no es claro para realizar solicitudes. También, las personas son derivados a otras entidades que depende el museo tal como Ciudad Alfaro, puesto que esta institución depende administrativa o estructuralmente de otros organismos superiores, lo que causa malestar, confusión, desconfianza en la ciudadanía.

En este sentido, la deficiente organización de los documentos, la falta de habilidades tecnológicas e infraestructura, así como la ineficiencia de los canales de difusión de información, afectan significativamente la transparencia institucional. Por tanto, se concluye que una gestión ineficiente de la información incide directamente en la falta de transparencia institucional, al obstaculizar tanto la organización interna como el acceso público a los datos.

De acuerdo con lo que indica la LOTAIP esta ley exige a las instituciones públicas

garantizar el acceso libre y transparente a la información, el Museo Centro Cultural Manta no cumple totalmente con esta obligación. La falta de un portal web, la desorganización documental y la escasa difusión de información limitan el acceso ciudadano, incumpliendo así lo que establece la ley y debilitando la transparencia

En este sentido, surgen las siguientes interrogantes que se desarrollan en este estudio:

¿Cuál es el estado actual de la gestión de la información y la transparencia de la información pública en el Museo Centro Cultural Manta?

¿Cumple el Museo Centro Cultural Manta con lo que exige la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP)?

¿Qué limitaciones tecnológicas, organizativas y humanas dificultan que el Museo Centro Cultural Manta garantice el acceso público a la información?

¿Qué tipo de estrategia o propuesta se puede aplicar en el Museo Centro Cultural Manta para mejorar la gestión y transparencia de la información?

Justificación del Caso de Estudio.

La gestión de la información representa un papel fundamental en la transparencia institucional y en la modernización de la administración pública. Este principio adquiere importancia en instituciones culturales como los museos, donde la información responde a fines administrativos, educativos y sociales. En este contexto, analizar cómo el Museo Centro Cultural Manta (MCCM) administra su información y de qué manera esto influye en su nivel de transparencia resulta importante.

La importancia del estudio radica en evidenciar como la información pública, puede ser transparente y accesible a los ciudadanos de la comunidad manabita a través de una gestión de la información de manera efectiva y responsable, puesto que, al mantener un flujo de información armonizado y sistemático, permitirá que la institución responda a las necesidades de información de los ciudadanos.

El estudio es factible, puesto que sustenta en recursos tanto bibliográficos como tecnológicos, asimismo, la disponibilidad de información y participación por parte del MCCM, lo cual fue importante para el desarrollo de la investigación.

La relevancia emerge porque permitirá al MCCM mejorar su proceso de gestión de la información y así poder brindarle a la ciudadanía la información transparente, accesible y oportuna, además le permitirá a la institución cumplir con las normativas regulatorias vigentes.

Finalmente, el impacto social de esta investigación radica en que sus hallazgos sirvan como base para el desarrollo de políticas públicas orientadas a promover el un personal alfabetizado en competencias informacionales, sistemas de gestión de información, para que así exista un flujo de información correcto y la transparencia se vea reflejada en acciones concretas. Es importante mencionar que esto no solo

beneficiarán al MCCM, sino que podrán ser replicados en otros museos para mejorar sus propias prácticas de gestión. Además, el estudio contribuirá a fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones culturales, fomentar la participación social en la vida cultural y posicionar a Manta como una ciudad comprometida con la transparencia y la promoción cultural.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el proceso de la gestión de la información en el Museo Centro Cultural Manta y su impacto en la transparencia de la información durante el año 2024.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar el estado actual de la gestión de la información y la transparencia de la información en el Museo Centro Cultural Manta
2. Analizar el cumplimiento de las normativas de transparencia la información en el Museo Centro Cultural Manta
3. Identificar limitaciones tecnológicas, organizativas y humanas que afectan el acceso público a la información en el Museo Centro Cultural Manta
4. Recomendar una propuesta de solución para mejorar la gestión de la información y el acceso transparente de la información del Museo Centro Cultural Manta

Marco Conceptual

Gestión de la Información

Según Estrada (2016), “la gestión de la información se refiere al conjunto de procesos que sirve para designar actividades orientadas a la generación, coordinación, almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de la información tanto interna como externa contenida en cualquier soporte” (p. 123).

El autor indica que la gestión de la información es un proceso estructurado que involucra una serie de actividades y/o tareas complementarias, dirigidas a asegurar el uso eficiente de la información, ya sea esta en su origen o formato, lo cual es esencial en instituciones sea pública, privada o mixta, donde la información es el núcleo principal.

Importancia de la Gestión de la Información

Suárez Alfonso, Cruz Rodríguez y Pérez Macías (2015) sostienen que la gestión de la información cumple una función fundamental dentro de procesos organizacionales integrados y estructurados para el desarrollo de las acciones institucionales.

Los autores coinciden que la gestión de la información es fundamental, porque permite coordinar los distintos niveles operativos y estratégicos de una organización de manera efectiva. En este sentido, la información que dispone toda organización debe gestionarse de manera planificada, organizada para que así pueda ir en línea con los objetivos institucionales.

Tecnologías de la Información

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) constituyen un conjunto de recursos tecnológicos digitales cuyo objetivo principal es gestionar la información, facilitando su creación, almacenamiento y difusión. Según Mamani y Alvites (2021), Los

autores subrayan que la adopción acelerada de las TIC en el proceso de la gestión de la información es un soporte fundamental para garantizar y optimizar el flujo y acceso a la información, fomentando así una transparencia institucional clara.

Sistemas de información

Para (Laudon y Laudon, 2016)

Los Sistemas de Información se definen como “un conjunto formado de elementos, que tiene como objetivo recopilar, almacenar, procesar y distribuir información para mejor control de una empresa; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones permiten obtener datos oportunos para el cumplimiento eficiente para la empresa mediante procesos.” (pág. 15).

Este posicionamiento describe que el sistema de información es una herramienta central para complementar la gestión de la información, puesto que, el administrar, supervisar y difundir la información tanto internamente como externamente, facilita la toma de decisiones de forma efectiva dentro de una estructura organizacional.

Transparencia de la Información Pública

Ponce et al. (2021) señala que la transparencia informativa y la divulgación web son fundamentales para facilitar la comunicación con los grupos de interés y para identificar la reputación corporativa de las organizaciones.

De acuerdo con estos autores, la transparencia y la divulgación digital permiten mantener una comunicación efectiva y contribuyen a construir y fortalecer la reputación institucional. En este sentido, el MCCM, presenta complicaciones, puesto que, la falta de una plataforma web limita la visibilidad y la confianza de los ciudadanos.

Elementos Clave de la Transparencia de la Información Pública: Acceso Libre y Abierto

El numeral 2 del artículo 18 de la Constitución de la República establece el derecho de todas las personas a “acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley” (Guía de datos abiertos, p. 3).

Según nuestra carta magna, establece que la información debe estar disponible y oportuna, tanto así que cualquier ciudadano del país pueda acceder a ella sin restricciones y burocracia, garantizando su localización fácil.

Rendición de Cuentas

Montserrat (2009) y Ebrahim (2010) definen la rendición de cuentas como “el deber de informar de las políticas y actuaciones de la organización, de justificar sus actos y de someterse a cualquier tipo de control para verificar la consistencia de la información” (p. 1). Los autores hacen énfasis en que la rendición de cuentas conlleva un compromiso significativo, que no solo se circunscribe a la información, sino que también implica transmitir de forma clara y comprensible las decisiones de la institución, evidenciando de esta manera un compromiso ético de legitimidad.

Información Oportuna y Actualizada

El artículo 18 de la Constitución (2008) establece que “todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.”

Esta disposición garantiza el derecho a acceder y difundir información veraz y oportuna, sin censura previa.

Claridad

La claridad es otra característica fundamental. Es esencial que el texto sea comprensible, evitando un lenguaje complicado que pueda oscurecer las ideas principales (Olarte Velásquez, 2024)

De acuerdo a lo que indica el autor, es esencial tener en cuenta que la información no solo debe ser accesible, si no comprendida para todo tipo de público en general, como es el caso del MCCM, quien es visitado por diferentes tipos de personas, y al momento de que ellos accedan a la información, no solo la dispongan si no que la entienda y pueda satisfacer sus necesidades informacionales.

