



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y  
Comercio Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN**

**CURRICULAR**

**MODALIDAD ESTUDIO DE CASO**

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

**Licenciado (a) en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA**

Gestión de la información para reducir la brecha digital del gobierno electrónico en la  
Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, año  
2024. (Estudio de Caso)

**AUTORA**

**VERA QUIJIJE MARILYN PAMELA**

**TUTOR**

**Ing. Sonia Patricia Andrade Alvarado, Mg**

**MANTA- ECUADOR**

**2025 - 1**

**Tema:**

Gestión de la información para reducir la brecha digital del gobierno electrónico en la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, año 2024  
(Estudio de Caso)

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
| <br><b>Uleam</b><br><small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small> | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b><br><b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>  | <b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO<br/> 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: Vera Quijije Marilyn Pamela, 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: Gestión de la información para reducir la brecha digital del gobierno electrónico en la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, 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 este documento, Vera Quijije Marilyn Pamela, con cedula de identidad N° 1315003903, estudiante de la Carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, certifico que soy la autora de este trabajo de unidad de integración curricular bajo la modalidad estudio de caso titulado “Gestión de la información para reducir la brecha digital del gobierno electrónico en la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, año 2024. (Estudio de Caso), cumple con los parámetros que dispone la universidad y la facultad, cumpliendo con los puntos establecidos y siendo meticuloso con la información presentada.

Por otro lado, declaro que el contenido de la investigación percibe el desarrollo y diseño original elaborado; así mismo, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, de mi autoría, bajo la supervisión del tutor académico de investigación.



Vera Quijije Marilyn Pamela

Autora

## **Dedicatoria**

En las profundidades de mi ser y con la mayor reverencia, elevo esta dedicatoria primeramente a DIOS. Su gracia inmensurable ha iluminado cada sendero de mi jornada académica, concediéndome la resiliencia para superar los desafíos y la lucidez para comprender las complejidades de mi estudio.

A él le debo la paciencia en los momentos de incertidumbre y la inspiración para perseverar cuando el camino se tornaba oscuro. Esta tesis no es solo el fruto de mi esfuerzo, sino el testimonio de una fe inquebrantable que me ha sostenido y me ha permitido alcanzar.

Mis logros académicos son, en esencia, el reflejo palpable del amor y el sacrificio incondicional de aquellos que me rodean. A mis amados hijos, Dominic y Fransheska Arcentales Vera, mi más sincera y profunda admiración: sus risas genuinas, sus abrazos reconfortantes y la pura inocencia de su existencia fueron el motor inagotable que me impulsó en cada amanecer de estudio y en cada noche de desvelo, les agradezco infinitamente su amor incondicional, su paciencia en mi ausencia y cada sonrisa dada. Ustedes fueron mi mayor motivación e inspiración, el motor que me impulso a cada día a esforzarme y alcanzar este sueño. Cada sacrificio valió la pena por ver el brillo en sus ojos.

A mis queridos padres, María Quijije y Freddy Vera, les dedico este logro. Su fe inquebrantable en mis capacidades, su amor incondicional y el constante apoyo que me brindaron. Sus enseñanzas, su confianza ciega en mi potencial desde el primer día fueron el cimiento sobre el cual edifique mis aspiraciones; sin el aliento constante de mi madre jamás habría podido recorrer este largo y desafiante camino.

Quiero también dedicar este logro a personas especiales que, aunque no se encuentren físicamente a mi lado, han sido un pilar fundamental en mi vida. Su energía y su amor, aunque distantes, han sido una fuente constante de inspiración.

***Marilyn Pamela Vera Quijije***

## **Agradecimiento**

Mi gratitud se eleva, en mi primer lugar a Dios, cuya guía constante y la fortaleza infundida fueron esenciales para navegar los desafíos inherentes durante este proceso. Su presencia en mi corazón me brindo la paz y perseverancia necesarias para alcanzar esta meta.

Un agradecimiento especial a mi mamá María Quijje por siempre estar para mí cada que lo necesitaba, cuando sentía no poder continuar era la que me motivada a seguir animándome en los momentos más difíciles.

A mis hijos Dominic y Fransheska, mis fuerzas y mi mayor motivo de continuar. Este logro no es solo mío sino también de ellos, les agradezco por estar conmigo en cada paso, en cada desvelo, en cada día difícil y en cada pequeña victoria. Fueron mi razón para no rendirme, mi impulso para levantarme y continuar cuando las fuerzas parecían agotarse.

Quiero que sepan que todo esto lo hice pensando en ustedes, en darles un ejemplo de lucha, de esfuerzo y de amor.

Asimismo, reconozco y valoro profundamente el apoyo mutuo que encontré en mis compañeras de estudio Paola, Dayana y Ariana. Con ellas compartí desvelos, risas nerviosas, la emoción de los descubrimientos y la frustración ante los obstáculos. Su amistad hizo el que el sendero fuera menos solitario y más enriquecedor, sus aportes y perspectivas me permitieron expandir mi propio entendimiento.

Finalmente, extendo mi más sincero agradecimiento a mi estimada tutora Ing.

Patricia Andrade, cuya sabiduría inmensa y paciencia infinita fueron faros luminosos en la oscuridad. Su orientación experta, su paciencia y la generosidad con la que compartió sus conocimientos, fueron determinantes para el desarrollo de esta investigación. Sus valiosas correcciones y la motivación constante elevaron la calidad de este trabajo.

***Marilyn Pamela Vera Quijje***

## Índice

|  |    |
|--|----|
| Portada.....   | 1  |
| Tema:.....   | 2  |
| Autoría.....   | 4  |
| Dedicatoria .....  | 5  |
| Agradecimiento .....   | 6  |
| Resumen.....   | 9  |
| Abstract .....   | 10 |
| Introducción .....   | 11 |
| Antecedentes Investigativos .....  | 13 |
| Definición del estudio de caso.....  | 18 |
| Justificación.....   | 21 |
| Objetivos .....  | 23 |
| Objetivo General .....   | 23 |
| Objetivos Específicos:.....  | 23 |
| Marco Conceptual .....   | 24 |
| Gestión de la Información (GI).....  | 24 |
| Ciclo de la Gestión de la información .....  | 24 |
| Funciones de la gestión de la información .....  | 24 |
| Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a Información Pública.....                                    | 25 |
| Tecnologías de la Información .....  | 25 |
| Importancia de las Tecnologías de la información en el proceso de la Gestión de la Información ..... | 26 |
| Acceso a la Información Pública.....   | 26 |

|   |           |
|---|-----------|
| Gobierno Electrónico .....  | 27        |
| Usabilidad de los Gobiernos Electrónicos .....                        | 28        |
| Importancia de los Gobiernos Electrónicos para la ciudadanía.....     | 28        |
| Componentes del Gobierno Electrónico .....                            | 29        |
| Ventajas Tangibles de la implementación de Gobierno Electrónico ..... | 30        |
| Desventajas de los Gobiernos Electrónicos .....                       | 30        |
| Brecha Digital.....   | 31        |
| Marco Metodológico .....  | 32        |
| Resultados obtenidos .....  | 35        |
| Resultados de la observación.....                                     | 35        |
| Resultados de la entrevista .....                                     | 36        |
| Análisis de los Resultados.....                                       | 37        |
| Triangulación de Datos .....  | <b>39</b> |
| Conclusiones .....  | 44        |
| Recomendaciones.....  | 46        |
| Referencias Bibliográficas .....                                      | 48        |
| Anexos.....   | 52        |
| Propuesta .....   | 52        |

## Resumen

El presente estudio de caso analiza la gestión de la información en la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jaramijó, con el fin de reducir la brecha digital mediante la optimización del gobierno electrónico. Su objetivo principal fue diagnosticar la gestión informacional actual, identificar barreras tecnológicas y sociales, y proponer estrategias para mejorar el acceso y uso de la información pública digital, favoreciendo la transparencia, accesibilidad y eficacia administrativa.

Se empleó un enfoque cualitativo con entrevistas y observación directa, detectando limitaciones como la prevalencia de formatos físicos, falta de capacitación del personal y deficiencias en infraestructura tecnológica, incluida la ausencia de sistemas interoperables y plataformas digitales accesibles para los ciudadanos.

Los resultados indican que el GAD cuenta con el sistema contable OLYMPO y servidores locales, pero carece de soluciones en la nube, redes integradas y canales digitales efectivos para la comunicación ciudadana. Además, el sitio web institucional presenta problemas de usabilidad y la participación ciudadana en procesos digitales es baja.

Se propone un Plan Integral de Gestión de la Información que incluya organización documental, digitalización, capacitación tecnológica, políticas de seguridad, monitoreo y mecanismos para fomentar la participación ciudadana.

Este plan busca fortalecer la transparencia, mejorar la calidad y el acceso a los servicios digitales, y reducir la brecha digital, promoviendo un gobierno más inclusivo, eficiente y sostenible en Jaramijó.

**Palabras clave:** gestión de la información, brecha digital, gobierno electrónico, digitalización, transparencia.

## Abstract

This case study analyzes information management in the Financial Directorate of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Jaramijó, with the aim of reducing the digital divide by optimization electronic government. Its main objective was to diagnose the current informational management, identify technological and social barriers, and propose strategies to improve access to and use of public digital information, to promote transparency, accessibility, and administrative efficiency.

A qualitative approach was used with interviews and direct observation, detecting limitations such as the prevalence of physical formats, lack of staff training, and deficiencies in technological infrastructure, including the absence of interoperable systems and citizen-accessible.

The results indicate that the GAD has the OLYMPO accounting system and local servers but lacks cloud solutions, integrated networks, and effective digital channels for citizen communication. Additionally, the institutional website presents usability problems, and citizen participation in digital processes is low.

An Integral Information Management Plan is proposed, including document organization, digitalization, technological training, security policies, monitoring, and mechanisms to encourage citizen participation.

This plan seeks to strengthen transparency, improve the quality and access to digital services, and reduce the digital divide, thereby promoting a more inclusive, efficient, and sustainable local government in Jaramijó.

**Keywords:** information management, digital divide, electronic government, digitalization, transparency.

## Introducción

En la era digital, la transformación de los servicios públicos mediante el gobierno electrónico representa una oportunidad clave para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. La presente investigación, titulada Gestión de la información para reducir la brecha digital del gobierno electrónico en la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó, año 2024: Estudio de caso, el cual surge del interés de analizar cómo la falta de atención y compromiso institucional hacia la gestión de la información y el desarrollo del gobierno electrónico puede profundizar las desigualdades digitales. El estudio tiene como finalidad destacar el papel estratégico que cumple la gestión de la información en la reducción de la brecha digital dentro del contexto del gobierno electrónico. El objetivo de la investigación es proponer una estrategia de gestión de la información que contribuya a reducir la brecha digital en los servicios de gobierno electrónico del GAD de Jaramijó.

La metodología de la investigación es un estudio de caso con enfoque cualitativo utilizando un tipo de investigación-acción con alcance descriptivo el cual se dividió en dos fases: diseño y presentación de resultados. Los métodos utilizados fueron estudio de caso inductivo-deductivos. Las técnicas utilizadas fueron observaciones directas y entrevistas estructuradas a dirigidas a por servidores públicos del GAD de Jaramijó El proceso investigativo se estructuró en dos etapas claramente definidas: la primera se centró en el diseño del estudio y la recopilación de antecedentes teóricos; mientras que la segunda abordó la aplicación de instrumentos y el análisis de los resultados obtenidos.

Para el desarrollo del estudio, se utilizaron los métodos inductivo-deductivos, complementados con técnicas como la observación directa y entrevistas estructuradas dirigidas a actores clave dentro de la institución. Durante la primera etapa, se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva sobre las variables de estudio, se identificaron las

principales manifestaciones problemáticas y se elaboró la justificación del trabajo. En coherencia con ello, se definieron los objetivos de investigación y se fundamentaron epistemológicamente las variables centrales: gestión de la información y brecha digital.

En la segunda etapa, se procedió a aplicar los instrumentos de recolección de datos, para luego organizar y discriminar la información obtenida. Esta fue analizada mediante la técnica de triangulación, lo que permitió identificar situaciones relevantes, establecer patrones y categorizar los hallazgos, los cuales sirvieron de base para la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Los resultados evidencian limitaciones en la capacidad del Gad del cantón de Jaramijó para gestionar la información de manera eficiente, lo que obstaculiza el desarrollo de un gobierno electrónico avanzado. Esta problemática se ve agravada por una brecha digital considerable entre los ciudadanos, lo que refuerza la necesidad de implementar la propuesta de solución planteada, con el fin de mitigar las deficiencias detectadas y avanzar hacia una gestión pública más inclusiva y digitalmente equitativa.

## **Antecedentes Investigativos**

El cantón Jaramijó, ubicado en la provincia de Manabí, Ecuador, fue originalmente parte del cantón Montecristi desde la creación de la provincia en 1824. En 1927, Jaramijó fue designado como parroquia de Montecristi, y tras 73 años de estar en esta categoría, se inició un proceso para su reconocimiento como cantón independiente. Este esfuerzo, encabezado por un comité pro-cantonización, culminó exitosamente el 28 de abril de 1998, cuando Jaramijó fue oficializado como el vigésimo segundo cantón de Manabí, mediante el acta número 0069 y registrado oficialmente con el número 306.

Con un crecimiento demográfico constante y una economía impulsada por sectores como la pesca, la artesanía y el turismo, Jaramijó ha desarrollado una base económica sólida que le permite sostener su crecimiento. No obstante, el avance en las tecnologías de la información ha puesto en evidencia una brecha digital que impacta en la accesibilidad y eficiencia de los servicios digitales ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón, particularmente en la Dirección Financiera, donde la gestión de la información resulta fundamental.

En este contexto, la gestión de la información se plantea como una herramienta clave para reducir la brecha digital y optimizar el uso del gobierno electrónico en el GAD de Jaramijó. La adecuada administración de los datos y recursos digitales en la Dirección Financiera puede mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos, permitiendo mayor transparencia, accesibilidad y eficacia en los procesos financieros del cantón.

El GAD de Jaramijó tiene como misión brindar servicios de calidad, promoviendo la inclusión y el desarrollo equitativo de su población. Para ello, busca reducir las barreras técnicas que limitan el acceso a servicios electrónicos, un reto especialmente relevante para la Dirección Financiera. Esta institución del Estado es responsable de implementar soluciones

tecnológicas que faciliten la interacción digital entre el gobierno y la comunidad. La visión para 2024 fue consolidar a Jaramijó como líder en innovación y servicios públicos, mediante la inclusión social, el uso eficiente de la tecnología y la formación de talento capacitado en gestión de la información.

