



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

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**MODALIDAD ESTUDIO DE CASO**

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

**Licenciada en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA**

Estrategias de gestión de información para mejorar los servicios digitales en el Ministerio de Inclusión Económica y Social de Manta, año 2024. (Estudio de caso)

**AUTORA**

**PAOLA XIMENA REYES SALTOS**

**TUTOR**

**Ing. Patricia Andrade Alvarado**

**MANTA-ECUADOR**

**2025 - 1**

**Tema**

**Estrategias de gestión de información para mejorar los servicios digitales en el Ministerio  
de Inclusión Económica y Social de Manta, 2024**

 <b>Uleam</b> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO</b> <b>BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>  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: Reyes Saltos Paola Ximena, 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 Estrategias de gestión de información para mejorar los servicios digitales en el Ministerio de Inclusión Económica y Social 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 Andrade Alvarado  
**Docente Tutora**

**Área:** Administrativas Contables y Comercio

### **Autoría**

Quien suscribe, Paola Ximena Reyes Saltos, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, certifico que soy la autora del trabajo de integración curricular bajo la modalidad estudio de caso titulado: Estrategias de gestión de información para mejorar los servicios digitales en el Ministerio de Inclusión Económica y Social de Manta, año 2024 (Estudio de Caso).



**Paola Ximena Reyes Saltos**

**130866322-6**

## Dedicatoria

Con el corazón lleno de amor y tristeza dedico este trabajo a mis dos hijos. En memoria de mi amado hijo Nick, aunque ya no estés en este mundo tu presencia me acompaña, fuiste mi motivación, a pesar del dolor y la tristeza que inunda mi ser. Tu ausencia es muy dolorosa, pero tu legado perdurará en cada logro alcanzado. A Melissa, mi hija adorada, eres mi orgullo y mi constante inspiración, la razón por la que sigo adelante. Cada página lleva tu nombre con la esperanza que siempre luches por tus sueños, gracias por el apoyo que me brindaste.

A mi madre, este logro también es tuyo porque soy lo que soy gracias a ti; aun cuando me mires sin reconocerme, sé que en lo más profundo de tu alma habita el amor con el que me criaste. Aunque el Alzheimer intente borrar los recuerdos, con este logro te honro, deseando que, en algún rincón de tu ser, te sientas orgullosa de mí.

Agradezco a mi familia especialmente a mi tía Mariana mi segunda madre, por su generosidad al cuidar de mi madre, por su tiempo, porque sin su ayuda incondicional no hubiera sido posible continuar. A mis tíos Ena y Jorge, pilares fundamentales en este proceso que hoy lo finalizo; su apoyo incondicional tanto económico como emocional me dio la oportunidad de lograr este sueño y ver el fruto de muchos sacrificios y desvelos. Nunca olvidaré lo que hicieron por mí, porque detrás de cada logro mío hay un gesto de ustedes.

A mi pareja Raúl, por ser mi compañero incondicional en todo este recorrido lleno de retos y desvelos. Gracias por tu apoyo, tu paciencia, por festejar mis logros, por entender mis ausencias, por animarme a seguir cuando dudé, gracias por creer en mí.

A mi perrita Murallita por ser mi eterna compañera, y por alegrar mis días.

*Reyes Saltos Paola Ximena*

## Reconocimiento

Agradezco primeramente a Dios, porque aún en medio del dolor más profundo, cuando perdí a mi hijo, no me soltó, gracias por ser mi refugio cuando mi corazón se quebró en mil pedazos, por darme consuelo a mi alma, por hacerme sentir que mi hijo vive en tu presencia, y que un día volveré a abrazarlo.

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad por brindarme la oportunidad de formar parte de esta prestigiosa institución y de formarme académicamente, su compromiso con la educación y el desarrollo personal fueron fundamentales en mi trayectoria académica.

A mi tutora Ing. Patricia Andrade Alvarado, agradezco infinitamente por ser una guía, por su paciencia, su motivación para dar lo mejor en este proceso; porque cada observación era un nuevo aprendizaje. Todas sus enseñanzas quedarán impregnadas en mi memoria y en mi vida profesional.

Agradezco a mis profesores quienes compartieron su conocimiento y experiencia en cada proceso, su apoyo fue fundamental para poder alcanzar esta meta, aprendí de cada uno de ellos, gracias por todos sus consejos, por guiarnos, por despejarme las dudas cuando algo no comprendía, por darnos parte de su tiempo.

A mis compañeros con quien no solo compartí aulas, trabajos, sino sueños, aprendizajes, risas; pero también momentos de tristeza cuando perdimos a nuestra compañera Stefanía. A mi compañera y amiga Jeritza por su ayuda, consejos, mi admiración siempre por ser una de las mejores personas que he conocido.

Y Finalmente agradezco a todo el personal administrativo que siempre nos brindaron su apoyo y estuvieron presto para ayudarnos en cada proceso que debíamos cumplir.

*Reyes Saltos Paola Ximena*

## Índice de Contenido

<b>Tema</b> .....	2
<b>Certificación</b> .....	3
<b>Dedicatoria</b> .....	5
<b>Reconocimiento</b> .....	6
<b>Resumen</b> .....	9
<b>Abstract</b> .....	10
<b>Introducción</b> .....	11
<b>Antecedentes investigativos</b> .....	14
<b>Definición del estudio de caso</b> .....	18
<b>Justificación del Estudio</b> .....	21
<b>Objetivos del Estudio de Caso</b> .....	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos.....	24
<b>Marco Conceptual</b> .....	25
Gestión de la Información.....	25
Servicios Digitales .....	27
Marco Legal y Político en Ecuador para la Gestión de la Información y Servicios Digitales .....	31
<b>Marco Metodológico</b> .....	34
Enfoque Metodológico.....	34
Diseño de Investigación .....	34
Métodos y Técnicas de Recolección de Datos .....	34
Unidad de Análisis.....	35
Instrumentos.....	35
Muestra .....	36
Análisis de Datos .....	36
Consideraciones Éticas .....	36
<b>Resultados Obtenidos</b> .....	37

Resultados de la entrevista.....	37
<b>Análisis de los Resultados.....</b>	<b>38</b>
Gestión de la Información.....	38
<b>Conclusiones.....</b>	<b>43</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>44</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>45</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>53</b>
Anexo 1: Propuesta.....	68

### Índice de Tablas

<b>Tabla 1.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 2.....</b>	<b>61</b>

### Índice de Figura

<b>Figura 1.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 2.....</b>	<b>40</b>

## Resumen

La investigación analizó el impacto de las estrategias de gestión de la información en la mejora de los servicios digitales del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) en la ciudad de Manta en 2024. El estudio aborda la necesidad de optimizar el acceso y eficiencia de los servicios digitales que ofrece la institución. Para el desarrollo de la investigación se adoptó un enfoque cualitativo, utilizando técnicas como entrevista semiestructurada a funcionarios del MIES. Mediante este método se identificaron avances significativos en la digitalización de los servicios, especialmente en zonas urbanas, y limitaciones persistentes en la conectividad, autonomía organizacional y capacitación del personal. Los resultados revelaron que, si bien existen plataformas y procedimientos digitales para la gestión de la información, su cobertura y alcance aún son parciales debido a restricciones presupuestarias, la dependencia de decisiones nacionales y la falta de evaluación sistemática. Se concluyó que las estrategias de gestión de la información en el MIES han contribuido a una mayor eficiencia institucional, pero requieren fortalecerse mediante un sistema estructurado de monitoreo, evaluación y mejora continua. Se recomienda implementar el Sistema Integral de Monitoreo, Evaluación y Mejora Continua (SIMEMC), fomentar la capacitación continua del personal, mejorar la interoperabilidad y fortalecer la participación ciudadana para garantizar la prestación de un servicio digital accesible, transparente y centrado en el usuario.

**Palabras clave:** Estrategias; Gestión de la Información; MIES; Servicios Digitales; Transformación Digital.

### **Abstract**

The research analyzed the impact of information management strategies on improving digital services of the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES) in the city of Manta in 2024. The study addresses the need to optimize access to and efficiency of digital services offered by the institution. For the development of the research, a qualitative approach was adopted, using techniques such as semi-structured interviews with MIES officials. Using this method, significant advances in service digitization were identified, especially in urban areas, and persistent limitations in connectivity, organizational autonomy, and staff training. The results revealed that, although digital platforms and procedures exist to manage information, their coverage and scope are still partial due to budgetary restrictions, dependence on national decisions, and a lack of systematic evaluation. It was concluded that the information management strategies at MIES have contributed to greater institutional efficiency but need to be strengthened through a structured system of monitoring, evaluation, and continuous improvement. It is recommended to implement the Comprehensive Monitoring, Evaluation, and Continuous Improvement System (SIMEMC), promote continuous staff training, improve interoperability, and strengthen citizen participation to ensure the provision of accessible, transparent, and user-centered digital service.

**Keywords:** Strategies; Information Management; MIES; Digital Services; Digital Transformation.

## **Introducción**

El presente estudio desarrolla el tema: “Estrategias de gestión de información para mejorar los servicios digitales en el Ministerio de Inclusión Económica y Social de Manta, 2024” El interés principal nace de la necesidad de comprender cómo las organizaciones pueden implementar estrategias de gestión de la información más efectivas para mejorar los resultados operativos y, al mismo tiempo, garantizar que los servicios digitales sean accesibles, confiables y personalizables.

El objetivo general de este estudio de caso es evaluar las estrategias de gestión de la información implementadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social de Manta (MIES), con el propósito de identificar de qué manera impactan a la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios digitales ofrecidos a la ciudadanía.

La metodología utilizada en este estudio se basa en un enfoque cualitativo, desarrollado a través de un diseño de estudio de caso. La investigación se llevó a cabo mediante una entrevista semiestructurada dirigida a funcionarios del MIES encargados de la gestión de información y digitalización de servicios para obtener información detallada, con el propósito de examinar el fenómeno en su contexto natural, proporcionando una comprensión profunda de las estrategias de gestión de la información de la institución.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social de Manta (MIES), como muchas instituciones públicas en el país ha enfrentado desafíos importantes en su camino hacia la transformación digital. A lo largo de los últimos años, el MIES ha implementado estrategias de modernización en sus procesos de gestión de la información, con el objetivo de mejorar la eficiencia y accesibilidad de sus servicios digitales.

Estas iniciativas se centran en ofrecer soluciones digitales que faciliten el acceso de los ciudadanos a programas de asistencia social, como la protección a grupos vulnerables, la inclusión económica y el desarrollo social. En este contexto, el manejo adecuado de la información es crucial para asegurar que las políticas públicas se implementen de manera eficaz, permitiendo una respuesta más rápida y eficiente a las necesidades de los usuarios del sistema de bienestar social (Molina & Ramos, 2021).

En términos globales, la transformación digital ha posesionado a la gestión de la información como un aspecto clave para el éxito de las organizaciones en la provisión de servicios digitales. El manejo eficiente de grandes volúmenes de datos es esencial para mejorar la calidad, seguridad y accesibilidad de estos servicios, brindando respuestas más precisas y personalizada a las necesidades de los usuarios. La información como recurso estratégico, se ha convertido en un pilar fundamental en la interacción con los usuarios en un mundo digitalizado (Torres & Fernández, 2022).

La finalidad de esta investigación es identificar y analizar las mejores prácticas en la gestión de la información que permitan mejorar la calidad de los servicios digitales y proponer recomendaciones basadas en el estudio de caso que se realiza. Se busca proporcionar un marco de referencia que ayude a las organizaciones a optimizar sus procesos de gestión de la información para garantizar que los servicios digitales cumplan con las expectativas del mercado actual (Torres & Fernández, 2022).

La investigación se desarrolla en dos etapas principales: fase de diseño y fase de resultados. En la primera fase se presentan los antecedentes investigativos para contextualizar, definir y justificar el caso, así mismo se presentan los objetivos, junto con el marco conceptual y metodológico que guían el estudio. La segunda fase, expone los resultados obtenidos, un análisis

de los mismos a través de una discusión de resultados, para culminar con las conclusiones y recomendaciones finales.

La investigación busca evaluar la relación entre las estrategias de gestión de la información y la calidad de los servicios digitales ofrecidos por las organizaciones. Para ello, se analizarán diversas técnicas y herramientas utilizadas en la gestión de la información y se explorará cómo estas influyen en la eficiencia de los servicios digitales, desde la recopilación y almacenamiento de datos hasta su distribución y uso para la toma de decisiones. Este trabajo también pretende identificar los desafíos más comunes en la implementación de estas estrategias y cómo las organizaciones pueden superarlos para ofrecer servicios más eficientes y seguros (Vázquez & López, 2023).

Los resultados de esta investigación muestran cómo las organizaciones pueden optimizar sus servicios digitales mediante la implementación de estrategias adecuadas de gestión de la información. Entre los resultados se incluyen la identificación de factores clave para mejorar la calidad del servicio, tales como la seguridad de los datos, la personalización de la experiencia del usuario, y la eficiencia operativa. Además, se busca proporcionar recomendaciones específicas sobre cómo mejorar los procesos de gestión de la información, asegurando que las organizaciones puedan mantenerse competitivas en un entorno digital en constante evolución (Martínez & Ceballos, 2022).

### **Antecedentes investigativos**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social de Manta, ha enfrentado desafíos importantes en la necesidad de mejorar sus servicios digitales para atender de manera eficiente a la ciudadanía. La implementación de estrategias de modernización en sus procesos de gestión de la información es fundamental para optimizar el acceso a los servicios que ofrece el ministerio, permitiendo a los usuarios obtener información clara, precisa y oportuna. Al mejorar la organización y distribución de la información, se facilita la interacción ciudadana con los servicios digitales lo que contribuye a una atención más eficaz y personalizada.

A nivel institucional, el Ministerio se encuentra en un contexto donde la digitalización de los servicios públicos es esencial para fomentar la inclusión y el bienestar social. La adopción de estrategias de gestión de la información permite mejorar la calidad y rapidez en la prestación de servicios, ya que se facilita la toma de decisiones basada en datos y la implementación de procesos más eficientes. Esto no solo contribuye a la modernización de la institución, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en los servicios ofrecidos.