Cumplimiento de Normas Legales

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que “garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley” (p. 1).

La normativa antes mencionada es un factor fundamental para contribuir la transparencia y accesibilidad de la información de todas las organizaciones pública del estado, puesto que al cumplirla en su totalidad permite múltiples beneficios tales como: la redición de cuentas, la participación ciudadana activa y eficiencia operativa.

Derecho al Acceso a la Información

Duran (1948), citado por Valim (2019), sostiene que el derecho de acceso a la información pública debe considerarse un derecho autónomo y exigible, por lo que formulada una petición, el Estado está obligado a brindar la información solicitada, salvo excepciones legales.

Este autor resalta y refuerza que el acceso a la información es un derecho individual, que no depende de terceras personas para recibirla, tanto así que al momento de ingresar a un sitio web o de solicitarla de manera presencial esta deba ser entregada de manera inmediata sin complicaciones que vulnere dicho derecho.

Importancia de la Relación entre Transparencia y Rendición de Cuentas

Hernández Baqueiro (2010) señala que la transparencia es un componente indispensable para cualquier mecanismo de rendición de cuentas, ya que es difícil imaginar una rendición de cuentas efectiva sin un acceso claro y expedito a la información pertinente.

El autor subraya la importancia que la transparencia es fundamental en cualquier proceso de rendir cuentas, puesto que, si no se cuenta con un acceso y transparencia de la información, clara, comprensible, oportuna y regentadas a la ley, existirán complicaciones al momento de que los ciudadanos soliciten la información o que entidades del estado fiscalicen a la institución.

La participación ciudadana

La participación ciudadana es un “Un derecho y la oportunidad, individual o colectiva que tienen los ciudadanos de manifestar sus intereses y demandas a través de actos y actitudes legales a fin de influir en la formulación y toma de decisiones gubernamentales de los diferentes niveles: nacional, regional o local; contribuyendo

de esa manera a mejorar la gestión pública y la calidad de vida de los ciudadanos.

(Montecinos & Contreras, 2019)

Los autores mencionan que la participación ciudadana es un derecho fundamental, permitiéndole a los ciudadanos ejercer su ejercicio de democracia y siendo partícipes de las decisiones del estado, es importante tener en cuenta que sin un acceso a la información transparente y oportuno no puede existir una participación ciudadana activa.

Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública.

La presente Ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario

De acuerdo con lo que indica la LOTAIP Aunque la LOTAIP exige a las instituciones públicas garantizar el acceso libre y transparente a la información, el Museo Centro Cultural Manta no cumple totalmente con esta obligación. La falta de un portal web, la desorganización documental y la escasa difusión de información limitan el acceso ciudadano, incumpliendo así lo que establece la ley y debilitando la transparencia institucional.

Marco Metodológico

El presente trabajo de investigación fue desarrollado con un enfoque cualitativo, se utilizó el método de investigación-acción bajo la modalidad de un estudio de caso, permitiendo hacer un análisis exhaustivo sobre las variables de estudio: gestión de la información y su relación con la transparencia institucional en el Museo Centro Cultural Manta, lo cual facilitó obtener un contexto amplio de la situación interna del museo.

El estudio fue de alcance descriptivo-explicativo, permitiendo identificar las problemáticas que existen en el MCCM, también se pudo sugerir una estrategia para su resolución, de tal manera, que el estudio es útil para la mejora continua en la gestión de la información dentro de la institución

En el presente estudio se aplicaron los siguientes métodos:

El análisis y la síntesis: El análisis permitió entender y descomponer el problema en sus categorías importantes, mientras que gracias a la síntesis se pudo extraer ideas principales para integrar y obtener una visión global

El análisis documental y bibliográfico: se utilizó para la busque, recopilar extracción de información de estudios anteriores, lo que permitió sustentar teóricamente el estudio y comprender el comportamiento de las variables en diferentes contextos.

Por otro lado, los métodos inductivo y deductivo: El inductivo permitió partir de la observación en un primer momento en el museo, por lo que se pudo lograr entender conclusiones generales sobre la gestión de la información y la transparencia de la información pública, mientras que el deductivo facilitó de la teoría y principios generales al analizar el caso, permitiendo una interpretación lógica y fundamentada de la información recopilada en los instrumentos.

De igual forma, se utilizó la triangulación de información, vaciando la información recopilada en la entrevista y contrastándola con diversas fuentes teóricas y

así poder validar la información. La investigación se llevó a cabo en dos etapas y en diferentes niveles, en séptimo semestre se realiza el diseño y la contextualización de la investigación para después en octavo semestre aplicar los instrumentos de recopilación de datos y presentar los resultados obtenidos analizados.

Para comprender el estado actual en el museo, primero se utilizó la observación como técnica de recopilación de datos. Posteriormente, a través de una encuesta dirigida diez visitantes para conocer sus perspectivas. Finalmente entrevistamos al personal del museo, seleccionado seis funcionarios públicos con base a su experiencia y conocimientos en gestión de la información.

Resultados Obtenidos

Una vez que se aplicaron las técnicas de recolección de datos como: la guía de observación tanto del entorno físico y digital, encuestas a usuarios externos y entrevistas a funcionarios internos del MCCM se obtuvieron los resultados sobre la gestión de la información y su relación con la transparencia de la información pública.

Respecto a la observación directa, se reconocieron elementos significativos que demuestran limitaciones en los procesos internos de gestión de la información, los cuales muestran deficiencias impactan en el acceso público a la información de la institución pública.

Lo más importante que se pudo observar fue que la información no es gestionada de una forma correcta y responsable que este tipo de procesos exige, por lo cual esta situación ha generado múltiples inconvenientes con la desorganización de la información que se administra en esta institución, dificultando su búsqueda, acceso y localización, lo que resulta preocupante, puesto que al tratarse de un museo, la institución alberga grandes volúmenes de información histórica, cultural y administrativa que deberían estar sistematizados y disponibles tanto para el público como para fines de gestión interna.

Por otro lado, respecto a la difusión de la información pública, se identificó una que no existen mecanismos para la publicación. También se evidenció la ausencia de carteleras físicas o digitales que permitan a los ciudadanos saber la información actualizada, afectando el acceso directo y oportuno sobre la gestión del museo.

En el entorno digital, se evidencio que esta institución utiliza como la red social de Facebook como canal de comunicación para anunciar actividades culturales, talleres o eventos específicos, mas no para publicar la información en cuanto a gestiones internas como lo indica la LOTAIP. No obstante, es importante mencionar que esta modalidad resulta informal y poco estructurada. La frecuencia de las publicaciones es irregular, y el

contenido se enfoca principalmente en la promoción de eventos, dejando de lado información clave como la planificación institucional, la ejecución presupuestaria, los informes de gestión o los mecanismos de participación ciudadana.

En cuanto a la transparencia de la información gracias a la ficha de observación aplicada en esta categoría en su entorno digital, se expone que el MCCM no cuenta con un sitio web independiente que permita a los ciudadanos acceder a la información pública, servicios, entre otros que ofrece esta institución, asimismo, se evidencia que al no tener un sitio web incumple la normativa vigente LOTAIP, la cual es un ley que regula las instituciones del estado en cuanto a la transparencia y acceso de la información pública y actualizada.

Adicionalmente, se evidencia que esta institución depende estructuralmente de otros organismos de los estados y complementando lo anterior, la institución está adscrita al Ministerio de Cultura, la información que se encuentra en los portales del Estado carece de especificidad, está desactualizada y no refleja con claridad la gestión particular del museo. Esta situación vulnera el derecho ciudadano al acceso a la información pública y pone en evidencia la necesidad urgente de implementar políticas institucionales claras que garanticen la publicación, actualización periódica y disponibilidad de datos relevantes para la ciudadanía.