En Cuba, en la Universidad de La Habana, Ponjuán y Torres (2020), en su trabajo titulado *La otra cara de la información: la desinformación y la información imprecisa como retos para la gestión de la información institucional*, abordan un problema muy actual de los sistemas de información relacionado con la calidad de la información, especialmente en sus manifestaciones de desinformación e información imprecisa, así como los vacíos de información. La investigación se basa en un enfoque cualitativo, utilizando como método el análisis documental y tomando como referencia a autores contemporáneos de gran relevancia. Como resultado, se destaca la necesidad de que las organizaciones mejoren la gestión de la información para asegurar su veracidad y confiabilidad, especialmente ante el aumento de la desinformación.

Ecuador, en la Universidad Técnica de Babahoyo, Montero (2019), en su investigación titulada *Gestión de Información Pública Exigida por la LOTAIP en el GAD de Babahoyo*, tiene como finalidad identificar la inadecuada gestión de la información pública exigida por la LOTAIP en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Babahoyo. El estudio se desarrolla mediante un examen complejo, utilizando métodos analíticos e inductivos. Las técnicas empleadas incluyen una encuesta al personal administrativo de la institución y una entrevista dirigida al director de la Gestión Estratégica. Los resultados señalan que el GAD Municipal del Cantón Babahoyo enfrenta problemas significativos en la gestión de la información, incluyendo un flujo

deficiente de documentos, falta de actualización en su página web, una gestión documental inadecuada y escasa comunicación entre departamentos.

En un estudio publicado por la Universidad del Zulia, (Barzaga-Sablón, Pincay, Nevárez-Barberán, & Cobeña, 2019) llevan a cabo una investigación en Portoviejo, Ecuador, titulada *Gestión de la Información y Toma de Decisiones en Organizaciones Educativas*. El objetivo de este estudio es analizar la gestión de la información y el conocimiento para la toma de decisiones en el contexto de las organizaciones educativas en Portoviejo. La metodología del estudio se basa en un análisis documental y se apoya en el método histórico-lógico y el sistémico estructural-funcional. Entre los resultados, se establece la interacción entre la gestión de la información, el conocimiento y la toma de decisiones, junto con la gerencia en las organizaciones educativas. Además, se destaca la necesidad de perfeccionar la definición de gestión del conocimiento y del riesgo en las organizaciones e instituciones educativas.

En Perú, en la Universidad César Vallejo, Silva (2023), en su trabajo de investigación titulado *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*, con la finalidad de establecer el vínculo directo entre el gobierno electrónico y la transparencia en dicha municipalidad durante el año 2020. El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, bajo un esquema no experimental, de corte transeccional y diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario, aplicado a una muestra de 35 colaboradores de la municipalidad. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada entre ambas variables, con un coeficiente de 0.542, significativa al nivel de 0.01. Se concluyó que existe un vínculo directo entre el gobierno electrónico, la Ley de

Transparencia y Acceso a la Información Pública, y el portal institucional de la municipalidad.

En Ecuador, en la Universidad Estatal de Milagro, Suárez y Cedillo (2019), en su artículo de investigación titulado *La Aceptación del Gobierno Electrónico entre los Empleados de un Municipio en Ecuador*, tienen como objetivo adaptar el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) para predecir la aceptación y el uso del gobierno electrónico entre los empleados municipales en Ecuador. El estudio se basa en un enfoque empírico-inductivo, fundamentado en la observación de percepciones. A partir de la revisión de la literatura, el modelo TAM se implementa y aplica al contexto ecuatoriano, utilizando la técnica de la observación acompañada de la aplicación de un cuestionario con 20 ítems, analizados en escalas Likert, que se administra a una muestra de 80 empleados de diferentes dependencias municipales. Los resultados indican que solo una de las hipótesis del TAM no se cumple en el contexto ecuatoriano. La principal contribución del estudio es identificar que la utilidad percibida (PU) es el factor más relevante para predecir la aceptación del gobierno electrónico entre los empleados municipales de Ecuador.

En Manabí, Ecuador, en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Zambrano Claudia, Vélez Xavier y Vélez Yosselin (2019), en su investigación titulada *Ranking de Gobierno Electrónico en los GAD Provinciales del Ecuador y Municipales de Manabí*, el cual tuvo como objetivo abordar las herramientas de gobierno electrónico en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) provinciales del Ecuador y municipales de Manabí, para lo cual se realizó un estudio exploratorio de sus portales web utilizando el análisis de contenido como método de investigación, así mismo se utilizó una metodología exploratoria,

empleando el análisis de contenido junto con la técnica de la observación. El estudio se centra en cinco dimensiones: Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación. La muestra incluye 24 GAD del Ecuador, considerando la provincia de Manabí. Los resultados indican que los GAD provinciales de Ecuador y los GAD municipales de Manabí presentan un mejor desempeño en la dimensión de información, con un 71% de cumplimiento a nivel provincial y un 36% en los municipios de Manabí. No obstante, las demás dimensiones evaluadas (interacción, transacción, integración y participación) muestran un bajo nivel de implementación.

## **Definición del estudio de caso**

El GAD de Jaramijó, en Manabí, juega un papel fundamental en este cantón manabita, puesto que es el que administra y gestiona la planificación territorial, obras públicas, servicios básicos, y programas de desarrollo social y económico. Además, promueve el turismo, la protección ambiental y la sostenibilidad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Actualmente, gracias al avance de la tecnología, los Gobiernos Electrónicos están ganando terreno en la gestión pública y en la interacción con los ciudadanos. Estas plataformas digitales permiten agilizar trámites, mejorar la transparencia y ofrecer servicios más accesibles a la población, eliminando barreras geográficas y reduciendo los tiempos de respuesta.

En este sentido, según Encarnación, Díaz y Armijos (2021), en su trabajo de investigación titulado Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador, concluyen que el gobierno electrónico debe servir para incrementar la participación ciudadana en la toma de decisiones en los gobiernos locales. No obstante, no todas las instituciones públicas comparten esta percepción; algunas lo hacen simplemente para cumplir con leyes, sin buscar realmente satisfacer o involucrar a la comunidad.

A pesar del auge tecnológico, muchas instituciones públicas aún enfrentan desafíos en la implementación de Gobiernos Electrónicos. Esto tiene como efecto un aumento de la brecha digital, excluyendo a la población del acceso a servicios públicos, limitando la transparencia de la información y restringiendo su participación ciudadana en los proyectos.

Se observa que la institución cuenta con una página web básica que presenta información general sobre el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jaramijó, su historia, noticias sobre proyectos futuros, repositorios y una sección dedicada al municipio en

línea. Todo esto está diseñado para facilitar el acceso y la consulta de la ciudadanía jaramijense.

Sin embargo, la institución no cuenta con un plan de Gobierno Electrónico, puesto que esta página web presenta diversas restricciones. No permite realizar trámites en línea, debido a que no se ha llevado a cabo un mantenimiento periódico de la infraestructura tecnológica para su actualización. Además, la transparencia de la información se encuentra desorganizada y poco estandarizada, lo que dificulta su acceso y comprensión por parte de la ciudadanía.

Este acceso ineficiente provoca que la población enfrente retrasos significativos en la realización de gestiones administrativas, lo que a su vez genera frustración y desconfianza hacia las instituciones. La imposibilidad de acceder a servicios digitales también dificulta la participación activa de la ciudadanía en los asuntos públicos y reduce la transparencia en la gestión gubernamental.

En cuanto a la gestión de la información, la institución cuenta con un almacenamiento en la nube a través de 'Drive'; sin embargo, este software presenta limitaciones en términos de organización y accesibilidad de los datos. Además, los sistemas del GAD no son interoperables con otras plataformas, lo que causa dificultades a la población al intentar acceder a la información y servicios necesarios, generando inconvenientes en los trámites administrativos. A esto se suma la falta de garantías en la seguridad de la información, lo que incrementa el riesgo de pérdida o filtración de datos sensibles.

En relación con la participación ciudadana, esta es muy deficiente, puesto que no se consideran adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos. No existen protocolos de capacitación para el personal en temas de acceso y transparencia de la información relevante del GAD hacia la ciudadanía. Además, no se han habilitado espacios físicos donde los ciudadanos puedan acceder a esta información, ni se han llevado a cabo

campañas de concientización sobre estos temas. Como resultado, la falta de comunicación y el acceso efectivo a la información influyen en la participación activa de la comunidad en los procesos de toma de decisiones, perpetuando así la desconexión entre el gobierno y la ciudadanía.

Todas estas manifestaciones problemáticas mencionadas son consecuencia de las limitaciones en la implementación de Gobiernos Electrónicos en la administración pública, lo que tiene un impacto significativo en la comunidad jaramijense en términos de accesibilidad, participación y calidad de servicios digitales administrativos.

Las principales interrogantes que guiarán este estudio son:

¿Cómo influye la gestión de la información en la reducción de la brecha digital dentro del gobierno electrónico del GAD de Jaramijó?

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el GAD de Jaramijó en la implementación de estrategias de gestión de la información para lograr una mayor inclusión digital de sus ciudadanos?

¿Qué herramientas y tecnologías de gestión de la información se están utilizando para mejorar el acceso y la interacción de los ciudadanos con los servicios de gobierno electrónico?

¿Cuál es el nivel de percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto a la accesibilidad y uso de los servicios electrónicos proporcionados por el GAD de Jaramijó?

¿Qué estrategias se podrían desarrollar para optimizar la gestión de la información y, en consecuencia, reducir la brecha digital en el contexto del gobierno electrónico del GAD de Jaramijó?

## **Justificación**

La gestión de la información es esencial en cualquier organización o institución, porque ofrece múltiples beneficios, entre ellos la reducción de la brecha digital en los gobiernos electrónicos, al facilitar el acceso equitativo a la información y a los servicios públicos y recursos digitales. La correcta organización, almacenamiento, procesamiento y distribución de la información disminuye las barreras tecnológicas que enfrentan grupos vulnerables, como personas de bajos recursos o zonas rurales.

La importancia de este estudio radica en la necesidad de abordar cómo la gestión de la información es clave para promover un desarrollo más equitativo, reduciendo las desigualdades tecnológicas y fortaleciendo la confianza en las instituciones públicas mediante mejores servicios tecnológicos, mayor participación y un control ciudadano más efectivo en los procesos de toma de decisiones.

Por otro lado, la factibilidad se sustenta en varios factores, como la colaboración del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jaramijó, que permitió el acceso a datos e información confiables y pertinentes para el análisis. Además, se contó con recursos bibliográficos y tecnológicos que facilitaron el desarrollo del proyecto. El acompañamiento de mi docente tutor también fue crucial, ya que su orientación y apoyo contribuyeron a que el estudio se realizará de manera organizada y eficiente.

Esta investigación es relevante porque mejorará la calidad de vida de los ciudadanos de Jaramijó al proponer una estrategia que fortalezca la gestión de la información y reduzca la brecha digital en los gobiernos electrónicos. Esto permitirá que la población acceda a servicios de mayor calidad, obteniendo

beneficios como la reducción de tiempos, estrés y desconocimiento del uso del portal web. Asimismo, se busca concientizar tanto a la institución como a los ciudadanos sobre la importancia del acceso a la información como un derecho y una responsabilidad, garantizando la transparencia en la gestión institucional a nivel cantonal. También se pretende fomentar una participación activa de los ciudadanos en las decisiones, convirtiéndolos en actores clave en los procesos de gobernanza.

El impacto social de esta investigación radica en que permitirá a la comunidad de Jaramijó acceder a servicios más inclusivos y eficientes, cerrando la brecha digital que actualmente afecta a ciertos grupos. Al mejorar la gestión de la información y promover el uso de plataformas electrónicas efectivas, se espera un aumento en la participación ciudadana, fortaleciendo el vínculo entre el gobierno local y la población. La mayor transparencia y accesibilidad contribuirán a generar un entorno más equitativo, donde todos puedan beneficiarse de los servicios ofrecidos, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos, así como impulsar el desarrollo social y económico del cantón, haciendo de la tecnología una herramienta accesible y útil para todos.

## Objetivos

### Objetivo General

Proponer una estrategia de gestión de la información que contribuya a reducir la brecha digital en los servicios de gobierno electrónico del GAD de Jaramijó, 2024.

### Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el estado actual de la gestión de la información en la Dirección Financiera del GAD de Jaramijó.
- Identificar las barreras tecnológicas, organizativas y sociales que dificultan el acceso a los servicios digitales del GAD.
- Analizar la usabilidad del sitio web institucional en términos de acceso a la información financiera y participación ciudadana.
- Formular una propuesta estratégica para optimizar la gestión de la información y reducir la brecha digital en el GAD de Jaramijó.

## **Marco Conceptual**

### **Gestión de la Información (GI)**

La gestión de la información es un proceso importante para cualquier organización, puesto que implica prácticas que optimizan el manejo de los datos para convertirlos en información útil que inicia desde su recolección hasta la recuperación de la información. Este enfoque facilita el acceso a información relevante, mejorando la toma de decisiones. De acuerdo a lo que menciona Estrada (2016), “la gestión de la información se refiere al conjunto de procesos que sirve para designar actividades orientadas a la generación, coordinación, almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de la información tanto interna como externa contenida en cualquier soporte.”

### **Ciclo de la Gestión de la información**

El ciclo de Gestión de la Información está basado en la valoración de las necesidades de la información de los usuarios, a nivel interno como externo. También se considera como “... un proceso de adaptación de conceptos que incluyen: (i) qué datos deberán recopilarse; (ii) cómo tendrá que procesarse y analizarse los datos; (iii) cómo tendrá que difundirse la información con el fin de apoyar la toma de decisiones, de manera pertinente y con precisión” (Presidencia de la República de Colombia "El Programa Presidencial para la Acción Integral contra Minas Antipersonal (PAICMA)", 2013).

### **Funciones de la gestión de la información**

La GI para la eficacia de las instituciones públicas, es un recurso estratégico especialmente en un contexto donde la transparencia y la rendición de cuentas son cada vez más demandadas por la ciudadanía. Una gestión adecuada es necesaria para el manejo de datos, así como, para la comprensión de las necesidades informativas que surgen a través de las funciones y objetivos de la organización. (Loayza Yupanqui, 2015) afirma que “las funciones de la gestión de la información abarcarían desde”: a) Determinar las necesidades de

la información en correspondencia a sus funciones y necesidades, b) Mejora de los canales de comunicación y acceso a la información, c) Mejora de los procesos informáticos, d) Empleo eficiente de los recursos.