Es importante reconocer que el Ministerio de Inclusión Económica y Social de Manta opera en un entorno de constante cambio, donde la demanda de servicios digitales sigue creciendo. La implementación de estrategias de gestión de la información le permite adaptarse a estos cambios y ofrecer soluciones más innovadoras y accesibles a la ciudadanía. Al integrar estas estrategias, el ministerio puede mejorar significativamente su capacidad de respuesta y la calidad de los servicios digitales, promoviendo así la inclusión y el acceso a los programas de bienestar social que ofrece a la comunidad.

A nivel global, diversos estudios analizan el impacto de las TIC en la mejora de los servicios digitales y la gestión de la información. Según Morales y Pérez (2021), en un estudio

realizado en España, la implementación de tecnologías digitales en las empresas ha incrementado significativamente su capacidad de adaptación a los cambios del mercado, al tiempo que ha optimizado los procesos internos de gestión de datos. El tema del estudio fue el análisis de la relación entre la digitalización y la eficiencia operativa en empresas del sector comercial. La metodología utilizada fue cuantitativa, a través de encuestas a empresas que implementaron tecnologías TIC.

Los resultados indican que las organizaciones que han adoptado herramientas de gestión de la información han visto mejoras en la toma de decisiones, la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente. Este estudio destaca que la capacidad de una organización para gestionar su información determina su éxito en el entorno competitivo actual, lo que también es aplicable a las organizaciones del sector público.

Calderón y López (2020) en un estudio, resaltan cómo las políticas gubernamentales orientadas a la digitalización incentivan a las empresas y organizaciones a mejorar sus infraestructuras digitales, fomentando el desarrollo de estrategias de gestión de información más completas. El estudio se enfocó en la digitalización en el sector público colombiano y su impacto en la gestión de datos. La metodología fue cualitativa, basada en entrevistas con representantes de instituciones gubernamentales. El uso de plataformas en la nube y sistemas de almacenamiento de datos ha permitido a las instituciones públicas mejorar su capacidad de respuesta frente a la demanda de servicios en línea.

En Latinoamérica, algunas organizaciones enfrentan desafíos en la implementación de estrategias de gestión de la información. En México, dentro de un estudio de caso sobre una empresa de servicios financieros, se evidenció que la implementación de un sistema integral de gestión de la información mejora significativamente la eficiencia operativa y la satisfacción del

cliente (Gómez & Ramírez, 2020). La metodología utilizada fue un estudio de caso único, con análisis de datos internos de la empresa y entrevistas a empleados. Concluye que la clave para una gestión de la información exitosa es la combinación de herramientas tecnológicas avanzadas con un enfoque estratégico que considere las particularidades de cada sector.

Asimismo, una investigación realizada por Rodríguez y Zárate (2021) en el sector educativo muestra cómo las instituciones de educación superior están adoptando tecnologías de gestión de la información para mejorar los servicios digitales ofrecidos a sus estudiantes. El uso de plataformas de gestión académica, integradas con sistemas de análisis de datos, ha permitido personalizar los servicios educativos y aumentar la satisfacción estudiantil. Este estudio revela que, en el sector educativo, la mejora de los servicios digitales mediante la gestión de la información no solo se traduce en una mayor eficiencia, sino también en una mejor experiencia para los usuarios.

En Ecuador, diversos estudios han documentado cómo la gestión de la información influye directamente en los resultados de las organizaciones. En un análisis realizado en pequeñas y medianas empresas (PyMEs), se demostró que las organizaciones que gestionan adecuadamente su información tienen una mayor capacidad para responder a los cambios del entorno digital (López & Jiménez, 2020). Las PyMEs que han implementado estrategias de gestión de la información han mejorado su eficiencia operativa y su capacidad de innovación, lo que ha permitido la creación de nuevos productos y servicios digitales.

En otro estudio, Hernández y Díaz (2021) investigaron cómo la gestión de la información influye en la calidad del servicio al cliente en empresas del sector minorista. Los resultados mostraron que las empresas que utilizan herramientas digitales para gestionar la información de los clientes pueden personalizar sus servicios de manera más efectiva, lo que resulta en una

mayor satisfacción y lealtad del cliente. Estos resultados son especialmente relevantes en un contexto donde las organizaciones buscan diferenciarse mediante la personalización y la mejora continua de sus servicios digitales.

Cada uno de los estudios revisados destaca la importancia de la gestión de la información para la mejora de los servicios digitales en distintos sectores. Las TIC han transformado la forma en que las organizaciones gestionan sus recursos informativos, promoviendo una mayor eficiencia y capacidad de adaptación. Además, muestran cómo la implementación de estrategias de gestión de la información, en combinación con tecnologías avanzadas, puede mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios. Finalmente se indica que la gestión efectiva de la información permite a las organizaciones personalizar sus servicios y responder de manera más rápida a las demandas del mercado.

### **Definición del estudio de caso**

Este estudio es de relevancia debido a la creciente digitalización de los servicios públicos, un proceso que busca optimizar la calidad en la atención a la ciudadanía, facilitar el acceso a beneficios sociales y mejorar la eficiencia del ministerio en la administración de programas de inclusión económica y social. La gestión de la información es clave para garantizar que los ciudadanos puedan acceder de manera eficaz y oportuna a los servicios digitales que el MIES ofrece, tales como la atención a personas en situación de vulnerabilidad, la gestión de subsidios y la provisión de servicios de asistencia social.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) es una entidad gubernamental de Ecuador cuya misión es generar oportunidades y mejorar la calidad de vida de los sectores más vulnerables de la sociedad. A través de sus diversos programas sociales, el MIES como objeto de estudio se justifica por su rol fundamental en la gestión de información sensible relacionada con sus beneficiarios, y por la importancia de sus estrategias de digitalización en el contexto de la modernización del Estado. El ministerio ha implementado varias iniciativas para transformar sus servicios mediante plataformas digitales, lo que lo convierte en un caso para analizar cómo la gestión de la información puede mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos.

En su papel como institución rectora de políticas sociales, el MIES ha desarrollado plataformas digitales que permiten la gestión de sus programas más importantes, como el Bono de Desarrollo Humano, que ofrece asistencia económica a familias en situación de pobreza. Estas plataformas no solo mejoran la administración de los recursos, también permiten un seguimiento más cercano y eficiente de los beneficiarios, asegurando que las políticas de inclusión lleguen a quienes más las necesitan (García & Rodríguez, 2022). Además, el Plan Familia del MIES

incluye herramientas digitales para monitorear y acompañar a las familias beneficiarias, brindando información de cómo salir de la pobreza de manera sostenible (MIES, 2018).

Los sistemas tradicionales de gestión de la información presentan limitaciones que afectan la capacidad de respuesta de las organizaciones públicas. Por esta razón, es necesario explorar cómo el MIES ha mejorado la provisión de servicios mediante la digitalización, con un enfoque en garantizar que los datos se utilicen de manera eficiente para la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas (Molina & Ramos, 2021). A medida que las tecnologías evolucionan, el MIES ha tenido que adaptarse para garantizar que los ciudadanos reciban servicios de calidad y que los programas sociales, como el Bono de Desarrollo Humano, sean administrados de manera eficiente a través de plataformas digitales (MIES, 2018).

La selección del MIES como estudio responde; primero, ha implementado estrategias digitales avanzadas que lo posicionan como un ejemplo de transformación digital en el sector público, lo que impacta en la mejora de los servicios digitales ofrecidos a la ciudadanía. Segundo, el MIES trabaja con sectores altamente vulnerables de la población, lo que hace crucial que los servicios digitales sean accesibles y efectivos para quienes más los necesitan (Torres & Fernández, 2022). Finalmente, el MIES es una entidad pionera en la integración de políticas interministeriales y en el uso de tecnologías que permiten la interconexión entre diversas áreas del gobierno, lo cual refuerza su relevancia para este estudio (Molina & Ramos, 2021).

Las principales interrogantes que guiarán este estudio son:

1. ¿Cuáles son las principales estrategias de gestión de la información que ha implementado el MIES para mejorar la provisión de servicios digitales?
2. ¿De qué manera estas estrategias han mejorado el acceso y la eficiencia de los servicios digitales proporcionados a los ciudadanos por el MIES?

3. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el MIES en la implementación de su gestión de la información en el ámbito digital?
4. ¿Qué herramientas tecnológicas y metodológicas de gestión de la información utiliza el MIES para garantizar la accesibilidad y seguridad de los datos en la provisión de servicios digitales?
5. ¿Cómo perciben los beneficiarios del MIES la calidad de los servicios digitales ofrecidos a través de estas estrategias de gestión de la información?

## **Justificación del Estudio**

La presente investigación busca analizar las estrategias de gestión de la información implementadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de Ecuador para mejorar la calidad y eficiencia de sus servicios digitales. Esta investigación es pertinente dado que la transformación digital en el sector público, especialmente en instituciones como el MIES, es un proceso clave para garantizar la accesibilidad y efectividad de los servicios sociales. El estudio del MIES se justifica en la necesidad de comprender cómo el uso eficiente de la información puede optimizar los procesos internos y mejorar la atención a los ciudadanos, particularmente a los sectores más vulnerables de la población.

El MIES es una entidad pública responsable de articular y ejecutar políticas de protección social en Ecuador, con un enfoque en la atención a personas en situación de pobreza, exclusión social y vulnerabilidad. Este rol lo convierte en un actor clave en la implementación de estrategias de gestión de la información, dado que la cantidad de datos que maneja y la necesidad de respuestas rápidas y efectivas han crecido exponencialmente en los últimos años. Estudiar las estrategias de gestión de información en el MIES es crucial porque estas políticas afectan directamente la calidad de vida de miles de ecuatorianos. La digitalización y la gestión eficiente de la información permiten ofrecer servicios más ágiles y accesibles, especialmente en programas como el Bono de Desarrollo Humano, que apoya económicamente a las familias más vulnerables del país (MIES, 2024).

El estudio de este fenómeno también es relevante porque la gestión de la información y su digitalización han demostrado tener un impacto positivo en la eficiencia de los servicios públicos a nivel mundial. En un estudio realizado en España, se concluyó que la implementación de tecnologías digitales y la adecuada gestión de la información mejoran significativamente la

capacidad de las instituciones públicas para responder a las necesidades de los ciudadanos (Gómez & Fernández, 2020). En el caso del MIES, este estudio permitirá identificar las buenas prácticas que pueden ser replicadas o mejoradas, asegurando que los servicios que dependen de la correcta administración de información lleguen de manera adecuada y oportuna a los ciudadanos. En Ecuador, el MIES es un referente en la ejecución de políticas sociales, por lo que los resultados de esta investigación serán fundamentales para guiar futuras políticas y prácticas relacionadas con la digitalización de servicios públicos (Cárdenas & Salazar, 2021).

La gestión de la información no solo tiene un impacto en la eficiencia interna del MIES, sino también en la percepción ciudadana respecto a la calidad y fiabilidad de los servicios públicos. En el contexto actual, donde el acceso digital es cada vez más común, los ciudadanos esperan servicios públicos rápidos, seguros y eficientes. Este estudio busca precisamente identificar cómo las estrategias de gestión de la información implementadas por el MIES han influido en la mejora de la satisfacción de los usuarios de los servicios digitales (Moya & Sánchez, 2022).

La pertinencia de este estudio se relaciona con la creciente digitalización de los servicios públicos y la necesidad de que los Ministerios y entidades públicas gestionen adecuadamente los grandes volúmenes de datos que se generan. Además, el enfoque en el MIES es clave, ya que este Ministerio desempeña un papel fundamental en la ejecución de programas de inclusión y asistencia social en Ecuador. El manejo eficiente de la información en el MIES asegura que los recursos se asignen de manera justa y que los ciudadanos más vulnerables reciban el apoyo que necesitan.

De igual manera la importancia de esta investigación radica en proporcionar estrategias prácticas y aplicables para mejorar los servicios digitales del MIES generando un impacto

directo en la calidad de vida de los ciudadanos más vulnerables. Al garantizar una gestión eficiente de la información, se puede asegurar que los programas sociales, como el Bono de Desarrollo Humano, lleguen a quienes más lo necesitan de manera eficiente. Esto no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también refuerza la confianza en las instituciones públicas.

El impacto social de esta investigación es evidente ya que puede contribuir a la mejora en la gestión de la información, lo que permite que los recursos públicos sean utilizados de manera más eficiente, lo que repercute positivamente en el presupuesto estatal y en la capacidad del gobierno para expandir sus programas sociales (Paredes & López, 2020). Lo anterior se refleja en la capacidad del MIES para colaborar con otras entidades públicas y privadas, asegurando una respuesta integral y coordinada a las necesidades de la población (Velasco & Rodríguez, 2021).

## **Objetivos del Estudio de Caso**

### **Objetivo General**

Evaluar cómo las estrategias de gestión de la información implementadas por el MIES impactan la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios digitales ofrecidos a la ciudadanía.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las principales estrategias de gestión de la información que ha adoptado el MIES para optimizar sus servicios digitales.
- Analizar la relación entre la gestión de la información y la eficiencia operativa de los programas sociales digitales del MIES.
- Proponer mejoras en los procesos de gestión de la información del MIES con base en los resultados obtenidos, orientadas a optimizar la provisión de servicios digitales y aumentar la satisfacción ciudadana.

## Marco Conceptual

### Gestión de la Información

#### *Concepto de gestión de la información.*

La gestión de la información engloba actividades como recopilar, organizar, analizar, almacenar y distribuir datos relevantes que pueden ser utilizados para la toma de decisiones estratégicas y la mejora de procesos organizacionales. Este concepto subraya la importancia de convertir datos en información significativa, optimizando su uso para el desarrollo sostenible de las organizaciones (Barzaga Sablón et al., 2019). Dichas actividades son esenciales en sectores públicos y privados, donde se busca no solo mejorar la operatividad interna, sino también optimizar la atención a usuarios o ciudadanos.