En cuanto al acceso a la información de manera presencial a la información, se evidencian mucha burocracia que limita el ejercicio del derecho ciudadano a la información pública. Cuando los ciudadanos asisten directamente al museo para solicitar información relacionada con su gestión, la entrega no es de manera inmediata. Por lo cual, se les indica que para acceder a ella necesitan realizar el trámite a través de Ciudad Alfaro, donde se genera una solicitud de requerimientos para después entregar la información, causando malestar en los ciudadanos, puesto que, resultan en demoras

innecesarias y pérdida de recursos.

Otro aspecto crítico identificado del Museo Centro Cultural Manta (MCCM) es la ausencia de informes de gestión pública elaborados y difundidos por la entidad.

Por otro lado, al momento de hacer el estudio de campo no se encontraron registros físicos ni digitales que indiquen el cumplimiento de metas, la ejecución de recursos o los resultados de las actividades anuales. En este sentido, se evidencia una gestión de la información sin armonización ni enfoque estratégico orientado a la transparencia y la rendición de cuentas.

En consonancia con los problemas mencionados, se evidencio que el MCCM no rinde cuentas públicamente de forma clara y eficaz, además de no presentar informes públicos sobre las medidas adoptadas, no se brinda a la ciudadanía un espacio para expresar sus opiniones, hacer sugerencias o plantear inquietudes sobre la gestión del museo, lo cual impide el ejercicio de una supervisión social y contribuye al debilitamiento de la confianza en la gestión cultural de la institución.

Análisis de Resultados

Encuesta a Usuarios Externos del Museo Centro Cultural Manta

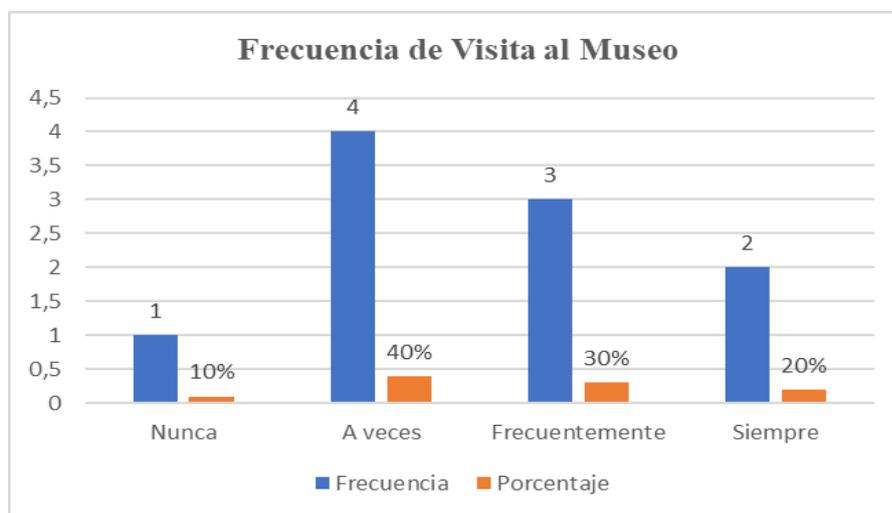
En cuanto a la encuesta aplicada a usuarios externos del MCCM, se presentan los resultados, en base a esta herramienta, que tuvo como propósito recopilar percepciones, y experiencias de los visitantes en relación con los servicios ofrecidos por la institución.

Tabla 1

¿Con qué frecuencia visita el Museo Centro Cultural Manta?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10%
A veces	4	40%
Frecuentemente	3	30%
Siempre	2	20%
Total	10	100%

Nota. La tabla muestra la frecuencia con la que los encuestados visitan el Museo Centro Cultural Manta

Figura 1

Interpretación y Análisis

En cuanto a la frecuencia de visitas al Museo Centro Cultural Manta (MCCM), los resultados de la encuesta revelan que un 40% de los participantes asiste de manera ocasional, lo que refleja una participación moderada y la presencia predominante de visitantes esporádicos. Por otro lado, se identificó un grupo significativo que acude con regularidad, lo cual evidencia un interés sostenido en las actividades culturales que ofrece la institución.

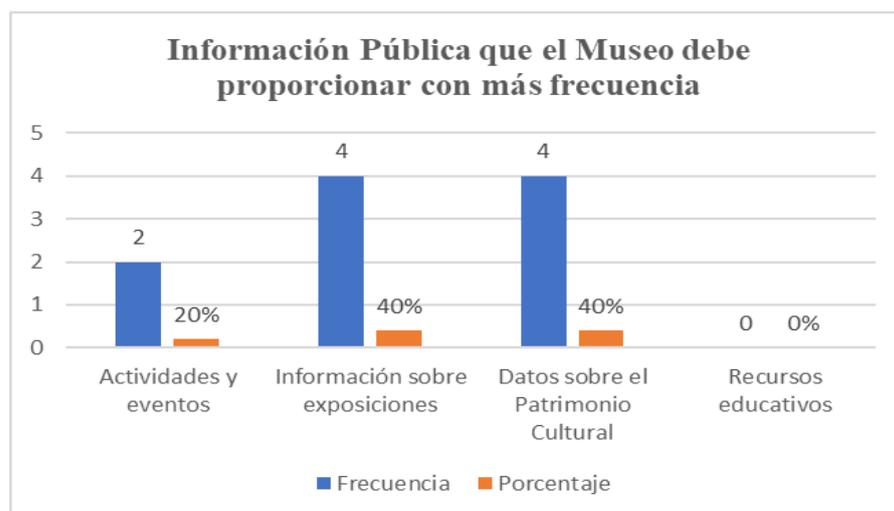
Tabla 2

¿Qué tipo de información pública le gustaría que el museo proporcionara con más frecuencia?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Actividades y eventos	2	20%
Información sobre exposiciones	4	40%
Datos sobre el Patrimonio Cultural	4	40%
Recursos educativos	0	0%
Total	10	100%

Nota. Esta tabla muestra las preferencias de los usuarios externos respecto al tipo de información pública que desean recibir con mayor frecuencia del Museo Centro Cultural Manta.

Figura 2



Interpretación y análisis

Los encuestados en un 40% expresan un interés considerable en que la información se encuentre actualizada especialmente en temas de exposiciones y datos del patrimonio cultural, es importante tener en cuenta que el museo al ser un centro de difusión y conservación histórica, la misma debe estar en constante actualización para garantizar el acceso a la información de manera oportuna

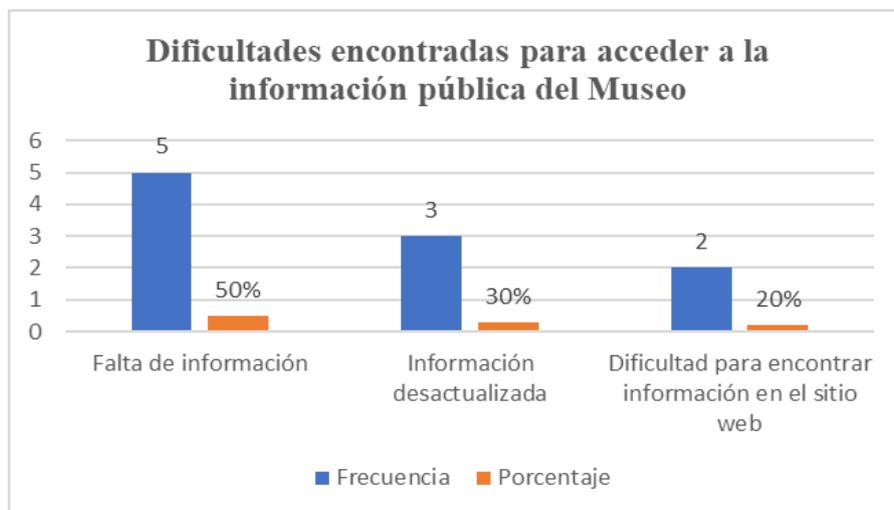
Tabla 3

¿Nivel para acceder a la información pública del museo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Escasez de información	5	50%
Información obsoleta	3	30%
Dificultad para localizar la información digital	2	20%
Total	10	100%

Nota. La tabla muestra los problemas que los usuarios externos han presenciado para acceder a la información pública del Museo Centro Cultural Manta.