### **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a Información Pública**

En Ecuador, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) reconoce el derecho de los ciudadanos a acceder a información relacionada con asuntos públicos como un mecanismo para fortalecer la participación ciudadana, promover la rendición de cuentas y ejercer un control efectivo sobre las instituciones gubernamentales y aquellas que reciben fondos públicos. En este contexto, el Artículo 7 establece las obligaciones de las entidades para publicar información relevante de manera accesible y continua, mientras que el Artículo 19, garantiza a los ciudadanos el acceso a esta información para fomentar la transparencia y prevenir la corrupción.

### **Tecnologías de la Información**

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han revolucionado el funcionamiento de las organizaciones, especialmente en el sector público, al facilitar la captura, almacenamiento y distribución de datos.

Para Solkolova, et al.,( 2011) “Las Tecnologías de Información y Comunicación son consideradas como componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión institucional”

De acuerdo a lo que indica el autor, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son fundamentales en la gestión de la información, enfocándose en el ámbito público, puesto que mejoran la transparencia y la accesibilidad de la información gubernamental.

Estas herramientas permiten a las instituciones capturar y procesar

información de manera más eficiente, optimizando la toma de decisiones y la rendición de cuentas. Además, facilitan el acceso ciudadano a la información pública, promoviendo un entorno participativo que fortalece la democracia y mejora la gestión pública.

### **Importancia de las Tecnologías de la información en el proceso de la Gestión de la Información**

En la actualidad, para las empresas es imposible tener éxito sin el apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), ya que estas ayudan a mejorar el rendimiento de las empresas, siendo más eficientes y reduciendo trabajo para la mano de obra directa, de igual manera brinda accesibilidad a la información para la buena toma de decisiones. (Saavedra y Tapia 2013)

Según lo que plantea la teoría, en la actualidad las empresas no pueden alcanzar el éxito sin el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Esta afirmación refleja con claridad la fuerte dependencia que existe hoy en día entre el mundo empresarial y la tecnología. Las TIC han dejado de ser herramientas opcionales para convertirse en recursos fundamentales que permiten a las organizaciones competir, crecer y mantenerse vigentes en un entorno dinámico y altamente competitivo.

### **Acceso a la Información Pública**

El acceso a la información pública es un derecho fundamental que promueve la transparencia y la rendición de cuentas en las instituciones públicas o privadas. Este derecho permite a los ciudadanos conocer las acciones de sus gobiernos y participar activamente en la vida democrática.

“El derecho de acceso a la información pública pasa a ser considerado un derecho autónomo, un derecho subjetivo perfecto, por lo que formulada una

petición en tal sentido genera una obligación del Estado de brindar la información solicitada, salvo las excepciones legales”. (Duran, 1948, citado por Valim, 2019). Sin embargo, existen barreras que limitan su acceso equitativo, como la brecha digital, la escasez de recursos tecnológicos y la falta de habilidades tecnológicas en ciertos sectores.

Por otro lado, “la gestión pública se centra en generar resultados que impacten positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos y en el desarrollo del país” (Secretaría de Gestión Pública 2013b), En este sentido, esta perspectiva enfatiza la necesidad de enfoques que prioricen el bienestar social, asegurando que las políticas y servicios públicos

respondan efectivamente a las necesidades de la población. Esta orientación es esencial para fortalecer la confianza en las instituciones y promover un desarrollo sostenible (p.21)

En consonancia a lo anterior, este enfoque en resultados pone de relieve la importancia de implementar estrategias que no solo se enfoquen en la eficiencia administrativa, sino que también busquen un impacto real en la vida de los ciudadanos. La gestión pública orientada a resultados permite que los gobiernos evalúen su desempeño y realicen ajustes necesarios para mejorar la calidad de vida de la población apoyados en las TICS.

### **Gobierno Electrónico**

El gobierno electrónico representa una transformación significativa en la manera en que las administraciones públicas interactúan con los ciudadanos. Según (Naser, 2017 citado por Herrera Lady, 2021) resalta que el gobierno electrónico “es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones

externas e internas a través de la tecnología, el internet y los nuevos medios de comunicación” (p.6).

En este contexto, se destaca cómo el uso de la tecnología puede transformar la gobernanza, permitiendo un acceso más directo y rápido a los servicios públicos. A medida que los gobiernos adoptan herramientas digitales, se espera que la relación entre el Estado y los ciudadanos se vuelva más interactiva y transparente, lo que aumenta la confianza y la participación ciudadana.

### **Usabilidad de los Gobiernos Electrónicos**

La usabilidad es clave en el diseño de tecnologías, especialmente en el ámbito público, para garantizar que sean accesibles y efectivas. Según Davis (1989), la facilidad de usabilidad se define como "el grado en el cual el usar una innovación está libre de esfuerzo". Por ello, incluso las tecnologías más avanzadas pueden ser ineficaces si presentan barreras en

su uso. Asegurar esta facilidad no solo promueve su adopción, sino que también maximiza los beneficios que las TIC pueden aportar en diversos contextos.

### **Importancia de los Gobiernos Electrónicos para la ciudadanía**

El gobierno electrónico emerge como un recurso valioso para mejorar la interacción entre los ciudadanos y sus gobiernos. Daiser y Wirtz (2016) precisan que “el gobierno electrónico puede ser un poderoso instrumento para mejorar la interacción ciudadano- gobierno y lograr avanzar en la administración pública, en tanto, mejora la eficiencia del gobierno interno”.

El potencial del gobierno electrónico es indispensable para crear un vínculo más estrecho entre los ciudadanos y sus administraciones. Al mejorar la interacción, se fomenta un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida,

lo que puede resultar en una mayor participación en el proceso democrático y en la formulación de políticas públicas.

### **Componentes del Gobierno Electrónico**

Los componentes del gobierno electrónico son fundamentales para su eficacia y aceptación por parte de la ciudadanía, estos incluyen: Los servicios en línea, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), son aquellos que se proveen parcial o totalmente a través de internet u otras redes, caracterizándose por su automatización, la ausencia de necesidad de presencia física y el uso intensivo de tecnologías digitales para la producción y acceso a datos y contenidos que generan valor público para los ciudadanos y la población en general. Por otro lado, Cunill (1991) define “la participación ciudadana como un acto voluntario de interacción social orientado a involucrarse en actividades públicas con el propósito de influir en su desarrollo y obtener beneficios de ellas, entendiendo por “actividad pública” aquellas acciones colectivas y organizadas”. En cuanto a la transparencia y la rendición de cuentas, Bauhr y Nasiritousi (2012) la conciben como “la liberación de información relevante para la evaluación de las instituciones”, destacando que

la interacción con organizaciones internacionales fomenta el apoyo interno hacia prácticas de transparencia.

### **Ventajas Tangibles de la implementación de Gobierno Electrónico**

La implementación del gobierno electrónico conlleva múltiples ventajas que impactan positivamente en la gestión pública.

Malodia et al.(2021) reconoce algunas ventajas tangibles en cuanto a la implementación del gobierno electrónico en la gestión pública, tales como: reducción de costos en la prestación de los servicios públicos, costos en almacenamiento y mantenimiento de documentos y acceso a la información las 24 horas del día. En cuanto a las ventajas intangibles se encuentran, la satisfacción de las personas con su gobierno y una confianza a los procesos que se realicen. Sin embargo, las entidades públicas deben adoptar medidas de orientación ciudadana y luego proceder a implementar proyectos de gobernanza electrónica

En este contexto las ventajas mencionadas anteriormente indican que el gobierno electrónico no solo se traduce en una modernización de los servicios, sino que también representa una oportunidad para que las administraciones públicas se adapten a las necesidades contemporáneas de eficiencia y efectividad. Esta transformación puede resultar en una mayor satisfacción del ciudadano y un mejor uso de los recursos públicos.

### **Desventajas de los Gobiernos Electrónicos**

En el contexto de los gobiernos electrónicos, si bien las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ofrecen múltiples ventajas y/o beneficios para la gestión pública y el acceso a servicios, también presentan ciertos desafíos que pueden limitar su efectividad.

Ripalda (2019) destaca las siguientes desventajas en los gobiernos electrónicos: La falta de preparación y poco conocimiento en los aspectos tecnológicos por parte de los funcionarios públicos, ciudadanos con alto índice de analfabetismo tecnológico, escasa coordinación y comunicación entre las instituciones públicas, mala calidad en el servicio e infraestructura tanto física como tecnológica, falta de políticas e impulso económico para la modernización del Estado, inseguridad informática y poca implementación de planes estratégicos.

### **Brecha Digital**

La brecha digital se ha convertido en un desafío central en la era de la información, marcando una división no solo entre países, sino también dentro de cada nación. Este fenómeno no se limita al acceso a dispositivos tecnológicos; también abarca la capacidad de utilizarlos de manera efectiva y productiva.

“La brecha digital se entiende como un fenómeno dentro de la Sociedad de la Información en el que se presentan desigualdades en cuanto al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en distintos niveles: geográfico, socioeconómico, género y étnico, entre otros”... “Además, el concepto de brecha digital no es estático” (Castells, 2002, p. 35).

En este contexto, la brecha digital no se limita al acceso físico a dispositivos, sino que incluye la capacidad de emplearlos de manera eficiente. Es importante que las personas no solo consuman tecnología, sino que participen activamente en su creación y uso. Por ello, los gobiernos deben implementar medidas para fomentar la alfabetización digital y el desarrollo de habilidades tecnológicas, garantizando que todos los ciudadanos puedan integrarse plenamente en la sociedad digital y beneficiarse de sus oportunidades.

### **Marco Metodológico**

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, orientado a comprender un determinado fenómeno social desde el punto de vista de los involucrados, el cual permite explorar problemas considerando sus múltiples significados y contextos, favoreciendo un análisis profundo. Según Banister et al. (2004), “la investigación cualitativa es el estudio interpretativo de un tema o problema específico en el que el investigador es central para la obtención del sentido”. Por tanto, este tipo de investigación es esencial, puesto que permite comprender cómo se gestionan los flujos de información en un entorno institucional como el Gad de Jaramijó, lo que contribuye a interpretar las dinámicas internas y su impacto en la reducción de la brecha digital.

El diseño adoptado en esta investigación corresponde al tipo investigación-acción. Martínez Miguélez (2004) señala que este diseño busca “la comprensión de los fenómenos sociales y psicológicos mediante la observación de las dinámicas de las fuerzas presentes que interactúan en un determinado contexto. Si la realidad es un proceso de cambio en acto, la ciencia no debe congelarlo, sino estudiar las cosas cambiándolas y observando los efectos”. Esta perspectiva fue particularmente relevante para el desarrollo del estudio, puesto que permitió no solo identificar las deficiencias en la gestión de información, sino también proponer una estrategia que mejore dicho problema.

El alcance de este trabajo es descriptivo. Según Martínez (2018), este tipo de alcance “tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. Esto permitió detallar las características de las prácticas actuales en la gestión de información del GAD de Jaramijó y relacionarlas con los efectos que tienen sobre la brecha digital, estableciendo un marco de referencia útil para

futuras investigaciones.

Los métodos utilizados en la investigación fueron los siguientes:

Estudio de caso para explorar a profundidad el fenómeno dentro de su contexto real. Monje (2010) afirma que “una investigación de estudio de casos trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencias, con datos que deben converger en un estilo de triangulación”. Este método fue fundamental para este estudio porque permitió reunir datos de diversas fuentes, como observaciones, entrevistas y documentos, integrando diferentes perspectivas para obtener una visión completa del fenómeno estudiado.

Por otra parte, se utilizó el método inductivo-deductivo. Francis Bacon (1561-1626), citado por Dávila (2006), propuso que “para obtener conocimiento es imprescindible observar la naturaleza, reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos”. Así mismo, el deductivo Charmaz (2006) menciona que este procedimiento “es una herramienta esencial en las ciencias sociales para construir conocimiento desde el terreno investigativo”. Estos métodos permitieron identificar patrones específicos en la gestión de información y, a partir de ellos, desarrollar propuestas teóricas y prácticas que respondieran a las necesidades del contexto.

Las principales técnicas empleadas fueron la observación directa y la entrevista. Según Tamayo (2007), la observación directa “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Esto permitió identificar, el estado actual, las dinámicas y prácticas relacionadas con la gestión de la información en el GAD de Jaramijó a través de una ficha de observación categorizada. Por otro lado, Lanuez y Fernández (2014) definen la entrevista como “el método empírico, basado en la comunicación interpersonal

establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema”. Esta técnica se empleó con un cuestionario de preguntas, el cual facilitó comprender las percepciones y experiencias tanto de los servidores públicos, generando información valiosa sobre los desafíos y oportunidades en la gestión de la información.

La población del estudio estuvo constituida por servidores públicos del GAD de Jaramijó. Para un análisis más enfocado, se seleccionó una muestra de 3 participantes directamente involucrados en los procesos de gestión de información, lo que permitió obtener datos específicos y significativos para el estudio.

La dimensión del tiempo del estudio fue transversal, que consistiendo en recolectar datos obtenidos de la observación y entrevista en tiempo real considerado en ocho meses y dividido en dos fases: la primera enfocada en el diseño del estudio y la recopilación de datos, y la segunda dedicada al análisis e interpretación de resultados, así como a la formulación de propuestas de mejora.