La información, considerada como un activo estratégico, permite a las organizaciones adaptarse a cambios del entorno y alcanzar sus objetivos. En el ámbito gubernamental, la gestión eficiente de datos es clave para garantizar transparencia y calidad en los servicios públicos, lo que resalta su impacto directo en la confianza ciudadana y la eficiencia operativa (Gutiérrez, 2014).

La integración de recursos tecnológicos y humanos en la gestión de información no solo facilita la organización de grandes volúmenes de datos, sino que también exige contar con personal capacitado para interpretar esta información y tomar decisiones informadas. Esta simbiosis entre tecnología y talento humano es crucial para maximizar los beneficios organizacionales derivados de una buena gestión (Galindo Rodríguez, 2020).

Además, se destaca que la transición de datos a conocimiento es un proceso clave en la gestión de información. Este desafío exige contextualizar y usar los datos de manera creativa y

estratégica para generar valor dentro de la organización, un aspecto que muchas entidades aún están aprendiendo a optimizar (Barzaga Sablón et al., 2019).

En el marco de la transformación digital, gestionar la información eficientemente permite desarrollar nuevos modelos de negocio y servicios personalizados, potenciando tanto la competitividad como la capacidad de respuesta a las necesidades del entorno (Paredes & López, 2020).

### ***Relación entre gestión de la información y eficiencia operativa.***

Una adecuada gestión de la información impacta directamente en la eficiencia operativa, al optimizar procesos, reducir costos y mejorar la toma de decisiones. En el caso del MIES, la implementación de plataformas digitales ha transformado la gestión de programas sociales, permitiendo una distribución más equitativa y eficiente de los recursos (MIES, 2024).

La capacidad de interconectar datos entre sistemas e instituciones públicas es un factor determinante en la mejora de la eficiencia organizacional. Este enfoque permite compartir información en tiempo real, evitando redundancias y asegurando una coordinación efectiva entre los diferentes actores involucrados en la prestación de servicios públicos (Paredes & López, 2020).

El uso de herramientas de análisis predictivo y tecnologías como Big Data no solo mejora la eficiencia, sino que también ayuda a identificar tendencias emergentes, abriendo oportunidades para mejorar los servicios actuales y desarrollar nuevas soluciones (Castro & Romero, 2022).

Finalmente, la interoperabilidad es clave para la integración de sistemas de información, lo que refuerza la cohesión entre departamentos y organizaciones. En Ecuador, el MIES ha

liderado iniciativas que integran datos entre ministerios, mejorando significativamente la entrega de servicios sociales y la capacidad de respuesta del gobierno (Moya & Sánchez, 2022).

## **Servicios Digitales**

### ***Definición de servicios digitales.***

Los servicios digitales, ofrecidos a través de plataformas tecnológicas, permiten realizar trámites, acceder a información o recibir asistencia de manera remota. Estas plataformas han transformado las estructuras tradicionales, optimizando la interacción usuario-organización mediante la automatización de procesos y la mejora en la eficiencia operativa (Moya & Sánchez, 2022). La digitalización fomenta una relación directa con los usuarios, eliminando barreras de tiempo y espacio (García & Gertrudix, 2011).

Además de mejorar la agilidad y reducir tiempos, los servicios digitales incrementan la equidad en el acceso, especialmente en áreas rurales. Esto facilita que sectores tradicionalmente excluidos puedan participar en actividades económicas y sociales, promoviendo una mayor inclusión digital (Gutiérrez, 2014).

La protección de datos personales es un aspecto fundamental. Las organizaciones deben implementar sistemas de ciberseguridad robustos para evitar accesos no autorizados y garantizar la confianza en las plataformas digitales (MIES, 2024).

Por último, la capacidad de estas plataformas para utilizar analítica de datos en tiempo real les permite anticiparse a las necesidades del usuario, optimizando recursos y ajustando servicios según demandas específicas (Galindo Rodríguez, 2020).

### ***Características de los servicios digitales públicos.***

Los servicios digitales en el sector público tienen como características principales la accesibilidad, transparencia y eficiencia. Las plataformas en línea eliminan trámites burocráticos,

facilitando una experiencia más ágil y mejorando el acceso a la información pública (Paredes & López, 2020).

Una característica destacada es la transparencia, donde las plataformas abiertas permiten la consulta de datos públicos y fomentan la rendición de cuentas. Esto refuerza la confianza ciudadana en las instituciones y promueve la participación activa de la sociedad en la gestión pública (Castro & Romero, 2022).

La eficiencia operativa también es clave. La integración de sistemas y la automatización de procesos reducen costos y optimizan el uso de recursos, como se evidenció durante la pandemia de COVID-19, donde las instituciones migraron rápidamente sus servicios al entorno digital (Moya & Sánchez, 2022).

Además, las plataformas deben ser inclusivas, considerando las diversas necesidades de los usuarios, incluyendo personas con discapacidades. Esto implica el diseño de interfaces intuitivas y multilingües, garantizando que nadie quede excluido de los servicios (Gutiérrez, 2014).

### ***Accesibilidad y calidad en los servicios digitales.***

La accesibilidad es crucial para garantizar que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de los servicios digitales. Esto incluye el diseño de plataformas que funcionen en múltiples dispositivos y con diferentes niveles de alfabetización digital, reduciendo las desigualdades de acceso (Castro & Romero, 2022).

En términos de calidad, los servicios digitales deben ofrecer experiencias rápidas y confiables, adaptándose continuamente a las necesidades de los usuarios. Las plataformas deben ser capaces de proporcionar soporte y resolver problemas técnicos en tiempo real, lo que aumenta significativamente la satisfacción del usuario (Moya & Sánchez, 2022).

La implementación de sistemas de seguridad robustos es esencial para proteger la información personal y generar confianza. Cumplir con las normativas sobre protección de datos refuerza la percepción positiva de los servicios digitales (Galindo Rodríguez, 2020).

Por último, la calidad también se mide en función de la capacidad de las plataformas para ofrecer servicios personalizados y soluciones basadas en datos, lo que aumenta la relevancia y efectividad de los servicios públicos (MIES, 2024).

### ***Estrategias institucionales de gestión de la información.***

La información es un recurso importante para la consecución de los objetivos de cualquier organización y debe administrarse con criterios de eficacia (Suárez et. al, 2025). Para una correcta gestión de información se hace importante y necesario destacar y establecer las estrategias institucionales a seguir, debido a que, una planificación estructurada, un procedimiento organizado tiene como resultado la definición de objetivos claros y precisos, el manejo correcto de los datos e información dentro de una institución.

Parte de las estrategias para una correcta gestión de información también radica en la comunicación interna, misma que debe ser eficiente para asegurar que la información fluya adecuadamente entre las diferentes áreas y departamentos, promoviendo así la colaboración y la toma de decisiones oportunas.

Además, el uso de herramientas tecnológicas como sistemas de gestión documental, plataformas colaborativas y bases de datos digitales fortalece estos procesos al facilitar el almacenamiento, acceso y análisis de la información, contribuyendo al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### ***Impacto de la gestión de la información en los servicios digitales.***

Dentro de los procesos en línea, la gestión de información forma parte de los más importante, debido a la difusión que tiene, la manera en la que se comunica con los usuarios y la participación que ellos tienen con ese entorno digital (Salas et. al, 2024).

El impacto que tiene la gestión de información en los servicios digitales, es realmente importante, debido a que a través de esta se optimizan los procesos mediante actualizaciones tecnológicas, lo que facilita la implementación de herramientas tecnológicas innovadores que fortalezcan y promuevan la eficiencia y calidad del servicio.

De la misma manera, y tomando en consideración lo establecido anteriormente, los servicios digitales permiten ampliar la cobertura y accesibilidad de los usuarios, garantizando que cada día puedan ser más los usuarios que accedan a los servicios desde diversos dispositivos sin importar el lugar en el que se encuentren. Añadido a esto, una gestión eficiente implica también una adecuada seguridad de datos, asegurando la protección de la información sensible y generando confianza en los usuarios.

### ***Retos y oportunidades de mejora.***

Las instituciones siempre presentan retos y oportunidades de mejora, más cuando la sociedad se encuentra en un constante cambio, por ende, se crea esa necesidad de fortalecer y mejorar los procesos de capacitación y formación del personal, base fundamental para llevar una actualización constante de conocimientos y habilidades garantizando una gestión eficiente.

Otra de las partes importantes es la evaluación y monitoreo de las acciones implementadas que representa un desafío constante, debido a la carencia de herramientas sistemáticas que permitan medir el impacto real de las políticas públicas, por lo que su

oportunidad de mejora sería la implementación de estos servicios digitales de los que se ha venido hablando.

Las instituciones deben elevar su eficiencia y efectividad para ganar la confianza de la ciudadanía, por esto, la calidad en la gestión de información y en los servicios prestados se convierte en una alternativa para lograr mejorar los servicios (Silva et. al, 2021).

La percepción de la ciudadanía es de los retos más grandes, debido a que, esta suele verse afectada por la falta de comunicación efectiva y transparencia, generando desconfianza en los usuarios. A pesar de ello, estas dificultades también representan oportunidades de mejora, ya que, a través de las estrategias institucionales como el diseño de programas de formación continua, la implementación de sistemas de evaluación integrales y la promoción de canales de participación ciudadana, se puede fortalecer la eficiencia institucional y elevar la satisfacción de la población.

### **Marco Legal y Político en Ecuador para la Gestión de la Información y Servicios Digitales** *Normativas nacionales sobre digitalización.*

Ecuador ha adoptado varias normativas clave para consolidar la digitalización y modernización de su gestión pública. Una de las más importantes es la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual (2023), que establece directrices para la incorporación de tecnologías avanzadas en las instituciones públicas. Esta normativa otorga al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) la rectoría en procesos de transformación digital, enfatizando la interoperabilidad y la seguridad de los servicios digitales para mejorar la eficiencia gubernamental (Gobierno Electrónico, 2023).

La Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos busca simplificar los procedimientos burocráticos mediante la implementación de plataformas

tecnológicas. Esta ley ha permitido reducir los costos operativos y agilizar los procesos administrativos, beneficiando tanto a ciudadanos como a funcionarios públicos mediante la digitalización integral de trámites (MINTEL, 2022).

En cuanto a la seguridad, Ecuador ha implementado la Política Nacional de Ciberseguridad (2021), diseñada para proteger la información en entornos digitales y fomentar la confianza ciudadana en los servicios en línea. Esta normativa promueve la colaboración entre entidades públicas y privadas para abordar los riesgos asociados al ciberespacio y garantizar la integridad de los datos (Telecomunicaciones, 2021).

***Políticas públicas relacionadas con el MIES y la gestión de datos.***

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) ha alineado sus estrategias con políticas públicas orientadas hacia la digitalización y el gobierno abierto. Estas políticas priorizan la transparencia y el acceso a la información pública mediante la adopción de plataformas tecnológicas que permiten el monitoreo en tiempo real de programas sociales, como el Bono de Desarrollo Humano. Esta práctica fortalece la confianza ciudadana y optimiza la asignación de recursos (MIES, 2024).

La Estrategia Nacional de Inclusión Digital también ha sido fundamental en el trabajo del MIES. Esta iniciativa busca cerrar la brecha digital, capacitando a funcionarios y ciudadanos en el uso de herramientas tecnológicas. La estrategia tiene como objetivo garantizar que los sectores más vulnerables puedan beneficiarse plenamente de los servicios digitales ofrecidos por el Estado (Moya & Sánchez, 2022).

Durante la pandemia de COVID-19, el MIES implementó soluciones digitales innovadoras para brindar asistencia de emergencia. Estas plataformas mejoraron la interoperabilidad con otras entidades públicas, permitiendo una respuesta más rápida y efectiva

ante las necesidades de la población. Este enfoque subraya la importancia de la gestión estratégica de datos en situaciones críticas (Castro & Romero, 2022).

***Estrategias nacionales de gobierno electrónico.***

La Agenda de Transformación Digital 2022-2025 de Ecuador es un marco estratégico que busca modernizar los procesos gubernamentales, reducir la brecha digital y promover la adopción de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el big data en la administración pública. Este plan se basa en siete ejes, incluyendo la interoperabilidad, la infraestructura digital y la seguridad en el entorno digital, con el objetivo de garantizar un gobierno eficiente y accesible para todos (Telecomunicaciones, 2022).

Entre las herramientas destacadas del gobierno electrónico se encuentran Quipux y FirmaEC, plataformas diseñadas para la gestión documental y la firma electrónica en instituciones públicas. Estas soluciones han reducido los tiempos de respuesta en trámites administrativos y han facilitado la interacción entre el Estado y los ciudadanos, incrementando la eficiencia y la transparencia (Gobierno Electrónico, 2023).

La interoperabilidad entre entidades es otro pilar fundamental de las estrategias de gobierno electrónico en Ecuador. Este enfoque permite el intercambio de datos en tiempo real entre ministerios, mejorando la coordinación interinstitucional y optimizando la prestación de servicios públicos. El MIES ha aprovechado estas capacidades para implementar programas sociales más efectivos y centrados en las necesidades ciudadanas (Moya & Sánchez, 2022).

Por último, la agenda nacional incluye medidas para garantizar la seguridad de los datos personales y promover la confianza en los servicios digitales. Estas políticas buscan construir un entorno digital inclusivo, donde la transparencia, la accesibilidad y la participación ciudadana sean pilares de la gestión pública (MINTEL, 2022).

## **Marco Metodológico**

### **Enfoque Metodológico**

El enfoque de la presente investigación es cualitativo, ya que se busca comprender y analizar de manera profunda las estrategias de gestión de información implementadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). Este enfoque permite explorar el impacto de estas estrategias en la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios digitales ofrecidos a los ciudadanos.

Según Creswell (2018), el enfoque cualitativo es idóneo para investigaciones que buscan interpretar fenómenos complejos dentro de su contexto, considerando las perspectivas y experiencias de los actores involucrados.

### **Diseño de Investigación**

Se adoptará un diseño de caso de estudio, dado que se pretende analizar en profundidad una entidad específica: el MIES. Este diseño es pertinente ya que permite examinar el fenómeno en su contexto real, considerando las particularidades de la institución y su entorno operativo. Yin (2018) destaca que el estudio de caso es apropiado cuando se busca responder a preguntas del tipo cómo y por qué, y cuando el investigador no tiene control directo sobre los eventos.