Figura 3



Interpretación y Análisis

Los encuestados indican en un 50% que la información que maneja dicha institución es escasa y desactualizada, puesto que al momento de acceder a ella no disponen de la misma de manera detallada y oportuna causando malestar e incertidumbre en cuanto a la transparencia de la información pública del museo.

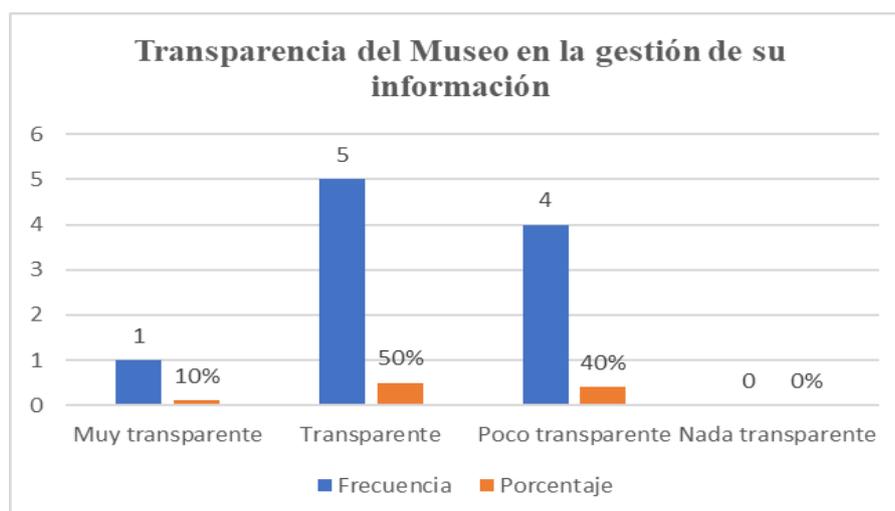
Tabla 4

¿Calificación sobre la transparencia de la información de la institución respecto a la gestión de su información?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Transparente	1	10%
Transparente	5	50%
Poco Transparente	4	40%
Nada transparente	0	0%
Total	10	100%

Nota. La tabla refleja el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la comunicación del equipo Museo Centro Cultural Manta en relación a sus funciones y prestaciones.

Figura 4



Interpretación y Análisis

Los involucrados expresan en un 50% que la información proporcionada por el museo es transparente de forma moderada, lo cual es un indicador que dicha institución debe tomar en cuenta, si bien es cierto los encuestados indican que la información es transparente parcialmente, pero aún persiste inconvenientes, tales como: actualización, claridad y disponibilidad de datos. Por otro lado, un 40% indican que la información proporcionada tiene una transparencia baja contrastándose así que el museo tiene la necesidad de implementar mejoras sustanciales en cuanto a la gestión de la información y acceso a la información pública

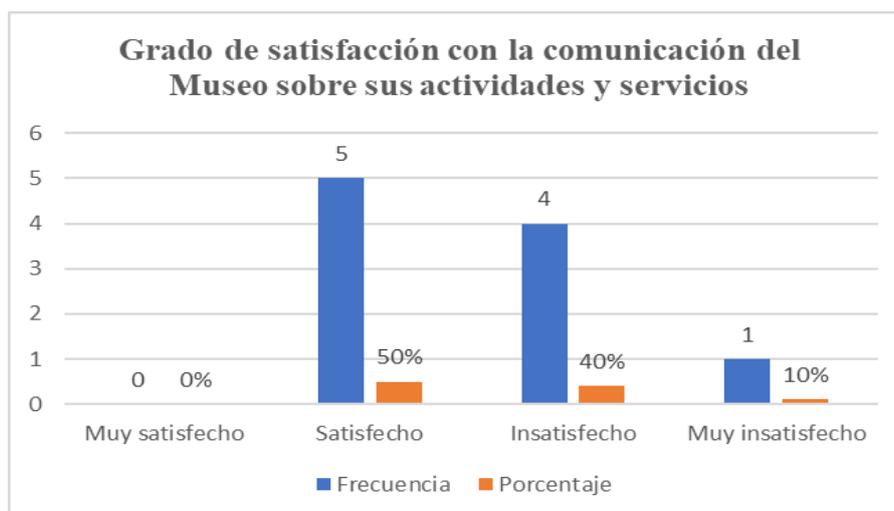
Tabla 5

¿Satisfacción con la comunicación del museo sobre sus actividades y servicios?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	5	50%
Insatisfecho	4	40%
Muy insatisfecho	1	10%
Total	10	100%

Nota. La tabla muestra el grado de satisfacción de los usuarios externos con la comunicación del Museo Centro Cultural Manta sobre sus actividades y servicios.

Figura 5



Interpretación y Análisis

Como se evidencia, el 50% de los encuestados se sienten satisfechos con la comunicación institucional del museo, lo que indica que una parte importante del público reconoce esfuerzos comunicativos, no obstante, existe discrepancia en un 40%, señalando que la comunicación no logra cumplir con las expectativas de casi la mitad de los usuarios, además, un 10% se declara muy insatisfecho, lo que evidencia una preocupación considerable sobre la calidad y alcance de los mensajes emitidos, poniendo en evidencia la urgencia de diseñar una estrategia comunicacional más integral, que combine varios medios y fomente un mayor compromiso ciudadano.

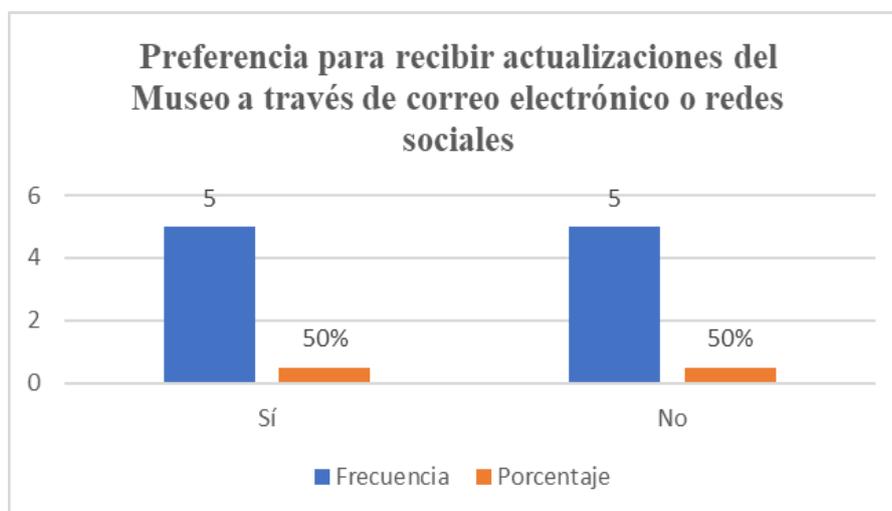
Tabla 6

¿Le gustaría recibir actualizaciones sobre actividades y eventos del museo a través de correo electrónico o redes sociales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Nota. Esta tabla muestra la preferencia de los usuarios externos respecto a recibir actualizaciones del Museo Centro Cultural Manta mediante correo electrónico o redes sociales.

Figura 6



Interpretación y Análisis

Como se puede apreciar, el 50% de los encuestados manifestó estar dispuesto a recibir información por medios digitales, lo que indica una apertura importante hacia la comunicación directa con el museo, sin embargo, el otro 50% expresó que no desea recibir información a través de estos canales, lo cual revela un nivel significativo de desconexión o desinterés hacia las herramientas digitales actuales, es por eso que esta división en las preferencias de los usuarios destaca tanto una oportunidad para fortalecer el contacto con quienes están abiertos a ello, como un desafío para captar y fidelizar al sector menos receptivo, por ello, es imprescindible diversificar los canales de comunicación y desarrollar estrategias digitales innovadoras, como boletines informativos, formularios de suscripción y plataformas interactivas, que permitan atraer y mantener el interés de una audiencia variada.