## Resultados obtenidos

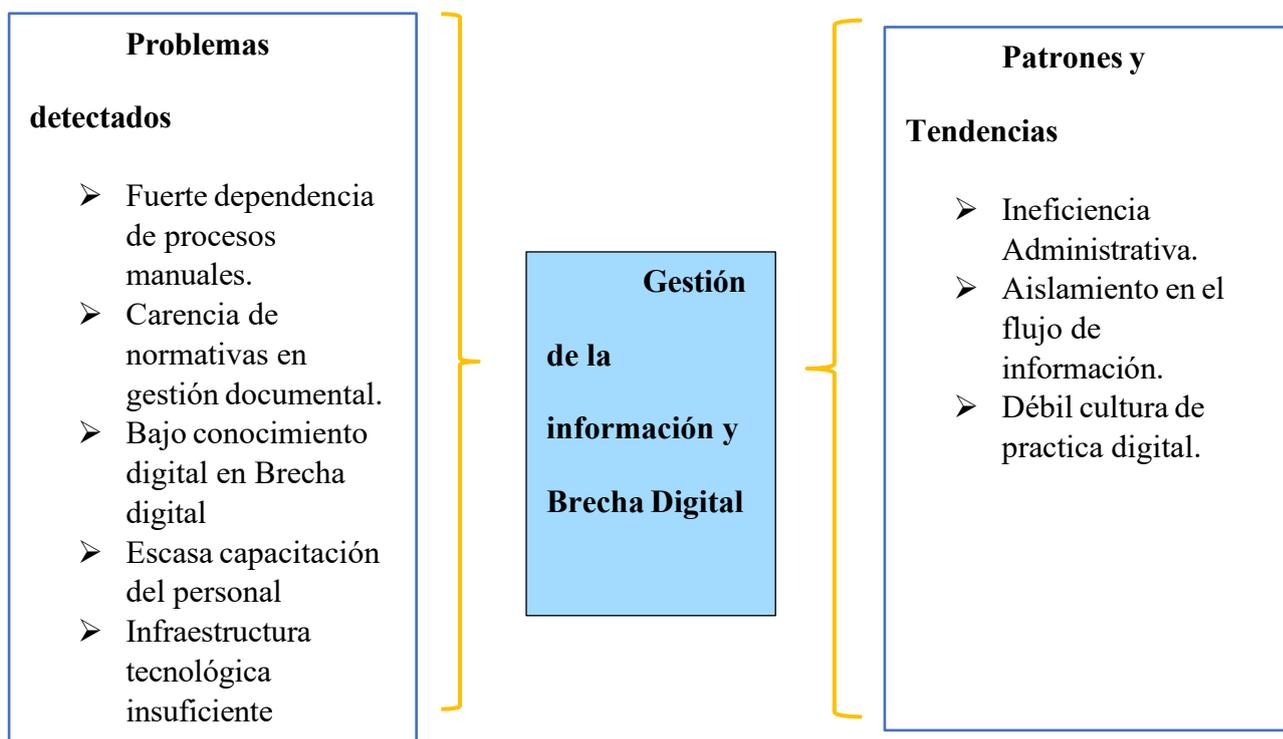
En el presente estudio de caso se recurrió a métodos como la observación directa y las entrevistas, los cuales permitieron recopilar, analizar e interpretar la información necesaria para valorar el estado actual del Departamento de Dirección Financiera Gad Jaramijó.

### Resultados de la observación

En el marco del presente estudio, se desarrolló un proceso de análisis orientado a identificar los principales problemas estructurales y funcionales en torno a la gestión de la información y la brecha digital en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jaramijó. A continuación, se presenta las siguientes problemáticas detectadas.

**Figura 1**

*Problemas detectados – patrones y tendencias*



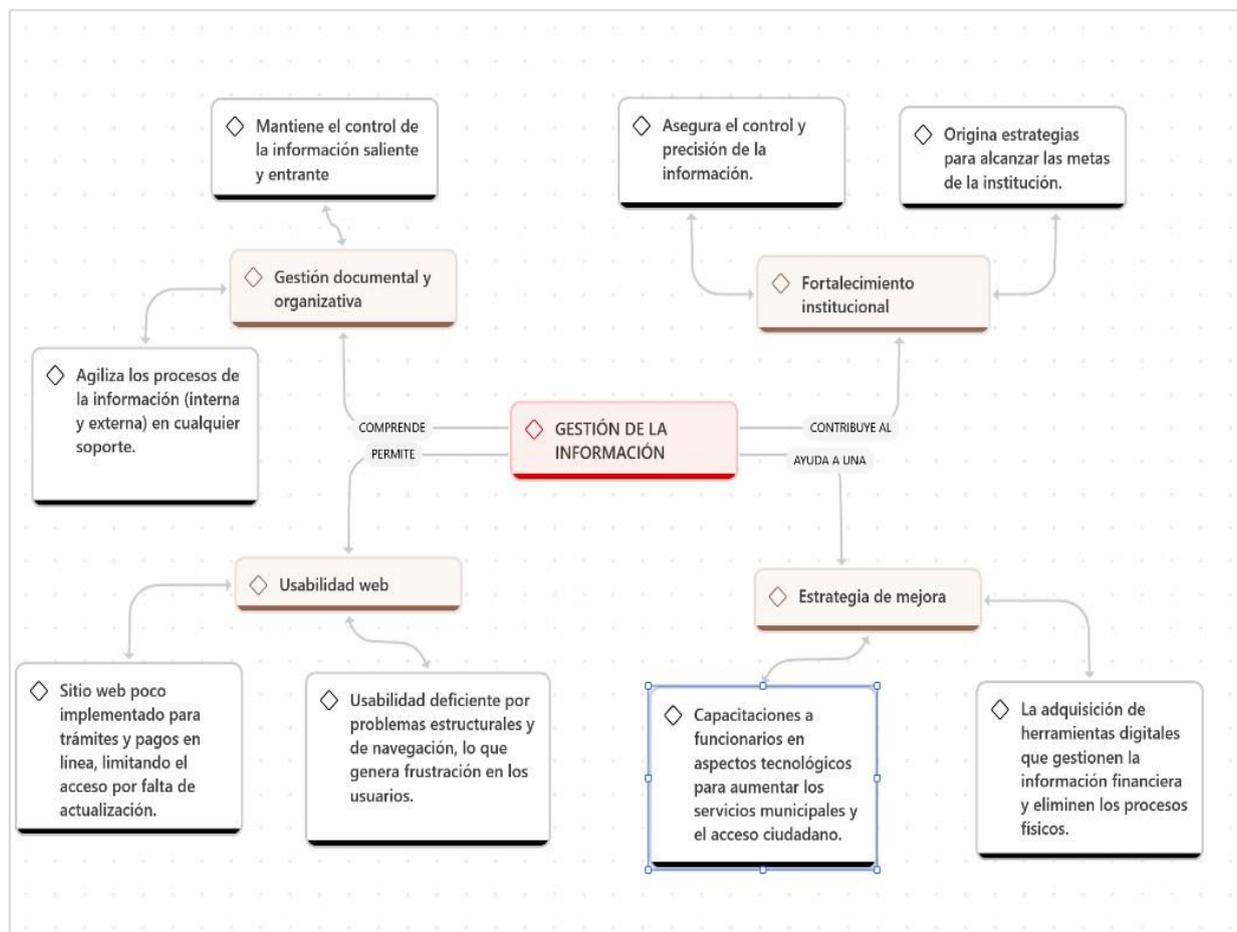
**Nota:** La gráfica demuestra los problemas detectados sobre la gestión de información y brecha digital dentro del departamento de la Dirección Financiera Gad Jaramijó

## Resultados de la entrevista

### Categoría Gestión de la información

Figura 1

*Nivel de Conocimiento fundamentales de la Gestión de la información en el Departamento Financiero del GAD JARAMIJÓ*



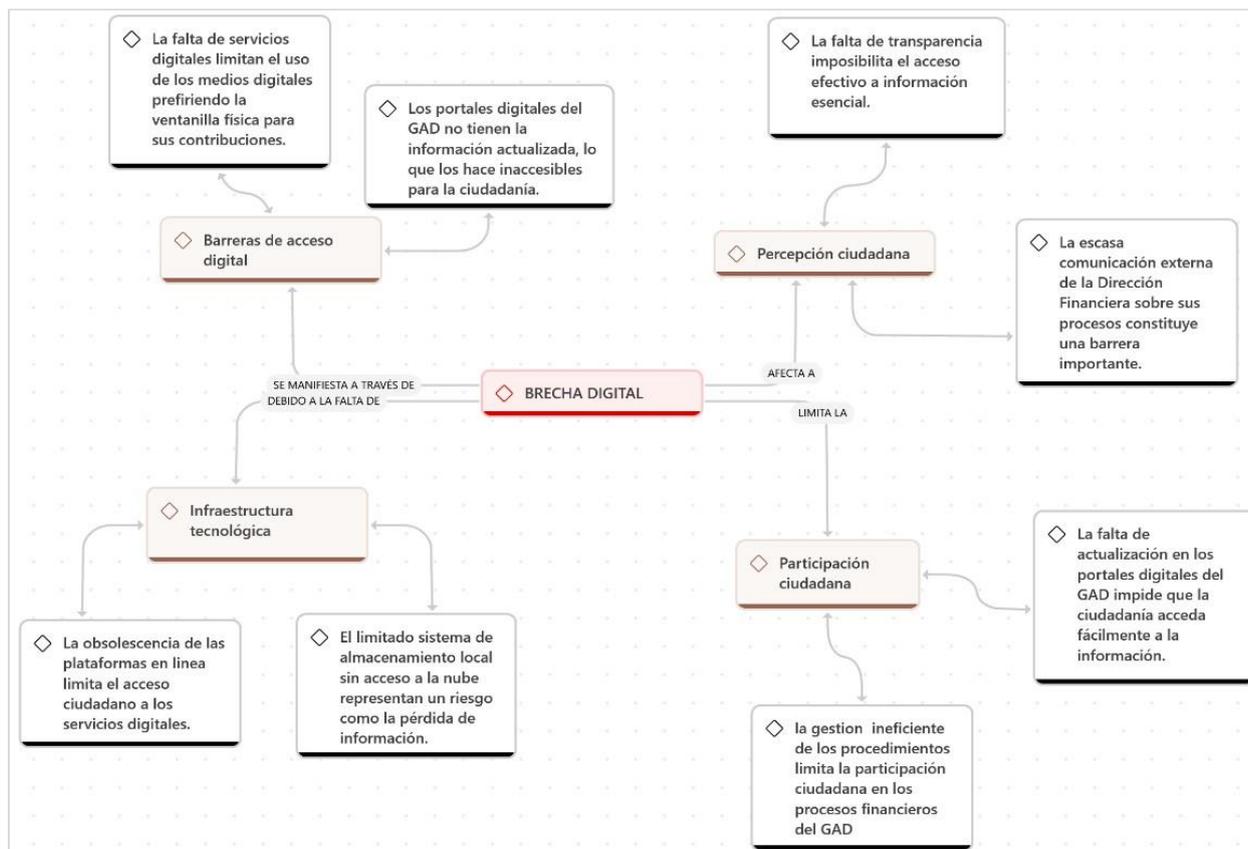
**Nota:** La figura muestra el nivel de conocimiento que poseen los responsables del departamento de la Dirección Financiera del GAD de Jaramijó, en cuanto al análisis de la gestión de la información.

## Categoría Brecha Digital

Responsables del Departamento de Dirección Financiera

### Figura 2

*Nivel de Conocimiento fundamental de la Brecha Digital en el Departamento de la Dirección Financiera del GAD Jaramijó*



**Nota:** La figura muestra el nivel de conocimiento de la Brecha Digital que poseen los responsables del departamento de la Dirección Financiera del GAD de Jaramijó, en cuanto al análisis de la gestión de la información.

## Análisis de los Resultados

### Análisis de la Observación

El análisis de la guía de observación aplicada en la Dirección Financiera del GAD Jaramijó permitió evidenciar deficiencias estructurales y funcionales que afectan directamente la calidad de la gestión pública en relación con la administración de la información y el uso de tecnologías digitales. Entre los hallazgos más relevantes destaca la

persistente dependencia de procesos manuales, lo que genera retrasos operativos, duplicación de tareas y disminuye la

eficiencia institucional. Esta situación está estrechamente vinculada a una infraestructura tecnológica limitada, que no responde a las necesidades de un entorno administrativo moderno ni permite la interoperabilidad entre sistemas.

Asimismo, se constató la ausencia de normativas y protocolos internos que regulen la gestión documental electrónica, lo cual debilita la trazabilidad, seguridad y conservación de los datos institucionales. Esta carencia normativa se agrava por la escasa capacitación del personal, cuyas competencias digitales son empíricas y no se desarrollan mediante procesos formativos sistemáticos, limitando la capacidad de innovación y adaptación institucional al entorno tecnológico actual.

Otro aspecto crítico identificado fue la limitada accesibilidad ciudadana a la información financiera y a los servicios digitales institucionales. El sitio web del GAD presenta una estructura desactualizada y poco funcional, sin herramientas efectivas de interacción ni mecanismos de transparencia activa, lo que restringe el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

En conjunto, los hallazgos reflejan una débil cultura digital organizacional, marcada por la desconexión entre tecnología, normativas y capacidades humanas. Esta situación exige una intervención estratégica orientada a fortalecer la infraestructura tecnológica, implementar políticas de digitalización documental, capacitar al talento humano y rediseñar los canales de interacción institucional con la ciudadanía, bajo un enfoque de modernización administrativa y gobernanza digital inclusiva.

### **Análisis de la Entrevista**

En este apartado se realizará el análisis de los resultados obtenidos por los

participantes por medio de una triangulación de datos, estudio que se aplicará en cada una de las dimensiones en estudio.

**Categoría:** Gestión de la Información

### **Triangulación de Datos sobre el Nivel de Conocimiento en la Gestión de la Información**

En el marco del estudio desarrollado en la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jaramijó se realizó un análisis de resultados basado en la triangulación de datos cualitativos obtenidos mediante entrevistas, observación directa y análisis documental. Esta triangulación permitió contrastar y validar la información recogida a partir de diferentes fuentes y perspectivas, fortaleciendo la validez del análisis y revelando patrones recurrentes en el comportamiento organizacional respecto al uso, administración y aprovechamiento de la información digital y documental.

De acuerdo con los hallazgos emergentes de las entrevistas aplicadas a los funcionarios responsables del área financiera, se identificó que el conocimiento sobre gestión de la información es parcial. Aunque se reconoció el uso del sistema contable OLYMPO como herramienta tecnológica de gestión, se constató una fuerte dependencia de soportes físicos, principalmente en procesos claves como el manejo de comprobantes de egreso e ingreso, lo que evidencia un rezago sustancial en la digitalización documental. Esta afirmación se alinea con lo señalado por Estrada (2016), quien define la gestión de la información como el conjunto de procesos orientados a la generación, coordinación, almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de información contenida en cualquier soporte, destacando la necesidad de sistematización y eficacia para su aplicación institucional.

En este sentido, se establece un desalineamiento entre la infraestructura tecnológica disponible y su uso efectivo, lo cual denota una fragmentación operativa. La existencia de múltiples sistemas digitales para distintas funciones financieras, sin interoperabilidad entre

ellos, refuerza esta limitación. Esta situación fue señalada por los entrevistados como un obstáculo que impide la consolidación de una plataforma de gestión de información

centralizada y eficiente. La observación directa corroboró estas limitaciones al evidenciar una integración deficiente de herramientas digitales dentro del flujo de trabajo institucional.

Asimismo, el análisis documental permitió evidenciar la inexistencia de normativas institucionales o manuales que orienten la gestión documental electrónica. Los procesos organizativos siguen lineamientos tradicionales (ordenamiento cronológico, foliado manual), sin una estructura normativa digitalizada que asegure seguimiento, conservación y acceso eficiente a los datos institucionales. Este vacío normativo y técnico fue reiterado por los funcionarios entrevistados, quienes identificaron como prioridad el establecimiento de un sistema de gestión documental electrónico (SGDE) respaldado por directrices técnicas y legales claras. Esta deficiencia normativa contradice las recomendaciones planteadas por Loayza Yupanqui (2015), quien sostiene que una adecuada gestión de la información institucional debe abarcar la mejora de los canales de comunicación, el acceso a la información y la eficiencia de los procesos informáticos.