### **Métodos y Técnicas de Recolección de Datos**

#### **Entrevista semiestructurada:**

- Se entrevistará a 2 funcionarios clave del MIES encargados de la gestión de información y digitalización de servicios.
- Las entrevistas permitirán obtener información detallada sobre las estrategias utilizadas, los desafíos enfrentados y las percepciones respecto a su eficacia.

- Se diseñarán guías de preguntas abiertas basadas en los objetivos específicos de la investigación.

**Observación no participante:**

- Se observarán las plataformas digitales y los procesos operativos relacionados con la gestión de información en el MIES.
- La observación se centrará en identificar cómo se utilizan las herramientas tecnológicas y cómo estas influyen en la eficiencia y accesibilidad de los servicios.

**Revisión documental:**

- Se analizarán documentos internos del MIES, como informes de gestión, políticas de digitalización y datos sobre el uso de servicios digitales.
- También se considerarán normativas y políticas públicas relevantes para contextualizar el caso.

**Unidad de Análisis**

La unidad de análisis será el MIES de Manta, específicamente su sistema de gestión de información y las plataformas digitales utilizadas para la provisión de servicios sociales. Este enfoque permite un análisis detallado de las prácticas y resultados de una entidad representativa dentro del sector público ecuatoriano.

**Instrumentos**

- Guía de entrevista semiestructurada: diseñada para explorar las percepciones y experiencias de los funcionarios.
- Ficha de observación: para documentar procesos, interacciones y uso de herramientas digitales.
- Plantilla de análisis documental: para sistematizar la revisión de informes y normativas.

## **Muestra**

La muestra será intencionada y estará compuesta por:

- 2 funcionarios del MIES con roles en la gestión de información y digitalización de servicios. Documentos clave del MIES relacionados con estrategias de gestión de información.
- Plataformas digitales seleccionadas para observación.

## **Análisis de Datos**

Se empleará un análisis temático, que incluye las siguientes etapas:

- Codificación inicial de los datos recolectados para identificar patrones y categorías relevantes.
- Agrupación de categorías en temas principales que respondan a los objetivos específicos.
- Interpretación de los hallazgos para generar conclusiones y recomendaciones.

## **Consideraciones Éticas**

- Consentimiento informado de los participantes para garantizar su voluntariedad y confidencialidad.
- Anonimización de los datos personales recolectados.
- Aprobación del diseño metodológico por parte de las autoridades académicas y éticas pertinentes.

## **Resultados Obtenidos**

El diagnóstico de los resultados tiene por objetivo el evaluar la gestión de la información institucional y los servicios digitales a través de las dimensiones que son: Estrategias institucionales y el impacto en los servicios digitales. Estas dimensiones permitieron identificar acciones implementadas, deficiencias presentes, efectos en los servicios digitales y aspectos a fortalecer.

### **Resultados de la entrevista**

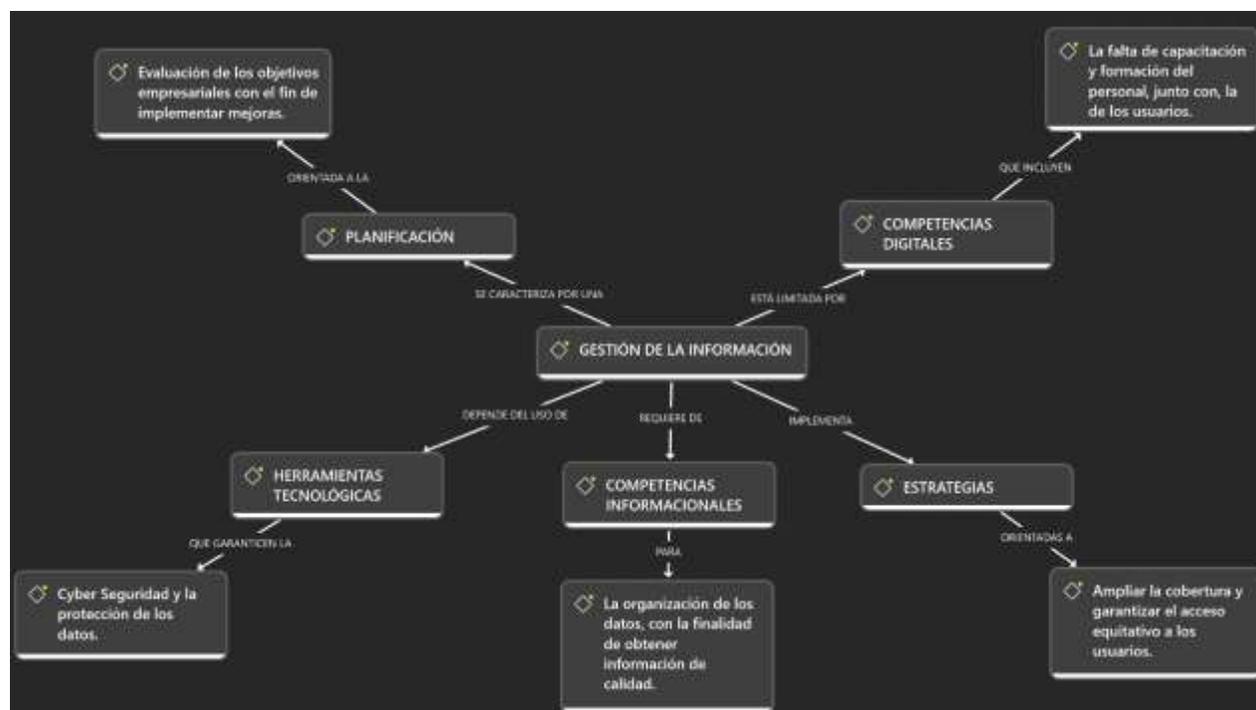
Los resultados obtenidos se presentan a través de redes sistemáticas, las cuales fueron elaboradas utilizando la herramienta de análisis cualitativo ATLAS TI. Estas redes permitieron organizar y visualizar de manera estructurada la información recabada, facilitando la identificación de categorías clave, relaciones temáticas y patrones emergentes dentro de los datos. La información analizada proviene de entrevistas aplicadas a los responsables del Departamento de Gestión de Información y Digitalización de Servicios, quienes proporcionaron insumos valiosos sobre los procesos, desafíos y oportunidades en el manejo de información digital. Este enfoque metodológico permitió obtener una visión integral y fundamentada del contexto investigado, fortaleciendo la validez y profundidad del análisis.

### **Responsables**

Funcionarios del MIES con cargo en Gestión de Información y Digitalización de Servicios.

**Figura 1**

*Redes Sistemáticas de la Categoría de Análisis "Gestión de la Información".*



Nota. El gráfico representa a las redes sistemáticas de Gestión de la Información que fueron elaboradas mediante la herramienta de análisis cualitativo ATLAS TI.

## **Análisis de los Resultados**

### **Gestión de la Información**

Los resultados dejan en evidencia que la gestión de la información en el MIES se desarrolla mediante plataformas internas, junto con, capacitaciones al personal, siendo estas las principales formas de gestión. Los funcionarios del MIES resaltaron que las estrategias que se aplican respetan las políticas de la institución, tal como sucede en los canales formales como el Quipux. A pesar de eso, mediante las redes sistemáticas, se identificó que esta gestión depende de forma obligatoria a las decisiones que se toman en instancias superiores, es decir, nacionales. Esto permite determinar que se está limitando la autonomía operativa dentro del MIES, debido a que, a pesar de contar con las herramientas tecnológicas y procedimientos necesarios, las

barreras por la centralización de las decisiones en lo que hace que su implementación no sea del todo efectiva.

A través de los datos recolectados, se identificaron deficiencias relevantes, como el bajo presupuesto para mejorar la tecnología del MIES, dificultando la organización y actualización de la información, especialmente en zonas rurales. Añadido a esto, aunque se dispone de bases de datos, la integración con otras entidades públicas aún es incompleta, lo que genera duplicidad de trabajo, limitando la eficiencia en la toma de decisiones. Toda esta situación también se ve reflejada en la limitada capacidad del personal para actuar sin autorización nacional.

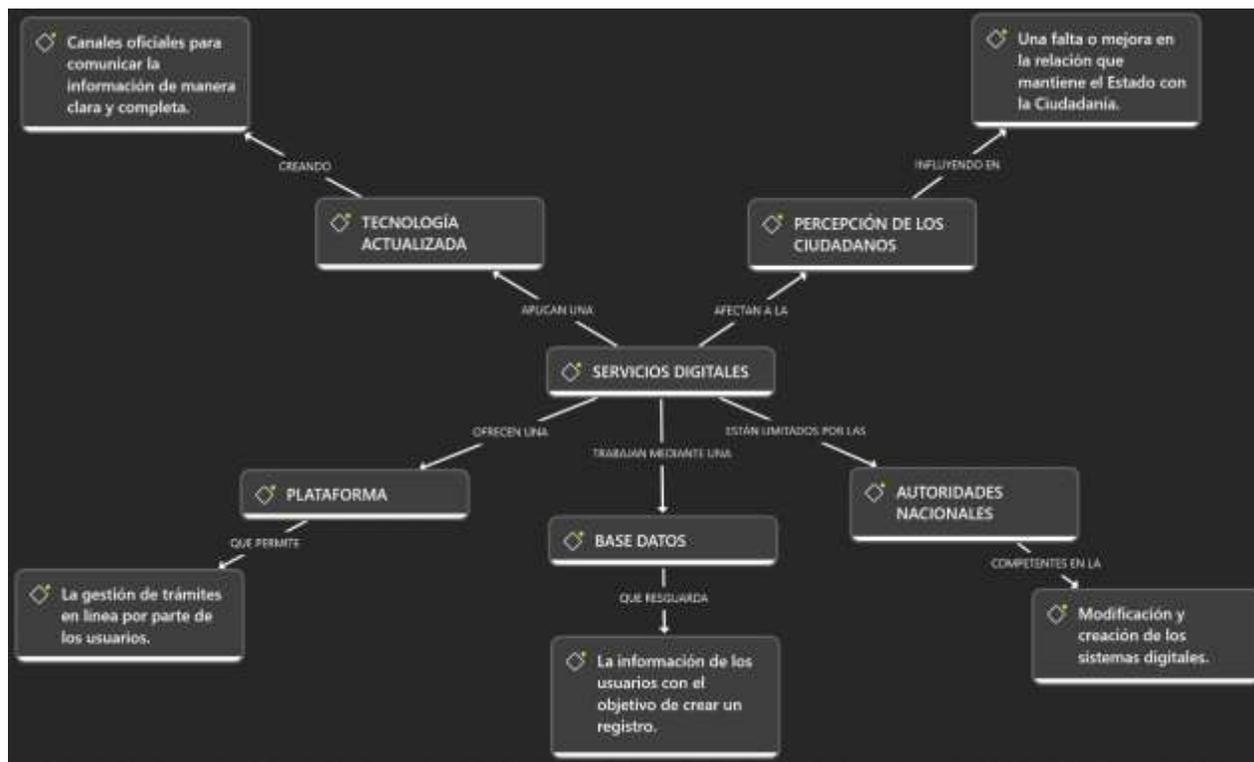
Desde ese contexto y en relación a ello, los autores Barzaga Sablón et al. (2019) establecen que “la gestión de la información engloba actividades como recopilar, organizar, analizar, almacenar y distribuir datos relevantes que pueden ser utilizados para la toma de decisiones estratégicas”. A través de este concepto se argumenta que, aunque el MIES cumple de forma parcial con el almacenamiento y distribución de datos, aún sigue faltando fortalecer los procesos de análisis e interpretación de la información.

Con base a todo lo mencionado, se puede establecer que el manejo de información sí existe dentro del MIES, pero su optimización no está completa. El personal accede a datos a través de plataformas y bases de datos, pero siguen existiendo barreras técnicas, de presupuesto y de gestión que impiden un uso dinámico y eficaz. De esa manera, es importante destacar que la gestión de la información en el MIES tiene una base operativa sólida, pero su enfoque aún es limitado. Para poder fortalecer el sistema y avanzar hacia una gestión estratégica, se debe fomentar la autonomía, fortaleciendo las competencias del personal, para que se pueda llegar a una gestión de la información basada en decisiones informadas, ágiles y pertinentes.

## Servicios Digitales

**Figura 2**

*Redes Sistemáticas de la Categoría de Análisis "Servicios Digitales".*



Nota. El gráfico representa a las redes sistemáticas de Servicios Digitales que fueron elaboradas mediante la herramienta de análisis cualitativo ATLAS TI.

Los resultados revelan que los servicios digitales que aplica el MIES han permitido optimizar los procesos internos, mejorando la reducción de tiempo de espera y facilitando el acceso a trámites en línea, en donde los sectores urbanos son los más beneficiados. A través de las redes sistémicas se puede establecer que las plataformas empleadas en el MIES han sido de suma importancia para mejorar la atención, aunque se siguen presentando limitaciones operativas en zonas rurales debido a la falta de conectividad o de infraestructura. Es esta barrera tecnológica lo que impide que todos los ciudadanos puedan acceder de forma equitativa a los servicios digitales que brinda el MIES.

Una de las principales falencias detectadas es la ausencia de un sistema formal de evaluación de la calidad de los servicios digitales. Los funcionarios del MIES mencionaron que no todo el tiempo se aplican encuestas de satisfacción o mecanismos de retroalimentación sistemáticos. El no aplicar este tipo de encuesta impide detectar con precisión los problemas de acceso, usabilidad y percepción que tienen los ciudadanos. Añadido a esto, las actualizaciones en los sistemas empleados no tienen un cronograma claro y dependen de igual manera de las decisiones nacionales, lo que continúa siendo una limitación presente en cuanto a la capacidad local de mejora continua.