Tabla 7

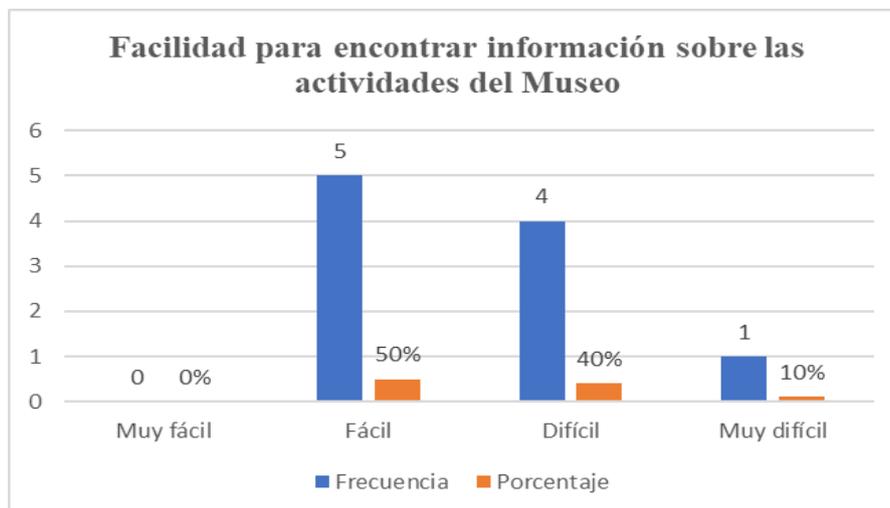
¿Cómo calificaría la facilidad para encontrar información sobre las actividades del museo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	0	0%

Fácil	5	50%
Difícil	4	40%
Muy difícil	1	10%
Total	10	100%

Nota. Esta tabla muestra la percepción de los usuarios externos sobre la facilidad para encontrar información acerca de las actividades del Museo Centro Cultural Manta.

Figura 7



Interpretación y Análisis

Como se observa, el 50% de los encuestados considera que es fácil encontrar información en el museo, reflejando que la mitad de los usuarios tiene una experiencia relativamente positiva en este aspecto, no obstante, un 40% percibe que es difícil acceder a la información, y un 10% la califica como muy difícil, lo que indica una barrera considerable para una parte importante del público; además, ningún usuario manifestó que fuera “muy fácil” localizar los datos, señalando una ausencia total de excelencia en el acceso, es por esto que esta percepción generalizada de dificultad, sumada a la falta de un sitio web institucional propio y la dependencia de plataformas externas, contradice los principios básicos de transparencia que debe garantizar una institución pública.

Triangulación de la Información

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a 3 funcionarios internos del Museo Centro Cultural

Manta: Responsable del Museo, Activista Cultural y Mediadora de la ludo biblioteca.

Preguntas	Participante 1 (responsable del Museo)	Participante 2 (Activista Cultural)	Participante 3 (Mediadora de la ludobiblioteca)	Cita Textual	Análisis del Autor
¿Cuáles son los principales tipos de información pública que gestionan en el Museo Centro Cultural Manta?	La información que gestionamos está mayormente relacionada con actividades culturales, exposiciones, talleres y algunos registros de visitas.	Es un tipo de información cultural que hacemos nosotros. Además de cultural de cada una de las salas que tenemos, arqueológicas, tenemos salas de pintura, labiblioteca, ludobiblioteca y también realizamos una agenda cultural, talleres que son importantes para niños y jóvenes, de varias	La principal información son los registros de las visitas diarias de las personas que acuden aquí al museo bibliotecarios.	Iturralde (2017), quien identifica como funciones informativas clave de los museos la gestión de exposiciones, servicios educativos, estudios de públicos y la difusión del conocimiento generado.	Las respuestas de los participantes evidencian que el Museo Centro Cultural Manta gestiona varios tipos de información pública, principalmente vinculada a actividades culturales, exposiciones, talleres, registros de visitas y contenidos propios de las salas temáticas como arqueología, pintura y servicios bibliotecarios. Esta percepción del personal coincide parcialmente con lo que plantea el autor, Sin embargo, aunque existe una base de

¿Qué procesos utilizan para organizar y clasificar la información pública?	No tenemos un sistema interno que nos permita clasificar información pública ya que dependemos del ministerio de cultura facilita el acceso, asegura la integridad de los datos	Lo que tratamos de hacer es calificarlo de una manera, se diría que numérica y también metodológica, con una metodología que podamos captar lo que nos hace falta en ese sentido.	La información se la hace primero el físico y luego se la sube a un sistema que maneja el Ministerio de Cultura y Patrimonio que es acceso a la ciudadanía que es el IVE (sistema de visitantes y estadística) embargo, la falta de un	Según la Escuela Europea de Excelencia (2019) los procesos para organizar la información pública son: clasificar la información, etiquetar la información y establecer reglas sobre cómo proteger la información	información gestionada, esta parece centrarse más en la operatividad y la programación cultural del museo que en una gestión integral de la información como herramienta de acceso público y rendición de cuentas. No se mencionan prácticas claras de sistematización, publicación o transparencia de dicha información, lo cual representa una brecha con respecto al ideal planteado por la literatura.	Los testimonios del personal del MCCM revelan que la institución carece de un sistema interno propio para clasificar y gestionar la información pública, dependiendo del Ministerio de Cultura y del sistema IVE para subir ciertos datos. Aunque se intenta aplicar una metodología básica, esta no está formalizada ni respaldada por herramientas institucionales, lo que limita la
--	---	---	--	--	--	--

			<p>enfoque institucionalizado y de herramientas propias dentro del museo dificulta que estos procesos se apliquen con regularidad</p>		<p>regularidad y eficacia del proceso. Esto contrasta con el enfoque adoptado por la teoría, quien indica que una buena gestión de la información debe incluir diversos mecanismos tales como: la clasificación, el etiquetado y la protección de datos. Sin embargo, en el museo refleja una debilidad estructural que afecta la transparencia y el acceso a la información, lo que surge como necesidad implementar un sistema de información,</p>
<p>¿Cómo se asegura que la información publicada sea veraz y actualizada?</p>	<p>Contamos con un encargado de comunicación que está pendiente de ese tema</p>	<p>Tenemos un equipo de comunicación que todo evento lo sube a las redes y ellos hacen el modo de verificación con el trabajo y los informes que damos nosotros, los que hacemos, los mediadores, los que servimos en atención al público. Entonces,</p>	<p>Porque hay un compañero que está encargado de hacer este trabajo diariamente.</p>	<p>Carbonell y Viñarás (2021) afirman que “La gestión museística y comunicación digital... incorporan procesos de verificación y actualización constantes para garantizar la veracidad y vigencia de la información publicada, promoviendo</p>	<p>Los entrevistados indicaron que el equipo de comunicación del museo verifica y publica información basada en los informes del personal, principalmente a través de redes sociales. Sin embargo, este proceso lo hacen de manera. Por ello, los autores destacaron la importancia de procesos continuos de validación para establecer la</p>

		<p>verificamos la información y ellos la suben a las redes sociales, tanto en Facebook, Instagram y también en las redes personales de cada uno de los servidores públicos.</p>		<p>un flujo continuo entre los encargados</p>	<p>integridad de los datos, subrayando la importancia de procedimientos que garanticen la información actualizada y oportuna.</p>
<p>¿Qué desafíos afrontan en la actualidad en el proceso de recolección y envío de información pública?</p>	<p>El principal desafío es la falta de personal capacitado y de tiempo. Solo una persona se encarga de comunicación, además, la ausencia de recursos tecnológicos adecuados y la falta de capacitación</p>	<p>Los desafíos son muy grandes porque como este museo está creciendo cada vez, tendremos que tener más personal para poder abastecer los usuarios que vienen, que llegan acá, en ese campo. El desafío es tanto en talento humano y tener una tecnología apropiada para recabar la información.</p>	<p>En ocasiones en nuestro registro que se encuentran con personas que no quieren dejar toda la información que se solicita.</p>	<p>Hernández y Martínez (2019) Uno de los principales desafíos para las organizaciones públicas consiste en establecer flujos de información eficaces</p>	<p>Los entrevistados identifican como principales desafíos para la recolección y difusión de información pública la falta de personal capacitado, la escasez de recursos tecnológicos, el crecimiento institucional que demanda mayor capacidad operativa, y la resistencia de algunos usuarios a proporcionar datos. Estas dificultades muestran una gestión sobrecargada y limitada, donde un solo individuo se encarga de las tareas esenciales de comunicación. Esto es consistente con lo que los</p>

autores quienes han sugerido que implementar flujos de información de manera eficaz es uno de los retos más importantes para las entidades públicas; sin embargo, este flujo se ve amenazado en contextos con canales fragmentados, sobrecarga operativa y ausencia de criterios de calidad.