En cuanto a la dimensión formativa, se observaron deficiencias significativas en la capacitación del personal. No existen programas de formación sistemática en tecnologías de la información ni estrategias para fortalecer competencias en gestión documental digital, lo que perpetúa prácticas operativas ineficientes. Las entrevistas revelaron que el conocimiento actual se deriva, en su mayoría, de la experiencia empírica de los funcionarios, sin un proceso formal de profesionalización o actualización continua. Esto pone en evidencia la falta de un enfoque institucional de fortalecimiento del talento humano en función de las exigencias del entorno digital contemporáneo.

Finalmente, se destaca que el acceso y la transparencia hacia la ciudadanía también se

ven afectados por esta precariedad en la gestión de la información. Si bien existe una página web institucional, esta presenta escasa usabilidad, contenido desactualizado y limitada accesibilidad a información financiera pertinente. La percepción ciudadana, captada

indirectamente a través de las declaraciones del personal del GAD, refleja descontento ante la opacidad y la falta de canales funcionales de información pública. Esto se encuentra en correspondencia con lo señalado por Daiser y Wirtz (2016), quienes sostienen que el gobierno electrónico es una herramienta clave para mejorar la interacción entre ciudadanía y gobierno, siempre que exista una infraestructura tecnológica funcional, acompañada de estrategias de participación y acceso efectivo a la información.

### **Categoría: Brecha digital**

#### **Triangulación de los datos sobre Nivel de Conocimiento**

##### **Fundamental sobre la Brecha Digital**

La Figura 2 del estudio presenta el nivel de conocimiento que poseen los funcionarios de la Dirección Financiera del GAD Jaramijó respecto a la brecha digital. Este análisis se desarrolló bajo el enfoque de triangulación metodológica, integrando datos provenientes de entrevistas a servidores públicos, observación directa de las condiciones tecnológicas y análisis documental institucional, permitiendo validar los hallazgos a través de múltiples fuentes y perspectivas.

En términos generales, los resultados evidencian un conocimiento limitado, fragmentado y desigual sobre el fenómeno de la brecha digital entre los funcionarios entrevistados. Si bien existe una noción básica del concepto vinculado a la falta de acceso y uso de tecnologías digitales, la mayoría de los entrevistados no logra relacionar este fenómeno con las dimensiones operativas y estratégicas de la gestión pública, especialmente en lo que respecta a la inclusión ciudadana y la prestación de servicios digitales. Tal como señala Castells (2002),

la brecha digital no es un concepto estático, sino una manifestación dinámica de desigualdades tecnológicas a nivel geográfico, socioeconómico y organizacional, lo que exige una comprensión multidimensional para su abordaje eficaz.

Desde la observación directa, se constató la carencia de plataformas digitales funcionales que permitan realizar trámites en línea, así como la inexistencia de mecanismos efectivos de comunicación institucional digital hacia la ciudadanía. La falta de un sitio web actualizado, con contenidos pertinentes y servicios accesibles, constituye una barrera crítica que perpetúa la exclusión tecnológica y, por tanto, limita el ejercicio del derecho al acceso a la información pública. Esta situación se ve agravada por la escasa interoperabilidad entre los sistemas institucionales y la inexistencia de estrategias de alfabetización digital dirigidas tanto al personal interno como a los usuarios externos.

Asimismo, se identificaron debilidades en la infraestructura tecnológica, como la inexistencia de espacios físicos para asistencia digital ciudadana, la limitada conectividad en áreas internas del GAD y la ausencia de una estrategia multicanal que combine medios digitales e impresos para garantizar la inclusión de poblaciones con bajo nivel de alfabetización tecnológica. Esto concuerda con lo afirmado por Ripalda (2019), quien advierte que la falta de preparación tecnológica de funcionarios públicos, junto con la escasa infraestructura digital, constituyen factores determinantes en la persistencia de gobiernos electrónicos ineficientes y excluyentes.

Por otro lado, los entrevistados expresaron que uno de los factores que contribuye a la permanencia de la brecha digital es la baja apropiación tecnológica de ciertos segmentos de la población, particularmente adultos mayores y ciudadanos con bajo nivel educativo, quienes continúan optando por trámites

presenciales. Sin embargo, la responsabilidad institucional en este fenómeno se refleja en la inexistencia de planes de capacitación ciudadana ni campañas de sensibilización digital, aspectos fundamentales para fomentar el acceso equitativo a los servicios públicos digitales. En este sentido, Daiser y Wirtz (2016) sostienen que el gobierno electrónico puede ser un instrumento eficaz para mejorar la interacción entre ciudadanía y administración pública, pero solo cuando se desarrolla bajo una lógica de inclusión y con una infraestructura orientada al servicio.

## Conclusiones

La gestión de la información en el Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó se encuentra limitada por una estructura híbrida e ineficiente, en la que coexisten procesos digitales y manuales sin una integración operativa efectiva. Esta fragmentación evidencia la ausencia de políticas institucionales, normativas técnicas y protocolos de gestión documental electrónica, lo que restringe la eficiencia administrativa, dificulta el acceso oportuno a la información y compromete la transparencia institucional.

- El nivel de conocimiento del personal respecto a la brecha digital es superficial y funcional, careciendo de una comprensión estratégica sobre su impacto en la equidad digital y el acceso ciudadano a los servicios públicos. Esta limitación conceptual impide el desarrollo de iniciativas institucionales orientadas a la alfabetización digital, la inclusión tecnológica de la población y la transformación del gobierno electrónico como una herramienta de gobernanza accesible y participativa.
- La infraestructura tecnológica disponible en el GAD de Jaramijó es insuficiente y poco aprovechada, mostrando serias limitaciones en interoperabilidad, usabilidad web y comunicación digital, tanto interna como externa. Esta debilidad tecnológica impide una gestión moderna y ágil de la información financiera y limita el desarrollo de servicios digitales efectivos para la ciudadanía.
- La gestión limitada de la información en el GAD de Jaramijó contribuye a la persistencia de la brecha digital, afectando directamente la eficiencia institucional y restringiendo la inclusión ciudadana. Para abordar esta problemática de manera efectiva, se plantea la implementación de un Plan de

Gestión de la Información alineado con el Modelo de Madurez de Gobierno Electrónico, como una estrategia integral que facilite la modernización de procesos, el fortalecimiento de capacidades internas y el acceso equitativo a la información pública.

## Recomendaciones

- Implementar un Sistema de Gestión Documental Electrónico (SGDE) que permita digitalizar, centralizar y automatizar todos los procesos relacionados con la documentación financiera. Este sistema debe estar respaldado por normativas técnicas internas y protocolos claros de operación, garantizando la trazabilidad, seguridad y conservación de la información. Asimismo, debe contemplar la interoperabilidad con otros sistemas gubernamentales, promoviendo una gestión documental eficiente y transparente.
- Diseñar e implementar un programa de capacitación continua en tecnologías de la información y gestión documental digital dirigido al personal de la Dirección Financiera, con el fin de fortalecer sus competencias técnicas y disminuir la dependencia de prácticas empíricas. Esta capacitación debe incluir contenidos sobre gobierno electrónico, seguridad digital, normativa vigente y atención al ciudadano en entornos digitales, a fin de profesionalizar la función pública en el contexto de la transformación digital.
- Desarrollar una estrategia institucional para la reducción de la brecha digital, que contemple acciones de alfabetización digital para la ciudadanía, especialmente orientadas a grupos vulnerables como personas adultas mayores y de bajo nivel educativo. Esta estrategia debe combinar canales digitales (sitio web funcional, plataforma de trámites en línea, redes sociales) con medios impresos e informativos accesibles, a fin de asegurar una inclusión efectiva y multicanal en el acceso a los servicios públicos.
- Rediseñar la infraestructura tecnológica del GAD de Jaramijó, priorizando la creación de un portal institucional con enfoque en la usabilidad, accesibilidad y transparencia, que facilite el acceso a información financiera relevante y

permita la realización de trámites en línea. Este portal debe estar alineado con las disposiciones de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), e incluir mecanismos de retroalimentación ciudadana, contribuyendo a fortalecer la confianza y participación social.

## Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)*. Registro Oficial Suplemento No. 337, 18 de mayo de 2004. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Barzaga-Sablón, O. S., Pincay, H. J. J. V., Nevárez-Barberán, J. V., & Cobeña, M. V. A. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 120-130. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059953010/html/>
- Bravo Ávalos, S. P. (2019). *Análisis de las políticas públicas y la brecha digital en el Ecuador período 2009-2016* (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7041/1/T3048-MGD-Bravo-Analisis.pdf>
- Castells, M. (2002). *Análisis de las políticas públicas y la brecha digital en el Ecuador período 2009-2016*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Chamorro Rosero, M. (2016). Participación ciudadana en América del Sur: Institucionalidad y acciones ciudadanas tras la dictadura en Argentina y Brasil. *Revista CES Derecho*, 7(1), 27-38. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva\\_MDO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva_MDO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Davis, F. D. (1989). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador.

- Estrada, A. (2016). La importancia de la gestión de la información en las organizaciones modernas. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 10(2), 55-72.
- Flores, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1359>  
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216>.
- Huanca-Frias, J. O., Morales-Zamalloa, C. A., Zela-Pacori, C. E., & Salas, I. X. T. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479-498. <https://mail.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159>
- Loayza Yupanqui, M. (2015). *La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la Dirección de Infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014*.  
<https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/197/08-2015-EPAE-Loayza%20Yupanqui-argestion%20de%20la%20informacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Malodia, S., et al. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2018). *Informe sobre la gobernanza pública*. <https://www.oecd.org/gov/>
- Presidencia de la República de Colombia. (2013). *El Programa Presidencial para*

*la Acción Integral contra Minas Antipersonal (PAICMA).*

- Ripalda, J. (2019). *El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.tam.*
- Saavedra García, M. L., & Tapia Sánchez, B. (2013). La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales. *Revista Espacios, 41(19).*
- Silva, M. (2023). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria.* Universidad César Vallejo.
- Sokolova, E., et al. (2011). La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales. *Revista Espacios, 41(19).*
- Suárez, A., & Cedillo, J. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista de Gestión Pública, 5(1), 45-60.*
- Valim, R. (2019). El derecho fundamental de acceso a la información pública en el Derecho brasileño. *Revista de Investigações Constitucionais, 3, 169-181.*  
<https://www.scielo.br/j/rinc/a/NhpTWYvvqrpNzf5dYH55ZBp/?lang=es>
- Vásconez-Barrera, F., Oleas López, M., Bastidas, F. E., Vásquez, U. P., & Condo, L. (2020).  
La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales. *Revista Espacios, 41(19).*
- VBauhr, M., & Nasiritousi, N. (2012). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador.
- Yáñez, J. F. R. (2019). El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación,*

*Política y Valores.*

## **Anexos**

### **Anexo 1 Propuesta**

#### **Plan de Gestión de la Información para la implementación del Modelo de Madurez de Gobierno Electrónico en el Municipio de Jaramijó**

##### **1. Introducción**

El presente Plan de Gestión de la Información tiene como objetivo establecer una estrategia integral para garantizar la correcta implementación del modelo de madurez de Gobierno Electrónico de la ONU en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jaramijó. Este plan contempla acciones concretas para la recolección, organización, tratamiento, difusión, seguridad y evaluación de la información institucional, con el fin de mejorar los servicios digitales, fortalecer la transparencia y reducir la brecha digital.

##### **2. Objetivos**

1. Establecer políticas y procedimientos para la gestión eficiente de la información.
2. Asegurar la accesibilidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
3. Promover una cultura organizacional orientada a la transparencia y el uso estratégico de los datos.
4. Fortalecer la infraestructura tecnológica e informacional del GAD.

##### **3. Componentes del Plan**

###### **3.1. Diagnóstico inicial de Información**

Evaluación de la situación actual de la información institucional, incluyendo flujos documentales, sistemas informáticos existentes, recursos

humanos, capacidades tecnológicas y normativas vigentes.

### **3.2. Organización y clasificación de la Información**

Definición de estructuras de archivos físicos y digitales. Implementación de taxonomías, metadatos y normativas archivísticas para facilitar la localización y uso eficiente de la información.

### **3.3. Digitalización y automatización de Procesos**

Conversión de documentos físicos a formatos digitales. Desarrollo e implementación de sistemas de gestión documental, plataformas de trámites en línea y mecanismos de interoperabilidad entre áreas.

### **3.4. Seguridad y protección de la Información**

Aplicación de políticas de ciberseguridad, respaldos periódicos, control de accesos, gestión de identidades digitales y cumplimiento de normativas de protección de datos personales.

### **3.5. Capacitación y sensibilización**

Programa de formación continua para funcionarios sobre competencias digitales, manejo de información pública, seguridad informática, uso de plataformas y herramientas colaborativas.

### **3.6. Evaluación y mejora continua**

Monitoreo constante del uso y la calidad de la información, aplicación de indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción ciudadana y auditorías internas para garantizar la mejora continua.

## **4. Indicadores de Seguimiento**

Con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo del Plan de Gestión de la Información, se establecen indicadores de seguimiento que permitirán medir el

avance, el impacto y la sostenibilidad de las acciones implementadas. Estos indicadores han sido diseñados para evaluar tanto los aspectos técnicos como organizativos del proceso, asegurando una mejora continua en la calidad de los servicios informacionales, la eficiencia operativa institucional y la satisfacción ciudadana. Su monitoreo periódico facilitará la toma de decisiones basadas en evidencia y la retroalimentación necesaria para ajustar estrategias cuando sea requerido.

- a) Porcentaje de procesos digitalizados.
- b) Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al acceso a la información.
- c) Tiempo promedio de respuesta a trámites informacionales.
- d) Número de funcionarios capacitados en gestión de la información.
- e) Índice de cumplimiento de normativas de seguridad informacional.

El Plan de Gestión de la Información constituye una herramienta fundamental para asegurar la correcta implementación del modelo de madurez de Gobierno Electrónico en el municipio de Jaramijó. Su ejecución permitirá fortalecer la administración pública local, mejorar los servicios a la ciudadanía y consolidar una cultura institucional basada en la eficiencia, transparencia y participación.