Tomando en consideración el argumento doctrinal de Moya & Sánchez (2022) quienes sostienen que “los servicios digitales permiten una experiencia más ágil y transparente, mejorando el acceso a la información pública y fortaleciendo la confianza ciudadana”. En relación a la realidad del MIES se contrasta directamente, donde si bien se han logrado avances técnicos, aún se sigue buscando la forma de superar las falencias, garantizando que la agilidad y la transparencia de los servicios lleguen a todos los ciudadanos de forma equitativa, con el objetivo de que la ubicación o el nivel de conocimiento digital sea una barrera para la ciudadanía.

Con base ese contexto, se observa una tensión entre la eficiencia tecnológica lograda por parte del MIES y la experiencia de los usuarios. Dentro de esto si bien algunos ciudadanos valoran la rapidez del servicio, otros enfrentan dificultades para entender los procedimientos o acceder a los canales digitales, generando frustración y desconfianza, lo que genera falta de seguridad en el proceso. Esta percepción dividida por parte de los ciudadanos deja claro la necesidad de mejorar la comunicación y formación digital para los usuarios, especialmente los de sectores más vulnerables.

Desde un análisis crítico, se afirma que los servicios digitales del MIES representan un avance importante en la modernización institucional, pero su impacto sigue siendo desigual. Es en razón a eso, que se requiere de una política digital más inclusiva, que priorice la conectividad, la capacitación ciudadana y la evaluación sistemática de la experiencia del usuario, para garantizar que los servicios digitales no solo sean eficientes, sino también accesibles, comprensibles y confiables para toda la ciudadanía.

## Conclusiones

Dentro de este apartado se presentan las conclusiones del estudio de caso, a través de estas se establecen de forma concreta los resultados que responden a las preguntas de investigación y muestra la relación que posee con los objetivos planteados.

1. El MIES ha implementado plataformas internas y capacitaciones al personal para proteger la información, pero las normas nacionales limitan su independencia. Lo que no permite que exista suficiente automatización ni igualdad en la formación, por ende, estas acciones no son suficientes para gestionar de manera correcta la información.
2. La calidad de los servicios digitales del MIES depende de cómo se maneje la información. Y a pesar de que existen avances en conectar servicios y brindar acceso a distancia, aún hay problemas como poca tecnología disponible, falta de capacidad de respuesta y sobrecarga en la atención presencial, limitando la rapidez y eficacia de los servicios.
3. Delegar más funciones a niveles locales es de suma importancia para cuidar la seguridad digital y comunicarse mejor con los usuarios. Además, se debe implementar sistemas que funcionen de forma conjunta para asegurar un servicio justo y eficiente.
4. Finalmente, una gestión de la información completa y sólida es fundamental para ofrecer servicios digitales públicos eficaces y accesibles. Un enfoque centrado en la tecnología, la autonomía y el usuario permitirá mejorar la calidad institucional y la experiencia ciudadana.

## Recomendaciones

Dentro de este apartado se presentan las recomendaciones con base a las conclusiones obtenidas, a través de las recomendaciones se sugieren a maneras de abordar las limitaciones identificadas, con el objetivo de expandir el conocimiento dentro del ámbito estudiado.

1. Se recomienda diseñar e implementar un sistema estructurado de monitoreo, evaluación y mejora continua de la información, que permita verificar en tiempo real la calidad, actualización y uso de los datos, con el fin de corregir la falta de control sistemático sobre los procesos informativos.
2. Se recomienda crear un equipo técnico con personal capacitado y horarios definidos, que use los resultados del monitoreo para hacer mejoras y solucionar problemas, así se mejorará la respuesta institucional ante las falencias encontradas.
3. Es necesario dar más autonomía a los distritos del MIES para que puedan manejar la información según sus necesidades, logrando así respuestas más rápidas y adecuadas.
4. Se recomienda usar de manera formal herramientas como bitácoras, encuestas y planes de mejora para asegurar la gestión de la información de forma correcta. Lo que ayudará a estandarizar procesos y cumplir con normas de transparencia y protección de datos.

## Referencias

- Adams, E. (2002). Gestión de recursos de información y su impacto organizacional. *Revista Bibliotecas*, 20(1-2), 19-34.
- Barzaga Sablón, O. S., et al. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 122-123.  
<https://www.redalyc.org>
- Calderón, M., & López, P. (2020). Estrategias digitales en la administración pública: un enfoque hacia la mejora de los servicios. *Revista de Administración Pública*, 54(3), 33-50.
- Camacho, T., Ramirez, F., & Solis, J. B. (2023). *Plataformas digitales en las PYMES como herramienta de sostenibilidad en tiempos de pandemia*.  
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621977179009/html/>
- Carbonell-García, C. E., Burgos-Goicochea, S., Calderón-De-Los-Ríos, D. O., & Paredes-Fernández, O. W. (2023). La Inteligencia Artificial en el contexto de la formación educativa. *EPISTEME KOINONIA*, 6(12), 152-166.
- Cardenas, E. y M. (2019). CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET y SATISFACCIÓN DEL
- Cárdenas, P., & Salazar, M. (2021). Digitalización y servicios públicos en Ecuador: Retos y oportunidades. *Revista de Estudios Sociales*, 14(1), 22-35.
- Carné Miranda, G. (2020). *La Evolución y Digitalización del Sector Bancario*. Comillas.
- Castro, J., & Romero, A. (2022). La gestión de la información en el sector público: Desafíos y

oportunidades en América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 19(3), 57-72.

CEPAL. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro. CEPAL.*

CEPAL. (2022). *Impacto de la transformación digital en los servicios públicos de América Latina.*

Ceupe. (2024, 14 junio). *Transformación Digital: Retos y Oportunidades para las Empresas.*  
<https://www.ceupe.com/blog/transformacion-digital-retos-y-oportunidades-para-las-empresas.html?dt=1724627972799>

Chávez, R. R., & Rodríguez, A. B. P. (2020). *Las Tecnologías de Información y Comunicación como herramienta para una educación primaria inclusiva.*  
<https://www.redalyc.org/journal/440/44062184011/html/>

Chiu, C., & Reyes, P. (2018). Pilares de la transformación digital en las organizaciones. *Revista de Innovación y Gestión Empresarial*, 12(2), 18-27.

Comillas, P. (2020). La transformación digital como medio de creación de valor para las empresas. *Revista Empresarial Digital*, 9(1), 33-48.

Curaesal. (2020, 14 mayo). *Tres perspectivas de la salud digital.*

CuraeSalud. <https://curaesalud.com/tres-perspectivas-de-la-salud-digital/>

Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/experiencia-cliente-digital/>

Galindo Rodríguez, O. A. (2020). *Transformación digital: Una agenda de oportunidades para la*

investigación y la práctica. *Perspectiva Empresarial*, 7(2), 3-6.

García, F., & Gertrudix, M. (2011). Naturaleza y características de los servicios y los contenidos digitales abiertos. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 16, 215-138.

García, J., & Rodríguez, L. (2022). Impacto de la gestión de la información en la optimización de los servicios digitales. *Revista Tecnológica y Empresarial*, 18(2), 45-60.

García-Rodríguez, J., & Pérez-López, A. (2021). La gestión de la información y su impacto en los servicios digitales. *Revista Digital de Innovación y Tecnologías*, 14(2), 22-37.  
<https://doi.org/10.37777/rdt.v14n2.2021>

Gómez, J., & Fernández, L. (2020). La transformación digital en las instituciones públicas de España: Un análisis de caso. *Revista Iberoamericana de Tecnología y Sociedad*, 12(4), 88- 103.

Gómez, R., & Ramírez, L. (2020). Gestión de la información en empresas de servicios financieros. *Revista Innovación y Negocios*, 12(1), 45-67.

Gutiérrez, L. (2014). Sistemas de información y gestión de datos en organizaciones educativas. *Revista Digital Educativa*, 9(2), 41-58.

Hernández, F., & Díaz, C. (2021). La gestión de la información y su influencia en la calidad del servicio al cliente. *Revista PyMEs*, 8(4), 99-112.

Iglesias Rodríguez, J., Castro-López, J. L., & Mejía-Ricárdez, R. (2022). La innovación digital como eje de transformación en tiempos de crisis. *Gestión y Transformación Social*, 27(53), 23-38. <https://doi.org/10.15381/gtm.v27i53.28392>

Informe MIES. (2012). Ministerio de Inclusión Económica y Social.

José, T. V., Janina, F. F., José, T. V., & Janina, F. F. (s. f.). *Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales*.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2022000200407](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2022000200407)

López, G., & Jiménez, R. (2020). Innovación y gestión de la información en las PYMEs.

*Estudios de Economía*, 46(2), 111-127.

Marta. (2024, 31 mayo). *Transformación Digital: Hoja de Ruta para Bancos en 2024 | Latinia*.

Latinia. <https://latinia.com/es/resources/transformacion-digital-roadmap-tendencias-banca>

Martínez-Fernández, R., & Ceballos, S. (2022). La evolución de la gestión de la información en las empresas digitales. *Revista de Tecnología y Negocios*, 10(4), 50-63.

<https://doi.org/10.15517/rtn.v10i4.3335>

Masaquiza, J., Romero, A., Fernández, G., & Acosta, J. (2024). Sistemas de información para la gestión de recursos informáticos. *Ingenium Et Potentia. Revista Electrónica*

*Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 5(9).

[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2665-03042023000200069](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03042023000200069)

Mejía-Ricárdez, R., & Suárez-Alfaro, R. (2021). Gestión del conocimiento en la era digital: un enfoque integral. *Episteme y Praxis*, 6(4), 89-103.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2834](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834)

MIES. (2018). Políticas de lucha contra la pobreza. Ministerio de Inclusión Económica y Social.

MIES. (2024). Entidades del Gabinete Sectorial. Ministerio de Inclusión Económica y Social.

<https://www.inclusion.gob.ec>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2019). Evaluación de Calidad de Servicios Electrónicos. *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2022). Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022 - 2025. *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*.

MINTEL. (2022). Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Molina, L., & Ramos, P. (2021). Transformación digital y su impacto en la gestión de la información: Retos y oportunidades. *Revista Iberoamericana de Tecnologías*, 5(3), 58-73.

Molina-Molina, L., & Ramos-Morales, P. (2021). Transformación digital y su impacto en la gestión de la información: Retos y oportunidades. *Revista Iberoamericana de Tecnologías*, 5(3), 58-73. <https://doi.org/10.25027/rit.v5i3.292>

Morales, A., & Pérez, S. (2021). Impacto de las TIC en la mejora de los servicios digitales.

Morán, F. ,, Morán, J., & Sánchez, J. (2021). Tecnologías digitales en las clases sincrónicas de la modalidad en línea en la Educación Superior. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 3.

- Moreno, E. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Revista Industrial Data*, 22(2). <https://www.redalyc.org/journal/816/81662532008/html/>
- Moya, A., & Sánchez, R. (2022). El papel de las TIC en la mejora de los servicios públicos en Ecuador. *Revista Digital de Ciencias Sociales*, 9(2), 41-58.
- Multipro Consulting. (2024, 29 marzo). Transformación digital en el sector salud: la importancia de una gestión del cambio efectiva. *Multipro Consulting*.
- Observatorio Digital. (2023). Inclusión digital y desarrollo socioeconómico en América Latina.
- Paredes, J., & López, V. (2020). Impacto de la digitalización en la eficiencia de los servicios públicos en América Latina. *Revista de Políticas Públicas*, 15(3), 66-81.
- Qué es la transformación digital: características, proceso y ejemplos. (2023, 26 junio). *QQ*. <https://blog.hubspot.es/sales/transformacion-digital>
- Redalyc. (2023). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Redalyc. <https://www.redalyc.org>
- Revista de Tecnología y Negocios*, 15(3), 77-90.
- Rojas Carrasco, Oscar & Soto, Fernando & Vega, Juan & Campbell, Lucas. (2022).
- Salas, M., Hinojosa, J., & Rangel, L. (2024). Determinantes de la satisfacción del usuario en plataformas de pago en línea. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 14(26). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-36072024000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-36072024000100003)

Silva, J., Macías, B., & Tello, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. *CienciaUAT*, 15(2).

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085)

Suárez, A., Cruz, I., & Pérez, Y. (2015). La gestión de la información. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200011)

[36202015000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200011)

Sydle. (2024, 24 abril). *Transformación Digital en la Administración Pública: 5 Tecnologías Esenciales*. Blog SYDLE. <https://www.sydle.com/es/blog/transformacion-digital-en-la-administracion-publica-62a9e7ad73f2f35ffe1290e2>

Telecomunicaciones. (2021). Política Nacional de Ciberseguridad. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Torres Fragoso, Jaime, & Luna Espinoza, Ignacio. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración*, 62(4), 1270-1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

Torres, F., & Fernández, J. (2022). La innovación en la gestión de la información: Impacto en la eficiencia digital. *Revista de Estudios Empresariales*, 22(1), 15-28. <https://doi.org/10.37197/ree.v22i1.493>

Transformación digital del estado y el impacto en los servicios públicos. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*. 26. e022155. 10.22633/rpge.v26i00.17496

Vázquez-Sánchez, M., & López-Sierra, R. (2023). Estrategias de gestión de información para la mejora de servicios digitales en empresas. *Gestión y Sociedad Digital*, 12(1), 11-29.

<https://doi.org/10.15446/gyso.v12n1.468>

Velasco, G., & Rodríguez, C. (2021). La gestión interinstitucional en el sector público ecuatoriano: El caso del MIES. *Revista Andina de Estudios Administrativos*, 8(1), 77-92

## Anexos

### Guía de Observación

**Fecha:**

**Hora:**

**Propósito de la Observación:** Evaluar de manera sistemática cómo las estrategias de gestión de la información son implementadas dentro de la organización para mejorar la eficiencia, calidad, y sostenibilidad de los servicios digitales. Esto permite identificar fortalezas, áreas de mejora y el impacto directo de estas estrategias en la toma de decisiones y en la satisfacción de los usuarios.

**Nombre de la empresa/organización:** Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

**Misión:** Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención al ciclo de vida de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza.

**Visión:** Ser la entidad pública líder en la inclusión social para los grupos de atención prioritaria y aquellos que se encuentran en situación de pobreza para aportar a su movilidad social.