<p>¿Cómo se asegura la protección de la información sensible?</p>	<p>La información confidencial es poquísima, rara vez, pero eso solo lo maneja la directora.</p>	<p>Tenemos una red que solamente la manejan los trabajadores. No se entra si no tiene una contraseña y está dentro de la red o dentro de ese circuito cerrado que es la información que, además, sin parámetros estandarizados para validar la información recabada o difundida, se limita su además, sin parámetros estandarizados para validar la información</p>	<p>Eso se maneja internamente. Es un registro que dejan las personas de su número de cédula o su teléfono, es un registro que queda solamente aquí dentro del espacio. No es algo que se divulga Porque dentro del IVE lo que hacemos es subir las estadísticas de las</p>	<p>Según Gómez (2007) la seguridad de la información es la disciplina que abarca los sistemas de protección física, la prevención de accidentes o la prevención de actividades desleales por parte de los empleados de una organización o empresa.</p>	<p>Los participantes expresan la información confidencial en la institución es confidencial y es restringida, puesto que es tratada por personas específicas para la gestión de un personal, protege al mediador sobre otros usuarios y regresa a Internet. Aunque existen medidas básicas de seguridad, no se evidencian protocolos estandarizados ni políticas formales para la gestión de datos sensibles. Esto contrasta con lo planteado por lo indicado por el autor quien</p>
---	--	---	--	--	--

recabada o difundida, se limita su protegida por contraseña, disponible solo para el personal autorizado

personas mas no subimos los datos personales de ellos.

afirmó que la seguridad de la información se basa en un proceso integrado, mediante estrategias, políticas y procesos con la mayor precaución por parte de las personas que la manejan.

Conclusiones

- Se concluye la gestión de la información en el MCCM presenta limitaciones, porque no dispone con un sistema de información para garantizar el acceso y la transparencia de la información pública.
- Se concluye que el MCCM no cumple con la normativa de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), debido a que no tiene una página web independiente y no difunde la información acerca de sus procedimientos institucionales.
- Se concluye que el acceso público a la información es escaso, puesto que el personal no capacitado ni posee competencias informacionales avanzadas, la falta de recursos tecnológicos adecuados, la inexistencia de protocolos institucionales para la verificación y actualización de datos, y la resistencia de algunos usuarios a proporcionar información.
- Se concluye que el Museo Centro Cultural Manta tiene la necesidad urgente de implementar una estrategia de mejora para que dispongan de una gestión de la información armonizada y así exista una transparencia de la información adecuada y oportuna a los ciudadanos

Recomendaciones

- Se recomienda implementar un sistema de información que optimice los procesos de la gestión de la información y mejore el acceso a la información, contribuyendo así una mejor transparencia a los ciudadanos
- Se recomienda fomentar la alfabetización en información y mejorar la infraestructura tecnológica para mejorar el proceso de la gestión de la información, lo que permitirá cubrir las demandas de información de los ciudadanos.
- Se sugiere, establecer protocolos claros para la verificación, publicación y actualización de la información presencial y digital.
- Se recomienda al Museo Centro Cultural Manta considerar la propuesta de solución desarrollada en esta investigación, la cual ha sido formulada con base en un diagnóstico inicial, evidencias empíricas y el análisis de las principales debilidades identificadas en la gestión de la información y la transparencia institucional.

Propuesta

Implementación de un Sitio Web Institucional para el Fortalecimiento de la Transparencia y la Gestión de la Información del Museo Centro Cultural Manta

Introducción

La presente propuesta tiene como finalidad plantear una propuesta de solución mediante la estructura de un sitio web institucional para el Museo Centro Cultural Manta (MCCM), como una medida estratégica para fortalecer la gestión de la información y garantizar el acceso transparente, oportuno y sistemático a la información pública.

A partir del problema identificado surge esta propuesta de solución la cual se encuentra regentada en lo que establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). En la actualidad, por lo que esta instrucción al no ser autónoma depende del Ministerio de Cultura y Patrimonio, lo que limita procesos importantes como la rendición de cuentas directa ante la ciudadanía.

En este contexto, la implementación de un sitio web propio busca responder a la necesidad institucional de organizar, difundir y actualizar contenidos de forma accesible y visible, promoviendo al mismo tiempo una cultura de transparencia y participación ciudadana.

Lo que menciona Pérez y Merino (2021, como se citó en Prada, 2023) “Sitio web es un lugar que sirve para algo o un espacio ocupado (o que puede llegar a serlo), una red de redes” (p. 20)

Objetivos

Objetivo general:

Recomendar la infraestructura de un sitio web institucional para el Museo Centro Cultural Manta que permita mejorar la gestión de la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia establecidos en la LOTAIP

Objetivos específicos:

1. Diseñar una estructura web funcional, accesible y alineada con las disposiciones de la LOTAIP en el Museo Centro Cultural Manta
2. Sugerir las herramientas y recursos que se deben usar para crear el sitio web Museo Centro Cultural Manta
3. Establecer recomendaciones para mantener el sitio web actualizado y transparente en el Museo Centro Cultural Manta

Desarrollo de la propuesta

1. Justificación técnica y normativa

La LOTAIP la cual está consolidada en 21 artículos establece que las instituciones públicas difundan la información de manera transparente. Sin embargo, el MCCM depende actualmente del sitio web del Ministerio de Cultura y Patrimonio, lo que compromete su independencia informacional y dificulta la aplicación oportuna y eficaz de las leyes. A través de un sitio web autónomo, el museo podrá cumplir con sus obligaciones legales y fortalecer su transparencia institucional, garantizando un acceso de información rápido, claro y directo.

2. Contenidos y estructura del sitio web

Las partes principales del sitio web incluirán:

1. **Inicio:** Información relevante, noticias recientes, actividades próximas.
2. **Quiénes somos:** Historia del museo, misión, visión, organigrama.
3. **LOTAIP:** Información pública obligatoria clasificada por artículo

(estructura adaptada al marco legal vigente).

4. **Agenda cultural:** Programación de actividades, exposiciones y eventos.
5. **Colecciones:** Galería digital de piezas patrimoniales, información curatorial.
6. **Noticias:** Comunicados oficiales, boletines y novedades institucionales.
7. **Transparencia y rendición de cuentas:** Informes de gestión, presupuestos, planificación.
8. **Canal ciudadano:** Buzón de sugerencias, formulario de solicitudes de acceso a la información, contacto.

3. Diseño y funcionalidades

1. Sitio responsivo (adaptado a dispositivos móviles).
2. Navegación intuitiva con menú principal y subcategorías claras.
3. Integración con redes sociales y medios institucionales existentes.
4. Documentos descargables en PDF, Word u otros formatos accesibles.
5. Calendario interactivo de eventos.
6. Accesibilidad web para personas con discapacidad.

3. Certificado de seguridad (HTTPS) y dominio institucional (. gob.ec o subdominio institucional). Proceso de implementación

Fase	Actividades
Fase 1: Diagnóstico y planificación	Revisión de contenidos disponibles, diseño del mapa del sitio, definición de requerimientos técnicos.
Fase 2: Desarrollo del	Contratación de programador o uso de gestores como

sitio web WordPress, maquetación, carga inicial de contenidos.

Etapa 3: Evaluaciones y comprobación Comprobación de la navegación, funcionalidad y accesibilidad, retroalimentación interna.

Fase 4: Capacitación interna Formación del personal responsable de actualizar el contenido.

Fase 5: Lanzamiento y difusión Publicación oficial del sitio y socialización con la comunidad.