#### **Aplicación del Modelo de Madurez de Gobierno Electrónico de la ONU**

El modelo de madurez de la ONU se implementa como una hoja de ruta gradual, que permite a las instituciones públicas diagnosticar su nivel de desarrollo digital y avanzar progresivamente hacia un gobierno más eficiente, interactivo y participativo. Su aplicación en el municipio de Jaramijó implicaría:

#### **Diagnóstico del estado actual:**

- a) Evaluar si el GAD cuenta con presencia digital.
- b) Identificar qué servicios están disponibles en línea y cuáles no.
- c) Revisar el nivel de interoperabilidad entre departamentos.
- d) Analizar la participación ciudadana en canales digitales.

### **Planificación por etapas:**

Diseñar una hoja de ruta específica para pasar de un nivel de madurez a otro. Esto incluye definir metas concretas, responsables, plazos y recursos necesarios.

### **Implementación progresiva:**

Etapa 1 (Presencia en línea): creación o mejora de la página web institucional.

Etapa 2 (Interacción): habilitación de formularios y canales de contacto.

Etapa 3 (Transacción): implementación de servicios digitales como pagos en línea. Etapa 4 (Integración): desarrollo de sistemas internos interoperables.

Etapa 5 (Gobierno abierto): apertura de datos y participación ciudadana.

### **Evaluación continua:**

Utilizar indicadores de desempeño informacional y digital para monitorear el avance del modelo, identificando logros y aspectos por mejorar.

### **Productos Informacionales necesarios para la implementación en el Municipio de Jaramijó**

Para que el modelo funcione de manera eficaz, es necesario desarrollar e implementar una serie de productos informacionales, es decir, instrumentos, sistemas y recursos que permitan recopilar, procesar, gestionar y difundir

información. A continuación, se listan los principales productos por cada etapa del modelo:

| <b>Etapas del Modelo ONU</b>               | <b>Productos Informacionales Necesarios</b>   |
|--|---|
| Presencia en línea                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional</li> <li>• Manual de identidad digital</li> <li>• Repositorio de normativas, resoluciones y noticias públicas</li> </ul>  |
| Interacción                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario digital para consultas ciudadanas</li> <li>• Correo institucional por áreas</li> <li>• Sistema de atención en línea o chatbot informativo</li> </ul>  |
| Transacción                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión de trámites en línea</li> <li>• Plataforma de pagos electrónicos</li> <li>• Bitácora de transacciones digitales</li> </ul>  |
| Integración                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de interoperabilidad entre áreas administrativas</li> <li>• Repositorio común de datos financieros y administrativos</li> <li>• Módulo de gestión documental institucional</li> </ul>              |
| Participación ciudadana y gobierno Abierto | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de datos abiertos del GAD</li> <li>• Plataforma de participación ciudadana (encuestas, foros, sugerencias)</li> <li>• Informes de gestión y rendición de cuentas públicos y descargables</li> </ul> |

Para que estos productos sean sostenibles, es fundamental desarrollar un Plan de Gestión de la Información que contemple:

- a) Estrategias de capacitación digital para funcionarios y ciudadanía.
- b) Políticas de calidad, seguridad y accesibilidad informacional.
- c) Monitoreo de indicadores como el nivel de uso, satisfacción

ciudadana y eficiencia administrativa.

### **Cronograma de Ejecución**

El siguiente cronograma establece las principales actividades, el tiempo estimado para su ejecución y los responsables institucionales involucrados:

| <b>Actividad</b>   | <b>Periodo</b> | <b>Responsable</b>            | <b>Producto Esperado</b>                                     |
|--|----------------|-------------------------------|--|
| Diagnóstico de la situación informacional                  | Mes 1          | Unidad de Planificación / TIC | Informe de diagnóstico institucional                         |
| Organización y clasificación de la información             | Mes 2 – 3      | Archivo General / TIC         | Esquema de organización documental y taxonomía institucional |
| Digitalización y automatización de procesos                | Mes 4 – 6      | Departamento de TIC           | Sistema de gestión documental implementado                   |
| Capacitación a funcionarios                                | Mes 3 – 6      | Talento Humano / TIC          | Informe de capacitaciones y asistencia técnica               |
| Implementación de políticas de seguridad de la información | Mes 5 – 7      | TIC / Asesoría Jurídica       | Manual de seguridad informacional                            |

|                                    |            |                            |                                     |
|------------------------------------|------------|----------------------------|-------------------------------------|
| Monitoreo y evaluación del Sistema | Mes 8 – 12 | TIC / Dirección Financiera | Informe de seguimiento y evaluación |
|------------------------------------|------------|----------------------------|-------------------------------------|

### **Documentos necesarios para la implementación**

La implementación del Plan de Gestión de la Información requiere del desarrollo, adaptación o actualización de los siguientes documentos estratégicos e institucionales:

- a) Política institucional de gestión de la información.
- b) Reglamento de archivo y clasificación documental.
- c) Manual de procedimientos para la digitalización.
- d) Protocolo de seguridad informacional.
- e) Guía de uso de plataformas digitales institucionales.
- f) Plan de formación continua en competencias digitales.
- g) Registro de control de acceso a la información.
- h) Formatos para el levantamiento y monitoreo de indicadores.

### **7. Beneficios.**

La implementación del Plan de Gestión de la Información en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó representa una estrategia integral para transformar la manera en que se gestiona, comparte y accede a la información pública. Sus beneficios impactan de forma directa en la calidad del servicio, la inclusión digital y la relación entre el gobierno y la ciudadanía. Entre los principales beneficios se destacan:

- i. El plan promueve la disponibilidad de contenidos institucionales en plataformas digitales, con criterios de claridad, estructura y oportunidad, garantizando el derecho ciudadano a informarse sin barreras tecnológicas o

administrativas.

- ii. Al mejorar la infraestructura digital, estandarizar procesos y capacitar a usuarios internos y externos, se habilita a comunidades con menor acceso a las TIC a participar activamente en los servicios públicos en línea.
- iii. La correcta gestión de la información fortalece los canales de comunicación institucional y permite a la ciudadanía supervisar, evaluar y exigir acciones basadas en información verificable y actualizada.
- iv. La organización, publicación y reutilización de datos públicos permite a los ciudadanos tomar decisiones más informadas, participar en procesos de control social y ejercer sus derechos con mayor eficacia.
- v. Un sistema informacional transparente, accesible y seguro refuerza la credibilidad del gobierno local y mejora su imagen frente a la comunidad.
- vi. La reducción de tiempos, el ordenamiento documental y la disponibilidad de información digital reducen cuellos de botella en la gestión pública y agilizan los trámites ciudadanos.
- vii. La gestión efectiva de la información fortalece una toma de decisiones institucional fundamentada en evidencias y mejora la calidad de las políticas públicas.

## Anexo 2 FICHA DE OBSERVACIÓN

**Nombre de la Empresa:** GAD

**JARAMIJÓ Área observada:**

Dirección Financiera

**Observador:** Marilyn Pamela

Vera Quijije **Fecha de la**

**observación:** (\_\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_)

### Objetivo de la Guía de Observación:

El objetivo de la guía de observación es proporcionar un marco estructurado para evaluar la capacidad del GAD de Jaramijó en términos de gestión administrativa, transparencia, acceso a la información y uso de tecnologías de la información. A través de un checklist, se busca identificar las fortalezas y debilidades en la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal, la implementación de procesos electrónicos y la comunicación con los ciudadanos, con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión pública y garantizar el derecho de acceso a la información para la ciudadanía.

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

| DIMENSIONES TECNOLÓGICAS  | I | O | OBSERVACIÓN  |
|---|---|---|--|
| ¿Cuenta el GAD con computadoras de escritorio y portátiles en buen estado para todos los empleados? |   |   |  |
| ¿Se dispone de servidores para almacenar datos y aplicaciones para la gestión de la información?    |   |   |  |
| ¿Se utiliza algún software de gestión administrativa o contable? ¿Cuál?                             |   |   | Sistema integral ODO OLYMPO, destinado a la gestión contable y presupuestaria de GADCJ |
| ¿Se utilizan programas de ofimática (Word, Excel, PowerPoint) de forma generalizada?                |   |   |  |
| ¿Existe una red interna para compartir información entre los empleados?                             |   |   | Sólo entre direcciones internamente.   |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
| ¿Se cuenta con un sistema de respaldo de la información?   |  |                         |
| ¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para utilizar las herramientas informáticas existentes?                      |  |                         |
| ¿Se han realizado estudios para identificar las necesidades tecnológicas del GAD?  |  |                         |
| ¿Existe un diagnóstico sobre el acceso a las tecnologías de la información de los ciudadanos?                                  |  |                         |
| ¿Se ha elaborado un plan de implementación para el gobierno?   |  |                         |
| ¿Se ha elaborado un reglamento de cumplimiento de gobierno electrónico?  |  |                         |
| ¿Existen diseños de digitalización o procesos electrónicos dentro del Gad?   |  |                         |
| ¿Cuentan con un manual de proceso sobre la implementación del gobierno electrónico?  |  |                         |
| Se han realizado las capacitaciones necesarias al personal involucrado de cada área dentro del GAD                             |  |                         |
| ¿Se han establecido mecanismo para monitorear y evaluar el impacto de del gobierno electrónico en la gestión del GAD?          |  |                         |
| ¿Se han implementado medidas de seguridad de la información para proteger los datos?   |  | Si se contrató Firewall |
| ¿La infraestructura tecnológica del GAD es adecuada para soportar las aplicaciones del gobierno electrónico?                   |  |                         |
| ¿Existe un presupuesto asignado para el mantenimiento y actualización de los sistemas de información?                          |  |                         |
| <b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>   |  |                         |
| ¿Se utiliza alguna solución de computación en la nube para almacenar o procesar datos?   |  |                         |
| ¿Los sistemas del Gad pueden interoperar con otros sistemas gubernamentales?   |  |                         |
| ¿Los procesos y aplicaciones que se utilizan para un trámite son accesibles para personas con discapacidad?                    |  |                         |
| ¿Se han identificado los canales formales e informales de comunicación?  |  |                         |
| ¿Cómo Garantizan ustedes la seguridad de la información?   |  |                         |
| ¿Se realizan reuniones periódicas con la comunidad para informar sobre la gestión del GAD?                                     |  |                         |
| ¿Se han realizado actividades de sensibilización para informar a los ciudadanos sobre sus derechos de acceso a la información? |  |                         |
| ¿Se proporciona capacitación a los funcionarios del GAD sobre la importancia de la transparencia y el acceso a la información? |  |                         |

| <b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  |   |   |
|---|---|---|
| ¿Se han considerado las necesidades y expectativa de los ciudadanos?  |   |   |
| ¿Cuentan con una plataforma digital que permite a los ciudadanos realizar trámites en línea de manera fácil y segura?   |   |   |
| ¿El GAD informa a la ciudadanía mediante publicación de manera proactiva los datos e información relevantes con la ayuda de un portal de gobierno electrónico, de acuerdo con las disposiciones de transparencia activa establecidas en la ley? |   |   |
| ¿Cuáles son los métodos utilizados por el GAD para recopilar y gestionar las solicitudes de información de los ciudadanos, y cómo se asegura que estas solicitudes sean atendidas de manera oportuna?   |   |   |
| ¿Qué mecanismos de comunicación se emplean para informar a los ciudadanos sobre sus derechos de acceso a la información y cómo pueden participar en los procesos de toma de decisiones?   |   |   |
| ¿Existen protocolos establecidos para la capacitación del personal del GAD en temas de transparencia y acceso a la información, y cómo se evalúa la efectividad de estas capacitaciones en la práctica?   |   | No existen protocolos ni normativa interna de capacitación. |
| ¿Existen espacios físicos donde los ciudadanos puedan acceder a la información pública, y cómo se asegura que esta información sea accesible y comprensible para todos?   |   | No existen espacios físicos                                 |
| ¿Se realizan actividades de sensibilización o capacitación para los ciudadanos sobre sus derechos de acceso a la información y la importancia de su participación en los procesos de gestión pública?   | X |   |
| ¿El GAD tiene un protocolo establecido para responder a las solicitudes de información de los ciudadanos?   |   |   |
| ¿Se han realizado actividades de sensibilización para informar a los ciudadanos sobre sus derechos de acceso a la información?  |   |   |

Sugerencias:.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### **Anexo 3 Entrevista**

#### Guía de Entrevista: Dirección Financiera

La presente entrevista tiene como objetivo recolectar información valiosa sobre la gestión de la información en la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jaramijó. A través de este proceso, buscamos abordar la brecha digital que afecta el acceso y la utilización de los servicios electrónicos disponibles para los ciudadanos.

La información obtenida nos permitirá diagnosticar el estado actual de la gestión de la información, identificar barreras tecnológicas y proponer estrategias efectivas para mejorar la accesibilidad y la participación ciudadana en los servicios de gobierno electrónico.

Agradezco su disposición para participar en esta entrevista y su compromiso con la mejora de la gestión de la información en nuestra comunidad dentro del GAD de Jaramijó.