**Tipo de empresa:** Institución pública, sin fines de lucro

**Años de funcionamiento:** 25 años

#### Sección 1: Infraestructura y Acceso a la Información

Indicador	Aplica		Registro de lo Observado
	SI	NO	
1.1 Existe un sistema centralizado de almacenamiento de la información.			Descripción del sistema, su accesibilidad y su utilización en la organización. ¿Es de uso general o limitado a ciertos departamentos?

1.2 Los empleados tienen acceso adecuado a este sistema.			Evaluar si el acceso es equitativo y eficiente. ¿Existen limitaciones de acceso? ¿Se aplican diferentes niveles de acceso?
1.3 La organización utiliza dispositivos tecnológicos avanzados para la gestión de la información.			Identificar los dispositivos tecnológicos en uso (computadoras, tablets, smartphones). ¿Están integrados con el sistema de gestión? ¿Se perciben como efectivos?
1.4 El acceso a Internet es rápido y confiable.			Evaluar la calidad del acceso a Internet, la velocidad, la estabilidad y las medidas de seguridad implementadas. ¿Hay incidentes de caída de red?
1.5 La organización dispone de un sistema de respaldo de información.			Verificar si existen políticas de respaldo de datos, la frecuencia con la que se realizan y si los empleados están conscientes de estas políticas.
1.6 La infraestructura permite el acceso remoto y seguro a la información.			Evaluar si los empleados pueden acceder a la información de manera remota y segura, especialmente en contextos de teletrabajo. ¿Existen mecanismos como VPN u otros para proteger este acceso?

## Sección 2: Procesos de Gestión de Información

Indicador	Aplica		Registro de lo Observado
	SI	NO	
2.1 La organización cuenta con un método sistemático de recopilación de información.			Descripción del proceso de recopilación. ¿Qué técnicas se emplean para la recolección de datos? ¿Son estas técnicas sistematizadas y documentadas?

2.2 Los datos se almacenan en sistemas en la nube o bases de datos centralizadas.			Describir el tipo de almacenamiento utilizado y su eficacia. ¿Se prefieren soluciones locales o en la nube? ¿Qué criterios se siguen para esta elección?
---	--	--	--

2.3 La información se actualiza periódicamente.			Evaluar la frecuencia de actualización. ¿Quiénes son los responsables? ¿Existen políticas claras para la actualización y mantenimiento de la información?
2.4 Existen medidas de seguridad adecuadas para la protección de la información.			Identificar las medidas de seguridad, como la encriptación y el control de acceso. ¿Se perciben como suficientes por los empleados? ¿Hay registros de incidentes recientes?
2.5 Existe un procedimiento para la eliminación segura de información obsoleta.			Observar si la organización tiene políticas para la eliminación segura de la información que ya no es necesaria, y cómo se gestionan estos procesos.
2.6 La organización realiza auditorías regulares de sus procesos de gestión de información.			Verificar si existen auditorías periódicas para garantizar que los procesos de gestión de información cumplan con las normas y políticas establecidas.

### Sección 3: Uso de la Información para la Toma de Decisiones

Indicador	Aplica		Registro de lo Observado
	SI	NO	
3.1 La información se utiliza activamente en la toma de decisiones estratégicas.			Evaluar cómo se integra la información en la toma de decisiones. ¿Se consulta regularmente la base de datos antes de tomar decisiones?

3.2 Los empleados reciben capacitación continua en análisis de datos.			Descripción de los programas de capacitación. ¿Son efectivos y relevantes para las tareas diarias? ¿Los empleados se sienten capacitados para el análisis de datos?
---	--	--	---

3.3 Las decisiones estratégicas se basan en datos actualizados y confiables.			Evaluar ejemplos específicos donde la información actualizada fue clave en la toma de decisiones estratégicas. ¿Existen procedimientos para revisar la calidad de los datos antes?
3.4 Se utilizan herramientas tecnológicas avanzadas para el análisis de la información.			Identificar las herramientas tecnológicas (software, aplicaciones) que se utilizan para el análisis de datos. ¿Son estas herramientas eficaces y accesibles para los empleados?
3.5 Los datos utilizados en la toma de decisiones se validan antes de ser usados.			Observar si existen procedimientos de validación de datos antes de ser utilizados en decisiones estratégicas. ¿Quiénes son responsables de este proceso?
3.6 Los resultados de las decisiones tomadas se revisan y se retroalimentan al personal sobre estos aspectos?			Evaluar si las decisiones estratégicas tomadas con base en la información gestionada se revisan regularmente, y si esta revisión alimenta el proceso de mejora continua en la gestión de información.

#### Sección 4: Cultura Organizacional y Gestión de la Información

Indicador	Aplica		Registro de lo Observado
	SI	NO	

4.1 La organización promueve una cultura de gestión de la información.			Evaluar si la gestión de la información es un valor promovido dentro de la organización. ¿Se incentiva a los empleados a participar activamente en la gestión de la información?
4.2 La comunicación y el flujo de información entre departamentos es eficiente.			Observar si la información fluye libremente entre departamentos. ¿Existen barreras organizacionales? ¿Cómo se manejan las transferencias de información?
4.3 La organización adopta nuevas tecnologías para mejorar la gestión de la información.			Identificar las tecnologías recientes implementadas. ¿Son bien recibidas por los empleados? ¿Se han reportado mejoras significativas en los procesos de gestión de la información?
4.4 La organización promueve la colaboración y el intercambio de información entre los empleados.			Evaluar si existen políticas o herramientas que faciliten el intercambio de información entre los empleados. ¿Se promueve una cultura de colaboración abierta?
4.5 Los empleados están conscientes de las políticas de gestión de la información.			Verificar si los empleados conocen y comprenden las políticas de gestión de la información. ¿Reciben capacitaciones regulares al respecto?
4.6 La alta dirección respalda y participa activamente en la gestión de la información.			Observar si la alta dirección muestra un compromiso activo con la gestión de la información y cómo este compromiso se refleja en la práctica diaria de la organización.

### Sección 5: Evaluación de la Calidad de los Servicios Digitales

Indicador	Aplica		Registro de lo Observado
	SI	NO	

5.1 Se mide la calidad de los servicios digitales ofrecidos.			Documentar cómo se mide la calidad de los servicios digitales. ¿Qué indicadores se utilizan? ¿Cómo se interpreta y utiliza esta información?
5.2 La organización utiliza la retroalimentación de los usuarios para mejorar los servicios digitales.			Evaluar si existen mecanismos para recopilar la retroalimentación de los usuarios y cómo se utiliza esta información
			para realizar mejoras en los servicios digitales.

### Entrevista

#### Tema:

Estrategias de gestión de la información para mejorar los servicios digitales en el Ministerio de Inclusión Económica y Social de Manta, año 2024.

#### Datos de identificación del participante

Cargo que desempeña:

Tiempo de servicio en la institución:

Menos de 1 año  1 a 3 años  4 a 6 años  Más de 6 años

#### Fecha:

Objetivo general: Evaluar el impacto de las estrategias de gestión de la información implementadas por el MIES en la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios digitales ofrecidos a la ciudadanía durante el año 2024.

#### Preguntas

1. ¿Qué estrategias de gestión de la información ha implementado el MIES en el último año para mejorar sus servicios digitales?
2. ¿Quiénes participan en la planificación e implementación de estas estrategias?
3. ¿Estas estrategias están alineadas con las políticas institucionales? Explique.
4. ¿Cómo se comunican estas estrategias al personal operativo? ¿Considera que son comprendidas y aplicadas eficazmente?

5. ¿Qué herramientas tecnológicas están actualmente en uso para gestionar la información? (Ej. plataformas digitales, bases de datos, software de gestión documental)
6. ¿Con qué frecuencia se actualizan los sistemas digitales utilizados por el MIES?
7. ¿Cómo han contribuido estas estrategias a la reducción de tiempos de respuesta en la atención a los ciudadanos?
8. ¿Ha mejorado el alcance de los servicios digitales hacia zonas rurales o de difícil acceso? Explique.
9. ¿Se ha incrementado la demanda o uso de servicios digitales desde la implementación de estas estrategias?
10. ¿Existe interoperabilidad entre los sistemas del MIES y los de otras instituciones públicas? ¿Cómo se refleja esto en la gestión de la información?
11. ¿Qué impacto ha tenido la gestión de la información en los procesos de toma de decisiones?
12. ¿Se aplican estándares o protocolos para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos digitales? ¿Cuáles?
13. ¿Cuáles son los principales desafíos técnicos, institucionales o presupuestarios que enfrentan en la implementación de estrategias digitales?
14. ¿Se han tomado acciones de capacitación o actualización tecnológica para el personal? ¿En qué consisten?
15. ¿Se han implementado mecanismos de evaluación de los servicios digitales? (Ej. encuestas de satisfacción)
16. Desde su experiencia, ¿cómo perciben los beneficiarios la calidad de los servicios digitales que ofrece el MIES?
17. ¿Qué recomendaciones o mejoras sugeriría para fortalecer la gestión de la información y mejorar la atención digital a la ciudadanía?

**Tabla 1**

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

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Categorías de Estudio</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Indicadores Cualitativos</b>	<b>Preguntas de Entrevista Asociadas</b>
OG 1	Gestión de la Información	- Planificación - Comunicación - Herramientas tecnológicas	- Estrategias implementadas - Niveles de participación - Coherencia con políticas - Canales de comunicación - Uso de TIC en gestión	1. ¿Qué estrategias de gestión de la información ha implementado el MIES en el último año para mejorar sus servicios digitales? 2. ¿Quiénes participan en la planificación e implementación de estas estrategias? 3. ¿Estas estrategias están alineadas con las políticas institucionales? Explique. 4. ¿Cómo se comunican estas estrategias al personal operativo? ¿Considera que son comprendidas y aplicadas eficazmente? 5. ¿Qué herramientas tecnológicas están actualmente en uso para gestionar la información? (Ej. plataformas digitales, bases de datos, software de gestión documental)
OG 2	Servicios Digitales	- Actualización tecnológica - Mejora operativa - Cobertura y accesibilidad - Interoperabilidad - Seguridad de datos	- Frecuencia de actualización - Reducción de tiempos de atención - Acceso en zonas remotas - Integración interinstitucional - Protocolos de seguridad	6. ¿Con qué frecuencia se actualizan los sistemas digitales utilizados por el MIES? 7. ¿Cómo han contribuido estas estrategias a la reducción de tiempos de respuesta en la atención a los ciudadanos? 8. ¿Ha mejorado el alcance de los servicios digitales hacia zonas rurales o de difícil acceso? Explique. 9. ¿Se ha incrementado la demanda o uso de servicios digitales desde la implementación de estas estrategias? 10. ¿Existe interoperabilidad entre los sistemas del MIES y los de otras instituciones públicas? ¿Cómo se refleja esto en la gestión de la información? 11. ¿Qué impacto ha tenido la gestión de la información en los procesos de toma de decisiones? 12. ¿Se aplican estándares o protocolos para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos digitales? ¿Cuáles?
OG 3	Oportunidades de Mejora	- Capacitación y formación - Evaluación y monitoreo - Percepción ciudadana - Sugerencias institucionales	- Dificultades técnicas o presupuestarias - Estrategias de capacitación - Aplicación de mecanismos de evaluación - Opinión del funcionario sobre calidad - Recomendaciones para mejorar	13. ¿Cuáles son los principales desafíos técnicos, institucionales o presupuestarios que enfrentan en la implementación de estrategias digitales? 14. ¿Se han tomado acciones de capacitación o actualización tecnológica para el personal? ¿En qué consisten? 15. ¿Se han implementado mecanismos de evaluación de los servicios digitales? (Ej. encuestas de satisfacción) 16. Desde su experiencia, ¿cómo perciben los beneficiarios la calidad de los servicios digitales que ofrece el MIES? 17. ¿Qué recomendaciones o mejoras sugeriría para fortalecer la gestión de la información y mejorar la atención digital a la ciudadanía?

**Tabla 2**

*Matriz de análisis de la entrevista grupo de funcionarios del MIES con rol en la gestión de información y digitalización de servicios.*

<b>Estrategias de gestión de la información</b>	<b>ASPECTOS RELEVANTES</b>	<b>ASPECTOS POCO RELEVANTES</b>	<b>ASPECTOS COINCIDENTES</b>
1. ¿Qué estrategias de gestión de la información ha implementado el MIES en el último año para mejorar sus servicios digitales?	“Tenemos una plataforma interna en la cual siempre tenemos la innovación de capacitación sobre los sistemas que manejamos en la Dirección Distrital en cada uno de los servicios que ofrecemos” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)		“Para poder dar un servicio de calidad a cada ciudadano” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“Fortalecer las plataformas internas, hemos recibido capacitaciones continuamente” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		“Para poder brindar mejores servicios digitales” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)
2. ¿Quiénes participan en la planificación e implementación de estas estrategias?	“Dependemos netamente de las autoridades nacionales” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“No tenemos esa inherencia de poder desarrollar o un sistema o un canal de comunicaciones” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Toda modificación va a ser conforme a las directrices nacionales” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“Somos una unidad desconcentrada es decir en este punto dependemos netamente de las autoridades” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		“Debemos alinearnos con las instrucciones que nos llegan” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)
3. ¿Estas estrategias están alineadas con las políticas institucionales? Explique	“Obviamente que sí, todo procedimiento va enfocado en la atención a los usuarios” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Es nuestro principal foco para poder cumplir la misión institucional” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Toda la estrategia va alineada al cumplimiento de la política pública” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“Si, las estrategias que aplicamos siempre están enfocadas a mejorar la atención a los ciudadanos” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		“Asegurándonos que cada paso que damos vaya en línea con las políticas del ministerio MIES” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)
4. ¿Cómo se comunican estas estrategias al personal operativo? ¿Considera que son comprendidas y aplicadas eficazmente?	“Toda la información que nos llegue sobre alguna rectificación, implementación de un sistema, capacitaciones o un procedimiento viene direccionado a nuestra directora Distrital y a su vez formalmente por las plataformas en este caso un sistema de gestión		

	documental Quipux” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)		
	“La comunicación con el personal se realiza a través de plataformas oficiales internas, correos, y en muchas ocasiones mediante un link en la nube para descargar información” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		
5. ¿Qué herramientas tecnológicas están actualmente en uso para gestionar la información? (Ej. Plataformas digitales, bases de datos, software de gestión documental).	“Utilizamos sistemas como bases de datos que nos permiten verificar índices de las personas” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Nuestro principal objetivo es en estas bases verificar el nivel socio económico de la persona” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“El sistema el levantamiento de información lo hace registro social y nosotros tabulamos la información de ellos y con ello coordinamos la ayuda a los más vulnerables” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“Sistemas de bases de datos la cual les permite verificar datos de las personas” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		