4. Cronograma de actividades

El siguiente cronograma demuestra el desarrollo de cada una de las actividades de la propuesta en un tiempo establecido de un año

Actividad	Periodo de tiempo	Responsables	Producto
Diagnóstico y planificación	Mes 1-2	Departamento de Tecnologías	Informe del diagnóstico actual de las necesidades de información internas y externas
Desarrollo del sitio web	Mes 3 – 4	Programadores y Gestores de información	Desarrollo e implementación de sitio web
Evaluaciones y comprobación	Mes 5-6	Departamento de tecnologías	Informe de resultados de pruebas piloto

5. Recomendaciones

Recurso humano y técnico requerido

1. Profesional en diseño web y sistemas.
2. Responsable de contenidos institucionales (comunicación o archivo).
3. Personal capacitado en transparencia y gestión de información.
4. Alojamiento web, dominio y herramientas de diseño.

Actualización y sustentabilidad

Se recomienda lo siguiente para asegurar que el sitio web sea sostenible:

1. Implantar una política interna para la actualización de contenidos con frecuencia trimestral
2. Frecuencia trimestral o mensual designar un encargado institucional con perfil en gestión de información o comunicación. Vincular la iniciativa con programas de formación continua en acceso a la información pública.
3. Incorporar una sección de retroalimentación donde los usuarios puedan sugerir mejoras.

6. Beneficiarios

La presente propuesta permite a la institución obtener múltiples beneficios tales como:

1. Refuerza la transparencia de la información pública
2. Mejorar la gestión de la información para una toma de decisiones adecuada
3. Optimización de tiempo y recursos
4. Alineación a los objetivos y leyes que regulan el acceso a la información pública

5. Satisfacer las necesidades de información de usuarios internos y externos

Referencias Bibliográficas

- Altamirano Di Luca, M. (2019). Modelo para la gestión de la seguridad de la información y los riesgos asociados a su uso. 21(2), 45–68. Instituto de Información Científica y Tecnológica, Cuba.
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869113010/html/>
- Andrade, A. L. P., Cabezas, R. Í. V., & Santos, L. A. S. (2023). Acceso a la información pública y control ciudadano en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 8(11), 126142. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6197/15625>
- Carbonell-Curraro, E.G. y Viñarás Abad, M. (2021). Museos y desarrollo sostenible. Gestión museística y comunicación digital para alcanzar los ODS. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 26, 79-108.
<http://doi.org/10.35742/rcci.2021.26.e143>
- Constitución de la República del Ecuador. (01 de Agosto de 2018). Derechos Principios de aplicación de los derechos. Ecuador. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Delgado Mero, A. M. (2024). Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública como instrumento para garantizar el derecho de libre acceso a la información en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Montecristi en el periodo 2024. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/6675>
- El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño | Gestión y Análisis de Políticas Públicas
- Escuela Europea de Excelencia. (2019, 27 de agosto). Clasificación de la información según ISO 27001. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/08/clasificacion->

de-la-informacion-segun-iso-27001/

- Estrada. (2016). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*
- Gobierno del Ecuador, Ministerio de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)*. Recuperado de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Gómez, A. (Marzo de 2007). Diseño de una política de seguridad de la información basada en la Norma ISO 27000 27002:2013, para el sistema de botones de seguridad del Ministerio del Interior. Quito, Ecuador.
- Hernández Baqueiro (2010). Mecanismos existentes de rendición de cuentas en las organizaciones sociales ecuatorianas
- Hernández Rangel, M. de J., & Martínez Hernández, M. L. (2019). Desafíos de la información sistematizada y comunicación en el fortalecimiento de organizaciones públicas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25(4), 51–64. Universidad del Zulia. <https://www.redalyc.org/journal/280/28062322004/html/>
- Iturralde, J. A. (2017). Los museos reales y su importancia en el turismo: Estudio del Museo de la Ciudad de Quito. *HOLOPRAXIS Ciencia, Tecnología e Innovación*, 1(1), 75–90. https://www.researchgate.net/publication/322698950_Los_museos_reales_y_su_importancia_en_el_turismo_Estudio_del_Museo_de_la_Ciudad_de_Quito
- La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria
- Martínez, A. C., & de Mingo, A. C. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño.

Gestión y análisis de políticas públicas, 6-

16.<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10515>

- Montecinos & Contreras. (2019). *La Participación Ciudadana y el Desarrollo Sostenible de la Parroquia Sucre del Cantón 24 de Mayo* (Master's thesis, Jipijapa-Unesum). [Tesis Participacion ciudadana Genesis Triviño culminado.pdf](#)
- Montero Bastidas, J. A. (2019). *Gestión de información pública exigida por la LOTAIP en el GAD de Babahoyo* (Bachelor's thesis, Babahoyo).<https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5691>
- Montserrat 2009; Ebrahim 2010.. Mecanismos existentes de rendición de cuentas en las organizaciones sociales ecuatorianas
- OECD/CAF (2024), *Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe: Construyendo Servicios Públicos Inclusivos y Responsivos*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/7a127615-es>.
- Olarte Velasquez, M. A. (2024). *Nivel de redacción científica y aprendizaje cooperativo en estudiantes de la Escuela de Estudios de Formación General, Escuela Profesional de Tecnología Médica de la UAC, 2021 II*.
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/6483>
- Pérez y Merino (2021). *Estructura de la página web para el levantamiento y recopilación de la información social en la Fundación Shekinah de la ciudad de Manta año 2023*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/5605>
- Pillasagua, A. D. J. L., Gorozabel, J. J. S., & Cañarte, M. K. M. (2022). *Gestión de la información en las estrategias normativas para la organización y dinámica de la economía de los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Manabí. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 15(7), 294-305*.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9053689>

- Ponce, H. G., González, J. C., & Serrat, N. A. (20 de septiembre de 2021). dialnet. Obtenido de dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8387469>
- Puerta Ramírez et al., (2019). Los sistemas de información y comunicación como mecanismos para la administración de la información en la Empresa EPAM de la Ciudad Manta
2023. <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/6705/1/ULEAM-GIG-093.pdf>
- Salgado Cabrera, Ó. A., & Moreira Hernández, M. Y. (2023). *Análisis de las competencias digitales para profesionales del sector turístico. Caso museólogos y guías turísticos* (Doctoral dissertation). <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/4520/1/ULEAM-HT-0181.pdf>
- Shuña Pérez, R. (2021). Gestión de la información y toma de decisiones en las referencias y contrareferencias del Hospital II-2, Tarapoto,
2020. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_529bec0172f39e1959a0ef3403de6a23
- Suárez Alfonso, Amarilys, Cruz Rodríguez, Ivian, & Pérez Macías, Yoendy. (2015). La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), 72-79. Recuperado en 30 de julio de 2025, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200011&lng=es&tlng=es.

Anexos

Anexo 1 Ficha de observación



Ficha de Observación

Información General

Nombre del Observador: MOLINA FUENTES PETER ELEAN

ID: 1312509209

Fecha de Observación: _____

Ubicación: Museo Centro Cultural Manta

- **Canales de Difusión de Información**

1. Se utilizan carteles informativos en áreas visibles del museo.
2. Se gestionan redes sociales activas para comunicar actividades y eventos.
3. El sitio web del museo está actualizado con información relevante.
4. Se distribuyen boletines informativos a la comunidad.
5. Se realizan eventos o charlas para informar a la ciudadanía sobre la gestión del museo.