#### **Datos de Identificación:**

**Cargo que desempeña: Contador General**

#### **Años de servicio:**

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

#### **Fecha:**

#### ***Preguntas de entrevista***

**1. ¿Cómo describiría el estado actual de la gestión de la información en la Dirección Financiera?**

El estado actual yo diría que estamos en un nivel medio por porque todavía se sigue manejando información física en vista de que las auditorías y el ente de control que es la

Contraloría General del Estado nos pide documentación física, por lo tanto, no podemos hacer un modelo completo de digitalización en vista de esta limitante cuando se audita. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

La gestión actual de la información en la Dirección Financiera del GAD de Jaramijó está altamente relacionada con los medios tecnológicos que utilizan internamente. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

El estado actual de la gestión de la información en la dirección financiera es deficiente, puesto que nosotros no manejamos formatos digital, solo nuestra información reposa en archivos de forma física, tanto los comprobantes de ingreso de ingresos, reclamos administrativos, resoluciones, certificaciones presupuestarias, todo eso lo manejamos de forma física, más bien cuando registramos o contabilizamos las operaciones contables esa sí se mantiene en el sistema olimpo que manejamos, que es un sistema integral de contabilidad financiera, presupuesto, recursos humanos para las nóminas entre otros. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**2. ¿Qué tipo de información se maneja mayoritariamente en formato digital? ¿Qué porcentaje se mantiene aún en físico?**

La mayor parte de la información se maneja de manera física, si me pongo a medir un porcentaje sería 80 % físico y 20 % digital, a pesar de que el proceso es automatizado toda la generación valores, tributos, comprobantes de egreso obligatoriamente como dije en la primera pregunta por el ente de control toda esta información debe ser impresa y almacenada de manera física y debe estar por las normativas de control interno de manera cronológica y foliada. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

Casi toda la información se maneja en formato digital, estimando que el

90% está digitalizado. Sin embargo, es necesario mantenerla físicamente para las auditorías realizadas

por los entes de control, quienes auditan los documentos físicos y consideran el digital solo como respaldo. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

El tipo de información que se maneja mayoritariamente en formato digital solamente es lo que se registra contable y presupuestariamente, pero en sí nosotros los comprobamos de egresos e ingresos lo tenemos de forma física en esta dirección de forma física tenemos el 90% y digital un 10%. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

### **3. ¿Qué criterios utilizan para organizar, archivar y conservar la información financiera?**

Los criterios que se usan para organizar y conservar la información financiera es que se almacenan en orden cronológico, en orden numérico y en foliado, de esta manera es decir por ejemplo en caso de las recaudaciones se manejan el archivo de todos los títulos de crédito en un folder de un solo día y así de manera secuencial el folder dos contendrá la siguiente información del día siguiente como tal. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

Es bastante amplio, porque nosotros podemos archivar nuestra documentación mediante comprobantes mediante información que se va generando diariamente, toda esa producción de documentación procesal conlleva a que la organización va a determinar cuando los organismos de controles sean la parte generadora y la parte evaluadora que nos vayan a observar todos los procesos que tengan. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

Los criterios que utilizamos para organizar, archivar y conservar la información financiera nos basamos en las normas de control interno COTAD,

entre otras y nos organizamos en el archivo de forma cronológica ordenada año por año, hasta que venga auditoría por parte de contraloría. Una vez que este ellos realizan sus exámenes especiales bajamos la información a la parte de bodega general que es donde se almacena. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**4. ¿Cómo se accede a la información entre los distintos departamentos del GAD? ¿Existen limitaciones?**

Si otros departamentos necesitan la información financiera generada por la misma dirección deben hacer su requerimiento por escrito de qué tipo de información necesitan para mantener el control de la información saliente y entrante. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

La ciudadanía no tiene mucho acceso a la información digital de la Dirección Financiera. El acceso es principalmente para departamentos internos como el de desarrollo, o aquellos que trabajan con la comunidad. La información se genera diariamente y es directamente con el usuario específico, no de forma generalizada. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

Para acceder a la información entre los distintos departamentos lo hacemos de forma física es decir elaboramos un memorándum y vamos a entregar el departamento correspondiente para que a su vez ellos nos remitan algún informe, pero todo es de manera física nosotros no tenemos en este caso Quipux solo un correo institucional, pero pocos somos los que lo usamos. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**5. ¿Qué herramientas o plataformas tecnológicas se usan actualmente para la gestión de la información financiera?**

Nuestra principal herramienta tecnológica para la generación de información es OLYMPO que es generado por la empresa Protecote, aquí

manejamos todo lo que es la información financiera, presupuesto, contabilidad, nóminas, activos y control de inventario. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

La Dirección Financiera utiliza programas instalados específicos para cada efecto. Por ejemplo, tienen un sistema para la generación de estados financieros, otro para recaudación y otros para rentas. Es decir, por cada gestión hay diferentes sistemas. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

La herramienta tecnológica que nosotros usamos es un sistema contable que se llama OLYMPO, en eso este realizamos nuestros registros de contablemente. A su vez se procesa y se genera los informes correspondientes que van a los entes de control. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

## **6. ¿Qué limitaciones técnicas o de infraestructura afectan el funcionamiento de estos sistemas?**

Las limitaciones que tendríamos como tal dentro de la gestión de la información financiera es que la información por ejemplo es almacenada en un servidor, por lo que si se destruye el servidor, se destruirá la información financiera digital, por lo tanto no tenemos acceso a la nube que ante cualquier limitante se baja de ahí la información o se almacena bajo copias de seguridad, de ahí así mismo los riesgos existentes de la información física son los flagelos que podrían existir dentro de la infraestructura y por ende la desaparición de los mismos documentos. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

Creería que no contar con el espacio suficiente para instalar los servidores que almacenan la información y falta de recursos públicos para adquirir nuevos servicios y servidores para no solo almacenar la información sino para poder brindar un servicio en línea a los usuarios externos. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

Bueno, sí, hay un poco de la limitación en la parte de tics, porque

solamente tenemos un pequeño departamento, el cual a veces no es suficiente, puesto que nosotros tenemos servidores que a través de los cuales es que respaldamos nuestra información, pero del sistema contable. (03.A.F. MQ)

(Marjorie Quijije)

**7. Desde su experiencia, ¿cuáles son las principales barreras que enfrentan los ciudadanos para acceder a los servicios digitales del GAD?**

Las barreras y limitante es que nuestra población al ser prácticamente del sector pesquero como tal, su limitante es la capacitación en medios digitales, el uso de ofimática y el uso de herramientas tecnológicas limita mucho prácticamente que un ciudadano de mayor edad permita usar medios digitales para el cumplimiento de sus obligaciones, esto es la limitante y ellos prefieren mejor hacer su contribución de manera física y en Ventanilla. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

La principal barrera es la falta de información, ya que la Dirección Financiera no "exterioriza" sus procesos. No existe una comunicación relacionada entre la institución y el usuario. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

Dentro de las principales barreras que enfrentan los ciudadanos para acceder a los servicios digitales del GAD, podemos decir que nosotros no tenemos un sitio web, una página donde se pueda brindar la información para los usuarios, ya sea para los pagos en línea y para realizar los trámites en línea no tenemos nada implementado, por lo tanto, los ciudadanos no pueden visualizar la información en internet, en el sitio web no tenemos nosotros actualizado nada respecto a aquello.

(03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**8. ¿Qué segmentos poblacionales considera más afectados por estas barreras y por qué?**

Las personas que superan los 30 años en adelante ellos son los más

afectados por el hecho de la falta de capacitación de los medios digitales y plataformas tecnológicas. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

Los segmentos más afectados son las personas de la tercera edad, ya que a menudo tienen menos acceso o manejo de medios digitales, lo que les impide encontrar información en las páginas institucionales. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

Considero que el segmento poblacional más afectado por estas barreras son las personas o los contribuyentes que viven fuera de la provincia de Manabí fuera del cantón, puesto que ellos tienen que viajar acá al municipio, hacer sus pagos de predios urbanos, sus pagos de permiso de funcionamiento de impuestos, tasa, entre otros. Ellos son los más afectados porque no pueden hacer pagos en línea, no pueden visualizar lo que deben o algún reclamo tienen que venir personalmente acá al municipio para poder arreglar su situación. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

#### **9. ¿Cómo evaluaría la usabilidad del sitio web del GAD en relación con el acceso a la información financiera?**

El sitio web del municipio pues es accesible como tal, pero las limitantes de la actualización de formación también generan un poquito de situaciones frente a requerimientos realizados por la misma ciudadanía. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

La Dirección Financiera no tiene mucho acceso a la página web general del GAD. Debido a su responsabilidad en la administración de recursos públicos, son muy cautelosos con la información que se emite. La única información financiera de la que son partícipes se publica en una página específica que puede ser revisada por todos. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

Más allá de la accesibilidad y la actualización, la usabilidad general del sitio para la información financiera es deficiente debido a la falta de una estructura

clara y una navegación intuitiva. Los ciudadanos pueden encontrar la página, pero la organización de los documentos, la terminología utilizada y la facilidad para descargar o comprender los informes hacen que la experiencia sea frustrante, incluso si la información está presente. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**10. ¿Qué tipo de comentarios o retroalimentación han recibido de los ciudadanos sobre el sitio web?**

Legalmente el sitio web no es comentado prácticamente por nuestra ciudadanía, pues vuelvo a manifestar, la mayoría de los contribuidores superan los 30 y 40 años y ellos no usan medios digitales, sino que prefieren acceder a los servicios de manera física. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

Los ciudadanos han expresado un descontento moderado con la plataforma digital, señalando la necesidad urgente de mejoras en la actualización de contenidos, la claridad en la navegación, la completitud de la información y la implementación de herramientas de participación ciudadana. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

Aún no hemos recibido comentarios "legales" o formalizados, la retroalimentación negativa puede manifestarse de forma indirecta a través del alto volumen de consultas presenciales, quejas verbales en las oficinas, o incluso comentarios en redes sociales no monitoreadas activamente por el GAD. La falta de comentarios directos no significa que la usabilidad sea buena, sino que los ciudadanos optan por vías alternativas para obtener la información o resolver sus inquietudes. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**11. ¿Qué mecanismos existen para fomentar la participación ciudadana en los procesos financieros del GAD?**

Al menos en los procesos presupuestarios pues se convoca la ciudadanía

para de una u otra manera sean parte de los proyectos que se van a manifestar dentro del siguiente ejercicio presupuestario, de ahí para acceder a los servicios de generación de títulos de crédito, el municipio abrió Infocentro como tal para que la gente se capacite de manera gratuita. Pero como exprese en preguntas anteriores, la mayoría de nuestra población es pescadora y por lo tanto no tienen horas específicas de trabajo para o tener una continuidad en un proceso de capacitación. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

El mecanismo más importante para fomentar la participación ciudadana es la elaboración de presupuestos anuales, ya que en este proceso se exterioriza lo planificado para ser ejecutado. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

No existe un mecanismo para fomentar la participación ciudadana en los procesos financieros del GAD, puesto que esto se maneja de manera interna y solamente podemos compartir la información para el área financiera, pero más no para el tema de los demás

departamentos. Aunque en cuanto a participación ciudadana sí existe el departamento de planificación todos los meses sube la información para que lo puedan visualizar cualquier usuario sea interno o externo. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**12. ¿Cree que la ciudadanía comprende y accede fácilmente a la información disponible en los portales digitales?**

La ciudadanía que más accede o tiene más acceso a los medios digitales sería la población joven, pero ellos todavía no tributan desde el punto de vista de que ellos ya sean grandes contribuyentes como tal dentro del cantón, por lo tanto, su acceso es muy limitado en esa parte, ya que son servicios municipales que no todavía ellos aún en esa parte no están involucrados en el GAD por así decirlo.

(01.C.VA) (V́ctor Arcentales)

Se reconoce el alcance del medio digital, pero se enfatiza la necesidad de que el GAD no se limite solo a este canal. Debería extender su radio de acción para incluir medios escritos, reconociendo que, aunque el 90% de la población usa plataformas digitales, el 10% restante es significativo y prefiere la información impresa, lo que puede generar una propagación más efectiva. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

La ciudadanía no puede acceder a la información porque en nuestros portales digitales no tenemos la información actualizada. Este municipio aún sigue manejándose de forma física, todo trámite que desea realizar el usuario o en la parte de la dirección financiera manejamos archivos y reclamos físicos. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**13. ¿Cuál cree que es el impacto de una gestión de la información inadecuada en la relación entre el GAD y la ciudadanía?**

No comprendería el hecho de que diga una gestión de información inadecuada, porque se supone que si uno publica información del GAD es la información real que existe, que se generó prácticamente en los procesos, no podríamos hablar de generación de inadecuada. (01.C.VA) (V́ctor Arcentales)

El impacto de una gestión de información inadecuada depende de la veracidad de la información que se plasme en las páginas del GAD. Esto influiría en el criterio ciudadano sobre la gestión del municipio y sus autoridades, tanto en aspectos generales como en inversiones y otros ámbitos de la relación entre el ciudadano y el municipio. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

El impacto sería negativo de una gestión de la información inadecuada, puesto que muchos de la ciudadanía por sus diferentes ocupaciones o actividades

que realiza en el día a día, no puede acceder a la información de la que nosotros disponemos, sino que tiene que trasladarse personalmente a la municipalidad, lo que a ellos le afectaría en la falta de tiempo para tener que trasladarse en sí un número de inconvenientes. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**14. ¿Qué tipo de capacitación considera necesaria para mejorar la gestión de la información y la transparencia?**

La capacitación, capacitación en aspectos tecnológicos que permitan incrementar los servicios municipales, que la población acceda a la misma. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

La capacitación considerada necesaria para los servidores públicos es en servicio al cliente. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

El tipo de capacitación sería que exista un departamento de archivística donde ellos creen los manuales, la normativa interna para poder mejorar la gestión de la información dentro de la municipalidad, mientras los compañeros no implementen aquello siempre vamos a conservar que los archivos físicos, aunque sí podríamos tener inconveniente a futuro, porque en caso de que haya un incendio o inundaciones perderíamos nuestros archivos físicos. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**15. ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad, disponibilidad y seguridad de la información financiera en línea?**

Por parte de la municipalidad, que podría ser una ordenanza municipal que especifique el modelo de gestión y la digitalización de los procesos para evitar la generación de documento físico, debería de una u otra manera hacer la misma ley por parte de la Contraloría general del Estado que permita una forma de evaluación de información digital generada por la municipalidad, con la

finalidad de evitar todo este tipo de procedimientos de impresión y almacenamiento de información física que lo que hace es reducir los espacios físico. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

La Dirección Financiera debe priorizar la claridad de la información que comparte a través de sus canales de transparencia, siempre adhiriéndose estrictamente a la normativa vigente. Cualquier divulgación, incluso en plataformas digitales propias, debe realizarse dentro del marco legal establecido, sin excepciones. (02.D. JB) (Jaime Bailón)

Los cambios para mejorar la calidad, disponibilidad y seguridad de la información financiera en línea tendría que implementarlo el departamento de tics, puesto que ellos conocen qué cantidad de información es la que manejamos, habría que implementar comprar servidores, la nube y muchos sistemas informáticos que ellos conocen, ellos son los que deberían proponer a la Secretaría general, dirección administrativa y dirección financiera, para así poder nuestra información generarla de forma digital y que esté al servicio de la colectividad de una forma inmediata y segura. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

**16. En su opinión, ¿qué estrategia integral podría adoptar el GAD para reducir la brecha digital en sus servicios electrónicos?**

Manera integral para reducir la brecha digital debería adquirirse un programa informático de manera general, digamos, así como el Quipux de manera nacional que le permita gestionar toda la información financiera, todos sus servicios, toda su plataforma de manera digital, pero esto siempre irá de la mano con las capacitaciones hacia la colectividad,

porque de que vale toda una gran infraestructura si la gente accede a través de servicios de manera física. (01.C.VA) (Víctor Arcentales)

El GAD debería complementar su estrategia digital actual con la distribución de material escrito para alcanzar a la población que prefiere la información impresa. Esto garantizará una mayor cobertura y un impacto más profundo en la comunidad, asegurando que la información llegue a todos los ciudadanos.