<b>Eficiencia Operativa Digital</b>	<b>ASPECTOS RELEVANTES</b>	<b>ASPECTOS POCO RELEVANTES</b>	<b>ASPECTOS COINCIDENTES</b>
6. ¿Con qué frecuencia se actualizan los sistemas digitales utilizados por el MIES?	“no se podría precisar porque dependemos de una instancia superior que sería la nacional” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“podemos precisar cuándo nos remiten la socialización de cada implementación” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	
	“En esto no tenemos un tiempo fijo ya que como lo dijo mi compañero dependemos de las instrucciones superiores” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)	“Siempre que hay cambios importantes para mantener la información de forma más actualizada.” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)	
7. ¿Cómo han contribuido estas estrategias a la reducción de tiempos de respuesta en la atención a los ciudadanos?	“Han contribuido mucho, por ejemplo, en otros sistemas de hace diez años atrás para ciertos procesos nos demorábamos más de 5 minutos, actualmente el sistema está matizado permitiendo tener información de una manera	“Cuando existen actualización de datos o créditos nuevos la demanda es mayor a pesar de tener la herramienta tecnológica nos vemos desbordados por el número de personas que llegan a los balcones de servicios” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Han permitido minimizar los tiempos” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
			“Mejorando la atención y evitando que las personas se aglomeren en los centros de balcones de servicio” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)

	<p>rápida, oportuna” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)</p> <p>“Ha conllevado a evitar la aglomeración en los balcones de servicio porque afecta la imagen de la institución” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)</p> <p>“Gracias a los sistemas y software que se usan en el MIES, ahora se puede atender más rápido, lo que antes tomaba más tiempo, al usar tecnología moderna se ha reducido mucho el tiempo de espera” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)</p>	<p>“Además también capacitamos a personas para que puedan ellos mismos hacer sus trámites desde sus teléfonos celulares y así no tengan que acudir hasta las oficinas, ya que muchas personas viven bastante lejos” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)</p>	
8. ¿Ha mejorado el alcance de los servicios digitales hacia zonas rurales o de difícil acceso? Explique.	<p>“En ciertos sectores no existe la cobertura de telefonía de cualquiera de las plataformas que existen en el país” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)</p> <p>“El alcance de los servicios digitales ha mejorado bastante en las zonas rurales y de difícil acceso gracias a las estrategias implementadas” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)</p>	<p>“Como ministerio hemos tenido estrategias de dotar al personal con herramientas digitales o inclusive incorporar a través de software en los teléfonos personales” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)</p> <p>“Esto ha contribuido a que la atención llegue a más personas, incluso a lugares de difícil acceso y donde no se cuenta con el servicio de internet” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)</p>	<p>“Si sería un limitante” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)</p> <p>“Lo que hace más difícil nuestro trabajo ya que no podemos subir la información en tiempo real.” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)</p>
9. ¿Se ha incrementado la demanda o uso de servicios digitales desde la implementación de estas estrategias?	<p>“Sí, se ha incrementado el uso de los servicios digitales ya que se ha podido evidenciar la eficiencia en la optimización de procesos a factores que han facilitado el acceso y la utilización por parte de los usuarios” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)</p> <p>“Por supuesto, claramente el uso de los servicios digitales ha crecido porque las personas pueden gestionar sus trámites en línea, lo que facilita mucho las cosas y reduce la necesidad de ir en persona” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)</p>		<p>“Antes tenían dificultad de acceder a los servicios presenciales y ahora lo hacen por medio de plataformas digitales” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)</p> <p>“Nos relacionamos directamente con las personas hemos trabajado de manera esmerada en que aprendan a usar esas plataformas” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)</p>
10. ¿Existe interoperabilidad entre los sistemas del MIES y los de otras instituciones públicas? ¿Cómo se refleja esto en la gestión de la información?	<p>“Si, como lo dije inicialmente tenemos una base de datos que está vinculada a otras esferas ministeriales lo cual constituye una herramienta positiva para poder desarrollar un trabajo” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)</p>	<p>“Pero como tenemos una conexión talvez no de todos los datos en la plataforma, pero si al menos una búsqueda o consulta que nos permite direcciona” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)</p>	

	“Claro si hay integración con otras bases de datos del gobierno, lo que nos ayuda a hacer un trabajo más coordinado y eficiente” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)	“En algunos casos todavía se tiene que enviar a otras instancias cuando no estamos completamente conectados” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)	
11. ¿Qué impacto ha tenido la gestión de la información en los procesos de toma de decisiones?	“Muy importante porque obviamente como lo dije en su momento hemos reducido la brecha de espera del servidor con respecto a la atención que se le brinde al usuario” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Hay personas que no entienden por más que uno quiera hacer un trabajo optimo y dar una buena atención” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Esto sí ha reducido este tiempo” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“Ha tenido un impacto positivo en los procesos referente a la toma de decisiones, gracias a la organización y disponibilidad de datos precisos y oportunos” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		“Esto ha hecho que se reduzca los tiempos de atención y de respuestas a los usuarios” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)
12. ¿Se aplican estándares o protocolos para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos digitales? ¿Cuáles?	“Existe un documento legal que nos prohíbe dar estos datos” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)		“Todos los servidores al ingreso de la gestión pública firmamos un acuerdo de confidencialidad en el cual no podemos entregar información de usuarios sobre todo de los niños, personas con discapacidad, grupos vulnerables” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“Se aplican estándares y protocolos para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos digitales de los beneficiarios de bonos” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		“Los encargados firman un documento donde se comprometen a no divulgar información” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)

<b>Mejoras en la gestión de la información</b>	<b>ASPECTOS RELEVANTES</b>	<b>ASPECTOS POCO RELEVANTES</b>	<b>ASPECTOS COINCIDENTES</b>
13. ¿Cuáles son los principales desafíos técnicos, institucionales o presupuestarios que enfrentan en la implementación de estrategias digitales?	“Nuestro obstáculo presupuestario ya que para hacer una compra debemos considerar lineamientos administrativos que a veces impiden” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Como todos los ministerios tenemos problemas” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Por ejemplo lo más básico una compra de un equipo de una impresora aparentemente es una compra sencilla, pero tenemos la prohibición de poder hacerlo por temas administrativos” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“Uno de los mayores obstáculos que he podido evidenciar es el presupuesto” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)	“Hasta para nosotros que trabajamos fuera se complica porque utilizamos los vehículos de la institución y en muchos casos por ser carros algo viejos y en mal estado se nos complica la movilización y llegar a los diferentes puntos” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)	“En muchas ocasiones tenemos que pedir permiso para comprar cosas básicas” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)

14. ¿Se han tomado acciones de capacitación o actualización tecnológica para el personal? ¿En qué consisten?	“Sí, hay una aplicación nuestra en que constantemente suben cursos para que cada persona en base a su competencia pueda de cierta manera adquirir conocimientos” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“El ministerio por ese lado tiene una política de capacitación constante” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Desde talento humano se incrementa capacitaciones en los cuales se hace una especie de encuesta a inicio de año en donde cada servidor solicita sobre qué tema se desea capacitar y luego en base a la gestión que se haga se brinda tal vez no a todos, pero si en ciertos temas que sean positivos para el cumplimiento de las metas” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“Si, constantemente nos brindan cursos y capacitaciones en la cual nos inscribimos acorde a nuestras necesidades” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		“Desde talento humano también nos hacen conocer y nos envían programas para mejorar nuestras habilidades, y así todos podemos estar al día con las nuevas tecnologías” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)
15. ¿Se han implementado mecanismos de evaluación de los servicios digitales? (Ej. encuestas de satisfacción)	“Esta pregunta no la podría responder, pero estimo que sí, porque supongo que Quito para hacer una modificación en ciertos temas debería analizar la problemática existente a través de una encuesta y poder tomar medidas” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Son temas que he sugerido se modifiquen para evitar ciertos pasos” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Creo que en todos los temas y en todos los sistemas siempre hay cosas que mejorar nada es perfecto y lo que se busca es la excelencia” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“Aunque no siempre se hacen encuestas formales, supongo que en las regiones o ciudades más grandes si hay evaluaciones” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		“Con el tiempo podemos seguir perfeccionando la atención al usuario” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)
16. Desde su experiencia, ¿cómo perciben los beneficiarios la calidad de los servicios digitales que ofrece el MIES?	“Esto es relativo a la atención que se dé, en su momento cuando trabajé más de lleno en lo que es atención a los usuarios, el usuario que se va satisfecho es el que recibe la ayuda” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Si existe un error lo que hacemos es direccionar a la instancia correspondiente para que pidan la autorización de la base de datos para que le pueda reflejar la ayuda en un futuro” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)	“Hay usuarios que toman las cosas favorablemente, otros que no entienden y otros que se exaltan” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)
	“La mayoría de los beneficiarios valoran positivamente los servicios digitales que brinda el MIES” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		“El rol de la persona que está en balcones de servicios es atenderlos con paciencia y explicarles de la mejor manera y de forma clara” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)
17. ¿Qué recomendaciones o mejoras sugeriría para fortalecer la gestión de la información y mejorar la	“En nuestro caso cuando el ministerio eleva periódicamente una evaluación sobre la calidad		“Con la finalidad de dar un mejor servicio” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)

atención digital a la ciudadanía?	de servicios, de cómo podemos mejorar los tiempos, la atención interna y externa en estos casos es importante destacar que el ministerio si se preocupa por aquello y con esos datos de todos los servidores toman la decisión” (01.F. F. C) (Fernando Cevallos)		“Poniendo siempre al usuario en primer lugar” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)
	“Es muy importante que sigamos evaluando los servicios digitales, aprendiendo de los resultados y haciendo ajustes en los procesos internos para que la atención sea más rápida, ágil y efectiva” (02.F. V. A) (Virginia Arcentales)		

## Evidencia fotográfica de la Institución y aplicación de la entrevista



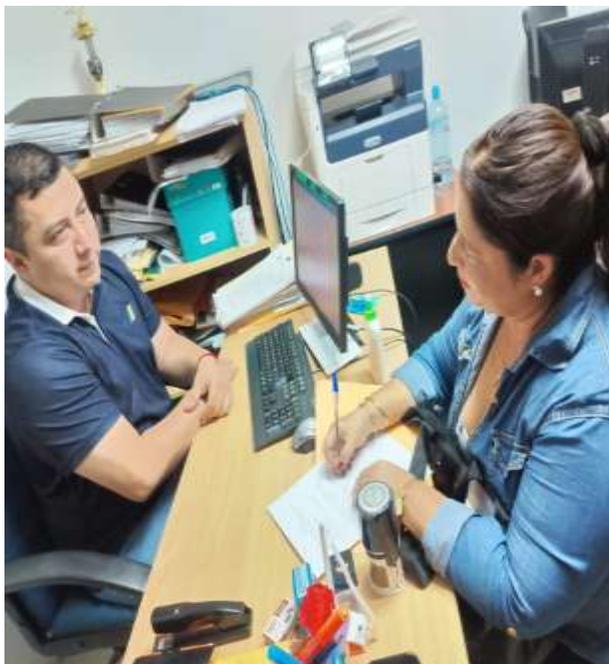
*Ilustración 2 - Evidencia de la visita a la institución.*



*Ilustración 1 - Evidencia de las instalaciones.*



*Ilustración 4 - Evidencia del ingreso a la institución.*



*Ilustración 3 - Evidencia de la aplicación de la entrevista.*

## **Anexo 1: Propuesta**

### **Nombre de Propuesta**

#### **Sistema Integral de Monitoreo, Evaluación y Mejora Continua (SIMEMC) para la Gestión de la Información en el MIES.**

La gestión de la información en las instituciones del Estado presenta deficiencias asociadas a la baja calidad de los datos, limitada accesibilidad, escasa evaluación sistemática y ausencia de mecanismos estructurados de mejora continua. Estas debilidades afectan la eficiencia institucional, reducen la capacidad de respuesta a los ciudadanos y limitan la toma de decisiones basadas en evidencia. Frente a esta realidad, se requiere una solución integral que permita fortalecer la gestión informacional desde una perspectiva estratégica y operativa.

La propuesta del diseño de un Sistema Integral de Monitoreo, Evaluación y Mejora Continua (SIMEMC) orientado específicamente a fortalecer los procesos de gestión de la información en la institución pública. Este sistema se estructura en tres componentes fundamentales: el monitoreo permanente de procesos informativos, la evaluación periódica de desempeño y cumplimiento, y la aplicación de mecanismos de mejora continua. La solución contempla además el desarrollo de instrumentos estandarizados, indicadores estratégicos, y un cronograma de implementación progresiva en diferentes unidades organizacionales.

#### **1. Objetivo**

Implementar un sistema estructurado y basado en evidencias que permita monitorear, evaluar y mejorar de forma continua la calidad, seguridad, accesibilidad y uso institucional de la información, con el fin de fortalecer la eficiencia administrativa, la transparencia y la toma de decisiones.

#### **2. Componentes del Sistema**

El Sistema Integral de Monitoreo, Evaluación y Mejora Continua (SIMEMC) está

diseñado como una estrategia estructurada para fortalecer la gestión de la información en instituciones públicas. Su implementación se apoya en tres componentes esenciales que operan de forma articulada y con respaldo normativo internacional. A continuación, se detallan los componentes del sistema, su finalidad, procesos claves, e indicadores asociados.