- **Accesibilidad Física**

1. Las instalaciones del museo son accesibles para personas con discapacidad.
 - Sí
 - No
2. Hay señalización adecuada para guiar a los visitantes.
 - Sí
 - No
3. Existen rampas y accesos adecuados para sillas de ruedas.
 - Sí
 - No
4. Los espacios de exhibición son amplios y permiten el movimiento cómodo.
 - Sí
 - No

- **3. Accesibilidad Digital**

1. El sitio web del museo es fácil de navegar y accesible.
 - Sí

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

- No
- 2. **La información está disponible en formatos accesibles (ej. texto claro, audio).**
 - Sí
 - No
- 3. **Se ofrece asistencia en línea para consultas sobre información pública.**
 - Sí
 - No
- 4. **La información se presenta en varios idiomas, si es necesario.**
 - Sí
 - No

4. Espacios para Capacitación a la Ciudadanía

- 1. **Se realizan talleres o capacitaciones sobre el uso de la información pública.**
 - Sí
 - No
- 2. **Hay espacios designados para la educación y formación de la comunidad.**
 - Sí
 - No
- 3. **Se promueven actividades que fomentan la participación ciudadana.**
 - Sí
 - No
- 4. **Se proporciona material educativo accesible para todos los públicos.**
 - Sí
 - No

5. Informes de Gestión

- 1. **Se publican informes de gestión anuales o semestrales.**
 - Sí
 - No
- 2. **Los informes son accesibles al público y fáciles de entender.**
 - Sí
 - No
- 3. **Se realizan presentaciones de los informes a la comunidad.**
 - Sí
 - No
- 1
- **Los informes son accesibles al público y fáciles de entender.**
 - 1 - Muy en desacuerdo



Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Muy de acuerdo

6. Planes de Trabajo

1. **Existen planes de trabajo claros y publicados para el museo.**
 - Sí
 - No
2. **Los planes de trabajo son comunicados a la ciudadanía.**
 - Sí
 - No
3. **Se actualizan regularmente y se comparten los avances.**
 - Sí
 - No

7. Rendición de Cuentas

1. **Se realizan sesiones de rendición de cuentas abiertas al público.**
 - Sí
 - No
2. **Se publican los resultados de la rendición de cuentas en el sitio web.**
 - Sí
 - No
3. **La ciudadanía tiene la oportunidad de hacer preguntas y recibir respuestas.**
 - Sí
 - No

8. Publicaciones Oficiales en Portales de Transparencia

1. **Se cuenta con un portal de transparencia activo y actualizado.**
 - Sí
 - No
2. **Las publicaciones oficiales son accesibles y comprensibles.**
 - Sí
 - No
3. **Se publican datos sobre el uso de recursos y fondos públicos.**
 - Sí
 - No



Observaciones Adicionales y Conclusiones

Anexo 2 Ficha de observación sitio web

Ficha de Observación – Evaluación de Transparencia en Sitio Web bajo LOTAIP

Preguntas de evaluación:

¿El sitio web publica de forma actualizada la información obligatoria según el Art. 7 de la LOTAIP?

Sí Parcialmente No

¿La información está organizada de manera clara y accesible para el ciudadano promedio?

Sí Parcialmente No

¿Se encuentran disponibles los informes de gestión y rendiciones de cuentas?

Sí Parcialmente No

¿Existe un mecanismo visible y funcional para solicitar información pública (formulario, correo, etc.)?

Sí Parcialmente No

¿La institución dispone de un sitio web oficial? ¿Es accesible y funcional desde distintos dispositivos?

Sí Parcialmente No

¿Se publica de forma actualizada la información obligatoria conforme al Art. 7 de la LOTAIP?

Sí Parcialmente No

¿La información está organizada de manera clara, comprensible y fácil de navegar para el ciudadano promedio?

Sí Parcialmente No

¿Están disponibles los informes de gestión, presupuestos, contrataciones públicas y otros documentos clave?

Sí Parcialmente No

¿Existe un mecanismo visible y funcional para solicitar información pública (formulario, correo electrónico, enlace directo)?

Sí Parcialmente No

¿El sitio web ofrece formatos descargables o datos abiertos que faciliten el análisis ciudadano?

Sí Parcialmente No

¿Se evidencia el cumplimiento de principios de accesibilidad digital (contraste, tamaño de letra, navegación intuitiva)?

Sí Parcialmente No

¿Se indica la fecha de la última actualización de la información publicada?

Sí Parcialmente No

Anexo 2 Entrevista



MOLINA FUENTES PETER ELEAN

8VO "B"

Enfoques de estudio sobre la Gestión de la Información en el MCCM

- ✓ **Tema:** El rol de la gestión de la información en la transparencia pública del Museo Centro Cultural Manta (MCCM).
- ✓ **Objetivo:** Proponer un sistema de gestión documental para mejorar la transparencia.
- ✓ **Metodología:** Enfoque mixto, incluyendo análisis de la situación actual y propuestas de mejora.
- ✓ **Resultados esperados:** Identificación de limitaciones en la gestión de información y estrategias para optimizar el acceso y la transparencia.
- ✓ **Importancia:** Promover la confianza ciudadana y el acceso a la cultura en Manta.

PREGUNTAS- ENTREVISTA-ENCUESTA GUÍA DE OBSERVACIÓN.

ENTREVISTA

Preguntas para Entrevista al Personal Administrativo

1. *¿Cuáles son los principales tipos de información pública que gestionan en el Museo Centro Cultural Manta?*
2. *¿Qué procesos utilizan para organizar y clasificar la información pública?*
3. *¿Cómo se asegura que la información publicada sea veraz y actualizada?*
4. *¿Qué herramientas tecnológicas utilizan para la gestión de la información?*
5. *¿Cómo se capacita al personal en temas de gestión y transparencia de la información?*
6. *¿Qué desafíos enfrentan en la recolección y difusión de información pública?*
7. *¿Cómo se mide la efectividad de la gestión de la información en el museo?*
8. *¿Qué mecanismos tienen implementados para recibir retroalimentación de la ciudadanía sobre la información publicada?*
9. *¿Cómo se garantiza la seguridad de la información sensible o confidencial?*
10. *¿Qué mejoras consideran necesarias para optimizar la transparencia en la gestión de la información?*



Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Preguntas para Entrevista al director@

1. *¿Cuál es su visión sobre la importancia de la transparencia en la gestión de la información en el museo?*
2. *¿Qué políticas ha implementado para fomentar la transparencia en la organización?*
3. *¿Cómo se asegura que todos los empleados comprendan y apliquen las normativas de transparencia?*
4. *¿Qué papel juega la tecnología en la gestión de la información pública del museo?*
5. *¿Cómo evalúa la efectividad de los procesos actuales de gestión de información?*
6. *¿Qué estrategias se están considerando para mejorar la comunicación con la ciudadanía?*
7. *¿Cómo se manejan las quejas o sugerencias de la comunidad respecto a la información pública?*
8. *¿Qué limitaciones ha identificado en la gestión de la información y cómo planea abordarlas?*
9. *¿Cómo se promueve la rendición de cuentas dentro del museo?*
10. *¿Qué futuro visualiza para la gestión de la información y la transparencia en el MCCM?*

Anexo 3 Encuesta



5. **¿Cómo calificaría la transparencia del museo en la gestión de su información?**
- Muy transparente
 - Transparente
 - Poco transparente
 - Nada transparente
6. **¿Qué tan satisfecho está con la comunicación del museo sobre sus actividades y servicios?**
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
7. **¿Qué mejoras sugeriría para facilitar el acceso a la información pública del museo?**

8. **¿Qué percepción tiene sobre el papel del museo en la promoción de la cultura y la educación en la comunidad? (escala Likert)**
- En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
 -
9. **¿Le gustaría recibir actualizaciones sobre actividades y eventos del museo a través de correo electrónico o redes sociales?**
- Sí
 - No
10. **¿Cómo calificaría la facilidad para encontrar información sobre las actividades del museo?**
- Muy fácil
 - Fácil
 - Difícil
 - Muy difícil



Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Encuesta

Encuesta para Usuarios del Museo Centro Cultural Manta

1. **¿Con qué frecuencia visita el Museo Centro Cultural Manta?**
 - Nunca
 - A veces
 - Frecuentemente
 - Siempre
2. **¿Cómo calificaría la claridad de la información pública disponible en el museo?**
 - Muy clara
 - Clara
 - Poco clara
 - Confusa
3. **¿Qué tipo de información pública le gustaría que el museo proporcionara con más frecuencia? (Seleccione todas las que apliquen)**
 - Actividades y eventos
 - Información sobre exposiciones
 - Datos sobre el patrimonio cultural
 - Recursos educativos
 - Otros: __
4. **¿Ha tenido alguna dificultad para acceder a la información pública del museo?**
 - Sí
 - No

Si respondió "Sí" en la pregunta anterior, ¿cuáles fueron las dificultades encontradas? (Seleccione todas las que apliquen)

- Falta de información
- Información desactualizada
- Dificultad para encontrar información en el sitio web
- Otros: __