(02.D. JB) (Jaime Bailón)

Implementar un enfoque de diseño centrado en el usuario para el sitio web, simplificando la interfaz y el lenguaje, y desarrollando contenido dirigido específicamente a la población mayor. Esto debería ir de la mano con la diversificación de canales de atención, como puntos de asistencia digital en oficinas físicas, líneas telefónicas dedicadas con soporte para dudas sobre el sitio web, y alianzas con centros comunitarios para ofrecer talleres de alfabetización digital. La clave es no solo digitalizar, sino hacer lo digital accesible y deseable para todos. (03.A.F. MQ) (Marjorie Quijije)

## Anexo 4 Matrices de análisis de hallazgos

### Matrices de análisis de hallazgos

| Objetivo Específico   | Categoría                         | Subcategoría                          | Indicadores Cualitativos  | Preguntas de Entrevista Asociadas                                  |
|---|-----------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| 1. Diagnosticar el estado actual de la gestión de la información en el GAD de Jaramijó                    | Gestión documental y organizativa | Estado de digitalización              | Predominio de formatos físicos/digitales, eficiencia en el manejo de documentos | Preguntas 1, 2, 3  |
|   |                                   | Accesibilidad institucional           | Grado de acceso a la información por departamentos internos                     | Pregunta 4   |
| 2. Identificar las barreras tecnológicas que dificultan el acceso a los servicios de gobierno electrónico | Infraestructura tecnológica       | Herramientas y plataformas utilizadas | Tipos de sistemas utilizados, frecuencia de uso, nivel de actualización         | Pregunta 5   |
|   |                                   | Limitaciones técnicas                 | Problemas en conectividad, interoperabilidad, almacenamiento                    | Pregunta 6   |
|   | Barreras de acceso digital        | Obstáculos para el ciudadano          | Causas que impiden el acceso a servicios electrónicos                           | Preguntas 7, 8   |
| 3. Analizar la usabilidad del sitio web del GAD de Jaramijó   | Usabilidad web                    | Accesibilidad digital                 | Facilidad de navegación y comprensión del contenido                             | Pregunta 9   |
|   |                                   | Opinión ciudadana                     | Comentarios y retroalimentación sobre el portal web                             | Pregunta 10  |
|   | Participación ciudadana           | Mecanismos y espacios disponibles     | Existencia de medios para participación e incidencia                            | Pregunta 11  |
|   |                                   | Acceso a la información pública       | Grado de comprensión y disponibilidad de datos                                  | Pregunta 12  |
| 4. Proponer una estrategia para favorecer la gestión de la información y reducir la brecha digital        | Percepción ciudadana              | Transparencia y confianza             | Impacto de la gestión de la información en la relación con la ciudadanía        | Pregunta 13  |
|   |                                   | Fortalecimiento institucional         | Capacitación al personal  | Necesidades de formación en TIC y transparencia                    |
|   |                                   |                                       | Calidad de la información   | Oportunidad, seguridad, y organización de la información publicada |

Estrategia de  
mejoraSugerencias  
integralesPropuestas del personal para  
reducir la brecha digital

Pregunta 16

**Aspectos Relevantes:** hallazgos significativos o innovadores.**Aspectos Pocos Relevantes:** respuestas que aportan poco al objetivo.**Aspectos Coincidentes:** puntos de vista similares entre participantes.**ENTREVISTA AL CONTADOR GENERAL****Matrices de análisis de los hallazgos del****estudio**

| <b>Gestión documental y<br/>organizativa</b>  | <b>ASPECTOS RELEVANTES</b>  | <b>ASPECTOS POCOS<br/>RELEVANTES</b> | <b>ASPECTOS<br/>COINCIDENTES</b>  |
|---|---|--------------------------------------|---|
| 1. ¿Cómo describiría el estado actual de la gestión de la información en la Dirección Financiera? | <p>“Estamos en un nivel medio por porque todavía se sigue manejando información física en vista de que las auditorías y el ente de control que es la Contraloría General del Estado nos pide documentación física”. (01.C.VA)</p> <p>“Está altamente relacionada con los medios tecnológicos que utilizan internamente”. (02.D. JB)</p> <p>"nosotros no manejamos formatos digitales". (03.A.F. MQ)</p> |                                      | <p>"todavía se sigue manejando información física" (01.C.VA)</p> <p>"solo nuestra información reposa en archivos de forma física". (03.A.F. MQ)</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>2. ¿Qué tipo de información se maneja mayoritariamente en formato digital? ¿Qué porcentaje se mantiene aún en físico?</p> | <p>"La mayor parte de la información se maneja de manera física, si me pongo a medir un porcentaje sería <b>80 % físico y 20 % digital</b>". (01.C.VA)<br/> "Sin embargo, es necesario mantenerla físicamente para las auditorías realizadas por los entes de control". (02.D. JB)<br/> "en esta dirección de forma física tenemos el 90% y digital un 10%." (03.A.F. MQ)<br/> "Se almacenan en orden cronológico, en orden numérico y en foliado" (01.C.VA)</p> | <p>"por el ente de control toda esta información debe ser impresa y almacenada de manera física". (01.C.VA)<br/> Coincide con (02.D. JB): "es necesario mantenerla físicamente para las auditorías realizadas por los entes de control"</p> |
| <p>3. ¿Qué criterios utilizan para organizar, archivar y conservar la información financiera?</p>                            | <p>"Es bastante amplio, porque nosotros podemos archivar nuestra documentación mediante comprobantes mediante información que se va generando diariamente, toda esa producción de documentación procesal" (02.D. JB)<br/> "nos basamos en las normas de control interno COTAD, entre otras" (03.A.F. MQ)</p>   | <p>"se almacenan en orden cronológico"(01.C.VA)<br/> Coincide con (03.A.F.MQ): "nos organizamos en el archivo de forma cronológica ordenada año por año".</p>   |
| <p>4. ¿Cómo se accede a la información entre los distintos</p>   | <p>"Si otros departamentos necesitan la información financiera generada por la misma dirección deben hacer su requerimiento por escrito de qué tipo de información necesitan"(01.C.VA)</p>   |   |

---

departamentos del GAD? ¿Existen limitaciones?

“La ciudadanía no tiene mucho acceso a la información digital de la Dirección Financiera.” (02.D. JB)  
 "Para acceder a la información entre los distintos departamentos lo hacemos de forma física es decir elaboramos un memorándum y vamos a entregar el departamento correspondiente para que a su vez ellos nos remitan algún informe" (03.A.F. MQ)

| Infraestructura tecnológica- Barreras de acceso digital   | ASPECTOS RELEVANTES  | ASPECTOS POCOS RELEVANTES | ASPECTOS COINCIDENTES   |
|---|--|---------------------------|---|
| 5. ¿Qué herramientas o plataformas tecnológicas se usan actualmente para la gestión de la información financiera? | <p>“Nuestra principal herramienta tecnológica para la generación de información es OLYMPO” (01.C.VA)</p> <p>“por cada gestión hay diferentes sistemas.” (02.D. JB)</p> <p>“se genera los informes correspondientes que van a los entes de control”. (03.A.F. MQ)</p> |                           | <p>“herramienta tecnológica para la generación de información es OLYMPO (01.C.VA)</p> <p>“nosotros usamos es un sistema contable que se</p> |

---

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | llama OIYMPO”(03.A.F. MQ)   |
|   | "no tenemos acceso a la nube que ante cualquier limitante se baja de ahí la información o se almacena bajo copias de seguridad" (01.C.VA)   |   |
|   | "falta de recursos públicos para adquirir nuevos servicios y servidores” (02.D. JB)   |   |
| 6. ¿Qué limitaciones técnicas o de infraestructura afectan el funcionamiento de estos sistemas?   | "sí, hay un poco de la limitación en la parte de tics, porque solamente tenemos un pequeño departamento". (03.A.F. MQ)  | “La mención de un servidor único y la falta de acceso a la nube” (01.C.VA) coincide con la presencia de "servidores que a través de los cuales es que respaldamos nuestra información" (03.A.F.MQ) y la necesidad de "espacio suficiente para instalar los servidores" (02. D. JB), todas apuntando a una infraestructura local y centralizada. |
| 7.Desde su experiencia, ¿cuáles son las principales barreras que enfrentan los ciudadanos para acceder a los servicios digitales del GAD? | "su limitante es la capacitación en medios digitales, el uso de ofimática y el uso de herramientas tecnológicas" y "ellos prefieren mejor hacer su contribución de manera física y en Ventanilla” (01.C.VA) | "nuestra población al ser prácticamente del sector pesquero como tal" (01.C.VA)   |

---

---

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>8. ¿Qué segmentos poblacionales considera más afectados por estas barreras y por qué?</p> | <p>"La principal barrera es la falta de información" (02.D. JB)</p> <p>"nosotros no tenemos un sitio web, una página donde se pueda brindar la información para los usuarios".(03.A.F. MQ)</p> <p>"Las personas que superan los 30 años en adelante" y "por el hecho de la falta de capacitación de los medios digitales y plataformas tecnológicas." (01.C.VA)</p> <p>"Las personas de la tercera edad" y "ya que a menudo tienen menos acceso o manejo de medios digitales, lo que les impide encontrar información en las páginas institucionales." (02.D. JB)</p> <p>"no pueden hacer pagos en línea, no pueden visualizar lo que deben o algún reclamo tienen que venir personalmente acá al municipio". (03.A.F. MQ)</p> | <p>"falta de capacitación de los medios digitales y plataformas tecnológicas." (01.C.VA) Coincide con (02.D. JB) que menciona la "falta de acceso o manejo de medios digitales" en personas de la tercera edad, lo que es una forma de capacitación.</p> |
|--|--|--|

---

| Usabilidad web – Participación ciudadana  | ASPECTOS RELEVANTES  | ASPECTOS POCOS RELEVANTES   | ASPECTOS COINCIDENTES  |
|---|--|---|--|
| 9. ¿Cómo evaluaría la usabilidad del sitio web del GAD en relación con el acceso a la información financiera? | <p>“El sitio web del municipio pues es accesible como tal”. (01.C.VA)</p> <p>"Debido a su responsabilidad en la administración de recursos públicos, son muy cautelosos con la información que se emite." (02.D. JB)</p> <p>"la usabilidad general del sitio para la información financiera es deficiente". (03.A.F. MQ)</p> | <p>"Más allá de la accesibilidad y la actualización" (03.A.F. MQ)</p>                                 |  |
| 10. ¿Qué tipo de comentarios o retroalimentación han recibido de los ciudadanos sobre el sitio web?           | <p>"Legalmente el sitio web no es comentado prácticamente por nuestra ciudadanía". (01.C.VA)</p> <p>"Los ciudadanos han expresado un descontento moderado con la plataforma digital". (02.D. JB)</p> <p>"Aún no hemos recibido comentarios 'legales' o formalizados". (03.A.F. MQ)</p>                                       | <p>La mayoría no proporcionan comentarios, por lo que la retroalimentación online es poca o nula.</p> | <p>Coincidencia en que hay poca participación activa de los ciudadanos en la plataforma digital.</p> |

---

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>11. ¿Qué mecanismos existen para fomentar la participación ciudadana en los procesos financieros del GAD?</p>        | <p>"el municipio abrió Infocentro como tal para que la gente se capacite de manera gratuita." (01.C.VA)<br/>         "El mecanismo más importante para fomentar la participación ciudadana es la elaboración de presupuestos anuales". (02.D. JB)<br/>         "No existe un mecanismo para fomentar la participación ciudadana en los procesos financieros del GAD" (03.A.F. MQ)<br/>         "La ciudadanía que más accede o tiene más acceso a los medios digitales sería la población joven"(01.C.VA)<br/>         "extender su radio de acción para incluir medios escritos". (02.D. JB)</p> | <p>(01.C.VA) "en los procesos presupuestarios pues se convoca la ciudadanía" Coincide con (02.D. JB) "la elaboración de presupuestos anuales, ya que en este proceso se exterioriza lo planificado".<br/>         "de ahí para acceder a los servicios de generación de títulos de crédito"(01.C.VA)</p> |
| <p>12. ¿Cree que la ciudadanía comprende y accede fácilmente a la información disponible en los portales digitales?</p> | <p>"La ciudadanía no puede acceder a la información porque en nuestros portales digitales no tenemos la información actualizada." (03.A.F. MQ)</p>  |  |

---

| Percepción ciudadana - Fortalecimiento  |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| institucional - Estrategia de mejora  | ASPECTOS RELEVANTES   | ASPECTOS POCOS RELEVANTES | ASPECTOS COINCIDENTES   |
| 13. ¿Cuál cree que es el impacto de una gestión de la información inadecuada en la relación entre el GAD y la ciudadanía? | <p>"El impacto de una gestión de información inadecuada depende de la veracidad de la información que se plasme en las páginas del GAD."<br/>(02.D. JB)</p> <p>"El impacto sería <b>negativo</b> de una gestión de la información inadecuada". (03.A.F. MQ)</p> <p>“capacitación en aspectos tecnológicos”<br/>(01.C.VA)</p> <p>“servicio al cliente.” (02.D. JB)</p> <p>“que exista un departamento de archivística donde ellos creen los manuales, la normativa interna para poder mejorar la gestión</p> |                           | <p>(03.A.F. MQ)"El impacto sería negativo de una gestión de la información inadecuada"<br/>Coincide con la implicación de (02.D. JB)<br/>sobre la influencia en el criterio ciudadano, que tiende a ser negativo ante información inadecuada o inaccesible.</p> |
| 14. ¿Qué tipo de capacitación considera necesaria para mejorar la gestión de la información y la transparencia?           |   |                           |   |

---

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>15. ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad, disponibilidad y seguridad de la información financiera en línea?</p>         | <p>de la información”<br/>(03.A.F. MQ)<br/>"una ordenanza municipal que especifique el modelo de gestión y la digitalización de los procesos para evitar la generación de documento físico” (01.C.VA)<br/>“priorizar la claridad de la información que comparte a través de sus canales de transparencia, siempre adhiriéndose estrictamente a la normativa vigente.” (02.D. JB)<br/>“adquirirse un programa informático de manera general” (01.C.VA)<br/>“complementar su estrategia digital actual con la distribución de material escrito” (02.D. JB)</p> | <p>"que lo que hace es reducir los espacios físico” (01.C.VA)</p>   |
| <p>17.En su opinión, ¿qué estrategia integral podría adoptar el GAD para reducir la brecha digital en sus servicios electrónicos?</p> | <p>"Implementar un enfoque de diseño centrado en el usuario para el sitio web, simplificando</p>   | <p>(01.C.VA)"capacitaciones hacia la colectividad" Coincide con (03.A.F.MQ) que propone "talleres de alfabetización digital”.</p> |

---

---

la interfaz y el lenguaje, y desarrollando contenido dirigido específicamente a la población mayor.”

(03.A.F. MQ)