### **2.1.Componente de Monitoreo**

El monitoreo constituye el punto de partida del sistema, centrado en el seguimiento sistemático, periódico y documentado de los procesos de gestión de la información. Su objetivo es asegurar la actualización, disponibilidad, integridad y trazabilidad de los datos institucionales. Este componente permite detectar desviaciones en tiempo real, anticipar riesgos informacionales y generar alertas para la toma de decisiones oportunas. Se apoya en mecanismos de recolección automatizados o manuales, sistemas de indicadores, y herramientas de visualización como dashboards y reportes dinámicos.

Entre los indicadores sugeridos se plantea el porcentaje de registros sin errores, nivel de actualización de las bases de datos, porcentaje de información disponible en plataformas públicas, y frecuencia de actualización de los repositorios institucionales. Este componente se alinea con los principios de mejora continua de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos de control de activos de la norma ISO/IEC 27001:2013.

### **2.2.Componente de Evaluación**

La evaluación es el eje analítico del sistema, encargada de determinar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, la eficacia de los procesos informacionales y la conformidad con los marcos normativos y estratégicos. Este componente contempla la aplicación de métodos cualitativos (entrevistas, observación, grupos focales) y cuantitativos (encuestas, revisión de métricas) para generar una visión completa del desempeño. Asimismo, la evaluación

permite identificar buenas prácticas, debilidades estructurales y factores críticos que inciden en la calidad de la información.

El grupo de indicadores clave a considerar es el grado de cumplimiento de metas informacionales, nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos, porcentaje de cumplimiento normativo (LOTAIP, Protección de Datos), y frecuencia de aplicación de auditorías de datos. Este componente responde a los principios de gestión basada en evidencias y análisis de desempeño establecidos en las guías de evaluación institucional promovidas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

### **2.3. Componente de Mejora Continua**

La mejora continua representa el componente operativo que traduce los hallazgos del monitoreo y evaluación en planes de acción concretos. Su función es cerrar brechas, fortalecer capacidades institucionales, implementar innovaciones tecnológicas, y fomentar la sostenibilidad de los procesos de gestión de la información. Este componente se ejecuta a través de comités de calidad informacional, sesiones de retroalimentación técnica y operativa, así como mecanismos de seguimiento periódico del cumplimiento de acciones correctivas y preventivas.

Dentro del grupo de indicadores relevantes a considerar se establece el número de acciones de mejora implementadas por ciclo, porcentaje de ejecución del plan de mejora continua, nivel de adopción de tecnologías de información, y resultados de reauditorías posteriores. Este enfoque se fundamenta en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) y en las directrices de mejora de la ISO 9001:2015, con énfasis en la innovación organizacional y la gestión del cambio.

### 3. Matriz de Seguimiento.

La matriz de seguimiento es una herramienta estructurada que permite planificar, registrar, observar y controlar de forma sistemática el cumplimiento de los objetivos, actividades e indicadores de un proyecto, programa o sistema, como en el caso del Sistema Integral de Monitoreo, Evaluación y Mejora Continua (SIMEMC). Esta matriz detalla de manera clara y organizada los indicadores de desempeño, sus respectivas metas o estándares, las fuentes de verificación, la frecuencia de monitoreo y los responsables de su cumplimiento.

La importancia de la matriz de seguimiento radica en:

- Facilita el control y la trazabilidad: permite identificar de manera oportuna los avances, las desviaciones y las causas de incumplimiento en la ejecución de un sistema o política informacional.
- Promueve la transparencia y la rendición de cuentas: al incluir responsables y fuentes verificables, la matriz documenta de manera clara los compromisos institucionales y su nivel de cumplimiento.
- Fortalece la toma de decisiones basada en evidencia: provee información confiable, estructurada y actualizada que alimenta los procesos de evaluación y retroalimentación institucional.
- Mejora la eficiencia de los procesos: al señalar con precisión los indicadores y los productos esperados, permite priorizar recursos, enfocar esfuerzos y ajustar estrategias.
- Establece un marco común para la evaluación: estandariza los criterios de seguimiento y facilita la comparación entre unidades o periodos de tiempo, contribuyendo a la mejora continua.

En el contexto del SIMEMC, la matriz de seguimiento es esencial para garantizar que la

gestión de la información cumpla con estándares de calidad (ISO 9001:2015) y de seguridad de la información (ISO/IEC 27001:2013), alineándose con los principios de eficiencia, transparencia y mejora constante en las instituciones públicas.

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Meta o estándar</b>	<b>Fuente de verificación</b>	<b>Frecuencia de monitoreo</b>	<b>Responsable</b>
<b>% de registros sin errores</b>	Proporción de registros correctos sobre el total.	≥ 95% registros sin errores	Reportes técnicos de calidad de datos	Mensual	Unidad de Estadística y Calidad de Datos
<b>Nivel de actualización de las bases de datos</b>	Frecuencia de actualización de los registros.	Actualización mensual o según política	Bitácoras de actualización	Mensual	Área de Tecnología / TI
<b>% de información accesible</b>	Proporción de información pública disponible.	≥ 90% de información accesible	Portales institucionales / auditorías LOTAIP	Trimestral	Unidad de Transparencia y Comunicación
<b>N.º de incidentes de pérdida o fuga de datos</b>	Cantidad de eventos de pérdida o fuga de datos.	0 incidentes anuales	Sistema de gestión de incidentes (SIEM)	Mensual	Oficial de Seguridad de la Información
<b>Cumplimiento de normativas</b>	Nivel de cumplimiento con LOTAIP, ISO, etc.	≥ 90% cumplimiento	Matrices de cumplimiento y auditorías externas	Semestral	Unidad Jurídica y de Calidad

<b>Nivel de satisfacción de usuarios</b>	Percepción de usuarios sobre la calidad informativa.	$\geq 80\%$ satisfacción	Resultados de encuestas y entrevistas	Anual	Dirección de Gestión del Conocimiento
<b>N.º de decisiones basadas en datos</b>	Número de decisiones apoyadas en reportes o indicadores.	$\geq 10$ decisiones anuales justificadas	Actas de decisiones y documentos analíticos	Semestral	Comité Institucional de Datos
<b>N.º de acciones de mejora implementadas</b>	Medidas ejecutadas tras procesos de mejora institucional.	100% del plan ejecutado en el periodo	Plan de mejora, informes y evidencias de implementación	Trimestral	Unidad de Planificación Institucional

#### 4. Instrumentos de Apoyo

La solución propuesta dentro del SIMEMC contempla el desarrollo de formatos normalizados que aseguren la recolección estructurada, coherente y verificable de datos clave en los procesos de monitoreo, evaluación y mejora continua. Estos formatos constituyen herramientas técnicas fundamentales para garantizar la trazabilidad, calidad, oportunidad y seguridad de la información institucional. A continuación, se describen en detalle los principales instrumentos propuestos.

##### 4.1. Reporte de Seguimiento de Base de Datos

Este formato tiene como finalidad registrar el estado de actualización, integridad y disponibilidad de las bases de datos institucionales. Permite documentar la calidad de los datos y las acciones correctivas aplicadas. Incluye campos como: fecha del reporte, nombre del sistema o base monitoreada, número total de registros, porcentaje de actualización, errores detectados y observaciones técnicas. Sirve como insumo para los indicadores de calidad informacional del SIMEMC.

#### **4.2.Bitácora de Atención al Ciudadano**

Este instrumento recopila de manera cronológica las solicitudes, quejas, reclamos o consultas realizadas por la ciudadanía, así como las respuestas entregadas por la institución. Contempla campos como: número de caso, fecha y hora de recepción, tipo de solicitud, unidad responsable, tiempo de respuesta y resultado de la atención. Contribuye a monitorear la eficiencia y la transparencia en la gestión de la información orientada al servicio público.

#### **4.3.Encuesta de Satisfacción Informativa**

Formato orientado a evaluar la percepción de los usuarios internos o externos respecto a la calidad, accesibilidad, claridad, oportunidad y utilidad de la información provista por la institución. La encuesta está estructurada por dimensiones con escalas de valoración cuantitativa y espacio para comentarios cualitativos. Su análisis permite alimentar el componente de evaluación institucional del SIMEMC.

#### **4.4.Plan de Acción y Mejora Continua**

Documento que detalla las acciones correctivas y preventivas a ejecutar en respuesta a los hallazgos del monitoreo o evaluación. Incluye campos como: hallazgos identificados, objetivos de mejora, actividades a realizar, responsables, cronograma de ejecución e indicadores de

cumplimiento. Este plan es clave para articular la retroalimentación institucional y promover la cultura de mejora continua.

#### **4.5. Matriz de Evaluación Normativa**

Instrumento diseñado para verificar el cumplimiento institucional con normativas aplicables, tales como la Ley Orgánica de Transparencia, la Ley de Protección de Datos Personales, e incluso normas ISO aplicadas. La matriz incluye campos como: normativa evaluada, descripción del requisito, nivel de cumplimiento, evidencia documental y observaciones o recomendaciones. Este formato fortalece la función de control y aseguramiento normativo dentro del SIMEMC.

### **5. Guía para el llenado de los Formatos Normalizados del SIMEMC**

A continuación, se describen los campos de cada uno de los formatos normalizados del SIMEMC y se ofrecen instrucciones claras sobre la información que debe ser registrada en cada uno. Esta guía busca estandarizar el proceso de recolección de datos y asegurar la calidad y consistencia de la información registrada.

#### **5.1. Reporte de Seguimiento de Base de Datos**

- a) Fecha del reporte: Indicar el día, mes y año en que se realiza el monitoreo.
- b) Nombre de la base de datos: Especificar el nombre oficial del sistema o repositorio monitoreado.
- c) Cantidad total de registros: Registrar el número de entradas activas existentes al momento del reporte.
- d) Porcentaje de registros actualizados: Indicar el porcentaje de datos que han sido verificados o modificados recientemente.

- e) Errores detectados (tipo y cantidad): Describir el tipo de error (duplicado, inconsistente, vacío) y la cantidad de registros afectados.
- f) Observaciones técnicas: Anotar cualquier comentario relevante, como causas de errores o dificultades encontradas.

## **5.2. Bitácora de Atención al Ciudadano**

- a) Número de caso: Código único asignado a la solicitud para su trazabilidad.
- b) Fecha y hora de recepción: Fecha y hora exacta en que se recibió la solicitud o reclamo.
- c) Tipo de solicitud: Clasificar si es queja, consulta, sugerencia u otro.
- d) Unidad responsable: Nombre del área que atiende el requerimiento.
- e) Fecha de respuesta: Fecha en la que se brindó la atención definitiva al caso.
- f) Resultado de la atención: Describir la solución dada o el estado final del requerimiento.

## **5.3. Encuesta de Satisfacción Informativa**

- a) Fecha de aplicación: Fecha en que se aplicó la encuesta al usuario.
- b) Usuario (tipo o área): Identificar si es un usuario externo o interno y su área de trabajo si aplica.
- c) Claridad de la información: Marcar según la escala si la información fue comprensible.
- d) Oportunidad de la información: Evaluar si la información se entregó en el tiempo requerido.
- e) Utilidad de la información: Señalar si la información sirvió para el propósito del usuario.

## **5.3. Plan de Acción y Mejora Continua**

- a) Hallazgos identificados: Resumen de los problemas o debilidades detectadas en el proceso evaluado.
- b) Objetivo de mejora: Enunciar el resultado deseado tras aplicar las mejoras.

- c) Actividades propuestas: Listar las acciones que se van a desarrollar para resolver el problema.
- d) Responsables asignados: Nombre de la persona o unidad responsable de ejecutar cada acción.
- e) Cronograma de ejecución: Fechas previstas para iniciar y finalizar cada actividad.
- f) Indicadores de cumplimiento: Criterios que permitirán verificar si la actividad fue realizada con éxito.

### **5.5. Matriz de Evaluación Normativa**

- a) Normativa evaluada: Nombre completo de la ley, norma técnica o disposición que se está analizando.
- b) Requisito evaluado: Texto específico del artículo, numeral o disposición que se va a verificar.
- c) Nivel de cumplimiento: Indicar si se cumple totalmente, parcialmente o no se cumple.
- d) Evidencia documental: Documentos o registros institucionales que prueban el cumplimiento.
- e) Observaciones / recomendaciones: Comentarios sobre cómo se puede mejorar o corregir el cumplimiento.

### **6. Resultados Esperados**

- a) El diseño del Sistema Integral de Monitoreo, Evaluación y Mejora Continua (SIMEMC) orientado a la gestión de la información en el MIES, busca generar impactos positivos sostenibles a corto, mediano y largo plazo. A continuación, se detallan los resultados esperados de manera ampliada, considerando su alineación con principios de eficiencia

institucional, transparencia, rendición de cuentas y toma de decisiones basada en evidencia.

- b) Se espera una reducción significativa en la ocurrencia de errores, duplicidades, registros incompletos o desactualizados en las bases de datos institucionales. La sistematización del monitoreo permitirá asegurar que la información utilizada por los diferentes departamentos sea confiable, precisa y vigente.
- c) El SIMEMC facilitará la publicación proactiva de información de interés público conforme a las exigencias de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Se fortalecerán los mecanismos de rendición de cuentas mediante el acceso ciudadano a información verificada, clara y oportuna a través de portales institucionales.
- d) Gracias a la bitácora de atención al ciudadano y al monitoreo constante, se reducirán los tiempos de respuesta ante solicitudes de información o servicios relacionados. Se generará una mayor satisfacción ciudadana y se fortalecerá la percepción de eficiencia institucional.
- e) La incorporación de la matriz de evaluación normativa permitirá a la institución monitorear y demostrar el cumplimiento de normativas nacionales (LOTAIP, Ley de Protección de Datos Personales). Esto facilitará los procesos de auditoría y contribuirá a la mejora del gobierno institucional.
- f) El uso de reportes, indicadores y tableros de control generados desde el SIMEMC contribuirá a una toma de decisiones más informada y estratégica por parte de los niveles directivos. Se promoverá una gestión basada en evidencia y orientada a resultados, con respaldo documental verificable.

- g) La institucionalización del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) consolidará una cultura de evaluación permanente y aprendizaje organizacional. El personal se involucrará activamente en los procesos de análisis, retroalimentación y aplicación de acciones de mejora basadas en los hallazgos del sistema.